

CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA

ANDREA DE FARIA

UM ESTUDO DA QUALIDADE PERCEBIDA PELOS ALUNOS NOS  
CURSOS OFERECIDOS A DISTÂNCIA NO ENSINO MÉDIO

SÃO PAULO  
MARÇO 2011

ANDREA DE FARIA

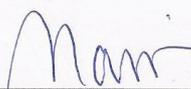
UM ESTUDO DA QUALIDADE PERCEBIDA PELOS ALUNOS DOS  
CURSOS OFERECIDOS A DISTÂNCIA NO ENSINO MÉDIO

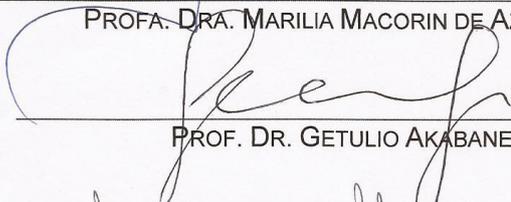
Dissertação apresentada como exigência parcial para obtenção do Título de Mestre em Tecnologia no Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, no Programa de Mestrado em Tecnologia: Gestão Desenvolvimento e Formação, sob orientação da Profa. Dra. Marília Macorin de Azevedo.

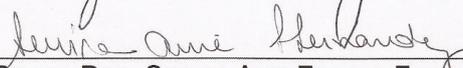
SÃO PAULO  
MARÇO 2011

ANDREA DE FARIA

UM ESTUDO DA QUALIDADE PERCEBIDA PELOS ALUNOS NOS  
CURSOS OFERECIDOS A DISTÂNCIA NO ENSINO MÉDIO

  
\_\_\_\_\_  
PROFA. DRA. MARILIA MACORIN DE AZEVEDO

  
\_\_\_\_\_  
PROF. DR. GETULIO AKABANE

  
\_\_\_\_\_  
PROFA. DRA. SENIRA ANIE FERRAZ FERNANDEZ

São Paulo, 17 de março de 2011

FICHA ELABORADA PELA BIBLIOTECA NELSON ALVES VIANA

FATEC-SP / CEETEPS

F224e Faria, Andrea de  
Um estudo da qualidade percebida pelos alunos nos cursos oferecidos a distância no ensino médio / Andrea de Faria. – São Paulo: CEETEPS, 2011.

172 f.

*Orientadora: Profª Drª Marília Macorin de Azevedo.*  
Dissertação (Mestrado) – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, 2011.

*1. Educação a distância. 2. Serviços educacionais. 3. Escala SERVQUAL. 4. Instrumentos de validação de qualidade. I. Azevedo, Marília Macorin de. II. Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza. III. Título.*

## AGRADECIMENTOS

A Deus, pelo dom da vida.

A meus pais, João e Ivany, que sempre me ensinaram a lutar para alcançar meus objetivos e me apoiaram em minhas decisões.

A meus filhos, Amanda e João Victor, pela paciência que tiveram e pelo tempo que lhes fora roubado.

À Prof<sup>a</sup> Marília, pelo auxílio prestado nos momentos que precisei e por todas as orientações e contribuições.

Aos Professores Colenci, Senira, Helena e Márcia e todos que, direta ou indiretamente, colaboraram compartilhando seus conhecimentos e suas experiências.

A equipe da Diretoria de Ensino da Região Centro Sul, especialmente à Dirigente Maria Isabel Faria, à PCOP Sônia e aos membros da Comissão da Bolsa Mestrado, Supervisora Marisa, Maria Izilda e Sueli.

Aos Coordenadores do Teletec Wellington e Rogério, pelas informações prestadas e pelo auxílio na pesquisa de campo.

À minha prima, Prof<sup>a</sup> Dra. Ana Cristina de Faria, pelo incentivo e auxílio durante a elaboração da dissertação.

A todos os meus amigos e familiares que estiveram do meu lado nesse período.

Aos funcionários do CEETEPS, Cléo, Wallace, Carlos e Alex, pela atenção e presteza com que me ajudaram sempre que precisei.

À Secretaria da Educação do Estado de São Paulo, pelo auxílio financeiro durante a realização desse estudo.

## Sumário

Introdução.....	13
1. A Educação no Brasil .....	15
1.1. Educação e Sociedade .....	15
1.2. As Novas Tecnologias da Educação.....	19
1.3. Ensino Médio.....	29
1.4. Educação Profissional no Brasil .....	34
2. Educação a Distância.....	37
2.1. Histórico da Educação a Distância .....	38
2.2. Mídias utilizadas em EAD .....	40
2.3. A Educação a distância como inovação de aprendizagem .....	44
2.4. Modelo de equipe Transdisciplinar .....	47
2.5. A Formação de Professores em EAD.....	60
3. Avaliação de Qualidade em Serviços .....	66
3.1. Qualidade na Prestação de Serviços .....	66
3.2. Avaliações Institucionais.....	70
3.3. A Escala Servqual.....	84
4. Universo de Pesquisa.....	88
4.1. Telessala.....	88
4.2. Teletec .....	89
4.3. Resultados.....	96
Conclusão.....	106
Referências Bibliográficas.....	110
Apêndices.....	121
Anexos.....	127

Posso ter defeitos, viver ansioso e ficar irritado algumas vezes,  
Mas não esqueço de que minha vida  
É a maior empresa do mundo...  
E que posso evitar que ela vá à falência.  
Ser feliz é reconhecer que vale a pena viver  
Apesar de todos os desafios, incompreensões e períodos de crise.  
Ser feliz é deixar de ser vítima dos problemas e  
Se tornar um autor da própria história...  
É atravessar desertos fora de si, mas ser capaz de encontrar  
Um oásis no recôndito da sua alma...  
É agradecer a Deus a cada manhã pelo milagre da vida.  
Ser feliz é não ter medo dos próprios sentimentos.  
É saber falar de si mesmo.  
É ter coragem para ouvir um “Não”!!!  
É ter segurança para receber uma crítica,  
Mesmo que injusta...  
  
Pedras no caminho?  
Guardo todas, um dia vou construir um castelo...

Fernando Pessoa

## RESUMO

**FARIA, A. Um Estudo Da Qualidade Percebida Pelos Alunos nos Cursos Oferecidos A Distância No Ensino Médio, 2011. 171 f. Dissertação. (Mestrado em Tecnologia) - Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, São Paulo, 2011.**

A Educação a Distância vem ocupando um espaço cada vez maior no universo educacional, pois oferece flexibilidade de horários e dá autonomia aos alunos. Para alunos do Ensino Médio Regular, a Secretaria da Educação do Estado de São Paulo oferece a Telessala na modalidade semipresencial, que possibilita a conclusão da Educação Básica para alunos fora da idade, e no âmbito da Educação Profissional, o Centro Paula Souza oferece o Teletec, em parceria com a Secretaria da Educação e a Fundação Roberto Marinho, que possibilita ao aluno a obtenção de três Qualificações Profissionais e uma Habilitação Profissional ao término do curso. O objetivo da pesquisa é a aplicação de um instrumento de validação de qualidade no intuito de identificar o que os usuários dos serviços educacionais supracitados esperam e percebem em relação aos serviços prestados, o nível de satisfação dos mesmos e se existem lacunas entre a qualidade esperada e percebida. A metodologia utilizada é uma pesquisa de campo com alunos da Telessala e com alunos que estão cursando o Teletec, por meio da aplicação da escala SERVQUAL adaptada como instrumento de validação de qualidade e a pesquisa bibliográfica dos conceitos relevantes e das melhores práticas de avaliação de qualidade em serviços.

Palavras-chave: Educação a Distância, serviços educacionais, escala SERVQUAL, instrumentos de validação de qualidade

## ABSTRACT

**FARIA, A. A Study of Perceived Quality in Distance Education Courses offered in High School, 2011. 171 f. Thesis. (Master in Technology) - Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, São Paulo, 2011.**

The distance education has taking a growing place in educational universe, it offers flexible schedules and it gives autonomy to students. For High School students, The Department of Education of State of São Paulo offers Telessala as a semipresential course which gives to students outside the age the opportunity to conclude the Basic Education, and about Vocational Education, “Centro Paula Souza” offers the Teletec, in partnership with the Department of Education and Roberto Marinho Foundation which gives to students the possibility to get three Professional Qualifications and a Professional Habilitation at the end of the course. The aim of this article is the application of a quality validation instrument in order to identify what users of the educational services mentioned above expect and perceive to suggest applying the Servqual scale adapted as quality validation instrument aiming to identify what users of educational services realize and expect about services provided, their level of satisfaction and if there are gaps between the expected and perceived quality. The methodology is a research field with students of Telessala and students who are doing Teletec through the application of Servqual adapted as a tool for validation of quality and literature search of relevant concepts and the best practices of evaluation in quality services.

Key-Words: Distance Education, educational services, Servqual , quality validation tools.

### Lista de abreviaturas

ABED	Associação Brasileira de Educação a Distância
ANEB	Avaliação Nacional da Educação Básica
ANRESC	Avaliação Nacional de Rendimento Escolar
CEETEPS	Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza
CONSED	Conselho Nacional de Secretários de Educação
EAD	Educação a Distância
EE	Escola Estadual
EJA	Educação de Jovens e Adultos
ENCCEJA	Exame Nacional para Certificação de Competências de Jovens e Adultos
ENEM	Exame Nacional de Ensino Médio
FIEP	Federação das Indústrias do Estado do Paraná
IDEB	Índice de Desenvolvimento da Educação Básica
LDB	Lei de Diretrizes e Bases
MEC	Ministério da Educação e Cultura
USAID	United States Agency for International Development
OCDE	Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico
PDI	Plano de desenvolvimento Institucional
PISA	Programa Internacional de Avaliação de Alunos
PPP	Projeto Político Pedagógico
SAEB	Sistema Nacional de Avaliação Básica
SAI	Sistema de Avaliação Institucional
SARESP	Sistema de Avaliação de Rendimento Escolar do Estado de São Paulo
SEED	Secretaria Estadual de Educação a Distância
TeleTec	Telecurso Tec
TICs	Tecnologias de Informação e Comunicação
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
UNDIME	União Nacional dos Dirigentes Municipais da Educação

## Lista De Figuras

Figura 1: Gráfico de número de alunos matriculados em curso superior a distância.....	46
Figura 2: Adaptação do modelo de sistema para a EAD de Moore & Kearsley .....	49
Figura 3: Panorama da organização em relação à qualidade oferecida ao cliente.....	67
Figura 4: Qualidade percebida pelo cliente.....	68
Figura 5: Evolução dos alunos inscritos no Enem.....	76
Figura 6: Índice das escolas que atingiram ou superaram a meta do Idesp em 2009.....	81
Figura 7: Modelo de Gap ou conceitual de qualidade de serviços.....	85
Figura 8: Modelo conceitual da escala SERVQUAL.....	86
Figura 9: Gráfico do percentual de alunos concluintes do Telecurso Tec no Estado de São Paulo .....	93

## Lista de Quadros

Quadro 1: A experiência de aprendizagem cultural com o código escrito e com as novas tecnologias .....	23
Quadro 2: Aprendizagem tradicional x aprendizagem colaborativa.....	29
Quadro 3: Principais questões em relação à Educação a Distância .....	54
Quadro 4 : Indicadores de qualidade em serviços .....	68
Quadro 5: Critérios competitivos em serviços .....	69
Quadro 6: Principais sistemas de avaliação na Educação Básica.....	74
Quadro 7: Escala Servqual Adaptada.....	87
Quadro 8: Escala Servqual Adaptada de acordo com os critérios de Gianesi e Correa .....	97

## Lista de Tabelas

Tabela 1: Consistência.....	99
Tabela 2: Competência .....	99
Tabela 3: Velocidade de Atendimento.....	100
Tabela 4: Empatia e Atmosfera .....	100
Tabela 5: Flexibilidade .....	101
Tabela 6: Credibilidade e Segurança .....	101
Tabela 7: Aspectos Tangíveis .....	101
Tabela 8: Resultado Geral .....	103
Tabela 9: Comparativo entre os resultados da Telessala e Teletec.....	104
Tabela 10: Resultado da aplicação do Teste MWW.....	107

## Introdução

Fazer uma avaliação em serviços é considerado mais difícil do que avaliar um produto. O produto é visto como algo tangível e mensurável, já o serviço é intangível e sua avaliação varia de acordo com a percepção momentânea do usuário. O ideal é que se leve em consideração a percepção das necessidades e expectativas dos clientes ou usuários dos serviços, aumentando assim as oportunidades de tomar melhores decisões e de replanejar estratégias em cima de algo concreto.

Quando nos referimos a serviços educacionais, essa avaliação torna-se ainda mais difícil, pois a prestação de serviços em educação conta com muitos aspectos intangíveis a serem avaliados. É necessário que exista uma preocupação com a percepção dos alunos em relação à qualidade dos serviços prestados por parte das instituições. Para que os resultados alcançados sejam positivos e se possa garantir um aprendizado efetivo, os objetivos do curso devem ser bem definidos, os profissionais devem ser competentes, possibilitando que os alunos atinjam os objetivos definidos e saiam com um nível de satisfação elevado, os materiais devem ser de boa qualidade e elaborados de acordo com a proposta dos cursos e o sistema de avaliação deve considerar o desempenho dos alunos. Ao aplicarmos um instrumento de validação de qualidade podemos identificar o que os usuários dos serviços educacionais esperam e percebem em relação aos serviços prestados. Por meio dessa análise, poderão ser feitos diagnósticos que possibilitem o aperfeiçoamento dos cursos.

O objetivo desta pesquisa é identificar o que os usuários dos serviços educacionais semipresenciais ou a distância no Ensino Médio esperam e percebem em relação aos serviços prestados, o nível de satisfação dos mesmos e se existem lacunas entre a qualidade esperada e percebida. Para tanto, utilizar-se-á a Escala SERVQUAL como instrumento de validação de qualidade. Por meio do levantamento dessas informações, torna-se possível colaborar na busca de métodos que possibilitem a melhoria na qualidade dos cursos e oferecer subsídios às instituições responsáveis pela oferta dos mesmos, possibilitando que se faça um

diagnóstico de ações necessárias e que se busquem respostas às principais questões relacionadas à prestação de serviços nos referidos cursos. O capítulo 1 apresenta um panorama geral da Educação no Brasil, seus objetivos principais, sua função social, a importância do uso e mediação das novas tecnologias no contexto educacional e a Educação Profissional como possibilidade de inserção do indivíduo no mercado de trabalho. O capítulo 2 trata da Educação a Distância, passando por seu histórico, o embasamento legal, as mídias utilizadas em cursos a distância, apresenta um modelo de equipe transdisciplinar e modelo de sistema a para cursos em EAD, dando ênfase à importância de se oferecer cursos com qualidade nessa modalidade de ensino. O capítulo 3 discorre sobre a importância da qualidade na prestação de serviços, apresenta os principais indicadores de qualidade e os critérios competitivos em serviços, bem como as principais avaliações institucionais aplicadas, suas funções e a importância das mesmas como instrumentos que fornecem subsídios para a melhoria da qualidade do ensino. Por fim, apresenta a escala Servqual, que foi o instrumento de validação de qualidade aplicado nessa pesquisa. O capítulo 4 apresenta as características relevantes da Telessala e do Teletec, os objetos de estudo dessa pesquisa. Nesse capítulo são apresentados e analisados os resultados da pesquisa de acordo com a medição estatística dos dados obtidos por meio das respostas dos questionários, comparando-se as dimensões que compõem os critérios competitivos de Giansi e Correa e os resultados obtidos na pelos dois públicos separadamente, aplicando-se o teste de Mann-Whitney com o objetivo de verificar se as diferenças apresentadas entre os grupos são estatisticamente significativas. O trabalho é finalizado com as considerações finais da autora e recomendações para trabalhos futuros.

A metodologia utilizada é a pesquisa bibliográfica dos conceitos relevantes, das melhores práticas de avaliação de qualidade em serviços e a aplicação da escala SERVQUAL adaptada como instrumento de validação de qualidade para os alunos da Telessala que estão cursando o Ensino Médio nas escolas da Região Centro Sul e com alunos que estão cursando o Teletec nas Etecs, no intuito de identificar o que os alunos esperam e percebem em relação à qualidade dos serviços prestados nos cursos oferecidos a distância. A hipótese apresentada é que os alunos da rede pública não participam de avaliações institucionais que forneçam dados aos órgãos superiores que possibilitem a melhoria da qualidade do ensino.

A Secretaria da Educação do Estado de São Paulo conta com 2170 escolas divididas em 27 Diretorias de Ensino. Devido ao grande número de escolas e diretorias, optamos por realizar a pesquisa em uma única Diretoria de Ensino, a da Região Centro Sul, que conta com 73 escolas da Rede Estadual, das quais 04 ofereceram o Ensino Médio na modalidade Telessala em 2010, foram as escolas EE Prof. Mário Casassanta, Prof. Júlio Ribeiro, Prof. Rodrigues Alves e Prof<sup>a</sup>. Eurídice Zerbini. De 113 matriculados, obtivemos 67 questionários respondidos.

O Centro Paula Souza administra 162 Escolas Técnicas (Etecs). Mais de 170 mil alunos estão matriculados nas suas unidades de ensino no 1º semestre de 2009. As Etecs oferecem Ensino Médio Regular, no qual atendem 39 mil estudantes e Ensino Técnico, no qual oferecem 83 habilitações nos setores Industrial, Agropecuário e de Serviços, ultrapassando 100 mil alunos matriculados e totalizando aproximadamente 142 mil estudantes. Como novidade, em seu vestibulinho de 2010, incluiu cursos técnicos semipresenciais por meio do Telecurso Tec, oferecendo no 1º semestre 3.350 vagas distribuídas em 86 turmas de 51 Etecs, e no 2º semestre foram 59 turmas em 39 Etecs, totalizando 2.335 vagas. A pesquisa foi realizada com alunos do Teletec da Etec de Sapopemba e da Etec São Paulo, ambas da Região Metropolitana. De 152 alunos matriculados, obtivemos 76 questionários respondidos.

## **1. A Educação no Brasil**

### **1.1. Educação e sociedade**

Não é possível tratar adequadamente os problemas educacionais sem fazer considerações acerca de sua história e vinculação com fenômenos sociais mais amplos. As instituições educacionais são também consideradas instituições sociais. Os sistemas educacionais devem acompanhar as constantes mudanças ocorridas na sociedade, considerando a realidade de seu entorno, buscando a conscientização e inserção social dos participantes da comunidade escolar, facilitando seu ingresso no mercado de trabalho.

Dos objetivos educacionais podemos citar as perspectivas clássica, humanista e moderna. Segundo Gil, a perspectiva clássica é a adaptação dos

alunos aos objetivos da escola, já a perspectiva humanista é a adaptação da escola às necessidades dos alunos, e quanto à perspectiva moderna seria harmonização entre as necessidades dos alunos e os valores sociais.

Segundo Demerval Saviani (apud Barbosa, 2003 p.21) em face da realidade concreta do homem brasileiro, temos os seguintes objetivos gerais da educação brasileira:

**“Educação para subsistência:** o homem brasileiro não sabe tirar proveito das possibilidades da situação e, por não sabê-lo, freqüentemente, acaba por destruí-la. Isso nos revela a necessidade de uma educação para a subsistência. É preciso que o homem aprenda a tirar da situação adversa os meios para sobreviver.

**Educação para a Libertação:** como pode o homem utilizar os elementos da situação se ele não é capaz de intervir nela, decidir, engajar-se, e assumir pessoalmente a responsabilidade do homem brasileiro, marcado por uma tradição de inexperiência democrática, marginalização econômica, política e cultural. Daí decorre a necessidade de uma educação para a libertação: é preciso saber escolher e ampliar as possibilidades de ação.

**Educação para comunicação:** como intervir na situação sem uma consciência das suas possibilidades e dos seus limites. E esta consciência só se adquire por meio da comunicação. Daí, o terceiro objetivo da educação para a comunicação: é preciso que se adquiram os instrumentos aptos para a comunicação.

**Educação para a transformação:** tais objetivos só serão atingidos com uma mudança sensível do panorama nacional atual, quer geral, quer educacional. Daí, o quarto objetivo: “a educação para a transformação.”

Se fizermos uma análise dos objetivos elencados acima, concluímos que o objetivo da educação é formar um cidadão capaz de saber enfrentar situações adversas e sobreviver diante delas, que saiba fazer escolhas e agir diante de situações sobre as quais ele não possa modificar, sendo o único responsável por suas atitudes e escolhas, que saiba se comunicar de forma adequada e, por fim, que aja como elemento transformador da sociedade em que vive.

As Ações humanas estão sempre impregnadas de crenças e valores que as orientam para determinadas finalidades. Consciente ou inconscientemente, explícita

ou implicitamente, quem vive possui uma filosofia de vida, uma concepção de homem, de sociedade e de mundo.

Por meio da busca do senso crítico da educação, os professores podem entendê-la. Segundo Luckesi (Apud BARBOSA, p.22)<sup>1</sup> de três maneiras diferentes, ou seja, cumprindo as funções sociais de:

**“Redentora da sociedade:** concebe a sociedade como um conjunto de seres humanos que vivem e sobrevivem num todo orgânico e harmonioso, com desvios de grupos e indivíduos que ficam à margem desse todo, ou seja, a sociedade está naturalmente composta com todos os seus elementos. O que importa é integrar em sua estrutura tanto os novos elementos (novas gerações), quanto os que, por qualquer motivo, se encontram à sua margem. A educação como instância social que está voltada para a formação de personalidade dos indivíduos, para o desenvolvimento de suas habilidades e para a veiculação dos valores éticos necessários à convivência social, que nada mais tem que fazer do que estabelecer-se como redentora da sociedade, integrando harmonicamente os indivíduos no todo social já existente.

**Reprodutora da sociedade:** afirma que a educação faz integralmente, parte da sociedade e a reproduz. Aborda a educação como uma instância dentro da sociedade e exclusivamente ao seu serviço. A educação redentora atua sobre a sociedade como uma instância corretora dos seus desvios, tornando-a melhor e mais próxima do modelo de perfeição social harmônica idealizada.

**Transformadora da sociedade:** compreende a educação como mediação de um projeto social, ou seja, ela nem redime nem reproduz a sociedade, mas serve de meio, ao lado de outros meios, para realizar um projeto de sociedade, projeto que pode ser conservador ou transformador. Não coloca a educação a serviço da conservação. Pretende demonstrar que é possível compreender educação dentro da sociedade, com suas determinação e condições, mas com a possibilidade de trabalhar pela sua democratização.”

As perspectivas atuais para o terceiro Milênio, da crise de concepções e paradigmas em todos os campos das ciências, da cultura e da sociedade, é um momento novo rico em possibilidades.

A educação tradicional e a educação nova têm um traço em comum, que é o de conceber a educação como um processo de desenvolvimento pessoal e individual. O traço mais original deste século, na educação, é o deslocamento da

---

<sup>11</sup> LUCKESI, C. C. Filosofia da educação. São Paulo: Cortez, 1994.

formação permanente individual do homem para o social, o político, o ideológico. A educação deste fim de século tornou-se permanente e social. Há tendências universais, entre elas, a de considerar como conquista deste século a idéia de que não existe idade para a educação, de que ela se estende pela vida e que não é neutra.

Caminhos para uma mudança da própria função social da escola, a qual chama de educação popular não porque, seja destinada apenas à camada popular, mas pelo caráter popular, socialista e democrático que essa concepção traz. O melhor caminho de superação da crise educacional é vive-la intensamente, evidenciado suas contradições e disfunções. Contudo, como as crises da educação e da sociedade são inseparáveis, o desenvolvimento das contradições escolares e a sua transformação também são inseparáveis do desenvolvimento e da superação das contradições sociais.

Falar em futuro da educação é, à luz da história da educação, anteceder os próximos passos, associados teoria pedagógica e prática educacional a uma análise sócio-histórica. Observando o desenvolvimento educacional do século XX, pode-se afirmar que a educação tornou-se instrumento de luta e de emancipação, associando a luta social com a luta pedagógica. Não se trata mais de reforçar apenas a escola para todos, burocrática, uniformizada que é a essência da teoria educacional burguesa. Uma educação para todos não pode ser consequência de uma concepção elitista: os privilégios não são estendidos, mas eliminados, se quer atingir a democracia. A democracia na educação, quantitativa e qualitativamente, não pode ser ato de pura recomendação, como pretendem os teóricos da educação da década de 1970. A Educação, instrumento da paz, é o resultado da luta, do movimento popular (BARBOSA, 2003).

## **1.2. As Novas Tecnologias na Educação**

O avanço das TICs está revolucionando as formas de construir conhecimentos e a inclusão digital é peça fundamental para aproximar os estudantes das TICs. As escolas devem ser adequadas aos novos tempos e espaços, bem como exercer a cidadania enquanto prática social cotidiana, com o

intuito de ampliar o horizonte dos educandos e tendo como perspectiva a elaboração e realização de projetos diferenciados relacionados a questões sociais.

Thompson (1999, p.295) afirma que as experiências que temos estruturam-se em nosso eu de maneira escalonada, produzindo níveis desiguais de impactos e graus de relevância, de modo que as diferentes camadas de experiência em cada indivíduo misturam de forma singular seus efeitos particulares. É quase certo que terão mais relevância as experiências produzidas com o contato direto com as realidades e as ocorridas nas relações interpessoais, por serem mais diretas e intensas. Porém, não deixa de ser certo que aquelas outras que obtemos por outros meios também nos marcam e que, para determinados sujeitos, podem alcançar a maior preponderância e proximidade máxima de seu eu, marcando sua identidade.

Podemos relacionar “novas tecnologias” aos modernos meios que são parte de nossa vida, como a informática, as telecomunicações e a Internet que é capaz de gravar e difundir por meios eletrônicos textos, imagens e sons.

Silva (2003) apresenta as modificações decisivas na informática, na esfera social e no cenário das comunicações:

- Mudança na tecnologia da informática. Na atual tela do computador as linguagens alfanuméricas são substituídas pelos ícones e janelas móveis que permitem interferências e modificações na tela. O computador desconectado/isolado de antigamente deu lugar ao equipamento comunitário, associativo, cooperativo.
- Mudança na esfera social. Há um novo espectador menos passivo diante da mensagem mais aberta à sua intervenção. Essa mudança significa emergência de um novo leitor. Não mais aquele que segue as páginas do livro de modo unitário e contínuo, mas o que salta de um ponto a outro fazendo seu próprio roteiro de leitura multidisciplinar. Não mais aquele paciente que se submete às récitas da emissão, mas aquele que, não se identificando apenas como receptor, interfere, manipula, modifica e, assim, reinventa a mensagem.. Sinais dessa mudança são os games em rede *on-line*. Seus roteiros estarão cada vez mais abertos, depositando nas mãos dos jogadores a capacidade de criar, de administrar sua própria aventura.
- Mudança no cenário comunicacional. Ocorre a transição da lógica da distribuição (transmissão) para a lógica da comunicação (interatividade). Isso

significa modificação radical no esquema clássico da informação baseado na ligação unilateral emissor-mensagem-receptor, O emissor não emite mais, no sentido que se entende habitualmente, uma mensagem fechada. Ele oferece um leque de elementos e possibilidades à manipulação do receptor. A mensagem não é mais “emitida”, não é mais um fundo fechado, paralisado, imutável, intocável, sagrado, ela é um mundo aberto, modificável na medida em que responde às solicitações daquele que a consulta. O receptor não está mais em posição de recepção clássica, ele é convidado à livre criação e a interagir com o emissor, e a mensagem ganha sentido sob intervenção.

O autor ainda afirma que toda essa mudança quer dizer cibercultura. Nesse sentido, professores devem buscar uma nova comunicação (...). A prática docente deve ser ressignificada, unindo os valores da educação com o ambiente da cibercultura, sempre visando à formação do futuro cidadão.

De acordo com Lemos (2002), a cibercultura nasce nos anos 50, com a informática e a cibernética, tornando-se popular com os microcomputadores na década de 70, consolidando-se completamente nos anos 80 por meio da informática de massa e nos anos 90 com o surgimento das tecnologias digitais e a popularização da internet.

Levy (2007), por sua vez, destaca que:

“o ciberespaço suporta tecnologias intelectuais que ampliam, exteriorizam e alteram muitas funções cognitivas humanas: a memória (bancos de dados, hipertextos, fichários digitais [numéricos] de todas as ordens), a imaginação (simulações), a percepção (sensores digitais, telepresença, realidades virtuais), os raciocínios (inteligência artificial, modelização de fenômenos complexos).”

Para este autor, as técnicas de simulações, em particular as que envolvem imagens interativas, não substituem o raciocínio humano, mas transformam e prolongam as capacidades de imaginação e pensamentos, fazendo com que nossa memória de curto prazo, que contém as representações mentais às quais prestamos nossa atenção armazene uma maior quantidade de informações e conhecimentos.

O ciberespaço tende a tornar-se a maior infraestrutura da produção, da gestão, da transação econômica e da divulgação do conhecimento e da cultura. A tendência é que, em algumas décadas, o ciberespaço se torne o mediador essencial da inteligência coletiva da humanidade. Com esse novo suporte de informação e

comunicação, estão emergindo gêneros de conhecimentos e critérios de avaliação inéditos para orientar o saber, os novos atores na produção e no processo de conhecimento. Toda e qualquer política de educação deve levar o ciberespaço em consideração. (Levy, 2007).

Devido ao domínio dessas novas tecnologias, o mundo que conta cada vez mais está representado, no senso comum da maioria das pessoas, por aquele que entra através desses novos meios que transformam as experiências humanas, os processos de enculturação dominante, as formas de subjetivação de cultura e as relações sociais. Não apenas criam a denominada *cultura de massas*, como também podem servir à *cultura* mais “elevada”. (SACRISTÁN, 2002). O autor afirma que a entrada das novas tecnologias significa a aceleração de processos mais exigentes, bem como introduzem inovações transcendentais na maneira de experimentar a realidade, no uso da linguagem e da comunicação em geral, constituindo um novo ambiente virtual e apresenta a tabela abaixo, na qual resume algumas características da experiência, aprendizagem ou subjetivação da cultura sob o domínio do código leitor próprio da modernidade, contrastadas com as que foram propiciadas pelos novos meios da pós-modernidade, caracterizando os novos meios de comunicação.

Jonassen (1995) criou uma classificação de uso das tecnologias, aprimorada por Tella (1997), que define três categorias: tecnologia como ferramenta, tecnologia como parceira intelectual e tecnologia como contexto.

### **I. Tecnologia como ferramenta**

A tecnologia é usada como ferramenta em três grandes áreas da aprendizagem: obtenção de informação; representação de idéias (textos, desenhos, etc.); e comunicação com terceiros. Esse uso, para Jonassen (1995), “amplia a funcionalidade humana”.

### **II. Tecnologia como parceira intelectual**

Como parceira intelectual, a tecnologia aparece em cinco áreas: a articulação daquilo que o aprendiz sabe; reflexão sobre o que foi aprendido e como foi aprendido; suporte à negociação interna para construção do significado; construção de representações pessoais de significado; e apoio à reflexão aberta. Jonassen (1995) entende que a tecnologia como parceira intelectual não apenas estende, mas

amplia as capacidades humanas pelo uso de banco de dados, redes semânticas, sistemas especializados, conferências via computador, recursos de multimídia/hipermídia, etc.

### **III. Tecnologia como contexto**

A tecnologia como contexto abrange quatro domínios: representação e simulação de problemas, situações e contextos significativos do mundo real; representação de crenças, perspectivas, argumentos e histórias de terceiros; definição de um espaço controlável para o raciocínio do aluno; e apoio ao diálogo entre comunidade de aprendizes que buscam a construção de conhecimento. Inserem-se aqui as tecnologias que permitem a criação de ambientes favoráveis à aprendizagem baseada em casos, à instrução ancorada, à aprendizagem situacional, à aprendizagem baseada em problemas e outras. Para Jonassen (1995), tais processos facilitam o trabalho na zona de desenvolvimento proximal, como definida por Vygotsky (1984:95) como “a distância entre o nível de desenvolvimento real, que se costuma determinar através da solução independente de problemas, e o nível de desenvolvimento potencial, determinado através da solução de problemas sob a orientação de um adulto ou em colaboração com companheiros mais capazes”. (Ibiden, p. 97). É fundamental o caráter da relação entre os processos em maturação e aqueles já adquiridos bem como a relação entre o que o indivíduo pode fazer independentemente e em colaboração com os outros, admitindo que ele pode adquirir mais em colaboração, com ajuda ou apoio, do que individualmente. O ensino pode provocar o desenvolvimento exatamente através da zona de desenvolvimento potencial, pois segundo VYGOTSKY, "o ensino é útil quando vai à frente do desenvolvimento (...) e impele ou acorda uma série de funções que estão em estágio de maturação que ficam na zona de desenvolvimento potencial".

**Quadro 1: A experiência de aprendizagem cultural com o código escrito e com as novas tecnologias**

Aprendizagem com o código escrito	Aprendizagem com as novas tecnologias
1. Incremento da experiência vicária codificada disponível em relação ao que é viável através da oralidade.	Aceleração de certa tendência em extensão e rapidez incorporando novos meios de codificação da informação. Será superficialidade o seu custo?
2. Universalização de seu uso. Requisito: a alfabetização.	Universalização como ideologia, ao mesmo tempo em que aumentam as desigualdades entre indivíduos e grupos no acesso a esses meios.
3. Capacidade e facilidade de armazenamento, transporte e acessibilidade material de informação.	Incremento da tendência se se dispõe dos meios adequados.
4. Deslocamento da experiência no espaço e no tempo. Sem a presença pessoal do emissor, embora mantendo a autora do discurso.	Incremento da tendência e inclinação ao anonimato das fontes. A autoria tende a se ocultar e desaparecer.
5. Predomínio das idéias: origem localizada do pensamento, estímulo da reflexão e da argumentação longa e profunda.	Em relação às tecnologias audiovisuais: inclinação à contemplação sobre a reflexão. Visões <i>puzzle</i> , entrecortadas e justapostas da realidade que propiciam experiências menos profundas sobre o mundo.
6. Diferenciação dos mundos de relações afetivas, sociais e culturais. Conhecimento reflexivo "esfriado".	Aparente proximidade e realismo das experiências. Conhecimento "requentado" do mundo. As novas tecnologias intervêm no âmbito da informação, mas não necessariamente da comunicação.
7. Identidade firmada nas assimilações desejadas, escolhidas. Selecionar parece obrigatório.	Dificuldades para escolher (para muitos). Atitudes predominantemente receptivas e passivas. Exceção possível na internet.
8. Atividade vigorosa na decodificação. Estímulo de aprendiz ativos, reflexivos, que criam um mundo interior rico e denso.	Atividade receptora sem esforço nas tecnologias audiovisuais: atitude de consumidores passivos. Perda riqueza do mundo interior privado.
9. Pensamento autônomo em condições de privacidade.	Dependência de produtos para consumir. Predomínio da distração.
10. Rigor na elaboração de conteúdos para os que escrevem.	Qualidade ao alcance de menor número de criadores de produções elaboradas, exceto no caso da internet.
11. Heterogeneidade na subjetivação.	Possibilidades de individuação à disposição de poucos, homogeneidade para os demais.
12. Heterogeneidade do cânone. Cultura nos variados materiais da leitura.	Aparente heterogeneidade da produção potencial, mas distribuição e consumo concentrados em uns poucos produtores.
13. Uso e incorporação antropológica diversificada. Uso flexível dos textos em condições e contextos vitais bastante diversificados.	Flexibilidade crescente, embora hoje seja claramente menor em relação à dos textos impressos.

**Fonte: Sacristán, 2002**

Observa-se que no quadro é feita uma analogia entre as duas formas de aprendizagem, ressaltando alguns aspectos positivos e levantando alguns pontos de atenção que precisam ser avaliados, como a tendência e inclinação ao anonimato das fontes, dificuldades para escolher, perda de riqueza do mundo interior privado.

A Educação pode ser vista como um instrumento de transformação social que, em conjunto com o aprendizado em conjunto com as tecnologias de informação e comunicação, formarão alunos melhor preparados para o mercado de trabalho.

Nos dias de hoje, o professor assume o papel de mediador, fornecendo subsídios para que o aluno construa seu próprio conhecimento através da pesquisa e da solução de situações-problema, procurando aproximá-lo de sua realidade e atingir seus objetivos e necessidades.

O tema da mediação pedagógica é aprofundado por Moran (2006), que considera ser uma característica fundamental para o uso, em educação, tanto da tecnologia convencional como das Novas Tecnologias, visando à melhoria do processo de aprendizagem, partindo dos seguintes pressupostos:

1. A educação escolar não valorizou adequadamente, até hoje, o uso das tecnologias visando tornar o processo ensino-aprendizagem mais eficiente e eficaz.
2. Percebe-se a valorização do domínio de conteúdos nas áreas específicas em detrimento das disciplinas pedagógicas nos cursos de formação de professores.
3. Desvalorização da tecnologia por associá-la às experiências, nas décadas de 50/60, por imposição do uso de técnicas baseadas em teorias comportamentalistas.
4. Existência de fatos novos que reabilitam a discussão das tecnologias aplicadas à educação; surgimento da informática e da telemática, possibilitando aos usuários a oportunidade de entrar em contato com novas e recentes informações, pesquisas e produções científicas de todo o mundo, todas as áreas; a oportunidade de desenvolver a auto-aprendizagem e a aprendizagem a distância a partir de microcomputadores e internet.

Ao considerar as tecnologias como parte do desenvolvimento do processo de aprendizagem, o professor passa a realizar seu papel verdadeiro, o de mediador entre aluno e conhecimento, o de facilitador ou motivador de aprendizagem, podendo tornar a aprendizagem mais dinâmica, buscando objetivos em comum e trabalhando em equipe com o aluno.

Souza (1996) considera que o uso das tecnologias de ensino implica uma mudança radical: o do ensino centrado no professor para a educação centrada na aprendizagem do aluno, não é a diminuição do papel do professor, que passaria a ser facilitador do processo ensino aprendizagem.

É necessário que o professor reflita sobre esse novo papel, reorganize sua metodologia inserindo as novas tecnologias como parte de suas aulas e fazendo com que o aprenda a construir seu próprio conhecimento e saiba como aplicá-lo em sua vida sempre que necessário.

Existe muita discussão entre pesquisadores sobre a influência das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) no processo ensino-aprendizagem. Segundo Carvalho (2007), essas tecnologias provocarão mudanças profundas na forma como se constitui a dinâmica do ensino. Belloni (1999) afirma que a inovação ocorre mais nas metodologias e estratégias de ensino do que no uso simples de aparelhos eletrônicos.

De acordo com Carvalho (2007), entende-se por aprendizagem autônoma um processo centrado no aprendiz, gestor de seu processo de aprendizagem, capaz de autodirigir e autoregular este processo.

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), ao mesmo tempo que fazem grandes potencialidades de criação de novas formas mais performáticas de mediação, acrescentem muita complexidade ao processo de mediação do ensino/aprendizagem, pois há grandes dificuldades na apropriação destas técnicas no campo educacional de forma crítica e reflexiva. Suas características essenciais – simulação, virtualidade, acessibilidade e extrema diversidade de informações – são totalmente novas e demandam concepções metodológicas muito diferentes daquelas das metodologias tradicionais de ensino, baseadas num discurso científico linear, cartesiano e positivista. Sua utilização com fins educativos exige mudanças radicais nos modos de compreender o ensino e didática (Belloni, 2001, p.27).

Além de serem ferramentas de transformação de conhecimento, as TIC atuam como ferramenta mediadora de aprendizagem. Os alunos desenvolvem sua autonomia e a capacidade de construir e sociabilizar seu conhecimento, são estimulados a se expressar por suas próprias idéias, exigindo um novo papel do professor, que passa a atuar como produtor de mensagens inscritas em meios tecnológicos, e como usuário ativo e crítico e mediador entre esses meios e os alunos (Belloni, 2001). A autora afirma ainda que, assumir esse novo papel compreende um novo desafio, o de aprender trabalhar em equipe e penetrar em diferentes áreas disciplinares. “O professor terá que aprender a ensinar a aprender” (Belloni, 2001).

Orientadas para esses fins, as TIC na educação correspondem à descoberta de uma nova pedagogia. Uma pedagogia ativa que atenda às necessidades e anseios de uma sociedade que tem a comunicação como processo mediador da educação. Esses processos configuram-se por uma alfabetização audiovisual, coletiva e interativa que de certa forma desestabiliza

os processos de organização tradicionais de ensino. Um processo educativo centrado no aluno significa não apenas a introdução de novas tecnologias na sala de aula, mas principalmente uma reorganização de todo processo de ensino de modo a promover o desenvolvimento das capacidades de autoaprendizagem. Esta verdadeira revolução na prática pedagógica implica um conhecimento seguro da clientela: suas características socioculturais, suas necessidades e expectativas com relação àquilo que a educação pode lhe oferecer (Belloni, 1999, p.102-103).

Segundo Carvalho (2007), a perspectiva das TIC é que as múltiplas linguagens amplifiquem os espaços educativos, constituindo um universo em constante processo de interação e transformação social. A ação comunicativa dessa nova pedagogia, dialética e interativa, favorecida e potencializada pelas redes telemáticas, orienta-se numa perspectiva de desenvolvimento da capacidade crítico-reflexiva do homem, numa interação social que atenda às necessidades emergentes da nossa sociedade e que de certa forma proponha ações mais justas e democráticas.

Brito (2006) afirma que a escola, em relação às TIC, precisa estar inserida num projeto de reflexão e ação, utilizando-as de forma significativa, tendo uma visão aberta do mundo contemporâneo, bem como realizando um trabalho de incentivo às mais diversas experiências, pois as diversidades de situações pedagógicas permitem a reelaboração e a reconstrução do processo ensino-aprendizagem. A comunidade escolar se depara com três caminhos: repelir as tecnologias e tentar ficar fora do processo; apropriar-se da técnica e transformar a vida em uma corrida atrás do novo; ou apropriar-se dos processos, desenvolvendo habilidades que permitam o controle das tecnologias e seus efeitos.

Devemos considerar que a utilização das TIC no processo ensino-aprendizagem deve ser aplicada de forma interdisciplinar, destacando o importante papel que desempenham em nossa sociedade e a reestruturação do papel da escola e do professor.

A escola de hoje tem a possibilidade de oferecer cada vez mais qualidade no ensino e formar uma nova era de cidadãos por meio da democratização digital, pois a mesma permite a todos o acesso às novas tecnologias. A internet permite que

estudantes façam inúmeras descobertas em novos *sites* e compartilhem com os colegas.

De acordo com Moran (1997), a pesquisa nos *sites* da internet trouxe algumas possibilidades, tais como:

1. Os alunos podem pesquisar temas do geral para o específico, resultando em uma quantidade enorme de endereços eletrônicos. A habilidade do aluno está em filtrar com bom senso, gosto estético e intuição os temas mais importantes, buscando o tema específico. O importante é sensibilizar o aluno (antecipadamente) para o que se quer conseguir no tema proposto. O professor precisa ficar atento porque a tendência na internet é para a dispersão. Se o aluno tem claro ou encontra valor no que vai pesquisar, procederá com mais rapidez e eficiência.
2. O intercâmbio constante de resultados e a supervisão do professor podem ajudar a obter melhores resultados, adaptando as informações pesquisadas à realidade do aluno.
3. Na aula-pesquisa, deve-se escolher o melhor momento de cada aluno comunicar seus resultados para a classe. A comunicação de resultados pode ser espontânea. Trata-se de um apoio aos colegas para avançar, aprofundar os melhores *sites*, os mesmos assuntos.
4. Professor e alunos relacionam as coincidências e divergências entre os resultados encontrados e as informações já conhecidas em reflexões anteriores, em livros, revistas, vídeos, computador e outras mídias.
5. Não podemos deslumbrar-nos com a pesquisa na internet e deixar de lado outras tecnologias. A chave do sucesso está em integrar a internet com outras tecnologias – vídeo, televisão, jornal, computador. Integrar o mais avançado com as técnicas já conhecidas, dentro de uma visão pedagógica nova, criativa, aberta.
6. Na educação virtual e na pesquisa na internet os alunos podem acessar bibliotecas (reservando livros e consultando obras), museus ao redor do mundo (obras de arte do museu de Louvre, por exemplo), participar de projetos no País e no mundo (alunos podem, por exemplo, realizar uma pesquisa ambiental em suas cidades e colocar os resultados na internet).

Ainda existem alguns problemas detectados em relação à internet. Segundo Kenski (2006), para a escola ser conectada ao ambiente tecnológico das redes, é preciso possuir uma infra-estrutura adequada, com, no mínimo um número suficiente

de computadores e acesso banda larga. Sabemos que no Brasil podemos considerar que esse é um grande problema, uma vez que existem escolas que mal possuem infra-estrutura para a realização de suas atividades de ensino. Outro problema é a dificuldade que alguns professores encontram para dominar as novas tecnologias e esse novo ambiente de aprendizagem.

Na opinião de Moran (1997), muitas pessoas adultas e jovens, que se aborrecem com internet, encontram só problemas ao pesquisar. Reclamam que aparecem milhares de *sites*, que em muitos só há propagandas, que, frequentemente, alguns endereços não entram, que dificilmente acham o que procuram e que o que acham está em inglês. Para essas pessoas, pesquisar é um problema e colocam tais obstáculos para não pesquisarem mais. Enquanto isso ficam horas seguidas em sites de relacionamento, de bate-papo, de “conversa” superficial, interminável e pouco produtiva, se ocupando com muito tempo de navegação.

Também foi constatado que muitos alunos ficam impacientes por terem que mudar de um endereço para outro. Nem sempre consegue-se conciliar os diferentes tempos dos alunos quando se trata da internet. Às vezes os alunos que demoram mais para responder podem estar se aprofundando mais. Na pesquisa individual, esses ritmos diferentes podem ser respeitados. Nos projetos realizados em grupo, depende da forma de se coordenar os trabalhos no intuito de se atingir os objetivos esperados.

Professores e alunos se relacionam com a internet da mesma forma que se relacionam com as outras tecnologias. Quando curiosos, descobrem inúmeras novidades, mas quando acomodados, reclamam dos problemas de lentidão, dificuldades de conexão e de que nada muda.

Para Moran (1997) ensinar na e com a internet atinge resultados significativos quando se está integrado em um contexto estrutural de mudança do processo ensino-aprendizagem, no qual professores e alunos vivenciam formas de comunicação abertas, de participação interpessoal e grupal efetivas. Caso contrário, a internet será uma tecnologia a mais, que reforçará as formas tradicionais de ensino. A internet, sozinha, não modifica o processo de ensinar e aprender, mas a atitude básica pessoal e institucional diante da vida, do mundo, de si mesmo e do outro. O autor afirma ainda que a palavra-chave é integrar. Podemos integrar a

internet com outros recursos da educação, tais como vídeo, televisão, jornal, livro, computador e outros. Integrar o mais avançado com as técnicas convencionais, integrar o humano e o tecnológico, tudo isso por meio de uma visão pedagógica nova, criativa, aberta, adotando uma aprendizagem colaborativa que destaca a participação de alunos e professores. No quadro a seguir, pesquisadores apresentam as principais diferenças entre aprendizagem tradicional e aprendizagem.

**Quadro 2 – Aprendizagem tradicional x aprendizagem colaborativa**

<b>Máximas sobre aprendizagem tradicional</b>	<b>Máximas sobre aprendizagem colaborativa</b>
Sala de aula	Ambiente de aprendizagem
Professor - Autoridade	Professor – orientador
Centrada no professor	Centrada no aluno
Aluno – “uma garrafa a encher”	Aluno – “Uma lâmpada a iluminar
Reativa, passiva	Proativa, investigativa
Ênfase no produto	Ênfase no processo
Aprendizagem em solidão	Aprendizagem em grupo
Memorização	Transformação

Fonte: Minerva (2010).

O educador deverá compreender as novas gerações, a nova visão que relaciona a aprendizagem com as novas tecnologias, que devem ser inseridas no ambiente escolar por meio de uma pedagogia dinâmica.

### **1.3. Ensino Médio**

O Ensino Médio convencional é uma etapa da vida marcada por transformações, é uma fase em que o adolescente entra em contato com os direitos e deveres da vida adulta, passando a ter responsabilidades e a ter que pensar em seu futuro profissional. É um processo complexo e, por vezes, difícil, no qual ganham dimensão conceitos como decisão, escolha, responsabilidade, cidadania, projeto de vida, valores, atitudes, realização pessoal e autocrítica. Como afirmam Lohnes e Kinzer (2007), o computador e a comunicação em rede estão social e culturalmente inseridos em toda a vida dos alunos. Para enfatizar que os alunos não só consomem passivamente os elementos do estilo de vida digital, os autores mencionam Lankshear e Knobel (2003), que destacam o papel de jovens na

produção de “práticas sociais que evoluem além da escola no quadro de um ambiente saturado de meios digitais”.

No Brasil existe uma grande preocupação em relação à compra de computadores para os filhos de famílias de baixa renda, revelada pela oferta de computadores em lojas desse segmento. Tapscott (1999) chama essa população de milhões de jovens que cresceram ou estão crescendo em contato constante com os meios digitais de geração *net* (digital).

Podemos considerar que tudo isso reflete no processo de aprendizagem como um todo e impõe reflexões profundas em relação a aprendizagem formal. Pesquisas realizadas por Tapscott (1999) identificaram algumas modificações na maneira de pensar e trabalhar desses jovens, os quais têm como característica central a interatividade. Ele identificou oito mudanças provocadas por interatividade na aprendizagem: de modo linear para modo hipermídia, de instrução para construção e descoberta, de centrada no professor para centrada no aluno, de absorção de material para aprendizagem de como navegar e como aprender, de ‘idade escolar’ para aprendizagem por toda a vida, de modelo único para respeito à diversidade, de aprendizagem como tortura para aprendizagem como prazer, de professor como transmissor para professor como facilitador.

Mas qual seria a prontidão da geração digital em relação ao uso da tecnologia na aprendizagem formal?

Autores como Barnes, Marateo e Ferris, Van’t Hooft e Thompson constataram que a geração digital tem altas expectativas para o papel da tecnologia em sua educação. Contudo, uma interessante pesquisa etnográfica conduzida por Lohnes e Kinzer chegou a resultados, de certo modo surpreendentes. De fato, os resultados indicam que mesmo os alunos que usam essa tecnologia em seu cotidiano, dificilmente buscam a integração da tecnologia em sua vida escolar; os dois contextos são vistos como realidades diferentes.

A OEI (Organização dos Estados Ibero-Americanos para a Educação, a Ciência e a Cultura) decidiu “analisar de forma sistemática algumas das lógicas que caracterizam os processos de mudança educacional [...] na educação secundária”. De sua parte, a Secretaria Estadual de Goiás, entende que “a denominada revolução da informática promove mudanças radicais na área do conhecimento, que passa a ocupar um lugar central nos processos de desenvolvimento, em geral. É

possível afirmar que, nas próximas décadas, a educação vai se transformar mais rapidamente do que em muitas outras, em função de uma nova compreensão teórica sobre o papel da escola, estimulada pela incorporação das novas tecnologias”. Assim, “as propostas de reforma curricular para o ensino médio se pautam nas constatações sobre as mudanças no conhecimento e seus desdobramentos, no que se refere à produção e às relações sociais de modo geral”. A Unesco, em suas publicações, salienta ainda a importância de trabalhar temas transversais, promovendo a articulação estreita com programas nas áreas das ciências aplicadas e das ciências sociais, com ênfase nos valores e no que se pode chamar de educação cívica. Esses enfoques indicam que o mais importante é ter uma boa educação básica geral que permita um processo de aprendizagem permanente, ao longo de toda a vida.

Essa e outras colocações podem convergir para a definição de um conjunto de requisitos que o ensino médio deve atender, como valorizar o papel dos sistemas de ensino na produção de um conjunto de saberes e competências metodológicas gerais (iniciativa, trabalho em grupo, responsabilidade, autonomia, etc); preparar o estudante para o exercício de uma cidadania responsável, para o desempenho de uma multiplicidade de papéis sociais; ter uma estrutura curricular centrada no desenvolvimento de competências básicas, com ênfase em uma metodologia que privilegie o protagonismo do aluno, priorizando a elaboração e execução de projetos interdisciplinares; estimular a participação efetiva de alunos, em abordagem pedagógica que privilegie projetos, pesquisa e ação, adotando um método cooperativo fundamentado na pedagogia ativa, cujo foco seja a criação de espaços e condições que propiciem ao adolescente empreender; privilegiar a concepção sistêmica, o que implica a relação equilibrada entre os subsistemas de modo que, rompido tal equilíbrio, este deve ser retomado por meio de correções funcionais do sistema; ver a contextualização como princípio essencial que promova uma aproximação entre os conteúdos acadêmicos e os problemas e interesses dos jovens, tornando a escola um centro dinâmico de promoção intelectual, social e cultural dos alunos e das famílias.

Conclui-se que a função do Ensino Médio é formar um aluno que, além de cidadão crítico e responsável, seja atuante em seu meio e na sociedade em que

está inserido, construindo conhecimentos e aplicando-os em situações do seu dia a dia conforme necessário.

O MEC (2000) “concebe a Educação escolar como uma prática que tem a possibilidade de criar condições para que todos os alunos desenvolvam suas capacidades e aprendam os conteúdos necessários para construir instrumentos de compreensão da realidade e de participação em relações sociais, políticas e culturais diversificadas e cada vez mais amplas, condições estas fundamentais para o exercício da cidadania na construção de uma sociedade democrática e não excludente”. A escola deve ser considerada “um espaço de formação e informação, em que a aprendizagem e conteúdos deve necessariamente favorecer a inserção do aluno no dia-a-dia das questões sociais marcantes e em um universo cultural maior”, assuma a “valorização da cultura de sua própria comunidade” e, ao mesmo tempo, busque “ultrapassar seus limites, propiciando às crianças pertencentes aos diferentes grupos sociais o acesso ao saber, tanto no que diz respeito aos conhecimentos socialmente relevantes da cultura brasileira no âmbito nacional e regional quanto no que faz parte do patrimônio universal da humanidade” e propicie o “desenvolvimento de capacidades de modo a favorecer a compreensão e intervenção nos fenômenos sociais e culturais”, assim como possibilite “aos alunos usufruir das manifestações culturais nacionais e universais”.

Para o MEC (2000), “o conceito de aprendizagem significativa, central na perspectiva construtivista, implica, necessariamente, o trabalho simbólico de *significar* a parcela da realidade que se conhece; a aprendizagem significativa implica sempre alguma ousadia: diante do problema posto, o aluno precisa elaborar hipóteses e experimentá-las”. Assim, os conhecimentos que se transmitem e se recriam na escola ganham sentido quando são produtos de uma construção dinâmica que se opera na interação constante entre o saber escolar e os demais saberes, entre o que o aluno aprende na escola e o que ele traz para a escola, num processo contínuo e permanente de aquisição, no qual interferem fatores políticos, sociais, culturais e psicológicos”.

Diante desse quadro, notamos que o papel do ensino médio é “desenvolver valores, competências e habilidades voltadas à formação de pessoas e cidadãos autônomos, críticos e competentes para: continuar aprendendo, compreender o mundo em permanente transformação e nele intervir de modo responsável e ético,

integrar-se ao mundo do trabalho com condições de aprimoramento profissional, acompanhando as mudanças que caracterizam o nosso tempo”. É nesta fase que algumas realidades do país são levadas em conta através da existência de um núcleo comum, que considera um “conjunto de conhecimentos que devem ser apropriados por todos os alunos, de qualquer região do país, para que eles possam compreender o mundo, reinterpretar sua realidade e nela intervir, de modo autônomo e competente” e um núcleo diversificado voltado a “conhecimentos de importância local”.

Na Europa usa-se o e-learning no ensino médio no apoio ao ensino presencial e em situações especiais, como locais isolados. Não existe ensino médio totalmente a distância. Já nos Estados Unidos, essa modalidade de ensino vem crescendo de modo marcante. Cerca de 40 estados têm políticas específicas para a área; metade dos estados oferece cursos a distância e, pelo menos um estado obriga os estudantes a cursar uma disciplina a distância. A EAD tem merecido a atenção dos defensores da escolarização doméstica e os alunos de cursos a distância realizam as mesmas avaliações feitas pelos alunos das escolas públicas presenciais. Na Austrália o governo tem despendido grande atenção ao ensino a distância, devido suas características geográficas.

Nesses países existe um amplo consenso que a EAD pode apresentar os mesmos resultados que o ensino presencial do ponto de vista cognitivo., ainda que reconhecendo que algumas disciplinas, como as de exatas, exigem cuidados especiais, e de que outras, são pouco adequadas ao e-learning, como música e idiomas estrangeiros. Existe uma grande discussão em relação ao problema de ‘socialização’ dos alunos, que embora seja considerada necessária, pode acontecer juntamente ao processo cognitivo ou em paralelo. A EAD tem um efeito especial sobre a comunicação interpessoal, cujos resultados se manifestam a longo prazo.

Os resultados obtidos são apresentados como satisfatórios e os problemas registrados têm levado ao aprimoramento e não ao abandono do ensino médio a distância, o que indica um crescimento contínuo e acelerado que, a partir dos Estados Unidos, Canadá e Austrália, deverá se estender ao restante do mundo.

#### 1.4. A Educação Profissional no Brasil

Tendo início do século XX, o ensino profissional técnico ou somente técnico, marcado pela experiência vivida pelas escolas de artes e ofícios criadas em 1909, dirigia-se a meninos pobres e filhos de operários, sob a máxima de “quem tem ofício, tem benefício”. Nessa época, as atividades artesanais urbanas tinham um peso importante, sendo muitas delas prestadas por imigrantes. Com o tempo e o desenvolvimento deste ensino, o país criou condições de, gradativamente, tornar estas atividades uma realidade.

Na constituição de 1937, que tratou das escolas vocacionais e pré-vocacionais, como dever do Estado para as “classes menos favorecidas”. Essa obrigação do Estado deveria ser cumprida com a colaboração das indústrias e dos sindicatos econômicos, as chamadas classes produtoras, as quais deveriam criar escolas destinadas aos filhos de seus operários ou associados, os ensinamentos industrial, agrícola e comercial, são reunidos na expressão “ensino profissional” e, de forma preconceituosa, são destinados, juntamente com o “ensino pré-vocacional”, às “classes menos favorecidas”. Assim, instituiu-se em lei a discriminação social. (Romanelli, 2001).

Nas Leis Orgânicas da Educação, da década de quarenta, que o ensino técnico profissional ganha organicidade. A dualidade se expressa pela separação rígida entre o ensino técnico profissional – industrial, comercial e agrícola e o ensino secundário. Paulatinamente, correspondendo a lutas pela democratização da educação e pela escola unitária, aos egressos do ramo profissional passa a ser admitida a entrada em cursos superiores correspondentes ao ramo profissional da formação no ensino médio, até que a entrada é totalmente permitida pela LDB de 1961, quando o país vive tempos de pouca abertura democrática. Esses avanços e recuos vão sendo incorporados às políticas e legislações governamentais, e a lei 5692/71, que instituiu a profissionalização compulsória e universalizante no ensino médio, então 2º Grau, poderia ser tomada como expressão máxima da superação dessa dualidade, não fosse seus velados objetivos. Concebida pelo governo da ditadura militar, com ajuda dos Estados Unidos, viabilizada pelos acordos MEC-USAID, tinha a função propalada de formar para um mercado demandante de

técnicos de nível intermediário, mas como função velada a de conter a crescente demanda das classes médias pelo ensino superior, uma vez que esta era sua nova e única forma de ascensão social.

Além disso, a profissionalização para todos se dava à custa de redução da carga horária da formação geral, indo no sentido contrário do que se entende por uma formação integral, constituindo-se em um rebaixamento da qualidade para todos, e sua implementação foi desastrosa.

Para alguns educadores este “desastre” deveu-se à impossibilidade das escolas que ofertavam ensino médio de aliar ensino profissionalizante ao ensino geral que ofereciam tradicionalmente, muitas vezes a duras penas. Diante de tal fracasso, a lei 7044/82 revogou a obrigatoriedade da oferta de ensino profissionalizante e a transformou no que chamava “preparação para o trabalho”– PPP. As escolas técnicas federais, que já ofertavam ensino técnico de qualidade, não foram afetadas pela sucessão de medidas.

Os anos 1990 são marcados por acirradas disputas em torno de projetos diferenciados de educação profissional. Volta ao centro da disputa o que sempre esteve em jogo na história da educação profissional no Brasil: a superação ou aprofundamento da dualidade; com seus desdobramentos. A principal medida do governo Fernando Henrique Cardoso nessa esfera é o decreto 2.208/97, que separa o ensino médio do ensino técnico nas escolas técnicas, em particular na rede federal, consagrando novamente e de forma inequívoca a dualidade entre ensino médio acadêmico e ensino técnico. Agrava tal situação a inexistência de financiamento público da educação profissional ou de legislação compulsória a ele. Ao contrário, há um incentivo à iniciativa privada. Destaca-se que, paradoxalmente o governo FHC propugnava o “fim da era Vargas”, mas, a exemplo de outros governos, manteve a estrutura do Senai e do Senac, criada e desenhada, respectivamente, no governo Vargas, nutrida com fontes públicas para o seu financiamento.

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional define a política e o Planejamento educacionais do país e foi criada a partir da discussão de propostas de vários segmentos da sociedade, na primeira metade dos anos 1990.

Essas diretrizes são baseadas na Constituição Federal de 1988, cujo art. 206 define que os princípios da educação são:

- igualdade de condições para acesso e permanência na escola;
- liberdade de aprender, ensinar, pesquisar e divulgar o pensamento, a arte e o saber;
- pluralismo de idéias e de concepções pedagógicas, e coexistência de instituições públicas e privadas de ensino;
- gratuidade do ensino público em estabelecimentos oficiais;
- valorização dos profissionais de ensino, garantidos, na forma da lei, planos de carreira para o magistério público, com piso salarial profissional e ingresso exclusivamente por concurso público de provas e títulos;
- gestão democrática do ensino público, na forma da lei;
- garantia de padrão de qualidade.

A LDB adequa esses princípios à sua aplicação em situações práticas, como por exemplo: a organização e funcionamento das escolas, a formação de profissionais da educação, as condições de promoção de alunos, os recursos financeiros, materiais, técnicos e humanos relacionados à educação, a gestão pública e particular e a regionalização do ensino. É uma lei indicativa e não resolutiva dessas questões, que são detalhadas por decreto, pareceres, resoluções e portarias.

A LDB tem como eixos implícitos: a flexibilidade, no sentido das escolas refletirem diferentes realidades regionais; autonomia na ação pedagógica; responsabilidade de toda sociedade na educação; participação da comunidade; integração ao mundo do trabalho e avaliações propostas periodicamente pelo governo para medir a aprendizagem em nível nacional.

Com a LDB 9394/96, pela primeira vez, a educação profissional mereceu a inclusão de alguns artigos dedicados a essa modalidade de ensino, que se adequavam ao contexto econômico neoliberal do país, à liberação das importações, ao aumento do desemprego e ao conseqüente incentivo à autonomia profissional, Simultaneamente, com a globalização e o uso de novas e sofisticadas tecnologias, as empresas demandavam um tipo específico de qualificação dos trabalhadores que além dos conhecimentos técnicos específicos deveriam apresentar alto grau de

abstração, criatividade para resolver novos problemas e capacidade de trabalhar em equipe.

Assim, no art. 35, II, da LDB, quando se trata do Ensino Médio, lê-se que uma das finalidades dessa etapa do ensino deve ser a preparação básica para o trabalho e a cidadania do educando e para continuar aprendendo, de modo a ser capaz de se adaptar com flexibilidade a novas condições de ocupação ou aperfeiçoamento posteriores. No art. 36, § 1º, III, lê-se que uma das competências esperadas no fim do curso é que o educando demonstre “domínio dos princípios científicos e tecnológicos que presidem a produção moderna”; no § 2º, que “o ensino médio, atendida à formação geral do educando, poderá prepará-lo para o exercício de profissões técnicas”.

De acordo com o artigo 39 do Título V, Capítulo III, a educação profissional, integradas às diferentes formas de educação, ao trabalho, à ciência e à tecnologia, conduz ao permanente desenvolvimento de aptidões para a vida produtiva. O artigo 40 coloca que a Educação Profissional será desenvolvida em articulação com o ensino regular ou por diferentes estratégias de educação continuada em instituições especializadas ou no ambiente de trabalho e o o artigo 41 afirma que o conhecimento adquirido na educação profissional poderá ser objeto de avaliação, reconhecimento e certificação para prosseguimento ou conclusão de estudos.

A nova LDB também afirma que as escolas teriam autonomia para reestruturar e renovar seus cursos, programas e currículos adaptando-se às demandas de sua comunidade.

## **2. A Educação a Distância**

A EAD vem surgindo nos últimos anos como uma das mais importantes ferramentas de difusão do conhecimento e de democratização de informação. Embora a Educação a Distância não seja algo novo, nas últimas décadas notou-se um crescimento avassalador por sua procura. O aprendizado a distância pode colaborar de maneira bastante eficaz na preparação de profissionais para a competição num mercado globalizado. Por meio das tecnologias interativas que possibilitam contato em tempo real entre locais espalhados geograficamente começam a surgir as classes virtuais. Uma das características destas novas salas de

aula é a possibilidade que os estudantes têm de poder interagir com um número bem maior de pessoas do que o faria em sua própria região, além de permitir o acesso a um grande número de professores e mentores numa dimensão impossível para uma única entidade educacional (Cruz e Moraes, 2000).

## **2.1. Histórico da Educação a Distância**

Acompanhando o avanço das tecnologias de difusão de informação no mundo, podemos compreender a evolução da EAD. Segundo Alves (1999), temos no Brasil como marco histórico a implantação das “Escolas Internacionais” em 1904, representando organizações norte-americanas. Em 1923, com a fundação da Rádio Sociedade do Rio de Janeiro, por um grupo liderado por Henrique Morize e Roquete Pinto, iniciou-se a educação pelo rádio. A emissora foi doada ao Ministério da Educação e Saúde em 1936, e no ano seguinte foi criado o Serviço de Radiodifusão Educativa do Ministério da Educação.

Outra experiência surgida em São Paulo foi a do Instituto Rádio Técnico Monitor, fundado em 1939, com opção no ramo da eletrônica.

Em 1941 surge o Instituto Universal Brasileiro, objetivando a formação profissional de nível elementar e médio. O Senac – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – iniciou em 1946 suas atividades e desenvolveu, no Rio de Janeiro e em São Paulo, a Universidade do Ar, que em 1950 já atingia 318 localidades e 80 alunos; em 1973, iniciou os cursos por correspondência, seguindo o modelo da Universidade de Wisconsin – EUA.

Em 1962 foi fundada, em São Paulo, a Ocidental School, de origem americana, sendo atuante no campo da eletrônica. Na área da educação pública, o Ibam – Instituto Brasileiro de Administração Municipal, iniciou suas atividades de EAD em 1967, utilizando a metodologia de ensino por correspondência.

Nas décadas de 60 a 80 foram criadas novas entidades com fins de desenvolvimento da educação por correspondência, das quais algumas já estão desativadas. Um levantamento realizado pelo MEC aponta que no fim dos anos 70 existiam 31 estabelecimentos de ensino que utilizavam a metodologia de EAD, distribuídos em grande parte nos Estados de São Paulo e Rio de Janeiro.

O Brasil contou também com projetos isolados de EAD, como cursos por correspondência, emissoras de TV Educativa, Telecursos, entre outros.

De acordo com Alves (1999), já na primeira Lei de Diretrizes e Bases conhecida pelo Brasil, a Lei nº 4024/61, em seu artigo 25, parágrafo segundo, dizia: “Os cursos supletivos serão ministrados em classe ou mediante utilização de rádio, televisão, correspondência e outros meios de comunicação que permitam alcançar o maior número de alunos.” Esse artigo deixa claro que o objetivo principal da Educação a Distância (EAD) é atingir um grande número de pessoas. A atual LDB, a Lei nº 9394/96, em seu artigo 80, regulamentado primeiramente pelo Decreto nº 2494, de 10 de fevereiro de 1998, prevê essa modalidade com uma maior clareza e de acordo com Niskier (1999), é considerado “o *primeiro grande instrumento de valorização da EAD*”. Esse Decreto fixa as diretrizes para a oferta de cursos, as exigências do MEC para o credenciamento das instituições e a expedição de certificados, entre outras providências.

O Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005, que regulamenta a Educação a Distância (EAD) atualmente, que revogou o Decreto nº 2494, em seu artigo 1º, a define como uma “modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares e tempos diversos”.

Atualmente, podemos citar o como programas em EAD o Pro-Informação (curso dirigido a professores que não complementaram sua escolaridade nas regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste), a TV Escola, a Rádio-Escola, o ProInfo (dirigidos a professores de todo o País). Há também inúmeros cursos virtuais e universidades que oferecem cursos de graduação e pós-graduação a distância, tendo como exemplo a UniRede (Universidade Virtual – Rede das universidades públicas brasileiras).

A Infoera, conceituada por Zuffo (1997) como a generalização das redes de comunicação, torna a propagação de conhecimentos e novidades praticamente instantâneas. A característica principal da Infoera é a mudança em todas as áreas e a necessidade de constante adaptação. Consoante esse paradigma tecnológico, existe uma crescente preocupação das instituições em implementar ambientes virtuais de educação, a exemplo dos desenvolvidos pelas universidades de Simon

Fraser University (Virtual-U), Universitat Oberta de Catalunya, Universidad Nacional de Educación a Distancia (Uned), George Washington University, Universidade Federal de Santa Catarina, entre outras.

Alves (1999) afirma que as universidades criaram, em 1989, a Rede Brasileira de Educação Superior Aberta e a Distância – Read, reunindo esforços entre as instituições de ensino superior que à época possuíam setores de EAD. A Rede não conseguiu avanços por falta de apoio governamental e de recursos para implementação do trabalho. Hoje não se tem notícias sobre o avanço da Read.

## 2.2. Mídias utilizadas em EAD

Segundo Chaves (2000), as mídias utilizadas em educação a distância são classificadas como síncronas, indicando que os interlocutores estão fisicamente presentes ou conectados num mesmo ambiente, ao mesmo tempo, no intuito de que o processo se dê em tempo real, on-line ou presencialmente, e como assíncronas, na qual os participantes podem se comunicar sem limitações de tempo e espaço.

Podemos considerar como mídias síncronas:

- Teleconferência: designa conferências quando há transmissão e recepção de som e imagens em tempo real, bem como de dados.
- Audioconferência: permite a transmissão de voz via internet ou telefone (por meio do uso de modem).
- Videoconferência: sistema interativo de comunicação em áudio e vídeo, permitindo que a interatividade ocorra em tempo real. A transmissão geral é feita via satélite ou linhas telefônicas discadas ou dedicadas, em que a velocidade de transmissão varia de 128 a 384 Kbps. Tanto a sala que gera a transmissão como as que recebem possuem o mesmo equipamento básico – câmara, monitor de TV, computador, aparelho para compressão e descompressão de som e imagem, *modem*, microfone e teclado de conferência.
- Teleconferência com recepção Via satélite, TV Aberta ou a Cabo: uma das formas mais comuns de teleconferências é a transmissão de programas de TV, recebida por satélite, antena parabólica, cabo, TV aberta ou paga, na qual a interação da platéia se dá por telefone (0800 ou linha normal), fax, e-

*mail*, e em alguns casos via microfone, instalados em salas remotas. No estúdio, assistentes recebem o *feedback* e dúvidas diversas, filtram, selecionam e encaminham aos palestrantes que vão responder durante o programa. Um exemplo é a realização de eventos pela Fundação Vanzolini no seu projeto de capacitação “Engenheiro 2001”, focalizando a educação na engenharia, além de aspectos profissionalizantes e de especialização, que foi apresentado em TV a cabo.

- Conferências Virtuais para Grandes Públicos (Web Conferences): algumas empresas desenvolveram plataformas de comunicação síncrona, altamente sofisticada, em que via internet, em tempo real e na tela do computador, é possível assistir a palestras, enviar *e-mail* com questões aos apresentadores, assistir ao vídeo da conferência ou apresentação de *slides* com narração, etc.
- Softwares da Linha de Groupware: são *softwares* desenhados para permitir a realização de reuniões virtuais com objetivos de desenvolvimento de trabalho colaborativo. Tem como funcionalidade o compartilhamento de agendas, elaboração de material coletivo em tempo real, acesso à base de dados, compartilhamento de *desktop*, envio de arquivos, apresentação de slides, *whiteboard*, tela de *chat* e vídeo e som. Tudo isso feito de maneira remota, síncrona, utilizando a internet ou somente telefone, desde que discado via *modem*.
- Chats Públicos e Privados: um chat pode ser definido como uma série de textos, frases ou sentenças curtas, em tempo real, trocada entre participantes conectados e usufruindo as mesmas facilidades, As interações aparecem na tela, como linhas individuais de texto, associadas ao nome do autor.

Como mídias assíncronas temos:

- E-Mail: permite a troca de mensagens e informações de maneira ágil e eficaz.
- Listas de Discussão: as mensagens são enviadas via *e-mail* para o endereço eletrônico da lista distribuída a todos os assinantes da mesma. Elas podem ser lidas e enviadas pelos programas regulares de correio eletrônico

como o Outlook, Outlook Express, Eudora, Netscape. As listas podem ser abertas, fechadas, moderadas ou não.

- Newsgroup: estão localizados em servidores específicos que hospedam os grupos na web.
- Web Fóruns: ao acessar a página do fórum localizado na internet, é possível colocar comentários no fórum e ler os disponibilizados por outros participantes basta. O processo é totalmente feito *on-line*.

As novas tecnologias nos disponibilizam facilidades e possibilidades pedagógicas que são vistas como vantagens na educação a distância, por ser considerada uma forma mais inteligente e eficaz de acessar a informação, uma forma personalizada de aprendizagem, atendendo às distintas habilidades, conhecimentos e interesses de cada aluno; ter possibilidade de atualização constante do conteúdo e do material pedagógico, permitindo diferentes maneiras de apresentar o conhecimento por meio das tecnologias multimídia, e a possibilidade da criação de interfaces atrativas para o aluno e possibilidade de simular experiências que de outras maneiras seriam caras, perigosas ou inacessíveis aos estudantes por meio da realidade virtual.

É necessário que se faça previamente um diagnóstico das necessidades tanto dos discentes quanto dos docentes em relação ao tema dos cursos a serem oferecidos para que se utilize uma metodologia adequada e se ofereça um curso com um nível de qualidade adequado às expectativas dos usuários.

No Decreto nº 5.622/05 foi estabelecida a política de garantia de qualidade no tocante aos variados aspectos ligados à modalidade de educação à distância, notadamente ao credenciamento institucional, supervisão, acompanhamento e avaliação, harmonizados com padrões de qualidade enunciados pelo Ministério de Educação.

Entre os tópicos relevantes deste Decreto tem destaque a caracterização da EAD visando instruir os sistemas de ensino, o estabelecimento de preponderância da avaliação presencial dos estudantes em relação às avaliações feitas à distância, maior explicitação de critérios para o credenciamento no documento do plano de desenvolvimento institucional (PDI), principalmente em relação aos pólos descentralizados de atendimento ao estudante, mecanismos para coibir abusos, como a oferta desmesurada do número de vagas na educação superior,

desvinculada da previsão de condições adequadas, permissão de estabelecimento de regime de colaboração e cooperação entre os Conselhos Estaduais e Conselho Nacional de Educação e diferentes esferas administrativas para: troca de informações; supervisão compartilhada; unificação das normas; padronização de procedimentos e articulação de agentes, previsão do atendimento de pessoa com deficiência, e institucionalização de documento oficial com Referenciais de Qualidade<sup>2</sup> para a educação a distância.

Sobre o último tópico destacado cabe observar que embora no ano de 2002 não houvesse determinação legal explícita, naquela ocasião o MEC instituiu a primeira comissão de especialistas, por meio da Portaria Ministerial nº 335/2002, com o objetivo de discutir amplamente a questão dos referenciais de qualidade para educação superior a distância. O relatório da comissão serviu de texto-base para a elaboração dos Referenciais de Qualidade para EAD, pelo MEC, em 2003, o qual foi considerado o ponto de partida para a atualização proposta, que está focada na oferta de cursos de graduação e especialização. As mudanças implementadas pelos Referenciais de Qualidade são justificadas pelas ações provocadas pelo amadurecimento dos processos, principalmente no que diz respeito às diferentes possibilidades pedagógicas, notadamente quanto à utilização de tecnologias de informação e comunicação, em função das discussões teórico-metodológicas que tem permeado os debates acadêmicos.

De acordo com os Referenciais de Qualidade, os programas de educação a distância podem apresentar diferentes desenhos e múltiplas combinações de linguagens e recursos educacionais e tecnológicos. O que define a melhor tecnologia e metodologia a serem utilizadas são as reais condições do cotidiano e as necessidades dos estudantes, bem como a natureza do curso. Independente dos diferentes modos de organização, o ponto em comum a todos que desenvolvem projetos na modalidade EAD é a compreensão de educação como fundamento primeiro.

---

<sup>2</sup> O Decreto 5.622, de 19 de dezembro de 2005, no parágrafo único do artigo 7º, estabelece que os Referenciais de Qualidade para Educação a Distância pautarão as regras para a regulação, supervisão e avaliação dessa modalidade.

Sendo assim, embora a modalidade a distância possua características, linguagens e formato próprios, exigindo administração, desenho, lógica, acompanhamento, avaliação, recursos técnicos, tecnológicos, de infraestrutura e pedagógicos condizentes, essas características só são consideradas relevantes se aplicadas no contexto de uma discussão política e pedagógica da ação educativa. Para que os projetos de cursos estejam de acordo com os referenciais de qualidade, devem compreender categorias que envolvem aspectos pedagógicos, recursos humanos e infraestrutura, devendo estar integralmente expressos no Projeto Político Pedagógico do curso os seguintes tópicos principais:

- i. Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem;
- ii. Sistemas de Comunicação;
- iii. Material Didático;
- iv. Avaliação;
- v. Equipe multidisciplinar;
- vi. Infraestrutura de apoio;
- vii. Gestão Acadêmico-Administrativa;
- viii. Sustentabilidade Financeira.

É importante ressaltar que os tópicos supracitados não se apresentam de forma isolada, se interpenetram e são divididos em subtópicos que os caracterizam de forma isolada.

### **2.3. A Educação a Distância como uma inovação na aprendizagem**

Os tempos mudaram e hoje percebemos grandes mudanças no comportamento dos jovens dentro do ambiente escolar. Não podemos imaginar que exista uma sala de aula onde todos os olhos e ouvidos estejam completamente voltados para o professor, atentos à sua explicação e aos seus questionamentos. Nos tempos atuais, a realidade da sala de aula é caracterizada por um ambiente tumultuado e uma aparente falta de controle. Ben Rampton, pesquisador britânico, professor de sociolinguística aplicada do King's College, em Londres e diretor do Centro para Linguagem, Discurso e Comunicação, em seu livro *Language in late modernity: Interaction in an urban school* (2006), reconhece a existência de uma nova organização, na qual o professor não é o detentor do poder e da sabedoria,

responsável pela escolha dos assuntos das aulas e por definir o momento em que o aluno teria direito de falar. Tal escola, mais conhecida como tradicional, está em crise. A escola contemporânea possibilita que os alunos tomem iniciativas, participem e se posicionem em relação aos tópicos pelos quais se interessam o que é próprio de um tempo em que a rápida difusão de informações, os avanços tecnológicos e a internet são constantes nos diversos ambientes e fazem parte do cotidiano do jovem. Os alunos conseguem dividir-se em diferentes focos de atenção simultaneamente, abrem “links” para diferentes assuntos a partir do que foi proposto pelo professor, relacionam o tema ao seu dia a dia, enriquecendo a informação trazida pelo professor. Vivemos uma época que dá a oportunidade para que cada um trilhe um caminho, buscando sua identidade singular e participando de diferentes grupos ou comunidades. Não é possível o professor ver a sala de aula como um todo homogêneo e ignorar as características individuais de seus alunos.

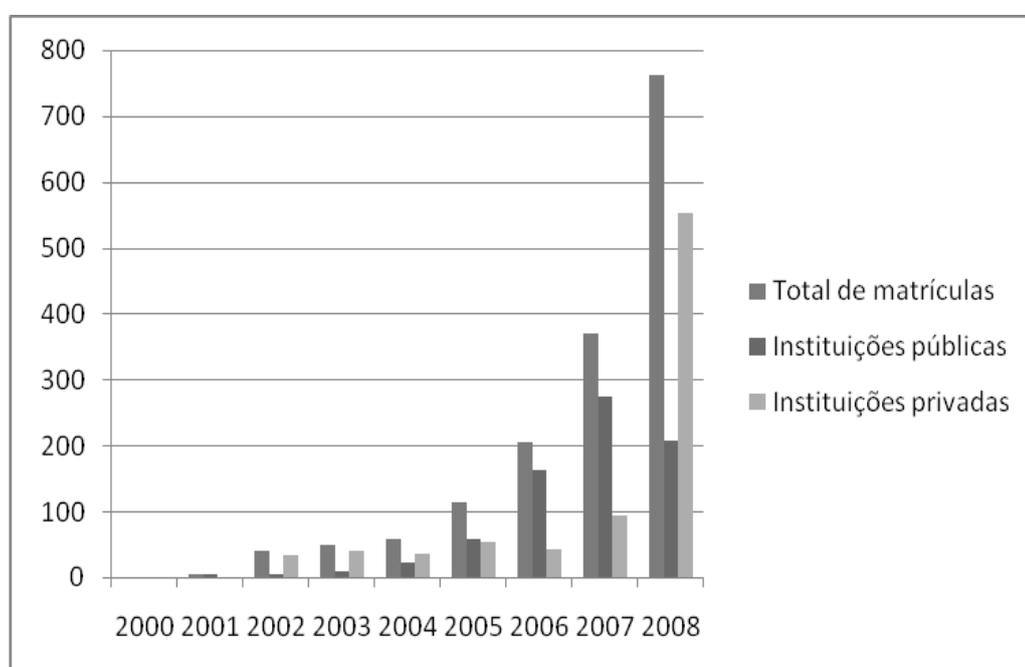
Por meio da análise desse desempenho, a instituição deve levantar os aspectos positivos e negativos e tomá-los como base para seu aperfeiçoamento, garantindo assim parâmetros de qualidade. As instituições devem buscar incessantemente as melhores formas de avaliação para a garantia de qualidade de seus cursos.

Será feito o estudo de um modelo de sistema de EAD adaptado de Moore e Kearsley (2005) e um de equipe transdisciplinar, os quais podem orientar as instituições na elaboração e execução de seus projetos pedagógicos e oferecer recursos que auxiliem na oferta de um ensino com a qualidade esperada por seus usuários.

Em meio a todas essas mudanças e a rapidez com que as inovações tecnológicas vêm ocorrendo, a Educação a Distância (EAD) vem ganhando espaço no universo acadêmico, possibilitando que os meios de comunicação auxiliem na aprendizagem de pessoas que possuem uma vida ocupada por diversos compromissos, dando-lhes a oportunidade de se organizar de acordo com seu tempo e aprender de acordo com seu ritmo.

A figura 1, com base em dados fornecidos pelo MEC, Inep e Deaes publicados pelo jornal “Folha de São Paulo” (2009), mostra no gráfico um visível crescimento no número de alunos matriculados em curso superior a distância, passando de 370 mil para 761 mil entre 2007 e 2008. O artigo indica também que,

até o ano de 2001, o domínio dessa modalidade era da rede pública, um índice de cinco mil e quatrocentos alunos matriculados, entre 2002 e 2004, havia mais matrículas nas instituições privadas, com cento e dez mil e cem matriculados, do que nas públicas, que totalizava quarenta e um mil e cem alunos. Entre 2005 e 2007 as matrículas nas instituições públicas superaram as realizadas em instituições privadas, mas no ano de 2008, houve um salto na rede privada, sendo que o número de matrículas passou de noventa e quarto mil e duzentas em 2007 para quinhentas e cinqüenta e uma mil em 2008, enquanto na rede pública abaixou de duzentas e setenta e cinco mil e seiscentas em 2007 para duzentas e nove mil e duzentas em 2008.



**Figura 1: Gráfico de números de alunos matriculados em curso superior a distância (valores arredondados; em mil)**  
**Fonte: Jornal Folha de São Paulo (2009).**

O artigo ainda menciona o caso de Luciana Bispo de Araújo, 30, mãe de dois filhos, que cursa gestão de marketing na Unip (Universidade Paulista), que tem o costume de realizar seus estudos no período noturno, após colocar as crianças na cama. A entrevistada afirma ainda que não conseguiria cursar uma faculdade totalmente presencial e ainda afirma que a faculdade a distância possibilita uma

certa economia, pois evita gastos adicionais, como lanche e condução, e as mensalidades são similares.

#### 2.4. Modelo de Equipe Transdisciplinar

- I. **Coordenador do Programa:** capacita professores e outros profissionais, une todos em torno de um objetivo, que é o de elaborar programas de ensino a distância com qualidade;
- II. **Professor desenvolvedor:** tem a função de adequar o currículo para o curso e sugerir a metodologia e distribuição de conteúdos, deve ser pesquisador incansável, atualiza constantemente os conteúdos por meio de CDROMs, páginas da Internet, bibliografia atualizada e outros;
- III. **Professor instrutor:** possui funções variadas, sendo ideal que haja um número básico de aprendizes por instrutor, corrige tarefas, recebe as dúvidas dos alunos e as encaminha para o responsável da equipe (quando a dúvida é técnica, procura-se a equipe técnica e quando a dúvida é de currículo, procura-se o professor desenvolvedor), deve constantemente discutir com o professor desenvolvedor as metodologias e atualizações necessárias para a correção de possíveis falhas;
- IV. **Professor tutor:** avalia o curso e emite o parecer ao professor desenvolvedor e ao coordenador do programa, relaciona-se com os alunos e com o professor instrutor, interage com todos da equipe, fornecendo suporte técnico, organiza reuniões presenciais para a discussão de dúvidas técnicas e apresentação de trabalhos, coleta informações e envia ao professor desenvolvedor no decorrer do curso;
- V. **Administrador do site:** organiza os cursos a serem ministrados para a formação do professor instrutor, orienta a equipe de capacitação para o desenvolvimento dos cursos e coloca-os no servidor da rede, utilizando os recursos necessários, é responsável pelo conteúdo do servidor, divide os níveis de segurança e responsabilidade, é responsável pelas informações a serem fornecidas pelo professor desenvolvedor na utilização dos recursos

existentes para que este escolha os mais adequados ao desenvolvimento do currículo;

- VI. Administrador de Hardware:** tem a função de garantir a instalação técnica e o funcionamento dos equipamentos e da rede;
- VII. Psicólogo:** tem o papel de participar das reuniões de capacitação dos professores para orientá-los como lidar com eventuais angústias dos alunos geradas pelo uso da tecnologia e da auto-aprendizagem;
- VIII. Pedagogo:** tem a função de orientar a criação de projetos pedagógicos adequados ao contexto dos cursos.

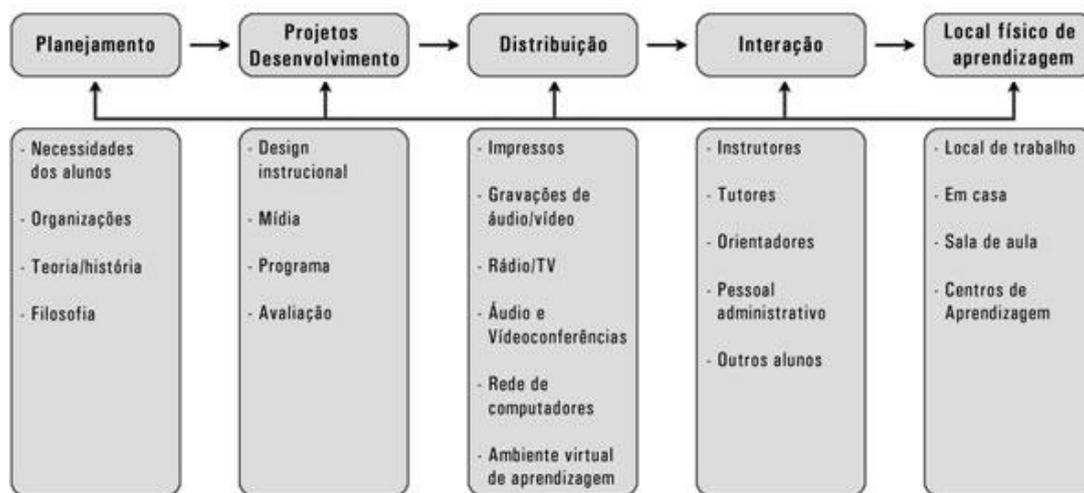
### **OBSERVAÇÕES:**

1. A equipe deve manter-se em avaliação contínua para se garantir a constante melhoria do programa;
2. É ideal que a equipe conte também com um especialista em avaliação e um orientador de utilização de ferramentas didáticas.

Estudos sobre a EAD têm merecido tratamentos parciais a partir da visão do educador sobre metodologias, ou do especialista em tecnologias da informação. Pode-se perceber uma carência de tratamento global em outras perspectivas fundamentais como a Gestão do Processo, estruturado como unidade de negócio ou de atividade social, a Análise prévia do potencial do aluno, segundo abordagens como Inteligência Múltipla de Gardner; Estilos de Aprendizagem, de Felder e Solomon ou Modelos Mentais, de Peter Senge, a partir da qual se escolherá a metodologia de aplicação melhor recomendável a ser aplicada, distintamente. Colenci Jr. (2000)-Notas de aula.

Os programas de EAD mediado pelas tecnologias da informação e comunicação (TIC) são bastante distintos dos sistemas presenciais no que diz respeito ao dimensionamento, definição do método, estrutura, recursos humanos e gestão (MOORE; KEARSLEY. 1996). Um modelo sistêmico provê componentes que possibilitam gerenciar as questões específicas de EAD de forma mais ampla, as quais são diferentes da educação presencial. Sem uma visão sistêmica um único profissional realiza todas as tarefas educacionais, no planejamento do curso, preparação do conteúdo, interação com os alunos, uso de recursos tecnológicos.

Uma visão sistêmica é composta por um conjunto de especializações independentes que interagem e pode ser aplicada em qualquer organização educacional. Na EAD existe uma mudança de paradigmas, uma vez que o professor não é mais o único ator no planejamento e desenvolvimento de um curso. Nessa modalidade de ensino, observa-se o envolvimento de vários atores com habilidades diferentes e competências específicas para cada tarefa dos componentes de um modelo de sistema para EAD, independente da proposta metodológica dos cursos. Os modelos sistêmicos caracterizam-se por possuir uma equipe multidisciplinar que executam suas tarefas de forma integrada, evitando cursos sem planejamento. A figura 2 apresenta um modelo de sistema de EAD adaptado que pode fornecer subsídios para a estruturação de algumas instituições, podendo variar de acordo com as necessidades específicas de cada uma.



**Figura 2: Modelo de sistema para a EAD**  
**Fonte: Adaptado de Moore; Kearsley, 1996**

O modelo apresentado propõe uma visão sistêmica do processo de EAD que destaca o conhecimento da filosofia da organização educacional em que curso será implantado. O modelo é formado por componentes de planejamento, projeto/desenvolvimento, distribuição, interação, ambiente de aprendizagem e num nível geral, a estrutura de administração da organização. Estabelecer uma sistematização para a execução das tarefas possibilita que sejam definidos os atores envolvidos e as atividades desempenhadas por cada um, reforçando para que os

compromissos dos componentes do sistema interajam durante todo o processo. Cada etapa conta com características próprias durante a execução do processo.

### **Planejamento**

Na etapa 'Planejamento' são identificadas as necessidades de aprendizagem dos alunos e é decidido o conteúdo a ser ministrado, considerando a proposta e filosofia do curso. Para a organização de EAD é importante conhecer o perfil dos alunos e suas necessidades para que o curso de acordo com que foi proposto.

Moore e Kearsley (1996) destacam a importância do planejamento para o bom funcionamento de todo o processo que envolve um curso. A responsabilidade de decidir o que a organização irá ensinar é da própria organização educacional, dos administradores e dos professores da organização, incluindo a formação ou capacitação dos mesmos. As decisões são tomadas de acordo com a missão e filosofia educacional da organização, que são determinadas pela história da organização e da educação do país onde está localizada.

### **Projeto/Desenvolvimento**

Na etapa 'Projeto/Desenvolvimento' são definidos os objetivos do curso, o programa, o cronograma, a organização do conteúdo, a programação das atividades e exercícios para os alunos, a forma de avaliação dos alunos e do curso, a certificação, estratégias de suporte aos alunos, a mídia a ser usada e a forma de comunicação. As definições estão sempre relacionadas com o que foi definido na etapa anterior, ou seja, de acordo com as necessidades dos alunos e a missão da organização.

Esta etapa envolve atores com várias habilidades e conhecimentos diferentes. O designer instrucional ou projetista conhece as teorias de ensino e aprendizagem, bem como metodologias baseadas nessas teorias e a aplicação da informática na educação. O conteudista tem o domínio do conteúdo do curso e trabalha em conjunto com o designer instrucional na elaboração do projeto. Os designers gráficos e produtores de mídias transformam as idéias desenvolvidas por designers instrucionais e conteudistas em conteúdos educacionais e determinam quais mídias devem ser usadas para cada situação. No caso do uso de TI, os principais atores são:

- Webdesigner, responsável pela concepção e produção visual de sites, criação e adaptação de identidade visual, manutenção de páginas, digitalização e tratamento de imagens, diagramação, animações.
- Programador web, responsável pela concepção e projeto de aplicações para Web, desenvolvimento, codificação, teste e documentação de programas que executem o tratamento automático da informação.
- Animador em computação gráfica, que faz o planejamento, criação de roteiros e projetos de animação por computação gráfica para a Web e demais mídias.
- Especialista em streaming, que simula ambientes diversos de vídeo streaming, com diferentes máquinas, softwares e redes, testando o desenvolvimento de idéias e analisando as tecnologias que estão na Internet para garantir uma boa performance.

### **Distribuição**

A etapa 'Distribuição' cria e mantém uma estrutura tecnológica que permite aos alunos o acesso a tudo o que foi planejado e projetado anteriormente, como as aulas, o conteúdo, o suporte aos alunos, a avaliação, a tecnologia usada para realizar a comunicação do aluno com o conteúdo, com os professores e entre os alunos. A comunicação é feita por meio de uma tecnologia que pode ser: texto impresso, gravações de áudio e vídeo, rádio e TV, áudio e videoconferências, redes de computadores e por meio de ambientes virtuais de aprendizagem.

Para executar as tarefas de distribuição do conteúdo é necessário mais do que recursos de tecnologia, mas uma organização educacional e pessoas para executarem as tarefas necessárias. Os atores envolvidos nesta etapa estão relacionados com a equipe de suporte técnico da infra-estrutura de distribuição. A lista de atores depende da tecnologia escolhida no projeto. No caso dos projetos baseados em TI, os principais atores são:

- Administrador de banco de dados, responsável pela manutenção monitoramento, identificação de falhas e refinamento de bancos de dados.
- Analista de Suporte, que faz a instalação e configuração de software e hardware, instalação e configuração de servidores que armazenam, por

exemplo, o ambiente virtual de aprendizagem usado no curso e todos os arquivos do curso.

- Suporte técnico, encarregado de atender e solucionar problemas de usuários de software e hardware.

### **Interação**

A etapa 'Interação' viabiliza uma comunicação entre os alunos e os outros atores. O nível de interação é definido de acordo com a filosofia e missão da organização educacional, a natureza do assunto do curso, o perfil dos alunos, sua localização geográfica e a tecnologia usada no curso.

Os atores envolvidos no processo de interação estão relacionados com o programa, problemas pessoais e assuntos administrativos. O tutor orienta e acompanha o desempenho dos alunos durante o curso, soluciona dúvidas sobre o conteúdo e atua como facilitador do processo pedagógico, bem como ajudar a resolver problemas acadêmicos ou pessoais que prejudiquem o aprendizado do aluno. É importante que o tutor utilize uma linguagem dialógica, facilitando uma aproximação com os alunos. Outros atores, como da área administrativa auxilia no registro dos alunos e pode acompanhar seu progresso no curso.

### **Ambiente de aprendizagem**

Numa organização de EAD deve ser dada uma atenção especial ao ambiente de aprendizagem dos alunos, ou seja, o local físico. A EAD proporciona ao aluno a opção de escolher o seu próprio local de estudo, porém o aluno deve adquirir habilidades específicas para não se dispersar com os vários tipos de distrações e interrupções que podem ocorrer durante o estudo.

O ambiente de aprendizagem pode ser a casa, o trabalho ou um centro de aprendizagem. Um projeto deve esclarecer esta questão de forma apropriada. Por exemplo, se for definido o uso de videoconferência, é necessário planejar a estrutura física do ambiente bem como a presença de um especialista para verificar se está tudo funcionando corretamente. No caso da criação de centros de aprendizagem, deve ser planejada a presença de tutores e atores da área administrativa. O importante é que o aluno realize seus estudos em um ambiente virtual adequado, no

qual ele tenha a possibilidade de realizar as atividades e avaliações propostas de forma satisfatória.

### **Administração e gerenciamento**

Outro aspecto apontado pelos autores é a administração de cursos a distância. Os administradores são responsáveis por assegurar que os recursos financeiros, os recursos humanos e o tempo estão sendo gerenciados de forma adequada. Definem prazos e metas para as atividades, supervisionam os tutores, definem com a equipe mecanismos de retorno e avaliação e exercem funções políticas para obter recursos e disseminar cultura de EAD, possibilitando a oferta de um ensino com qualidade.

Como os cursos à distância ou semipresenciais dão ao aluno certa autonomia para a realização de suas atividades de estudo, é necessário que se planejem ações para que os resultados alcançados sejam positivos e se possa garantir um aprendizado efetivo. Os objetivos devem estar bem definidos, os profissionais devem ser bem preparados e deve haver um sistema de avaliação que leve em consideração o desempenho do aluno dentro do contexto do curso.

A Educação a Distância vem se consolidando no meio acadêmico. As instituições educacionais, consideradas como produtoras de conhecimento e com o compromisso de prestar serviços à comunidade, necessitam se preparar para que seus objetivos sejam atingidos. A EAD tem seus objetivos claros, uma legislação específica para a aprovação das instituições e intenções de possibilitar o aprendizado de indivíduos com dificuldades de organização de tempo para freqüentar o Ensino Regular, atingindo uma larga camada da população. Os inúmeros recursos tecnológicos reduzem distâncias e possibilitam uma democratização do acesso ao conhecimento, mas traz um leque de combinações possíveis para a educação à distância, tornando-a um grande desafio tanto para os educadores quanto para os alunos.

Fragale Filho (2003) faz a seguinte citação:

“O mapeamento legislativo indica que a política pública foi construída a partir de três momentos distintos: um primeiro dedicado ao credenciamento da instituição, que necessariamente deverá ocorrer junto à União; um segundo consagrado à elaboração de, na modalidade a distância com as suas áreas específicas. Há, nessas três dimensões da política pública da EAD, algumas

questões em aberto, cujas respostas são ansiosamente aguardadas. Confira – se a tabela.”

No Quadro 3, observa-se as principais dúvidas em relação à Educação a Distância relacionadas às três dimensões das políticas públicas citadas pelo autor.

**Quadro 3: Principais questões em relação à Educação a Distância**

<b>Eixo</b>	<b>Questões</b>
<b>Credenciamento</b>	Qual o conteúdo e o alcance da prática do credenciamento?
<b>Credenciamento</b>	Qual o conceito de sede do âmbito de EAD?
<b>Credenciamento</b>	Como compatibilizar a autonomia universitária com esse procedimento?
<b>Concepção</b>	Como operar novos modelos a partir de uma gestão acadêmica em que o conceito de organização temporal é tradicionalmente tão arraigado?
<b>Concepção</b>	Como impedir que os núcleos e secretarias de EAD das instituições de ensino não se transformem em guetos?
<b>Concepção</b>	Como superar o modo de exibição taylorista do trabalho dos cursos presenciais para outro modelo de gestão radicalmente diferente?
<b>Conteúdo</b>	Os conceitos de disciplina e currículo, adotados de forma quase natural e, ao mesmo tempo, tão pouco crítica, são adequados?
<b>Conteúdo</b>	Por que e como quantificar a possibilidade de uma oferta parcial na modalidade: percentual de disciplinas, de carga horária?
<b>Conteúdo</b>	Como contar a carga horária e a produtividade de docentes e discentes, ou seja, como quantificá-las e qualificá-las?

**Fonte: Fragale Filho (2003)**

Mesmo existindo instituições de diferentes finalidades, tipos de atividades, tamanhos e recursos disponíveis, foi criado um Código de Ética pela ABED (Associação Brasileira de Educação a Distância), aprovado em Assembléia Geral Ordinária em 17 de agosto de 2000, o qual estabelece princípios aplicáveis igualmente a todas as instituições, visando à possibilidade de um desenvolvimento ordenado e de qualidade da EAD no Brasil. Tais princípios têm como umas das

funções, a de orientar as instituições para que seja feito um trabalho contínuo de melhoria de qualidade da EAD, especificar padrões de qualidade que permitam a avaliação dos cursos e criar indicadores que possibilitem proteger os interesses dos alunos em relação ao serviço educacional prestado. Além disso, esse Código poderá sofrer alterações sempre que necessário, pois os avanços tecnológicos e o desenvolvimento de diferentes técnicas pedagógicas apresentam constantes mudanças. Sendo assim, o progresso na área da EAD não pode ser barrado por regras e critérios defasados. As instituições que aderirem ao Código têm a possibilidade de se equiparar em termos de qualidade no oferecimento de seus cursos, bem como de garantir ao aluno um processo de aprendizagem confiável.

O Ministério da Educação, em relação aos cursos de graduação, e os Conselhos Estaduais, em relação aos cursos de nível fundamental e médio, estabelecem indicadores de qualidade na autorização e supervisão dos estabelecimentos de ensino. O objetivo principal desses órgãos é de que os alunos, professores, técnicos e gestores de instituições que oferecem cursos à distância possam trabalhar nessa modalidade de ensino com um bom nível de qualidade, de forma a garantir um constante aperfeiçoamento, ampliação do universo de conhecimentos culturais, científicos, tecnológicos e profissionais de forma a contribuir na solução de problemas sociais, regionais e para o desenvolvimento sustentável dos seres humanos dentro da comunidade em que vivem. O princípio-mestre é educar as pessoas para a vida e para o mundo do trabalho (Filho, 2003).

Segundo o autor, são dez os itens básicos que devem merecer a atenção das instituições que preparam seus programas de graduação à distância:

1. Integração com políticas, diretrizes e padrões de qualidade definidos para o curso Superior como um todo e para o curso específico;
2. Desenho do projeto: a identidade da educação à distância;
3. Equipe profissional multidisciplinar;
4. Comunicação/interatividade entre professor e aluno;
5. Qualidade dos recursos educacionais;
6. Infraestrutura de apoio;
7. Avaliação de qualidade contínua e abrangente;
8. Convênios e parcerias;
9. Edital e informações sobre o curso de graduação à distância;

#### 10. Custos de implementação e manutenção de graduação à distância.

Embora esses critérios não se apliquem diretamente ao Ensino Médio, os mesmos podem ser adequados e usados como parâmetros a serem seguidos em busca de qualidade nos cursos oferecidos. O autor afirma ainda que, além desses aspectos, a instituição poderá acrescentar outros mais específicos, que atendam suas particularidades organizacionais e às necessidades socioculturais de sua clientela em sua cidade ou região.

A EAD como prestação de serviços representa uma forma muito específica de relacionamento entre o prestador e o receptor visto que, ao prestador cabe fornecer na forma de Informação seus conteúdos, na dosagem e com metodologias adequadas, mas ao receptor, unicamente, cabe transformá-la, segundo suas potencialidades, em conhecimento. O Conhecimento se processa na mente de cada um. Ou seja, não se resume a prestação de serviços em educação na oferta do serviço, visto que isso representa o início de uma transformação mental a ocorrer no receptor, a quem caberá digeri-la e absorvê-la, em nível de domínio e capacidade de difundi-la, com habilidade e sensibilidade em sua aplicação social e economicamente produtivas. Colenci Jr. (2000)-Notas de aula.

Podemos afirmar que algumas avaliações realizadas, como o Enade, comprovaram que alguns cursos à distância mostram resultados melhores do que os presenciais, indicando que uma aprendizagem “ativa”, supera a “passiva” (Castro, 2009). A maior dificuldade encontrada, principalmente em cursos longos é a de manter a motivação dos alunos. A prática exige pessoas com maturidade, pois a aprendizagem se dá de forma individualizada ou colaborativa, as telessalas ou os pólos de encontros presenciais, mediados por um monitor, tem como finalidade principal a criação de grupos solidários e a aceleração do ritmo de estudos, o que transmite uma maior segurança a alguns alunos e melhora seu desempenho. Além disso, há algumas preocupações no ensino à distância estabelecidas para garantir lisura no processo de aprendizagem, como por exemplo, o fato de as avaliações serem feitas de forma presencial e com uma fiscalização rigorosa. É importante que a fiscalização pelos órgãos competentes seja constante nas instituições que oferecem ensino à distância, evitando assim que ocorra fraudes nas avaliações e até mesmo venda de diplomas como aconteceu em uma escola em Campo Grande, Mato Grosso do Sul, fechada no início de junho. Segundo reportagem do Fantástico

(2010), no cartaz de propaganda da escola consta que o aluno é capaz de concluir o Ensino Fundamental ou o Médio em sessenta dias, ao questionar a atendente da escola, a mesma afirma que se trata de um curso supletivo à distância e que o aluno pega o diploma de conclusão em sessenta dias, o valor do curso é de setecentos reais e o aluno recebe uma apostila para estudar sozinho, sem nenhuma ajuda, pois eles não têm nenhum professor. Essa escola faz parte de uma empresa que contém vinte e três filiais no Brasil e já teve quatro escolas fechadas em 2009 no estado de Goiás. Foi descoberto ainda que, além de não ter professores, a escola funcionava sem alvará da prefeitura e sem autorização dos órgãos competentes para funcionamento dos cursos e aplicação de avaliações. Um estudante informou que a secretária deu a ele dez tipos diferentes de prova e pediu para que ele preenchesse todas, alegando que a escola ficaria apenas com a que tivesse mais acertos. De acordo com a polícia (2010), a escola funcionava em Campo Grande há três anos e, cerca de um mil e duzentos alunos saíram de lá com diplomas que não têm valor. É o caso de uma aluna que provavelmente terá que sair da Faculdade de Pedagogia por não ter seu diploma reconhecido. A reportagem ainda alerta que, segundo especialistas, cursos sérios de educação a distância devem ter professores à disposição dos alunos, sendo que os atendimentos podem ser feitos pela internet ou por telefone. Fábio Sanches, especialista em Ensino a Distância diz: “O primeiro passo é verificar a situação legal dela, se ela tem o credenciamento, se ela é fiscalizada, se ela tem biblioteca, se tem uma sala de aula”.

Em 15 de junho, o Conselho Nacional de Educação publicou a Resolução 03/2010 que institui as diretrizes operacionais para a Educação de Jovens e Adultos.

Os principais tópicos da resolução referem-se à idade mínima para ingresso, carga horária mínima e ações a serem desenvolvidas pelo poder público, relacionadas à avaliação e à formação de professores. A resolução estabelece 15 anos como idade mínima para o ingresso nos cursos de Educação de Jovens e Adultos (EJA) e de exames de conclusão no Ensino Fundamental. Já para o Ensino Médio a idade exigida é de 18 anos tanto para ingresso, quanto para exames de conclusão. Com relação à duração mínima dos cursos de EJA, ficaram estabelecidas as seguintes cargas horárias:

- Anos iniciais do Ensino Fundamental: a critério dos sistemas de ensino.
- Anos finais do Ensino Fundamental: 1600 horas

- Ensino Médio e Educação Profissional Técnica integrada ao Ensino Médio: 1200 horas.

Para os cursos de EJA desenvolvidos por meio da Educação a Distância (EAD), com oferta restrita para os anos finais do Ensino Fundamental e Ensino Médio, a duração mínima e a idade de ingresso continuam as estabelecidas para o presencial.

Por meio desse exemplo, podemos concluir o quanto é importante consultar se as instituições que oferecem ensino a distância estão devidamente autorizadas para funcionamento e expedição de diplomas e que as pessoas interessadas em cursar essa modalidade de ensino não devem se preocupar em procurar os caminhos mais fáceis e sim, os mais seguros, no intuito de evitar prejuízos futuros.

Segundo o último levantamento do Censo EAD.BR, divulgado em setembro de 2009, a modalidade de educação a distância continua em crescimento acelerado no Brasil, somando 2,64 milhões de alunos em 2008, sendo 1,07 milhão matriculados em cursos autorizados pelo MEC; 1,07 milhão em cursos livres e 498 mil em iniciativas corporativas. A graduação teve um aumento de mais de cem por cento, contando com um total de 761 mil alunos em 2009, ante 369 mil em 2008, havendo estimativas fundamentadas de que as matrículas em 2010 já tenham ultrapassado um milhão.

Os dados ainda mostram que 80% dos estudantes estão concentrados na região Sudeste e a maioria está na faixa entre 30 e 34 anos, enquanto que nos cursos presenciais a faixa predominante é entre 19 e 24 anos; 46% ganham até três salários mínimos, índice que cai para 26% no ensino presencial. O censo revela que 37% fazem pós-graduação, 26,5% estão na graduação e 34,6% em cursos tecnológicos ou de complementação pedagógica. No Sudeste, 80% freqüentam escolas particulares. Já no Norte e Nordeste, 80% dos alunos pertencem a instituições públicas.

A Educação em nosso país está em crise confirmada pelas últimas pesquisas realizadas e que apontam o baixo aproveitamento dos alunos que freqüentam as escolas públicas brasileiras. Os dados foram apresentados no suplemento de O Estado de São Paulo. “Metas para a educação”, publicado em abril de 2007, que propõe um novo Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (IDEB). Esse índice foi criado a partir dos resultados de desempenho dos alunos em exames,

como Prova Brasil, Sistema Nacional de Avaliação Básica (SAEB), e das informações referentes ao rendimento escolar, como aprovação e tempo médio de permanência na escola. O IDEB é a ferramenta principal para o MEC colocar em prática as ações do Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE), lançado no mês de abril de 2007, pelo Presidente Lula. Cerca de oitenta profissionais visitaram os municípios e, a partir de um diagnóstico, traçaram metas com os gestores municipais. A meta é que alunos da 1ª a 4ª série de todo o Brasil alcancem média 6, até 2021. Em 2008, a média brasileira era de 3,8, numa escala que vai até 10. Pelo plano, a média brasileira de 5ª a 8ª terá que saltar dos 3,5 para 5,5. No ensino médio a expectativa é um pouco menor: sair da média 3,4 alcançada no ano passado, para 5,2.

Para se obter resultados efetivos, é necessário que os professores sejam melhor preparados para atuarem nesse novo contexto. É enorme o número de alunos e professores envolvidos nesse processo. De acordo com o censo escolar realizado pelo Inep e para o MEC<sup>3</sup>, cerca de 56.471.622 alunos estão matriculados na educação básica, sendo que 33.534.561 estão no ensino fundamental e 7.431.103 estão matriculados na rede privada. Quanto aos docentes ativos, somam-se 2.589.688, sendo que apenas 524.537 desses professores atuam na rede privada e que o restante atua na rede pública de ensino. Por ser uma grande quantidade de professores que necessitam participar de programas de educação continuada, urge o planejamento de ações que visam a participação efetiva desses profissionais em programas de formação em serviço.

Em decorrência disso, deve-se concentrar esforços na reformulação de modelos tradicionais de formação docente, de forma continuada, como meio para chegar a uma educação de qualidade com profissionais competentes. Podemos considerar que essa reformulação contribuirá para a definição de políticas que contribuam para o processo de profissionalização dos educadores.

---

<sup>3</sup> Informação disponível no site do MEC.

## 2.5. A formação de professores em EAD

De acordo com Pineau (1998) e Galvani (2002), a formação é uma intervenção muito complexa, profunda e global, na qual o ser e a forma são indissociáveis. Esse autor formulou a teoria de formação tripolar: a formação na relação consigo mesmo, autoformação, a formação na relação com os outros, heteroformação, e a formação com relação ao meio ambiente, ecoformação. De acordo com essa abordagem, em um processo formativo estão presentes atividades solitárias, solidárias e de formação com os pares.

Segundo Furlanetto (1997), em sua tese de doutorado, a “formação é um movimento de busca dos contornos que conferem um feitio, uma configuração e uma identidade. Formação é a ação de buscar a forma do professor.” A autora propõe que o processo de formação do professor seja uma construção coletiva, e acredita que o professor é um processo de busca de autoria que não dispensa modelos. É o resgate das dimensões humanas da cultura. Ela complementa que o espaço escolar precisa ser transformado para que possibilite novas formas de relação com o conhecimento: aprender implica construir significados pessoais e fazer elaborações próprias. Também sugere o resgate do pensamento criativo, que permite que o indivíduo projete, construa hipóteses e estabeleça relações que possibilitem a flexibilização e não a rigidez.

Esse aspecto merece uma atenção especial, principalmente nesse momento em que os professores têm sido o alvo de críticas constante. “Não há ensino de qualidade, nem reforma educativa, nem inovação pedagógica, sem uma adequada formação de professores e é uma banalidade a toda prova”, afirma Nóvoa (1995, p.14). Interação, aprendizagem colaborativa, auto-aprendizagem e comunicação entre professores e alunos são aspectos importantes a serem considerados nos programas de formação e que são passados a ser uma realidade potencializados em ações formativas a distância. Nessa modalidade, não existem barreiras para que o conhecimento chegue às pessoas: a ‘presença virtual’ passa ser uma realidade no ciberespaço, e está relacionada à abertura, à reciprocidade e ao compromisso.

Podemos considerar a formação continuada como uma produção reflexiva e crítica do conhecimento na ação. A formação continuada on-line promove a autonomia e a aprendizagem colaborativa, valorizando os interesses específicos de

cada aprendiz, partindo da prática para a teoria e a esta retornando para atualizar a ação, garantindo a horizontalidade na comunicação de todos os participantes.

A aprendizagem desses educadores pode também se dar em uma comunidade virtual de prática constituída por profissionais de diferentes estados e cidades com interesses e necessidades comuns, fortalecendo-se com a sedimentação de um forte vínculo entre os participantes. Além disso, nessas comunidades, as pessoas interagem socialmente, para satisfazer às suas próprias necessidades ou executar papéis especiais, como liderança ou moderação. Tais comunidades contemplam políticas em forma de pressuposições tácitas, rituais, protocolos, regras e leis que guiam a interação entre as pessoas, apoiadas por sistemas computacionais que suportam e mediam a interação social e propiciam o senso de união (Preece, 2000).

A interação constante por meio de ferramentas síncronas e assíncronas parece aproximar as pessoas, apesar da distância física. A teoria da distância transacional (Moore e Anderson, 2003) demonstra que, em educação, o fator distância não tem um sentido estritamente físico ou geográfico, mas fundamentalmente relacional, afetivo e comunicacional. Essa distância ou proximidade transacional possui importância pedagógica e é resultante da combinação de três variáveis: a autonomia do aluno, ou seja, seu grau de independência e liberdade; o diálogo entre os autores da cena pedagógica (alunos e professores); e a estruturação da experiência pedagógica.

Os cursos a serem desenvolvidos nessas comunidades virtuais potencializam os três processos envolvidos na formação docente: desenvolvimento pessoal, desenvolvimento profissional e desenvolvimento organizacional, propostos por Nóvoa (1995). Além disso, aliam-se os saberes da docência à construção da identidade do professor.

A seguir são apresentados os programas de formação de professores em EAD oferecidos pelo MEC através da SEED e SEB direcionados para profissionais que atuam em escolas públicas brasileiras. Em seguida, serão descritos os cursos ministrados na modalidade a distância em 16 estados brasileiros, desenvolvidos no projeto Tonomundo.

## **I. Programas de formação a distância SEED/MEC**

### **TV Escola**

Tem como foco a capacitação, atualização e aperfeiçoamento de professores da educação básica e o enriquecimento do processo ensino-aprendizagem. A TV Escola transmite 24 horas de programação diária, com repetições, permitindo às escolas diversas opções de horários para gravar os conteúdos audiovisuais. A programação divide-se em cinco faixas: Educação Infantil, Ensino Fundamental, Ensino Médio, Salto Para o Futuro e Escola Aberta.

### **E-Proinfo**

O e-Proinfo é um ambiente colaborativo de aprendizagem que utiliza a Internet e permite a concepção, administração e desenvolvimento de diversos tipos de ações, como cursos a distância, cursos presenciais projetos de pesquisa, projetos colaborativos e diversas outras formas de apoio a distância e ao processo de ensino-aprendizagem.

### **Pró-Formação<sup>4</sup>**

O Programa de Formação de Professores em Exercício (Pró-Formação) é um curso a distância, em nível médio, com habilitação para o magistério na modalidade normal, realizado pelo MEC em parceria com os estados e municípios. Destina-se aos professores que, sem formação específica, lecionam nas quatro séries iniciais, classes de alfabetização ou EJA, nas redes públicas de ensino do país. O Pró-formação também participa de projetos de cooperação técnica internacional para compartilhar a experiência adquirida pela SEED na formação de professores em exercício. Atualmente desenvolve projetos com São Tomé e Príncipe e Timor Leste.

### **Mídias na Educação**

Programa a distância, com estrutura modular, com o objetivo de proporcionar formação continuada para o uso pedagógico das diferentes tecnologias da informação e da comunicação – TV e vídeo, informática, rádio e impressos – de forma integrada ao processo de ensino-aprendizagem, aos profissionais de

---

<sup>4</sup> Este programa também é oferecido pela SEB.

educação, contribuindo para a formação educacional e profissional do professor, respeitando seu próprio ritmo de aprendizado.

### **Webeduc**

No portal de conteúdos são apresentados cursos, programas e objetos de aprendizagem que auxiliam a formação educacional e profissional do professor, respeitando seu próprio ritmo de aprendizado.

## **II Programas de formação de professores de educação básica em EAD: SEB/MEC**

### **Rede Nacional de Formação Continuada de Professores de Educação Básica**

Contribui para a melhoria da formação dos professores e dos alunos, é composta por universidades que se constituem em centros de pesquisa e desenvolvimento da educação. Cada um desses centros mantém uma equipe que coordena a elaboração de programas voltados para a formação continuada dos professores de educação básica em exercício nos sistemas estaduais e municipais.

Áreas de Formação e centros:

- Alfabetização e linguagem

Universidade Federal de Pernambuco – UFPE

Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG

Universidade Federal de Ponta Grossa – UEPG

Universidade de Brasília – UnB

Universidade Estadual de Campinas – Unicamp

- Educação e Matemática Científica

Universidade Federal do Pará – UFPA

Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ

Universidade Federal do Espírito Santo – UFES

Universidade Estadual Paulista – Unesp

Universidade do Vale do Rio dos Sinos – Unisinos

- Ensino de Ciências Humanas e Sociais

Universidade Federal do Amazonas - UFAM

Universidade Federal do Ceará – UFC

Pontífca Universidade Católica de Minas Gerais – PUC-MG

- Artes e Educação Física

Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN

Pontífca Universidade Católica de São Paulo – PUC-SP

Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS

- Gestão e Avaliação da Educação

Universidade Federal da Bahia - UFBA

Universidade Federal de Juiz de Fora - UFJF

Universidade Federal do Paraná – UFPR

### **Pró-infantil**

Curso em Nível Médio, a distância, na modalidade normal. Destina-se aos professores da educação infantil em exercício nas creches e escolas de educação infantil das redes públicas, municipais e estaduais – e da rede privada sem fins lucrativos, comunitárias, filantrópicas ou confessionais, conveniadas ou não.

### **Pró-formação**

Curso a distância, em nível médio, com habilitação para o magistério na modalidade normal, realizado pelo MEC em parceria com estados e municípios. Destina-se aos professores que, sem formação específica, encontram-se lecionando nas quatro séries iniciais, classes de alfabetização ou EJA, nas redes públicas do país. O Pró-formação também participa de projetos de cooperação técnica internacional para compartilhar a experiência adquirida pela SEED na formação de professores em exercício. Atualmente desenvolve projetos com São Tomé e Príncipe e Timor Leste.

### **Pró-licenciatura**

Promove a formação inicial de professores em exercício sem habilitação exigida. Pela primeira vez, o MEC oferecerá, gratuitamente, cursos superiores a distância para professores da rede pública que atuam nas séries finais do ensino fundamental e no ensino médio sem licenciatura. Os cursos terão duração mínima de três anos e meio e parte da carga horária com atividades presenciais. Os professores cursistas receberão certificado de graduação normal. Inicialmente, foram ofertadas vinte mil vagas em curso de pedagogia, matemática, química, física e biologia, com a meta de oferecer 140 mil vagas até 2009.

### **Pró-letramento**

Programa de formação continuada de professores para melhoria da qualidade de aprendizado da leitura/escrita e matemática nas séries iniciais do ensino fundamental. O programa é realizado pelo MEC, em parceria com universidades que integram a rede nacional de formação continuada e com adesão dos estados e municípios.

### **Curso a distância Tonomundo**

O projeto Tonomundo foi concebido com o intuito de construir uma comunidade virtual de aprendizagem com ação educacional e social. Desde 2000, já beneficiou cerca de 5 mil professores e 83.628 alunos de aproximadamente 500 escolas públicas estaduais e municipais e membros das comunidades envolvidas. Foi implementado inicialmente em 67 localidades, em 16 estados do território nacional em escolas do ensino fundamental II. Além das 67 escolas de municípios distantes dos grandes centros, participaram mais 351 escolas da Secretaria Municipal de Fortaleza/CE. Em 2007, foram incorporadas também escolas das Secretarias Municipais de Educação de Itatiuba/PA, Natal/RN e Aracajú/SE.

Com isso, o projeto vem gerando impacto a partir da formação de professores comunitários. Esses projetos contribuem para a integração de alunos e professores com as pessoas das localidades e da comunidade virtual, favorecem a integração de conteúdos disciplinares a partir de temas transversais e a implementação de ações concretas que contribuem efetivamente para a melhoria da qualidade da escola e de vida das comunidades.

Tendo em vista a amplitude do projeto e a localização das escolas em 16 estados brasileiros, foram concebidos cursos à distância que tiveram como objetivo formar/capacitar professores multiplicadores, visando a implementação do projeto. Esses cursos tratam de conteúdos relacionados à introdução da pedagogia transdisciplinares ações educativas e aos procedimentos metodológicos para a implementação do projeto e para o desenvolvimento de projetos comunitários.

Em 2006, foram ministrados oito cursos à distância com a participação de aproximadamente 400 professores.

O ambiente virtual dos cursos foi concebido de acordo com alguns critérios preestabelecidos a partir dos conceitos de usabilidade (Nielsen, 1997), a fim de atender às características do público-alvo constituído de professores com pouca prática no uso do computador:

- Ambiente *clean* e de fácil navegação.
- Disponibilização de informação detalhada sobre o curso.
- Orientação sobre as atividades a serem desenvolvidas e procedimentos para download e upload de arquivos.
- Ferramentas de comunicação síncronas e assíncronas simples e de fácil utilização.

Os links disponíveis com informações sobre os cursos são: “Apresentação”, “Objetivos”, “Resultados Esperados”, “Conteúdo”, “Produtos” e “Bibliografia”.

Essa ação pode ser considerada um avanço na educação de nosso país, uma vez que os referidos cursos, uma vez que realizados a distância, reduzem fronteiras e possibilitam a capacitação de professores em regiões mais distantes, possibilitando a oferta de um ensino de qualidade e igualitário em todo o país.

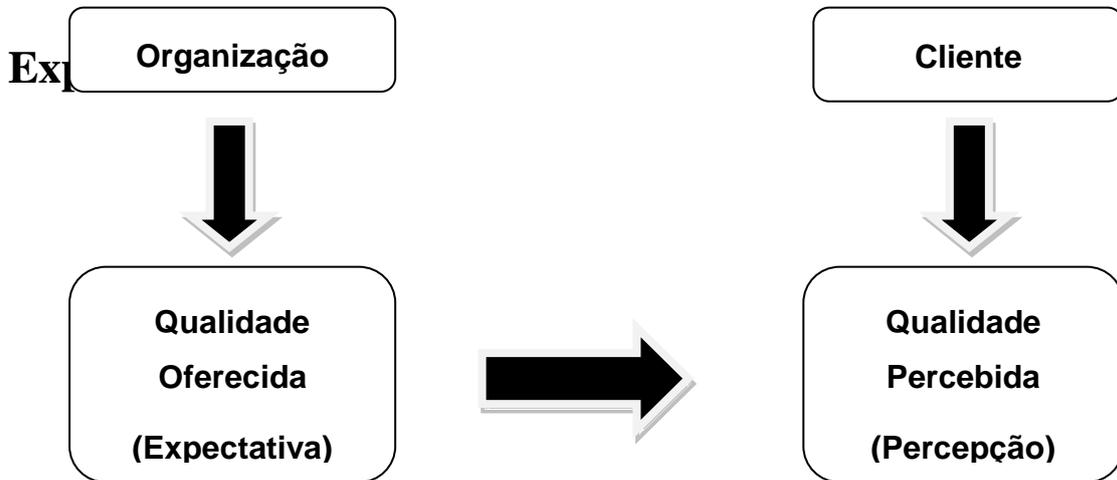
### **3. Avaliação de Qualidade em Serviços**

#### **3.1. Qualidade na prestação de serviços**

Qualidade é o resultado de uma organização capaz de oferecer e manter padrões de qualidade. (Kaoru Yshikawa).

Para se avaliar os efeitos da qualidade deve-se avaliar os efeitos componentes da organização que podem influenciar seu atingimento. (Colenci Jr. 2000). A figura 3 apresenta um parâmetro entre a organização, que deve oferecer

produtos ou serviços com qualidade, e o cliente, que ao observar que suas expectativas foram atendidas, percebe a qualidade oferecida e expressa sua satisfação.



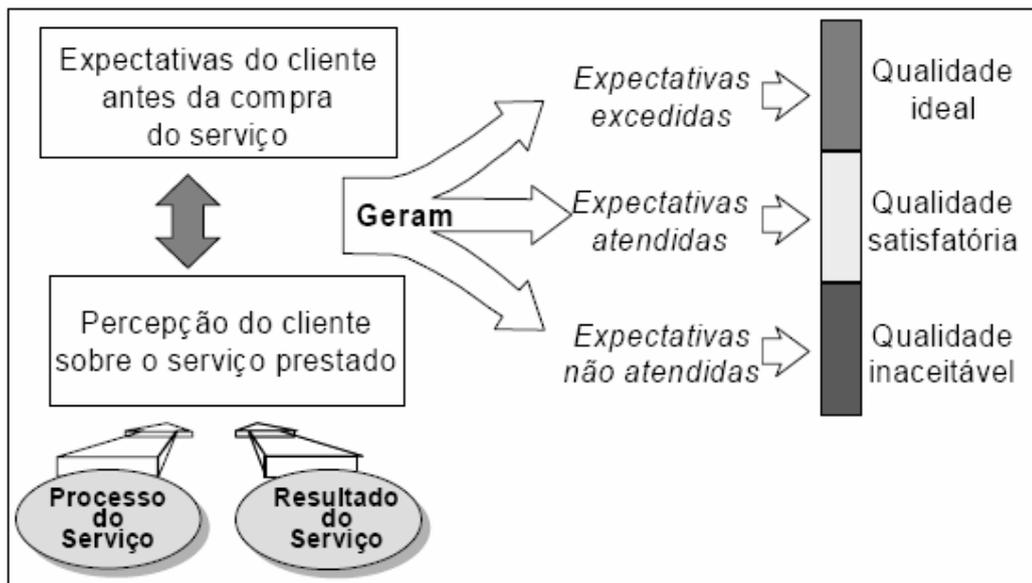
**Figura 3: Panorama da organização em relação à quantidade oferecida ao cliente**  
**Fonte: Colenci Jr. (2000)**

As organizações são avaliadas em sua estrutura, os instrumentos e tecnologias utilizados, as pessoas envolvidas e a execução das tarefas. O cliente é analisado por seu perfil, motivação, disciplina e prontidão. Ouvir o cliente não é um fim, é um meio para aperfeiçoar serviços, pois ele é capaz de fornecer informações de valor inestimável, possibilitando que a organização capture idéias para a inovação, cultive e consolide a predisposição à participação por parte dos funcionários e crie uma visão mais clara tendo melhores informações para a tomada de decisões.

De acordo com Parasuraman et al (1990) : “A qualidade percebida do serviço é o resultado das comparações das percepções com as expectativas dos clientes”. Os autores apresentam as seguintes possibilidades nas relações entre expectativas e percepções dos clientes.

- Expectativa < Percepção: A qualidade percebida é boa.
- Expectativa = Percepção: A qualidade percebida é aceitável.
- Expectativa > Percepção: A qualidade percebida é pobre.

A qualidade percebida esta relacionada com o nível de satisfação do cliente, logo a satisfação do consumidor é função do desempenho percebido e das expectativas, Kotler (1998).



**Figura 4: Qualidade percebida pelo cliente**  
**Fonte: Gianesi e Corrêa (1996).**

Cabe aos prestadores de serviço conhecer a expectativas dos seus clientes para buscar melhorias de desempenho que favoreçam uma percepção sempre boa, buscando fazer pesquisas junto aos seus clientes, a fim de conhecer e obter melhoria contínua, aumentando assim, a qualidade percebida pelos clientes.

Para que as decisões tomadas sejam coerentes, é imprescindível que os instrumentos de obtenção de dados de satisfação dos clientes sejam confiáveis. O quadro abaixo apresenta alguns indicadores de qualidade em serviços que são considerados fundamentais, sendo que, para cada organização, existem indicadores que melhor se adaptam ao seu tipo de negócio.

#### **Quadro 4 - Indicadores de qualidade em serviços**

<b>INDICADORES OBJETIVOS</b>	<b>INDICADORES SUBJETIVOS</b>
- Tempo de execução	- Satisfação
- Número de falhas	- Disponibilidade
- Tempo de espera	- Acessibilidade
- Número de reclamações	- Cortesia
- Tempo de resposta	- Agilidade
- Número de clientes perdidos	- Confiança
- Volume de transações	- Competência

**Fonte: Gonçalves, 1996**

A insatisfação dos clientes nem sempre fica clara às organizações. Existem pesquisas que não apresentam questões relevantes para se obter o verdadeiro grau de satisfação dos clientes. Em alguns casos, quando se é detectada a insatisfação dos clientes, não é tomada nenhuma atitude, mantendo o cliente insatisfeito ou perdendo-o.

Percebemos através do exposto no quadro 4 que a qualidade em serviços é um composto de atributos objetivos e subjetivos. Os indicadores objetivos são mais visíveis, enquanto que os subjetivos surgem através de uma percepção momentânea do cliente, demandando uma maior atenção por parte da empresa.

No quadro 5 podemos observar os nove critérios considerados competitivos em organizações prestadoras de serviços sugeridos por Giansesi e Corrêa (1993). Tais critérios possibilitam a avaliação dos aspectos envolvidos durante a prestação de serviços. A definição dos critérios de qualidade pode se tornar mais complexa de acordo com a natureza do serviço.

**Quadro 5 – Critérios competitivos em serviços**

<b>CRITÉRIOS COMPETITIVOS</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>1. Consistência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• conformidade com o preestabelecido;</li> <li>• falta de variabilidade nas saídas dos processos;</li> <li>• confiabilidade em relação a cada uma das operações nas diversas etapas do serviço;</li> <li>• “fazer certo da primeira vez”.</li> </ul>
<b>2. Competência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• conjunto de conhecimentos e habilidades necessárias para se prestar o serviço;</li> <li>• relativo às necessidades técnicas do consumidor.</li> </ul>
<b>3. Velocidade de atendimento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• tempo necessário para que a organização e seus funcionários possam prestar o serviço ( refere-se ao tempo de espera - real ou percebido - em cada uma das etapas da prestação de serviços).</li> </ul>
<b>4. Empatia/atmosfera</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• prover atenção individualizada;</li> <li>• cortesia ao atender o cliente;</li> <li>• comunicação na linguagem do cliente;</li> <li>• sensação de bem-estar;</li> <li>• atmosfera/ambiente gerado pela organização.</li> </ul>
<b>5. Flexibilidade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• - capacidade de variar e adaptar as operações de acordo com as necessidades e expectativas dos clientes</li> </ul>
<b>6. Credibilidade/Segurança</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• redução da percepção de risco, principalmente na avaliação pré-compra, bem como durante o processo;</li> <li>• habilidade em gerar sensações de credibilidade e de segurança.</li> </ul>

<b>7. Acesso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• localização conveniente;</li> <li>• facilidade de aproximação e de contato;</li> <li>• disponibilidade dos serviços;</li> <li>• horas de funcionamento (plantão nos finais de semana, atendimento fora do horário comercial).</li> </ul>
<b>8. Aspectos Tangíveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• qualidade e/ou aparência de qualquer evidência física (bens facilitadores, equipamentos, instalações, ou até mesmo outros consumidores).</li> </ul>
<b>9. Custo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• o preço deve estar numa faixa competitiva, tomando-se o cuidado de lembrar que o preço do serviço muitas vezes é usado pelo cliente como uma pista de avaliação da pré-compra.</li> </ul>

**Fonte: Giansi; Corrêa (1993).**

Devido à importância crescente da qualidade dos serviços, cada vez mais as organizações estão coletando dados sobre a satisfação dos clientes. Segundo Albrecht (1992), a vantagem competitiva se estabelece quando a organização pode fazer algo e o cliente valoriza a diferença. Sendo assim, a valorização de produtos e serviços por parte dos consumidores se dá quando recebem mais do que esperam.

De acordo com Colenci Jr., existem dois tipos de usuários da Educação:

1. Mediato: a sociedade que recebe os préstimos do formado;
2. Imediato: o aprendente.

### **3.2. Avaliações Institucionais**

A avaliação institucional está sendo institucionalizada como um processo necessário de administração do ensino, como condição para a melhoria do ensino e da pesquisa e como exigência da sociedade democrática, deixando de ser vista como um instrumento de controle burocrático.

Nos últimos anos a relevância que o tema *avaliação institucional* vem conquistando nos espaços institucionais aponta para a discussão de sua importância para o processo de melhoria das escolas. Segundo Dias Sobrinho (2003, p.13), "a avaliação adquiriu dimensões de enorme importância na agenda política dos governos, organismos e agências dedicadas à estruturação e à gestão do setor público e, particularmente, da educação", ou seja, a avaliação tornou-se um aspecto decisório no direcionamento das políticas públicas da educação, contribuindo para as transformações de estrutura já consolidadas. No entanto, é preciso compreender

a avaliação de maneira completa e complexa, num contexto de busca contínua da qualidade e aperfeiçoamento da instituição de ensino. Dias Sobrinho (1995) afirma que:

“A avaliação institucional ultrapassa amplamente as questões das aprendizagens individuais e busca a compreensão das relações e estruturas. (...) é importante destacar que essas relações ou processos e as estruturas que engendram são públicos e sociais. É exatamente este caráter público e social de qualquer instituição escolar, independente de sua forma jurídica, que impõe com maior força e mais urgência a necessidade da avaliação institucional. Tendo em vista que esses processos são públicos e por ser uma instituição social, criada e mantida pela sociedade, a universidade (doravante me limitarei a ela) precisa avaliar-se e tem o dever de se deixar avaliar para conhecer e aprimorar a qualidade e os compromissos de sua inserção.”

A avaliação deve servir como ferramenta de gestão no sentido de direcionar as práticas educativas da escola. Como afirma Stufflebeam (apud Dias Sobrinho, 2003) a "tomada de decisão se apóia e se orienta no conhecimento institucional que a avaliação propicia". Sem essas informações, as decisões podem perder a objetividade, não gerando mudanças necessárias no sentido da melhoria do espaço escolar.

Os resultados das avaliações fornecem subsídios para o diagnóstico e para a tomada de decisão no espaço escolar. Partindo destes pressupostos, a urgência de se desenvolver ações que busquem o aprofundamento do conhecimento sobre a escola e a melhoria da qualidade do ensino remete à avaliação.

Segundo Oliveira, o foco dado a esse tipo de sistema de avaliação muitas vezes não traz melhorias efetivas às escolas. É aplicado por amostragem e a abordagem avaliativa direciona-se mais para os resultados da aprendizagem do que para o processo escolar em si. O caráter isolado do exame na realidade é o que mais prejudica o processo de avaliação, pois muitos aspectos que envolvem as instituições de ensino não são apontados durante a execução do programa de avaliação, que tem foco maior na aprendizagem, conseqüentemente, deixando que a dinamicidade e a realidade do contexto envolvido não sejam relevantes durante o programa.

Desenvolver estudos sobre a avaliação institucional na educação básica leva os agentes escolares à reflexão sobre o aperfeiçoamento dos espaços educacionais. A avaliação pode fornecer dados importantes para a construção e efetivação do projeto-político-pedagógico da escola, colaborando para uma melhor definição da identidade, autonomia, missão e objetivos institucionais, a partir de princípios democráticos e participativos. Libâneo (2004) afirma que a "avaliação diz respeito a um conjunto de ações voltadas para o estudo sistemático de um fenômeno, uma situação, um processo, um evento, uma pessoa visando a emitir um juízo de valor". Nesse aspecto, a avaliação propõe a coleta de informações, tendo diversos e diferentes meios de verificação dos aspectos avaliados para, com base nos juízos de valor, tomar decisões. Numa proposta de gestão democrática é importante a participação da comunidade escolar desde a construção do PPP até o processo de avaliação dos resultados, tendo como objetivo a melhoria da qualidade de ensino da instituição. A maneira como a gestão escolar é conduzida nas instituições pode determinar o rumo dos aspectos educacionais das escolas. As interligações, a subjetividade, as estratégias e as visões paradigmáticas acerca dessa perspectiva produzem contextos escolares melhor definidos. Compreender a escola como um espaço de produção e socialização do conhecimento e das relações traz subsídios para transformações e mudanças na educação. Para Luck (2006), a gestão educacional se define da seguinte maneira:

“Gestão educacional corresponde ao processo de gerir a dinâmica do sistema de ensino como um todo e de coordenação das escolas em específico, afinado com as diretrizes e políticas educacionais públicas, para implementação das políticas educacionais e projetos pedagógicos das escolas, comprometido com os princípios da democracia e com métodos que organizem e criem condições para um ambiente educacional autônomo (soluções próprias, no âmbito de sua competências) de participação e compartilhamento (tomada conjunta de decisões e efetivação de resultados), autocontrole (acompanhamento e avaliação com retorno de informações) e transparência (demonstração pública de seus processos e resultados).”

O avanço da educação também se constrói a partir de ações propostas e articuladas pela gestão escolar. Assim, a avaliação institucional torna-se uma ação que subsidia os contextos escolares para a melhoria de qualidade dos mesmos.

De acordo com Fernandes (2002), a avaliação institucional pode contribuir em uma instituição da seguinte forma:

“A escola que passa por um processo avaliativo sério e participativo descobre sua identidade e acompanha a sua dinâmica. Muita coisa aprende-se com esse processo. Mas o que fica de mais importante é a vivência de uma caminhada reflexiva, democrática e formativa. Todos crescem. Os dados coletados mudam, mas vivencia marca a vida das pessoas e renova esperanças e compromisso com um trabalho qualitativo e satisfatório para a comunidade escolar e para a sociedade. Avaliação Institucional é, portanto, um processo complexo e não há, pronto para consumo, um modelo ideal e único para as escolas. Ela precisa ser construída. É o desafio de uma longa caminhada possível e necessária.”

Avaliações institucionais que envolvem instrumentos de coleta como o SAEB, a prova Brasil, o SARESP e outras instâncias do espaço educacional, inclusive a autoavaliação, abrangem de maneira mais qualitativa os contextos e realidades escolares, propiciando reflexões sobre a mudança da concepção da avaliação, exercício da gestão democrática, efetiva participação e a consolidação da identidade da escola.

Essa proposta da participação de todos produz a conscientização da comunidade escolar de que todos os agentes da escola possuem o mesmo grau de importância para o bom funcionamento da instituição e que todos podem contribuir e são responsáveis para a melhoria da educação básica.

O Quadro abaixo apresenta os principais sistemas de avaliações institucionais realizados na Educação Básica, as séries em que são aplicadas, a frequência, o foco de cada uma e o que ou quem está sendo avaliado através dos resultados obtidos.

**Quadro 6: Principais sistemas de avaliação na Educação Básica**

Prova	Série	Período	Foco	Resultados
SAEB ANEB	4ª, 8ª - EF 3ª - EM	A cada 2 anos, desde 1995	Língua Portuguesa Matemática	Sistemas Estaduais de Ensino
Prova Brasil ANRESC	4ª e 8ª EF	Cada 2 anos, desde 2005	Língua Portuguesa Matemática	Escolas do ensino fundamental
ENEM	3ª - EM egressos	Anual à partir de 1998.	Multidisciplinar e Redação	Indivíduos
ENCCEJA	EF e EM	2002, 2006, 2007, 2008	Todas as áreas	Indivíduos; Certificação de nível
ENCCEJA + ENEM	3º EM, Egressos, EJA	2009	Todas as áreas	Seleção Certificação de nível Avaliação das Escolas
PISA (OCDE)	Jovens de 15 anos	2000, 2003, 2006, 2009...	Letramento em Leitura, Matemática, Ciências	Sistema nacional

Fonte: <http://learning.fundap.sp.gov.br/portal/login/index.php> (2010)

### I. SAEB - Sistema Nacional de Avaliação da Educação Básica

Foi criado em 1989 e aperfeiçoado em 1995. Trata-se de uma Avaliação do rendimento escolar das séries terminais (4ª série, 8ª série e 3ª ano do ensino médio) em Língua Portuguesa e Matemática, objetivando conhecer a realidade da escola pública brasileira a partir de exames de proficiência em Matemática e em Língua Portuguesa.

O SAEB é a primeira iniciativa brasileira, em âmbito nacional, no sentido de conhecer mais profundamente o nosso sistema educacional. Além de coletar dados sobre a qualidade da educação no País, procura conhecer as condições internas e externas que interferem no processo de ensino e aprendizagem, por meio da aplicação de questionários de contexto respondidos por alunos, professores e diretores, e por meio da coleta de informações sobre as condições físicas da escola e dos recursos de que ela dispõe. O SAEB iniciou a cultura de avaliação no Brasil, elaborando a primeira Matriz de Referência para a Avaliação e a consolidação do sistema se deu em parceria com o CONSED e a UNDIME. É elaborada com base em uma matriz de competências e habilidades e realizada por meio de aplicação de provas e de questionários de fatores associados ao desempenho. Utiliza a metodologia TRI (Teoria de Resposta ao Item) que apresenta amplo respaldo na

literatura científica internacional e tem sido utilizada em um conjunto importante de avaliações conduzidas por organismos internacionais. Segundo a ONU, uma das principais vantagens da metodologia é que "a metodologia da TRI prioriza o uso de habilidades reflexivas e analíticas em detrimento da memorização de conteúdos, o que representa um avanço importante em relação a outros modelos de avaliação". Os resultados são apresentados em uma Escala de Proficiência e fornecidos para os sistemas que avaliam o desempenho dos alunos no contexto escolar em conjunto com as características da família e da comunidade. A análise dos resultados contribui para melhoria da prática pedagógica.

## **II . PROVA BRASIL**

É o SAEB universalizado em turmas de 20 alunos ou mais das escolas públicas urbanas. Utiliza a Matriz de Referência e mesma metodologia de composição das provas e tratamentos de resultados. Apresenta resultados por escola na mesma escala de proficiência.

## **III . ENEM - Exame Nacional de Ensino Médio**

Criado em 1998 e aplicado anualmente. Possui caráter voluntário e afere o desenvolvimento de competências e habilidades ao final da escolaridade básica, e também utiliza a metodologia TRI. As provas são interdisciplinares, contextualizadas e organizadas em situações problema, compostas por testes de múltipla escolha e redação, envolvendo um conceito mais abrangente de aprendizagem. Os eixos estruturantes do exame são: aprendizagem por resolução de problemas, interdisciplinaridade e contextualização, divididos em cinco áreas de conhecimento: Domínio da Linguagem, Construção de Conceitos, Resolução de Problemas, Argumentação consistente e Intervenção/Criatividade. A Lista de habilidades a serem avaliadas é indicada por uma "Comissão de Governança", divididas em quatro áreas de conhecimento, 30 habilidades 45 questões de prova em cada área, duas áreas por dia em dois dias de provas. O Enem tem como objetivos:

- Conferir ao indivíduo parâmetros para autoavaliação;
- Criar referência nacional para os egressos de qualquer das modalidades do Ensino Médio;

- Alternativa para o acesso à educação superior<sup>5</sup>;

A partir de 2005 os resultados passaram a ser apresentados por escolas. O número de participantes vem aumentando consideravelmente. Em 2008 houve a participação de cerca de 4 milhões de alunos, em 2009 o MEC divulgou que o número de mais de 4,1 milhões de inscritos foi um recorde. A figura 5 mostra a evolução de inscritos no Enem nos últimos dez anos.



**Figura 5: Evolução dos alunos inscritos no ENEM**

Fonte: <http://educacao.uol.com.br/ultnot/2009/09/30/ult1811u375.jhtm> (2009)

A Lista de habilidades a serem avaliadas são indicadas por uma “Comissão de Governança”, divididas em quatro áreas de conhecimento, 30 habilidades 45 questões de prova em cada área, duas áreas por dia em dois dias de provas.

Os principais resultados obtidos com o Enem foram: e o número de participantes vem aumentando consideravelmente:

- Ausência do domínio da leitura compreensiva é principal causa do baixo desempenho.
- A maior parte apresenta desempenho na faixa regular e bom.
- Os homens apresentaram melhor desempenho que as mulheres na parte objetiva da prova, mas o resultado se inverte na redação.

---

<sup>5</sup> A partir de 2004, o PROUNI usa os resultados do Enem como instrumento para o ingresso na Educação Superior.

- Os estudantes mais jovens apresentam melhores desempenhos.

#### **IV . Exame Nacional de Certificação de Competências da Educação de Jovens e Adultos – ENCCEJA original**

Foi criado em 2002, define-se como uma referência de avaliação nacional para jovens e adultos que não puderam concluir os estudos em idade apropriada e tem como objetivo responder às necessidades sociais e às disposições legais da Constituição e da LDB. As provas do Ensino Fundamental e do Ensino Médio correspondem às áreas do conhecimento estabelecidas na Base Nacional Comum.

#### **V. PISA – Programa Internacional de Avaliação de Alunos**

O PISA é um programa internacional de avaliação comparada, cuja principal finalidade é produzir indicadores sobre a efetividade dos sistemas educacionais, avaliando o desempenho de alunos na faixa dos 15 anos, idade em que se pressupõe o término da escolaridade básica obrigatória na maioria dos países. Trata-se de uma avaliação internacional, aplicada a cada três anos, que mede o nível educacional de jovens de 15 anos em leitura, matemática e ciências. Esse programa é desenvolvido e coordenado internacionalmente pela OCDE, havendo em cada país participante uma coordenação nacional. No Brasil, o PISA é coordenado pelo Inep – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais “Anísio Teixeira”.

As avaliações do PISA incluem cadernos de prova e questionários e acontecem a cada três anos, com ênfases distintas em três áreas: Leitura, Matemática e Ciências. Em cada edição, o foco recai principalmente sobre uma dessas áreas. Em 2000, o foco era na Leitura; em 2003, a área principal foi a Matemática; em 2006, a avaliação teve ênfase em Ciências. Alguns elementos avaliados pelo PISA, como o domínio de conhecimentos científicos básicos, fazem parte do currículo das escolas, porém o PISA pretende ir além desse conhecimento escolar, examinando a capacidade dos alunos de analisar, raciocinar e refletir ativamente sobre seus conhecimentos e experiências, enfocando competências que serão relevantes para suas vidas futuras. O Programa Internacional de Avaliação de Alunos pretende avaliar até que ponto os alunos próximos do término da educação obrigatória adquiriram conhecimentos e habilidades essenciais para a participação

efetiva na sociedade. Avaliações internacionais anteriores concentraram-se no conhecimento “escolar”. Esta nova avaliação visa a medir o desempenho dos alunos além do currículo escolar, enfocando competências necessárias à vida moderna.

O PISA é desenhado a partir de um modelo dinâmico de aprendizagem, no qual novos conhecimentos e habilidades devem ser continuamente adquiridos para uma adaptação bem sucedida em um mundo em constante transformação. Têm como objetivos principais:

- Estruturar um esquema de referenciais comuns, estabelecidos de forma colaborativa pelos países participantes;
- Análise de cada país em comparação com o desempenho de outros países;
- Identificar os próprios pontos fortes e fracos.

Por meio dessa análise, é possível verificar se os jovens estão adquirindo as habilidades e competências necessárias para se adaptar a essas transformações, se têm capacidade de organizar e gerir seu aprendizado por meio da utilização do raciocínio lógico na solução de situações-problema. Para avaliar esses aspectos, o PISA não só examina os conhecimentos e habilidades dos alunos, mas também seus hábitos de estudo, suas motivações e suas preferências por diferentes tipos de situações de aprendizado, oferecendo cinco referências chaves para a qualidade dos sistemas educativos:

1. Desempenho geral de sistemas educativos;
2. Igualdade na distribuição de oportunidade de aprendizagem medida pelo impacto do histórico socioeconômico de alunos e escolas e escolas sobre o desempenho, não apenas pela distribuição de resultados de aprendizagem;
3. Consistência de padrões de desempenho entre escolas;
4. Diferenças de gênero;
5. Alicerces para aprendizagem futura, considerando: Estratégias de aprendizagem, motivação e atitudes.

O PISA pretende avaliar o **letramento** em Leitura, Matemática e Ciências. O termo “letramento” foi escolhido para refletir a amplitude dos conhecimentos, habilidades e competências que estão sendo avaliados. Assim, o PISA procura verificar a operacionalização de esquemas cognitivos em termos de:

- conteúdos ou estruturas do conhecimento que os alunos precisam adquirir em cada domínio;
- processos a serem executados;
- contextos em que esses conhecimentos e habilidades são aplicados.

Para cada domínio há uma escala contínua onde são representados os níveis de desempenho individuais e as distribuições dos desempenhos das populações. O desempenho do aluno é definido através de níveis sucessivos de proficiência.

### **Indicadores contextuais**

Além de obter informações sobre os domínios avaliados, o PISA visa a coletar informações básicas para a elaboração de indicadores contextuais, os quais relacionarão os conhecimentos, as habilidades e competências às variáveis demográficas, econômicas e educacionais. Essas informações são coletadas por meio da aplicação de questionários específicos para os alunos e para as escolas.

### **Evolução das características dos alunos a cada três anos**

A cada três anos, um novo conjunto de análises e resultados fornecerá informações sobre como as características dos alunos estão mudando, comparando a direção e o ritmo das mudanças em diferentes países. Desta forma, os gestores de políticas públicas serão capazes de situar os processos de desenvolvimento local, no contexto das mudanças globais, para enfrentar os desafios do novo século.

### **Resultados**

Nos países com melhores resultados, escolas e professores têm suas estratégias e abordagens explícitas para ensinar grupos heterogêneos de alunos, possibilitando um alto grau de aprendizagem individualizada. As disparidades relacionadas a fatores socioeconômicos e a migração são reconhecidas como grandes desafios. Os alunos são expostos a uma variedade de atividades extracurriculares e as escolas oferecem estruturas de apoio diferenciadas para alunos com dificuldades e uma abordagem integrada que contribui para a redução do impacto do contexto socioeconômico do aluno sobre resultados.

Nesses países, detectou-se ainda que sistemas eficazes de suporte são localizados no nível de escolas individuais ou em instituições especializadas de suporte. O desenvolvimento profissional contínuo é parte integrante do sistema e existe uma atenção especial dirigida ao desenvolvimento profissional de pessoal de gestão escolar. Os programas de capacitação de mestres são seletivos e o treinamento de professoras da pré-escola está integrado ao desenvolvimento profissional dos demais professores.

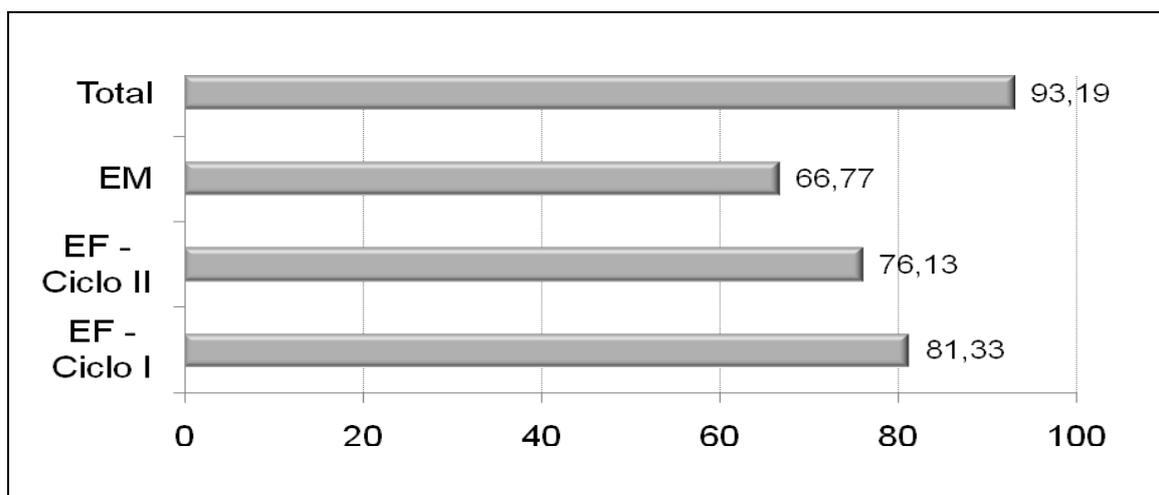
Os principais resultados mostram:

- expectativas elevadas;
- intenso ambiente de estudo;
- relações estreitas entre professores e alunos;
- definição clara de objetivos;
- gestão de resultados;
- controle sistemático por todos os interessados.

As principais contribuições pedagógicas para a Educação no Brasil são: acesso a metodologias mais estruturadas, dados comparativos confiáveis e interação com equipes bem qualificadas. O Ministro da Educação, Fernando Haddad (2007) afirma que os resultados do Pisa ajudam na programação de investimentos na educação básica. O Brasil atingiu a colocação de 57<sup>o</sup> em matemática, com nota 386, de acordo com os dados do Pisa. O ranking é liderado pela China, que obteve pontuação média de 600. Em seguida, vêm na lista os tigres asiáticos Singapura (562), Hong Kong (555), Coreia do Sul (546) e Taiwan (543).

## **VI. SARESP- Sistema de Avaliação de Rendimento Escolar do Estado de São Paulo**

É apoiado no currículo do Estado de São Paulo. As provas calibradas (itens pré-testados). Utiliza a mesma métrica, a mesma gramática e contém habilidades do SAEB/ PROVA BRASIL. Os dados comparáveis anualmente e integram a base de informações para a Gestão por Resultados. A figura 6 mostra que 93% entre as escolas que tiveram acompanhamento mais próximo da SE (com menores valores do IDESP em 2008) atingiram ou superaram as metas em 2009.



**Figura 6: Índice de escolas que atingiram ou superaram a meta do Idesp em 2009**  
 Fonte: <http://learning.fundap.sp.gov.br/portal/login/index.php>(2010)

As Matrizes de Referência da Avaliação são elaboradas a partir da definição clara de competências e habilidades, em cada disciplina e ciclo, com a indicação das expectativas de aprendizagem a serem avaliadas. É aplicado anualmente nas disciplinas de Língua Portuguesa e Matemática para compor o programa de Gestão por Resultados e há a alternância das áreas de Ciências da Natureza e Ciências Humanas, concomitantemente. As séries em que a avaliação é aplicada são nas 2ª, 4ª, 6ª e 8ª séries do Ensino Fundamental e na 3ª série do Ensino Médio.

### **Fatores Associados ao desempenho**

É realizada uma pesquisa de dados que facilitam a compreensão de resultados por meio de questionários que coletam dados e informações sobre as condições intra e extraescolares que afetam o ensino e interferem na aprendizagem.

Em 2008 foi instituída uma dinâmica diferenciada em que os profissionais da rede respondem esse questionário *on-line*, em plataforma *web*, visando garantir maior agilidade e economia na coleta de dados. No caso dos alunos e famílias, o mesmo é enviado para a residência dos alunos. Os questionários abordam as seguintes dimensões:

- Identificação pessoal: trajetória profissional;
- Características gerais do funcionamento da escola;
- Infraestrutura física e material pedagógico;
- Percepção da dinâmica da escola;

- Atividades desenvolvidas em sala de aula, por disciplina avaliada;
- Dados socioeconômicos.

## **Resultados**

As informações indicando os resultados vão para a escola no Boletim da Escola que contém os dados gerais de participação no Estado e no Município, as médias gerais do SARESP por disciplina e série, considerando Estado, Município e Escola e as médias do SAEB e Prova Brasil por disciplina e série, considerando as escolas estaduais do Brasil e as escolas estaduais de São Paulo, as escolas municipais do Brasil e as escolas municipais de São Paulo.

Os resultados obtidos pelas séries e componentes curriculares mostram a distribuição percentual dos alunos nos Níveis de Desempenho das escalas de proficiência de Língua Portuguesa e de Matemática.

Em 2009, o SARESP contou com a participação de 8.749 escolas e 2.471.533 alunos, divididos em 3.227 escolas municipais de 531 municípios, 112 escolas particulares, 179 unidades do SESI e 86 escolas do Centro Paula Souza.

O uso dos resultados pode estar inseridos em contextos de gestão diferenciados, considerando os níveis de políticas públicas, gestão de rede e de gestão de escola, coordenação pedagógica, professores e sala de aula. Apresenta o desafio maior de construir ou reconstruir a Proposta Curricular do Estado de São Paulo e enfrentar o problema do desempenho insuficiente dos alunos apresentados de 1996 nas avaliações nacionais

s. As ações estruturantes do SARESP são: currículo; avaliação; materiais de apoio para professores, gestores e alunos, aulas de reforço e recuperação e seus resultados fornecem subsídios para apoiar a implementação do currículo, a recuperação e ações emergenciais de acordo com as necessidades detectadas.

### **Panorama da Educação Paulista em 2009**

98% das crianças entre 7 e 14 anos estão na escola;

86% dos jovens entre 15 e 17 anos estão na escola;

60% dos jovens de 15 a 17 anos estão na série correta.

Segundo dados do IBGE, o Estado de São Paulo é o 1º colocado no ranking da escolaridade de pessoas entre 15 e 29 anos e o 1º colocado no IDEB 2007 (4ª e 8ª séries do Ensino Fundamental e 2º colocado no Ensino Médio. Foi o 7º colocado no SAEB em Língua Portuguesa e Matemática na 4ª série do Ensino Fundamental, o 3º

colocado na Prova Brasil e SAEB 2007 (4ª série do Ensino Fundamental em Língua Portuguesa); 7º colocado em Língua Portuguesa (Ensino Médio e 8ª série do Ensino Fundamental) e Matemática do Ensino Médio e 8º lugar em Matemática no Ensino Fundamental.

No ciclo II, a meta do IDESP foi amplamente superada em 2009 e no Ensino Médio, a meta do IDESP foi praticamente alcançada, 73% das escolas atingiram ou ultrapassaram as metas em pelo menos um nível de ensino.

Em todos os ciclos, observa-se a elevação do indicador de desempenho, comparativamente a 2008. Na comparação entre os resultados do SARESP 2008 e a edição, o destaque cabe à 4ª série do Ensino Fundamental, que assinala um incremento de 10 pontos no intervalo de apenas um ano. Os resultados de Língua Portuguesa assinalam uma tendência de elevação dos níveis de proficiência dos alunos em todo percurso da educação básica. A melhoria vigorosa dos níveis de letramento nas séries iniciais projeta para os anos próximos a manutenção da tendência à elevação do desempenho nas séries seguintes.

Em relação à evolução da Proficiência em Matemática, na comparação entre os resultados do SARESP 2008 e a edição 2009, o destaque cabe à 4ª série do Ensino Fundamental, que assinala um incremento de 10 pontos em apenas um ano. Na 8ª série do Ensino Fundamental, o aumento foi de 6 pontos, projetando um cenário de elevação dos níveis de proficiência também em Matemática. Já no Ensino Médio, os dados sugerem a existência de obstáculos mais severos à elevação dos níveis de desempenho nessa disciplina, no qual é observada uma queda em 2009, comparando ano a ano de 2008, com o alunado retornando ao patamar de 2007. Como ação emergencial para esses resultados, promoveu-se em 2010 um curso de formação continuada para Professores de Matemática do Ensino Fundamental Ciclo II e Ensino Médio com uma carga horária de 240 horas de aulas presenciais e a distância.

Conclui-se que é possível utilizar os resultados das avaliações institucionais para melhorar a qualidade do ensino desde que seja possível detectar as dificuldades encontradas e visualizar em que nível estão inseridas. Assim, se torna possível a definição de metas e a promoção de ações a serem buscando a melhoria os resultados obtidos.

### 3.3. A escala SERVQUAL

O primeiro modelo para avaliar a qualidade de serviços teve origem do trabalho dos pesquisadores Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) que se propunha a encontrar as seguintes respostas:

- Como exatamente os consumidores avaliam a qualidade de um serviço?
- Como os serviços são avaliados pelos consumidores de uma forma global ou Parcial?
- Quais as múltiplas facetas da dimensão de um serviço?
- Estas dimensões diferem de acordo com o seguimento do serviço?

O modelo de GAP tem como critérios de avaliação, os “gaps” que são as diferença entre as perspectivas dos clientes e o que é realmente oferecido, pois de acordo com Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), os usuários avaliam a qualidade do serviço comparando o que desejam e esperam com aquilo que obtém.

As “lacunas” entre as expectativas dos consumidores e suas percepções de qualidade de serviço foram consideradas pelos autores da pesquisa, como a maior causa dessas deficiências e é resultado de outras lacunas que se inter-relacionam e formam o Modelo de Análise de Gaps da qualidade. O modelo proposto na figura 7 pelos autores é composto de 5 gaps, sendo que gap 1, 2, 3, 4 representa as causas relacionadas ao prestador de serviço e o gap 5 em relação ao cliente. Essa divisão pode ser representada da seguinte forma:

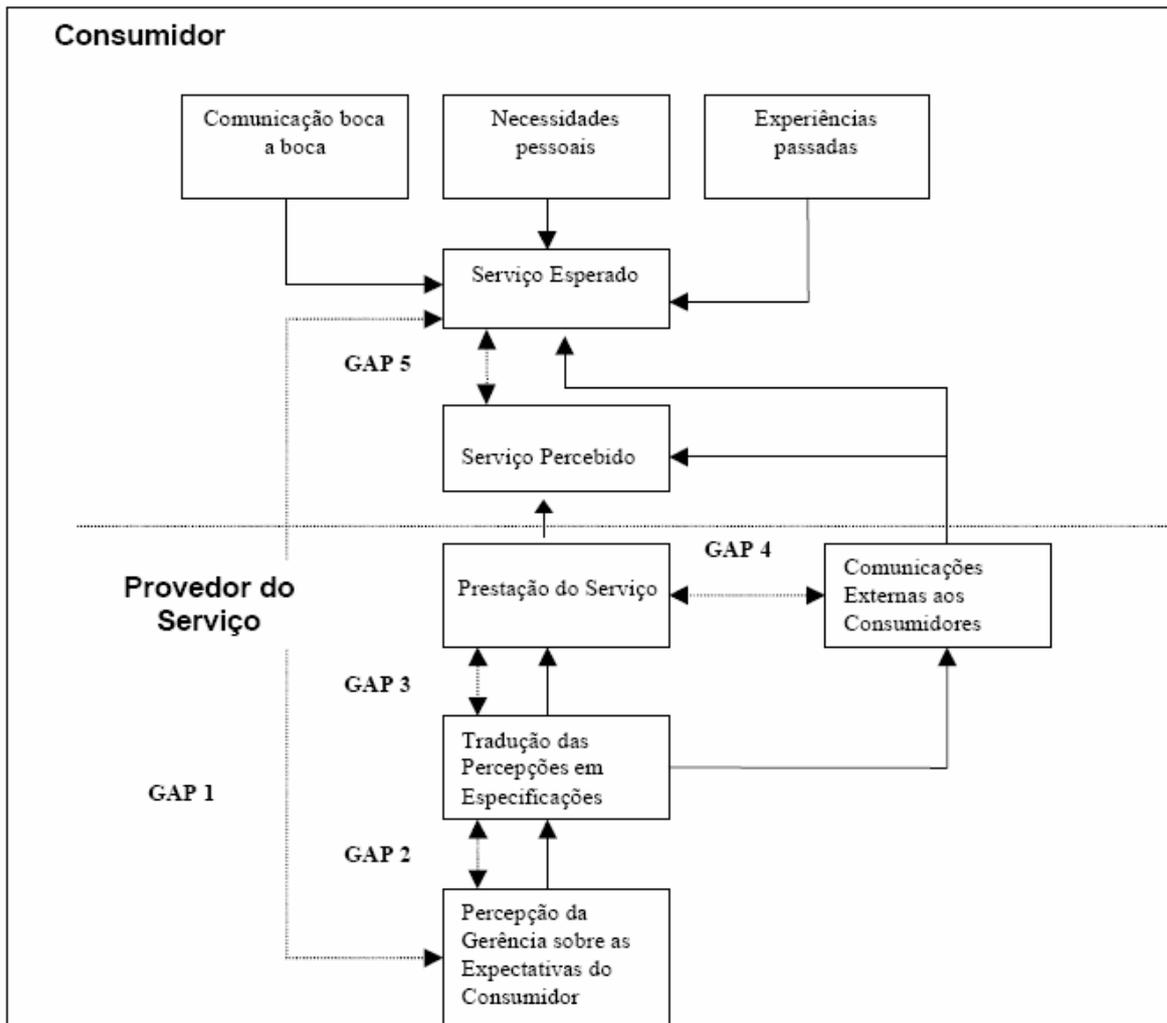
**GAP 1:** Lacunas entre expectativas dos clientes e percepções dos gerentes sobre essas expectativas.

**GAP 2:** Lacunas entre percepção dos gerentes das expectativas dos clientes e especificação de qualidade do serviço.

**GAP 3:** Lacunas entre especificação de qualidade nos serviços e serviços realmente oferecidos.

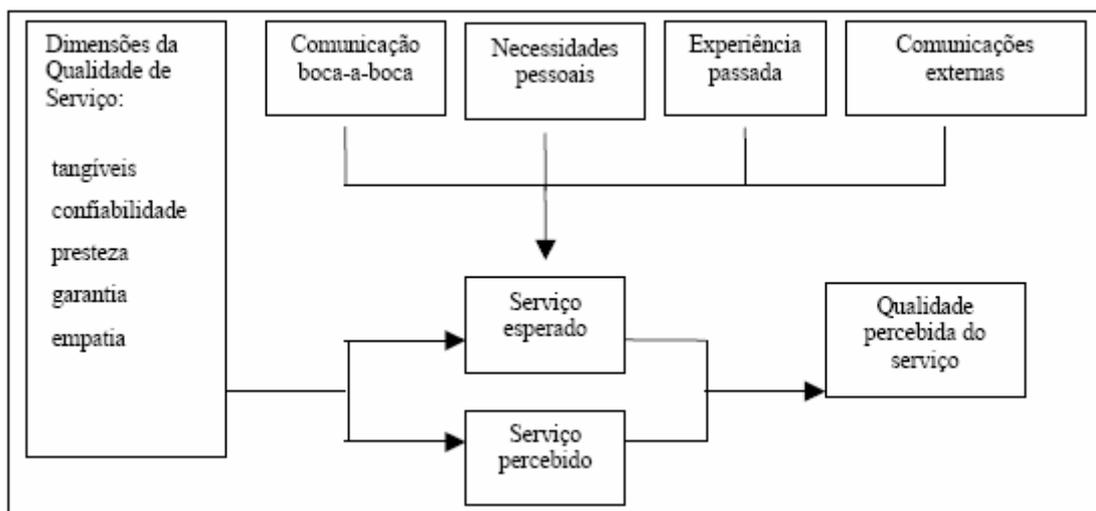
**GAP 4:** Lacunas entre serviços oferecidos e aquilo que é comunicado aos clientes.

**GAP 5:** Lacunas entre o que o cliente espera receber e a percepção do que eles tem dos serviços oferecidos.



**Figura 7: Modelo de Gap ou conceitual de qualidade de serviços**  
**Fonte: Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990).**

Em seguida, tendo em vista as conclusões da fase qualitativa de suas pesquisas, os mesmos autores Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990) chegaram à conclusão de que pode haver uma discrepância entre as expectativas do cliente quanto ao serviço fornecido e a percepção do serviço efetivamente prestado, resultando em lacunas que existem tanto em interfaces internas quanto em interfaces externa. Partindo das conclusões da fase qualitativa, os autores criaram um instrumento de mensuração da qualidade de serviços percebida pelo usuário através de instrumentos estatísticos, a Escala SERVQUAL. O modelo é uma ferramenta de diagnósticos que destaca as forças e fraquezas da empresa obtida através de pesquisas com os consumidores. A figura 8 resume o modelo conceitual da escala SERVQUAL.



**Figura 8: Modelo conceitual da escala SERVQUAL**  
 Fonte: Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990).

Essa escala consiste em um questionário composto por 22 itens distribuídos em subescalas distintas de acordo com as dimensões de qualidade, cujas respostas são dadas em escala de Likert. Tem como objetivo definir as expectativas gerais do respondente em relação ao serviço prestado, dividindo-se em duas seções uma correspondente às expectativas e outra que busca medir o julgamento do usuário em relação ao serviço prestado pela empresa avaliada.

A mensuração da percepção da qualidade de serviços por parte do usuário se dá através da medição das diferenças entre os escores de percepção e os de expectativa, de forma que uma diferença negativa indica que a expectativa supera a percepção de qualidade e uma diferença positiva indica uma percepção de qualidade maior do que a esperada. Atualmente, a escala SERVQUAL conta com cinco dimensões: Tangíveis, Confiabilidade, Presteza, Garantias e Empatia. Segundo os autores, após diversas aplicações da escala, constatou-se que a dimensão mais importante é a Confiabilidade, que consiste na capacidade de realizar o serviço prometido de forma confiável e precisa. (ZEITHAML; PARASURAMAN; BERRY, 1990).

Embora a Escala SERVQUAL tenha sido desenvolvida a partir de alguns setores específicos, os autores ressaltam que se trata de uma escala padronizada e pode ser aplicada em qualquer organização que presta serviços, desde que sejam feitas as adaptações necessárias. Foi realizado um trabalho de refinamento da SERVQUAL, visando espelhar melhores propriedades psicométricas, tornando a

escala mais fidedigna e válida, facilitando sua adaptação. (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1991).

A escolha da escala SERVQUAL como sugestão de instrumento de validação de qualidade nessa pesquisa se deu por apresentar em suas dimensões uma abordagem próxima aos critérios competitivos abordados por Ganesi e Corrêa (Quadro 5), por ela se diferenciar de outros instrumentos pela abordagem tanto da percepção de qualidade dos clientes, quanto de suas expectativas, o que, no setor educacional, colabora no sentido de facilitar a identificação de falhas durante o processo e oferece subsídios para um replanejamento de ações. Segundo Rust, Zahorik & Keiningham (1993), a análise dos dois âmbitos é considerada mais justa, uma vez que pode ser mostrada matematicamente que a comparação com as expectativas estará mais correlacionada com a retenção do cliente do que uma pergunta sobre qualidade ou satisfação.

**Quadro 7: Escala Servqual Adaptada**

Em relação a ...	Abaixo do esperado		Igual ao esperado		Acima do esperado	
	1	2	3	4	5	
1. Fornecer o curso conforme o prometido						
2. Solucionar as dúvidas dos alunos						
3. Apresentar corretamente o conteúdo da primeira vez						
4. Realizar o treinamento no prazo prometido						
5. Não cometer erros						
6. Manter os alunos bem informados sobre o curso						
7. Rapidez na realização do treinamento						
8. Demonstrar interesse em ajudar o aluno						
9. Disponibilidade em atender o aluno						
10. Instrutores que inspiram confiança						
11. Fazer com que os alunos se sintam seguros durante o treinamento						
12. Instrutores sempre corteses com os alunos						
13. Instrutores capazes de dar respostas corretas às perguntas dos alunos						

14. Dispensar uma atenção individualizada aos alunos					
15. Instrutores que se preocupam com os alunos					
16. Levar em consideração as sugestões apresentadas pelos alunos					
17. Instrutores que entendem as necessidades dos alunos					
18. Atender os alunos em horários convenientes					
19. Utilizar material didático de boa apresentação					
20. Homepages atraentes e claras para suporte ao aluno					
21. Instrutores com comportamento profissional					
22. Recursos tecnológicos utilizados no curso					

Fonte: Veiga, R. T., Moura, A. I., Gonçalves, C. A., Barbosa (1998)

## 4. Universo de Pesquisa

### 4.1. Telessalas

A Telessala pode ser considerada uma das modalidades pioneiras do Ensino a Distância. Segundo Alves, já na primeira Lei de Diretrizes e Bases conhecida pelo Brasil, a Lei nº 4024/61, em seu artigo 25, parágrafo segundo, dizia: “Os cursos supletivos serão ministrados em classe ou mediante utilização de rádio, televisão, correspondência e outros meios de comunicação que permitam alcançar o maior número de alunos”. Na rede estadual, contamos com escolas que oferecem o Ensino Fundamental II e o Ensino Médio. De acordo com a Resolução SE 181, de 19/12/2002, para freqüentar a Telessala o aluno deve ter 14 e 17 anos respectivamente, as salas, para serem autorizadas, deveriam contar com o mínimo de 50 alunos completos, o desenvolvimento integral dos conteúdos previstos para cada nível de ensino não poderá ultrapassar a quatro semestres letivos no Ciclo II do Ensino Fundamental e três semestres letivos, no que se refere ao Ensino Médio. Caberá à Direção da Escola, coordenação e orientadores de aprendizagem a distribuição das disciplinas observada à duração de duas horas diárias para o desenvolvimento da disciplina, podendo ser oferecido mais de um componente curricular simultaneamente. O material didático que orienta os estudos são livros e

vídeoaulas, a presença é flexível, mas deve ser objeto rotineiro e de registro realizados pelo professor orientador de aprendizagem e os exames são presenciais.

A modalidade Telessala ajuda a sanar alguns problemas que impossibilitam os alunos a frequentar a modalidade regular que causam a evasão escolar como a incompatibilidade entre o horário de estudo e o horário de trabalho e a falta de motivação pelo cansaço do dia-a-dia, possibilitando a conclusão do Ensino Médio em três semestres e com o horário flexível e servindo como uma oportunidade de continuação dos estudos no Ensino Superior.

Em 24 de julho de 2009, sai a Resolução SE 48, que dispõe que a Telessala deve contar com a carga horária de vinte e sete horas semanais, contando com cinco aulas diárias de cinquenta minutos no período diurno e quarenta e cinco minutos no período noturno. As disciplinas devem compor as áreas curriculares do respectivo nível de ensino. A idade mínima passa a ser dezesseis e dezoito anos, respectivamente para o Ensino Fundamental e Médio. A duração dos cursos é a mesma, as avaliações devem ser presenciais, devendo ser realizados no final de cada semestre. De acordo com essa Resolução, a frequência passa a ser obrigatória. A Telessala nos moldes da Res. 48/09 ainda não está vigorando, mas devemos observar que deixará de ser uma modalidade a distância ficando apenas os Centros Estaduais de Educação de Jovens e Adultos (CEEJA), que são pólos de Educação a Distância.

#### **4.2. Teletec**

Lançado em junho de 2007, o Telecurso TEC é um curso desenvolvido por meio da parceria entre o Governo do Estado, o Centro Paula Souza e a Fundação Roberto Marinho, tendo como objetivo expandir a oferta do Ensino Profissionalizante em São Paulo e em todo país. O Teletec possibilita que os concluintes obtenham uma Habilitação Técnica de Nível Médio, oferecendo aos jovens maiores possibilidades de inserção no mercado de trabalho. Foi implantado em 2008 para estudantes do Ensino Médio da rede estadual de São Paulo. Em 2009 o Telecurso TEC começou a ser oferecido aos alunos do Ensino Médio do EJA – Educação de Jovens e Adultos em Minas Gerais e, ainda em 2009, o Governo de Goiás, por meio da Secretaria de Ciência e Tecnologia, fez uma parceria entre as prefeituras

goianas, a Fundação Roberto Marinho e o Centro Paula Souza, para a oferta da modalidade aberta de curso técnico de gestão nas áreas de Administração Empresarial, Gestão de Pequenas Empresas e Secretariado e Assessoria.

Os cursos técnicos na modalidade a distância ou semipresencial, se desenvolvem em três módulos semestrais, sendo cada módulo desenvolvido em dezesseis semanas, cada uma delas com seis horas-aula semanais de trabalho presencial e dez horas de trabalho a distância, totalizando uma carga horária de 800 horas. Ao final de cada módulo o aluno realiza um exame presencial e, sendo aprovado, recebe um certificado de Qualificação Profissional. O aluno estuda com o apoio dos livros e programas de TV. Cada programa tem duração média de 15 minutos, transmitidos pelos canais Globo, Cultura e Futura.

O Telecurso TEC pode ser oferecido nas seguintes modalidades:

- Presencial: nessa modalidade os estudantes são organizados em turmas, formando uma tec-sala e utilizando recursos didáticos (TV, CD-ROM, material impresso e ambiente virtual). São permanentemente acompanhados por um orientador de aprendizagem capacitado pelo Centro Paula Souza e Fundação Roberto Marinho, que é o responsável pela organização das aulas, registros de frequência e apoio aos alunos durante a realização de suas atividades, pesquisas e debates, bem como pelas avaliações de aprendizagem que acontecem nas aulas.
- Aberta: se refere à exibição diária de programas para acompanhamento individual e realização das atividades propostas nos livros em horários pré-definidos em três emissoras de TV. Para fazer o curso nessa modalidade, basta o aluno adquirir o livro do módulo que quiser estudar, seguir as orientações e realizar as atividades indicadas em cada aula, acompanhando também os programas de TV.
- On-line: desenvolvida em plataforma própria para acompanhamento dos alunos que constituem turmas on-line, com orientação de um tutor que atua a distância, como responsável pela organização das atividades, pelo registro da participação e dos trabalhos realizados na plataforma, bem como pelo acompanhamento do processo de aprendizagem. Para estudar essa modalidade, é necessário que o aluno tenha acesso freqüente a um

computador conectado à internet. No momento, essa modalidade se encontra em fase de teste e deve entrar em funcionamento no início de 2011.

Apenas a modalidade aberta está disponível para o público em geral. As modalidades semipresencial e on-line são oferecidas somente às instituições conveniadas (prefeituras, estados, órgãos públicos, empresas, sindicatos e outras organizações da sociedade civil). De acordo com o professor Roberto De Fino Bentes (2010),

“Um bom aluno de um curso a distância de qualidade leva vantagem sobre um bom aluno de um curso presencial”. A afirmação é do professor Roberto De Fino Bentes, membro da Associação Brasileira de Educação a Distância (Abed) e coordenador de Tecnologia e Mídias Educacionais do Sistema Federação das Indústrias do Estado do Paraná (FIEP).

Este autor comenta que o motivo disso é que o primeiro tipo de estudante precisa desenvolver habilidades extras, como proatividade, disciplina e criatividade para construir o conhecimento a partir de mídias alternativas e interagir virtualmente com tutores e colegas. Alcançar o sucesso na educação a distância (EAD) pode não ser fácil. Como ocorre também no Telecurso TEC, são muitos os que conciliam as aulas com o curso do Ensino Médio e um trabalho. Ou que só têm o fim de semana para encontros presenciais e dividem o computador com toda a família. Mas vale a pena perseverar. “Afinal, o mercado vem reconhecendo mais o valor da capacitação a distância. E até quem nunca foi autodidata pode alcançar um bom desempenho. Basta que seja bem orientado e conte com um material didático que o envolva”, acredita Bentes (2010), que ainda dá as seguintes dicas para quem quer estudar a distância:

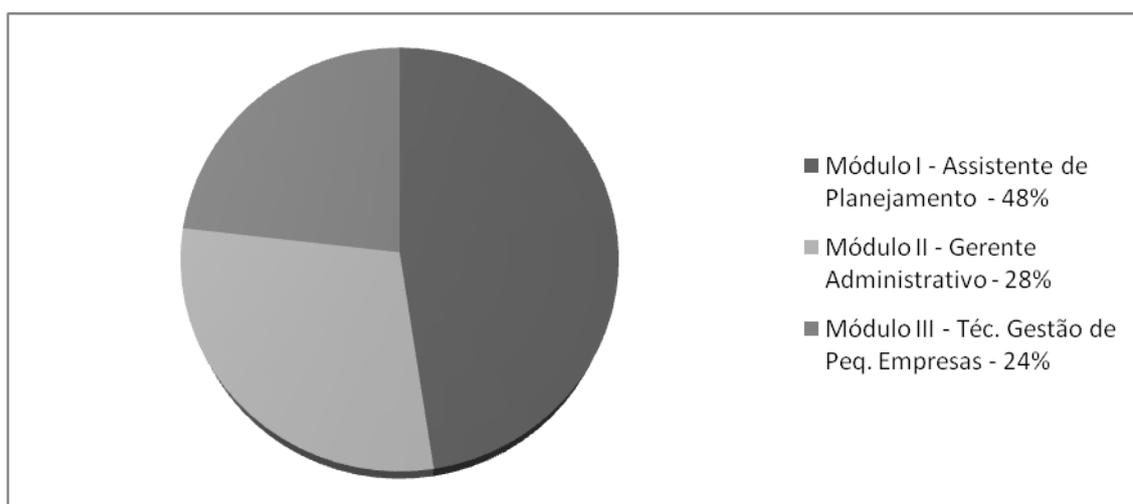
- **Caia na rotina sem medo** – “Organização e método aumentam a produtividade. Por menor que seja o tempo disponível, o aluno sabe que, naquele momento, estará concentrado e no melhor local possível para absorver o conhecimento a que se propôs”, observa Bentes.
- **Realize seus exercícios com antecedência** – “Você terá tempo de refazê-lo, se quiser, e estará com o conteúdo da aula ainda fresco. Isso melhora o nível das respostas.”

- **Use e abuse do Orientador de Aprendizagem** – Entender é a chave para aprender e aplicar o que foi aprendido. Não tenha receio de incomodar ao pedir esclarecimentos extras.
- **Compartilhe suas dúvidas** – “Envie perguntas pelo ambiente virtual, não troque e-mails particulares com o professor. Assim, todos aprendem e a instituição gestora consegue acompanhar o tempo de resposta e a qualidade do retorno dado pelo tutor.”
- **Estude uma matéria de cada vez** – Se for preciso rever conteúdos de matérias diferentes no mesmo dia, comece pelos assuntos que requerem atenção especial, pois você ainda estará com a "cabeça fria". Refaça este cronograma semanalmente.
- **Não existe memória fraca** – Treine-a, parando periodicamente a leitura e revendo mentalmente os pontos principais do que acaba de ser lido. Ao final, olhe novamente o texto “em diagonal” para uma rápida revisão. Tome notas (curtas) após cada capítulo e crie elos de ligação com seu cotidiano.
- **Saiba a hora de relaxar** – Pare de 20 a 30 minutos se estiver cansado, não aborrecido. Tarefas tediosas costumam se tornar mais tediosas ainda depois de um intervalo de descanso – “Ouça uma música ou folheie uma revista sem compromisso para distrair-se. E faça um alongamento físico, tão importante quanto as pausas mentais”.
- **Tenha o corpo são** – Mantenha uma alimentação balanceada e não sacrifique noites de sono para correr atrás do tempo perdido. Doentes ou enfraquecidos não estamos predispostos ao estudo.
- **Escolha um local agradável para estudar** – O ideal é que você não seja interrompido. Se não dispuser de um ambiente assim onde mora, por falta de espaço ou excesso de pessoas, procure uma biblioteca com equipamentos multimídia.
- **Defina metas ousadas para seu aprendizado** – “Se pensarmos que vamos atingir além do que foi pedido e porventura não conseguirmos, ficaremos na média, o que é algo bom.”
- **Chat educacional não é bate-papo** – “Conheça bem o conteúdo para saber o que vai teclar e leve suas dúvidas. Aproveite a rica troca cultural com

eventuais participantes de outras cidades. Pergunte onde cada um estuda e aprenda sobre outros mercados de trabalho.”

Oferecer um ensino a distância de qualidade também é uma das preocupações da coordenação do Telecurso Tec, pois são aplicadas avaliações institucionais periódicas para detectar as possíveis falhas e analisar o nível de satisfação dos usuários dos serviços prestados.

Desde 2006, o Telecurso Tec já formou 5.802 (cinco mil oitocentos e dois) técnicos em Gestão de Pequenas Empresas, 11.915 (onze mil novecentos e quinze) estudantes foram qualificados, concluindo apenas o Módulo I e 7.320 (sete mil trezentos e vinte) concluíram o Módulo II no Estado de São Paulo. Em Minas Gerais, o curso está em andamento, contando com 24.000 (vinte e quatro mil) alunos. Como os mesmos estão em fase de avaliação presencial, ainda não há dados sobre o número de qualificados e em Goiás 180 (cento e oitenta) alunos já estão qualificados no Módulo I – Assistente de Planejamento.



**Figura 9: Gráfico do percentual de alunos concluintes do Teletec no Estado de São Paulo**

**Fonte: Dados fornecidos pelo Coordenador do Telecurso Tec (2010)**

O gráfico exposto na figura 9 mostra que o número de concluintes é considerável no primeiro módulo, mas é importante destacar que o aluno recebe a Habilitação Profissional de Nível Técnico ao término do 3º módulo, no qual o índice apresentado é de 24 por cento.

Em entrevista com Welington Luis Sachetti, Coordenador do Teletec, identificou-se que uma das grandes novidades ocorridas em 2010 foi a inclusão nas Etecs de cursos técnicos semipresenciais por meio do Telecurso Tec para

estudantes que trabalham e não têm possibilidade de freqüentar o Ensino Técnico em horário regular. Segundo Wellington, o curso foi preparado em 2009, mas implantado em 2010 e hoje conta com 71 turmas. Para ingressar no Teletec, os alunos passam pelo mesmo Processo Seletivo que os alunos dos cursos regulares, o Vestibulinho. As aulas acontecem presencialmente aos sábados, sendo 6 horas-aula por dia, e, durante a semana, o aprendizado e as atividades são não presenciais e online, a distância, monitorados pelo orientador de aprendizagem. Entre as mudanças ocorridas em 2010, as mais significativas para o Coordenador foi a Prática Pedagógica dos professores, a construção do ambiente virtual para 2011 e a busca constante de novas parcerias como a que já existe com as Secretarias da Educação de Minas Gerais, Goiás e São Paulo e estão estudando parcerias privadas.

Em relação à parceria com a Secretaria da Educação, vai se encerrar no 2º semestre de 2010 por questões contratuais. Algumas escolas da rede estão oferecendo o primeiro módulo do curso, que é de Assistente de Planejamento. Ao finalizar esse módulo, os alunos recebem o Certificado da Qualificação e, se tiverem interesse em concluir, migram para as Etecs e concluem os outros dois Módulos. Wellington afirmou que a taxa de evasão nas Escolas da Rede Estadual foi muito alta, girando em torno de 40%. Mas nessa taxa estão inclusos alunos que não chegaram a frequentar. Os motivos que podem ter levado a essa evasão foi a falta de interesse por parte dos alunos, dificuldades em relação aos horários de aulas e em alguns locais, a falta de estrutura. Já nas Etecs a evasão foi bem menor. Está sendo realizada uma pesquisa com os orientadores de aprendizagem para se verificar esse índice e os motivos que levaram os alunos a desistir do curso.

Em relação à preocupação com a qualidade dos serviços prestados, deve-se ressaltar os seguintes fatores:

1. Os professores ou orientadores de aprendizagem, como são denominados no Teletec, são capacitados em diversos momentos<sup>6</sup>, antes de iniciar as aulas, passam por um processo seletivo e participam de uma capacitação e durante

---

<sup>6</sup> Em Novembro de 2009 foram capacitados 180 professores das Etecs para trabalharem no Telecurso Tec.

- o curso participam de um “Programa de Formação Continuada”, o qual é aplicado e acompanhado por seus coordenadores;
2. Quando o curso é implantado em uma unidade, o Diretor da Unidade e o Coordenador Pedagógico se reúnem com os funcionários para explicar como o curso funciona e fornecem um manual com explicações relevantes sobre o Teletec.;
  3. São aplicados três instrumentos para avaliação da qualidade dos cursos:
    - Um questionário interno que é aplicado semestralmente para orientadores e alunos elaborado pela Coordenação do Teletec;
    - Uma avaliação denominada “SAI” – Sistema de Avaliação Institucional aplicada anualmente a toda comunidade do Centro Paula Souza e formulada por uma empresa contratada;
    - Observatório Interno – realizado anualmente por uma comissão do CEETEPS e coordenada pela Supervisão, consiste em fazer um levantamento das ações pedagógicas e administrativas praticadas na escola;

Após o levantamento dos resultados da avaliação, até o 5º encontro de cada módulo é feito uma reunião de avaliação entre os orientadores e os coordenadores de orientadores onde são apresentados os dados levantados e trabalhados os resultados em geral e os pontos de “atenção” que devem ser melhorados.

As perspectivas do Teletec para o futuro, segundo Wellington, são: a implantação de 180 Telessalas no início de 2011, atingirem o número de 6.000 alunos, implantação da modalidade online para 2011, a qual já se encontra em fase de teste, uma maior divulgação da modalidade aberta na qual o aluno se inscreve, compra o livro, estuda e faz uma avaliação presencial, formulada pela Coordenação Pedagógica juntamente com uma equipe de elaboradores.

### 4.3. Resultados

Os dados da pesquisa foram levantados através da aplicação de questionários utilizando a Escala SERVQUAL como instrumento de validação de qualidade aos alunos dos diferentes segmentos estudados, analisando os seguintes itens:

- Consistência
- Competência
- Velocidade de Atendimento
- Empatia/atmosfera
- Flexibilidade
- Credibilidade/Segurança
- Acesso
- Aspectos Tangíveis

O montante de alunos matriculados nas escolas onde foram realizadas as pesquisas é de 265 alunos, sendo 113 na Telessala e 152 no Teletec.

Foram aplicados 143 questionários, sendo que 47% foram respondidos por alunos das Telessalas e 53% foram respondidos por alunos do Teletec. O Universo da Pesquisa é igual a amostra, o que corresponde a um total de 53,9% de respondentes.

Na Telessala foram respondidos 59,5% questionários, sendo 37,5% por homens e 62,5% por mulheres, dentre os quais 7,5% tem idade entre 18 e 24 anos, 22,5% entre 25 a 35 anos, 33% entre 36 e 45 e 37% tem idade acima de 45 anos.

No Teletec foram respondidos 50% dos questionários, dos quais 27,5% por homens, 68,5% por mulheres e 4% não se identificaram, 52,5% tem idade entre 16 e 24 anos, 27,5% entre 25 e 34 anos e 20% tem idade acima de 35 anos.

O quadro 8 mostra as questões da escala SERVQUAL adaptada aplicada na pesquisa relacionadas aos critérios competitivos em serviço de Giansesi e Correa (1993). Como podemos observar, as questões 1 e 20 estão relacionadas à consistência, as questões 7, 10 e 21 à competência, a questão 2 à velocidade de atendimento, as questões 6,9 e 11 à empatia e atmosfera, as questões 12 e 13 à

flexibilidade, as questões 3,4,8, 17 e 18 à credibilidade e segurança, as questões 5, 14,15, 16 e 19 aos aspectos tangíveis.

**Quadro 8: Escala Servqual Adaptada de acordo com os critérios de Gianesi e Correa**

<b>Crítérios Competitivos de Gianese</b>	<b>Em relação ao curso e equipe envolvida no seu desenvolvimento, dê sua avaliação</b>
CONSISTÊNCIA	1. Ao final do módulo, seus objetivos foram atingidos de acordo com suas necessidades.
CONSISTÊNCIA	20. Os professores são pontuais e cumprem os prazos estabelecidos.
COMPETÊNCIA	7. Avaliações coerentes com os assuntos estudados.
COMPETÊNCIA	10. Os professores cumprem os objetivos de aprendizado da disciplina como propostos na ementa.
COMPETÊNCIA	21. Os professores demonstram possuir domínio do conteúdo da disciplina.
VELOCIDADE DE ATENDIMENTO	2. Dúvidas ou reclamações atendidas dentro do prazo esperado.
EMPATIA E ATMOSFERA	6. Professores empenhados em ajudar os alunos.
EMPATIA E ATMOSFERA	9. Funcionários e Professores corteses, que lidam com os alunos de maneira atenciosa.
EMPATIA E ATMOSFERA	11. Professores dispensam atenção individualizada aos alunos.
FLEXIBILIDADE	12. Professores que compreendem as necessidades dos alunos, procurando adequar os conteúdos das disciplinas e as atividades às mesmas.
FLEXIBILIDADE	13. Horários de aulas e de atendimento aos alunos convenientes.
CREDIBILIDADE E SEGURANÇA	3. O que foi proposto para cada módulo foi cumprido de forma adequada, atingindo as metas estabelecidas.
CREDIBILIDADE E SEGURANÇA	4. As informações sobre o curso e sobre as aulas foram passadas de forma clara e precisa.
CREDIBILIDADE E SEGURANÇA	8. Funcionários e Professores demonstram confiança nas respostas ou soluções dos problemas apresentados.
CREDIBILIDADE E SEGURANÇA	17. Instruções sobre produtos e serviços disponibilizados de forma clara, autoexplicativa e atualizadas frequentemente.
CREDIBILIDADE E SEGURANÇA	18. As pessoas responsáveis para o encaminhamento de problemas são bem definidas e de conhecimento dos alunos.
ASPECTOS TANGÍVEIS	5. Material oferecido de acordo com os objetivos das disciplinas.
ASPECTOS TANGÍVEIS	14. Local onde o curso é oferecido é de fácil acesso – próximo à sua residência ou trabalho
ASPECTOS TANGÍVEIS	15. Usabilidade agradável dos ambientes da escola (laboratórios, sala de informática, biblioteca e outros).
ASPECTOS TANGÍVEIS	16. Postura e aparência profissional dos funcionários e professores.
ASPECTOS TANGÍVEIS	19. Material didático moderno, de boa qualidade e de fácil compreensão.

As tabelas a seguir mostram os dados levantados por meio da aplicação dos questionários, primeiramente por dimensão e, por fim, uma comparação entre todas as dimensões. Em Estatística a média é o valor que aponta para onde mais se concentram os dados de uma distribuição. Pode ser considerada o ponto de equilíbrio das frequências, num histograma. Média é um valor significativo de uma lista de valores. Se todos os números da lista são os mesmos, então este número será a média dos valores. Caso contrário, um modo simples de representar os números da lista é escolher de forma aleatória algum número da lista. Contudo, a palavra 'média' é usualmente reservada para métodos mais sofisticados. Em último caso, a média é calculada através da combinação de valores de um conjunto de um modo específico e gerando um valor, a média do conjunto. Média aritmética é a forma mais simples de calcular uma média, mas existem outros métodos, como a mediana (usada quando a distribuição de valores é mal organizada, com grandes e pequenos valores, como valores de rendimento). Em teoria da probabilidade e em estatística, a mediana é uma medida de tendência central, um número que caracteriza as observações de uma determinada variável de tal forma que este número (a mediana) de um grupo de dados ordenados separa a metade inferior da amostra, população ou distribuição de probabilidade, da metade superior. Mais concretamente, 1/2 da população terá valores inferiores ou iguais à mediana e 1/2 da população terá valores superiores ou iguais à mediana. A mediana pode ser calculada para um conjunto de observações ou para funções de distribuição de probabilidade. O desvio padrão é a medida mais comum da dispersão estatística. O desvio padrão define-se como a raiz quadrada da variância. É definido desta forma de maneira a dar-nos uma medida da dispersão que seja um número não-negativo e que use as mesmas unidades de medida que os nossos dados.

Foi realizada ainda uma análise comparativa entre os resultados da Telessala e do Teletec e aplicado o teste de Mann-Whitney com o objetivo verificar se as diferenças entre os resultados são estatisticamente significativas.

**Tabela 1: Consistência**

	Nota					
	Média	Mediana	Desvio-padrão	% abaixo do esperado	% igual ao esperado	% acima do esperado
<b>Consistência</b>	3,8	4,0	1,00	4,2%	32,2%	63,7%
Ao final do curso, seus objetivos foram atingidos de acordo com suas necessidades	3,5	4,0	1,1	4,9%	37,8%	57,4%
Os professores são pontuais e cumprem os prazos estabelecidos	4,1	5,0	1,2	4,9%	22,4%	72,7%

Analisando as questões correspondentes à dimensão consistência, podemos observar um nível alto de satisfação, obtendo-se uma porcentagem geral de 63,7%, com ênfase na pontualidade e cumprimento de prazos dos professores, que totalizou 72,7% de respostas acima do esperado.

**Tabela 2: Competência**

	Nota					
	Média	Mediana	Desvio-padrão	% abaixo do esperado	% igual ao esperado	% acima do esperado
<b>Competência</b>	4,0	4,3	1,0	2,1%	33,6%	63,9%
Avaliações coerentes com os assuntos estudados	3,8	4,0	1,1	2,1%	37,8%	60,2%
Os professores cumprem os objetivos de aprendizado da disciplina como propostos na ementa.	3,9	4,0	1,1	2,1%	32,2%	65,8%
Os professores demonstram possuir domínio do conteúdo da disciplina.	4,2	5,0	1,2	4,9%	21%	74,1%

Na dimensão competência, embora o percentual de respostas acima do esperado esteja muito próximo ao da dimensão consistência, fica claro que o índice de insatisfação dos usuários foi menor nesta dimensão, com uma diferença de 50% na média geral das respostas abaixo do esperado. Verifica-se que existe um alto índice de percepção de qualidade em relação ao trabalho do professor no que diz respeito ao conteúdo e avaliação.

**Tabela 3: Velocidade de Atendimento**

	Nota					
	Média	Mediana	Desvio-padrão	% abaixo do esperado	% igual ao esperado	% acima do esperado
<b>Velocidade de Atendimento</b>	3,3	3,0	1,1	4,2%	58,8%	37,1%
Dúvidas ou reclamações atendidas dentro do prazo esperado.	3,3	3,0	1,1	4,2%	58,8%	37,1%

Neste item verifica-se que a maioria dos respondentes considera que a qualidade percebida é igual à esperada, e, em relação às outras dimensões, o percentual de respostas acima do esperado foi baixo. Observa-se que há uma necessidade de atenção em relação ao atendimento das dúvidas e reclamações.

**Tabela 4: Empatia e Atmosfera**

	Nota					
	Média	Mediana	Desvio-padrão	% abaixo do esperado	% igual ao esperado	% acima do esperado
<b>Empatia e Atmosfera</b>	3,9	4,0	0,8	1,4%	39,9%	58,8%
Professores empenhados em ajudar os alunos.	4,2	5,0	1,1	2,8%	19,6%	77,6%
Funcionários e Professores corteses, que lidam com os alunos de maneira atenciosa.	4,1	4,0	1,0	0,7%	25,9%	73,5%
Professores dispensam atenção individualizada aos alunos.	3,8	4,0	1,1	2,1%	37,1%	60,9%
Instruções sobre produtos e serviços disponibilizados de forma clara, autoexplicativa e atualizadas frequentemente.	3,4	3,0	1,1	2,1%	53,2%	44,8%

Embora a média geral nesta dimensão seja de 58,8% acima do esperado, percebe-se um alto índice de satisfação no que diz respeito ao empenho e cortesia dos professores em relação aos alunos e à cordialidade dispensada pelos funcionários. O nível de satisfação já não é o mesmo quando se trata da disponibilidade e atualização de informações e instruções pertinentes aos cursos.

**Tabela 5: Flexibilidade**

	Nota					
	Média	Mediana	Desvio-padrão	% abaixo do esperado	% igual ao esperado	% acima do esperado
<b>Flexibilidade</b>	3,8	4,0	1,00	2,8%	35,7%	61,6%
Professores que compreendem as necessidades dos alunos, procurando adequar os conteúdos das disciplinas e as atividades às mesmas.	3,6	4,0	1,1	1,4%	28,7%	70%
Horários de aulas e de atendimento aos alunos convenientes	4,1	5,0	1,2	2,8%	42%	55,3%

Nesta dimensão a qualidade esperada é maior do que a percebida de acordo com a maioria dos respondentes na média geral. O nível de satisfação é mais alto quando se trata da forma com que o professor adequa os conteúdos às necessidades dos alunos do que quando se trata do horário das aulas e de atendimento ao público.

**Tabela 6: Credibilidade e Segurança**

	Nota					
	Média	Mediana	Desvio-padrão	% abaixo do esperado	% igual ao esperado	% acima do esperado
<b>Credibilidade e Segurança</b>	3,7	4,0	0,9	4,2%	44,1%	51,8%
O que foi proposto para cada módulo foi cumprido de forma adequada, atingindo as metas estabelecidas.	3,6	4,0	1,2	5,6%	37,8%	56,7%
As informações sobre o curso e sobre as aulas foram passadas de forma clara e precisa.	3,8	4,0	1,2	3,5%	34,3%	62,3%
Funcionários e Professores demonstram confiança nas respostas ou soluções dos problemas apresentados	4,0	4,0	1,1	2,8%	30,8%	66,5%
As pessoas responsáveis para o encaminhamento de problemas são bem definidas e de conhecimento dos alunos.	3,3	3,0	1,2	4,9%	55,3%	39,9%

Os índices percentuais entre a qualidade percebida igual e maior que a esperada estão muito próximos neste ítem. Os maiores índices de insatisfação estão relacionados ao que foi proposto e o que foi cumprido nos módulos e à definição dos responsáveis pela solução de dúvidas ou problemas perante os alunos. Em contrapartida, a satisfação dos usuários é percebida quando se trata da clareza com que as informações em relação ao curso são passadas e com a confiança transmitida pelos funcionários e professores nos casos de dúvidas ou problemas.

**Tabela 7: Aspectos Tangíveis**

	Nota					
	Média	Mediana	Desvio-padrão	% abaixo do esperado	% igual ao esperado	% acima do esperado
<b>Aspectos Tangíveis</b>	3,6	3,8	0,9	4,2%	49,7%	46,2%
Material oferecido de acordo com os objetivos das disciplinas.	3,9	4,0	1,2	4,2%	32,9%	63%
Usabilidade agradável dos ambientes da escola (laboratórios, sala de informática, biblioteca e outros).	3,3	3,0	1,3	9,8%	47,6%	42,7%
Postura e aparência profissional dos funcionários e professores.	3,9	4,0	1,1	2,1%	31,5%	66,5%
Material didático moderno, de boa qualidade e de fácil compreensão	3,5	3,0	1,3	5,6%	45,5%	49%

Nessa dimensão ficou nítido o nível de insatisfação dos usuários em relação à usabilidade dos ambientes diversificados da escola, cabendo uma ação da equipe gestora para que exista uma mudança nesse aspecto.

**Tabela 8: Resultado Geral**

	Nota					
	Média	Mediana	Desvio-padrão	% abaixo do esperado	% igual ao esperado	% acima do esperado
<b>Consistência</b>	3,8	4,0	1,0	4,2%	32,2%	63,6%
<b>Competência</b>	4,0	4,3	1,0	2,1%	33,6%	63,9%
<b>Velocidade de Atendimento</b>	3,3	3,0	1,1	4,2%	58,8%	37,1%
<b>Empatia e Atmosfera</b>	3,9	4,0	0,8	1,4%	39,9%	58,8%
<b>Flexibilidade</b>	3,9	4,0	1,0	2,8%	35,7%	61,6%
<b>Credibilidade e segurança</b>	3,7	4,0	0,9	4,2%	44,1%	51,8%
<b>Aspectos Tangíveis</b>	3,6	3,8	0,9	4,2%	49,7%	46,2%

Fazendo uma análise comparativa entre as dimensões nota-se que a qualidade percebida é maior que a esperada nos itens consistência, competência e flexibilidade, com o percentual acima de 60% e empatia e atmosfera, credibilidade e segurança com o percentual entre 50 e 60%. O item de maior percentual em que a qualidade percebida é igual à esperada foi velocidade de atendimento, com 58,8%, devendo-se atentar que nas dimensões credibilidade e segurança e aspectos tangíveis o percentual foi acima de 40%, sendo que no último superou o índice do percentual de qualidade percebida acima do esperado.

Observa-se ainda que as dimensões que obtiveram os índices mais altos de qualidade percebida menor do que a esperada foram consistência, velocidade de atendimento, credibilidade e segurança e aspectos tangíveis e as que obtiveram os maiores índices de satisfação dos usuários foram competência, consistência, flexibilidade e empatia e atmosfera.

**Tabela 9: Comparativo entre os resultados da Telessala e Teletec**

	Tipo de Curso					
	Telessala			Teletec		
	Média	Mediana	Desvio Padrão	Média	Mediana	Desvio Padrão
<b>Consistência</b>	4,0	4,5	1,0	3,7	4,0	,9
<b>Competência</b>	4,1	4,3	,9	3,9	4,0	1,0
<b>Velocidade</b>	3,4	3,0	1,1	3,2	3,0	1,1
<b>Empatia</b>	3,9	4,0	,8	3,9	4,0	,9
<b>Flexibilidade</b>	4,0	4,0	1,0	3,7	4,0	1,0
<b>Credibilidade</b>	3,8	4,0	,9	3,6	3,6	1,0
<b>Tangíveis</b>	3,6	3,8	,9	3,7	3,8	,9

Comparando os resultados das duas turmas separadamente, conclui-se que, embora na média geral de ambos a qualidade percebida é igual a esperada, o índice de satisfação dos alunos da Telessala é superior ao dos alunos do Teletec em quase todas as dimensões, exceto empatia, que é igual e aspectos tangíveis, que é menor. Talvez por tratar-se de um público mais maduro que tem ciência de seus objetivos necessita dos serviços oferecidos e observa de um ângulo diferente o que é proposto dentro do curso. Uma vez que a pesquisa foi realizada com uma amostra, nessa diferença pode conter um erro. Com o objetivo de se verificar se as diferenças apresentadas são estatisticamente significativas, foi aplicado o teste de Mann-Whitney-Wilcoxon para duas amostras.

O teste de Mann-Whitney-Wilcoxon (ou teste M-W-W) é um teste não-paramétrico alternativo ao teste t-Student para comparar as médias de duas amostras independentes. O único pressuposto exigido para a aplicação do teste M-W-W é que as duas amostras sejam independentes e aleatórias, e que as variáveis em análise sejam numéricas ou ordinais (os pressupostos para a aplicabilidade do teste t-Student são mais exigentes: as populações de onde as amostras provêm têm

distribuição normal; as amostras são independentes e aleatórias; as populações têm uma variância comum).

Sejam  $n_1$  e  $n_2$  os tamanhos das duas amostras. O teste de hipóteses subjacente é:

H0: As duas amostras têm distribuições idênticas

H1: As duas amostras têm distribuições diferentes

A estatística de teste  $U$  é calculada como se descreve em seguida:

- As observações das duas amostras são combinadas numa única variável de tamanho  $n_1 + n_2$ , sendo identificadas as respectivas proveniências.
- O conjunto de observações assim constituído pela junção das duas amostras é ordenado por ordem crescente, atribuindo o número de ordem 1 à observação menor e o número de ordem  $n_1 + n_2$  à observação maior. Caso haja “empates” ou “ties”, a cada uma das observações “empatadas” é atribuído o número de ordem médio que essas observações teriam se não estivessem “empatadas”.
- Em seguida, calculam-se as somas dos números de ordem das observações de cada amostra:

$W_1$ : soma dos números de ordem das observações da amostra 1;

$W_2$ : soma dos números de ordem das observações da amostra 2;

▪ Calculam-se as quantidades:

▪ A estatística de teste é:  $U = \min(W_1, W_2)$

A hipótese nula estabelece que as duas amostras têm a mesma distribuição, e se tal acontecer, as médias (e também as medianas) das duas amostras são iguais. Supondo-se que, na realidade, as duas amostras têm distribuição diferente, e considerando uma situação extrema em que tal acontece, que seria numa situação em que todas as observações de uma das amostras são inferiores à menor observação da outra amostra, aceita-se a hipótese alternativa como verdadeira e rejeita-se a hipótese nula.

Para um nível de significância  $\alpha = 5\%$ , e tratando-se de um teste bilateral, o quantil crítico da distribuição normal  $N(0,1)$  é  $Z = \pm 1.96$ , pelo que se conclui que se deve rejeitar a hipótese nula. A partir da estatística  $Z = -2.7751$  também se pode calcular a probabilidade limite:  $p\text{-value} = 0.0055$ , sendo a decisão a mesma que anteriormente.

**Tabela 10: Resultado da aplicação do Teste MWW**

	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	Asymp. Sig.(2-tailed)
<b>Consistência</b>	1895.000	4821.000	-2.679	,007
<b>Competência</b>	2225.000	5151.000	-1.314	,189
<b>Velocidade</b>	2318.000	5244.000	-.963	,335
<b>Empatia</b>	2452.000	5378.000	-,382	,702
<b>Flexibilidade</b>	2083.000	5009.000	-1.907	,046
<b>Credibilidade</b>	2272.000	5198.000	-1.115	,265
<b>Tangíveis</b>	2392.500	4670.500	-.624	,532

**Variável: Tipo de Curso**

Considerando os resultados obtidos por meio da aplicação do teste MWW, as dimensões em que as diferenças são estatisticamente consideradas são consistência, competência, velocidade de atendimento, flexibilidade e credibilidade, pois os resultados apresentados estavam abaixo de 5%.

## **8. Conclusão:**

É incontestável, a Educação a Distância está presente em nosso dia a dia e veio para nos auxiliar em diferentes aspectos de nossas vidas. No mundo atual, com o aumento da velocidade das mudanças tecnológicas, essa modalidade de educação pode possibilitar o aperfeiçoamento tanto acadêmico quanto profissional dos indivíduos, criando oportunidades de inserção social e possibilitando o aprendizado no qual os usuários possam se organizar de acordo seu tempo e espaço. A tendência é que a educação a distância ocupe cada vez mais espaço em nossa sociedade. O que devemos nos preocupar é com as ações das instituições para garantir a qualidade do ensino que oferecem, quais as orientações dadas aos profissionais participantes do processo, se o material utilizado está de acordo com os objetivos do curso e proporciona um fácil acompanhamento por parte do aluno, se os ambientes virtuais de aprendizagem são compartilhados de forma com que o aluno consiga sanar suas dificuldades e participar das aulas, aprendendo de

maneira agradável e obtendo resultados satisfatórios, participando dos processos de avaliação por meio dos quais se faça uma análise dos aspectos positivos e negativos do curso e uma redefinição das ações, tendo sempre a excelência em qualidade como objetivo principal.

Outro aspecto que deve ser enfatizado é a importância da oferta do Ensino Profissional como uma oportunidade maior de ingresso do aluno no mercado de trabalho e que o Teletec, por se tratar de uma modalidade semipresencial, possibilita a participação de alunos que trabalham no curso e a obtenção de uma habilitação profissional.

Os resultados da pesquisa mostram que a hipótese não foi comprovada, uma vez que são aplicados instrumentos de avaliações institucionais tanto na rede pública estadual quanto no Centro Paula Souza. Embora seja importante ressaltar que os alunos da Telessala ou da Educação de Jovens e Adultos não participam do SARESP ou da Prova Brasil, observa-se a preocupação de avaliar a qualidade de ensino desses órgãos que, mesmo ofertando um ensino gratuito, procuram diagnosticar as falhas ocorridas durante o processo e implementar ações de saneamento das mesmas. Dentre essas ações podem ocorrer desde o desenvolvimento de novas políticas públicas até a construção ou revisão do projeto político pedagógico de acordo com as necessidades da comunidade escolar.

As avaliações institucionais realizadas pelas escolas do Centro Paula Souza podem ter uma eficácia maior pelo fato da realização de três tipos de avaliações com focos diferentes, o que possibilita a análise dos resultados em diferentes âmbitos, fornecendo mais subsídios para análise e discussão. Na rede estadual, talvez por abranger um maior número de escolas e alunos, os resultados apresentados são mais quantitativos. Ainda assim é possível detectar as falhas, pois as avaliações são realizadas com base em matrizes de referenciais curriculares e são trabalhadas as habilidades e competências necessárias dentro dos diferentes níveis de ensino. As equipes de cada unidade escolar avaliam seus resultados anualmente, definem metas e propõem ações para a melhoria da qualidade do ensino e, conseqüentemente, do desempenho dos alunos.

Os resultados obtidos com a aplicação da escala Servqual mostram um nível de satisfação ideal tanto na Telessala quanto no Teletec. Constatou-se que, na dimensão consistência, o nível de satisfação foi alto, obtendo-se uma porcentagem

geral de 63,7%, com ênfase na pontualidade e cumprimento de prazos dos professores, que totalizou 72,7% de respostas acima do esperado. Na dimensão competência, embora o percentual de respostas acima do esperado esteja muito próximo ao da dimensão consistência, fica claro que o índice de insatisfação dos usuários foi menor, com uma diferença de 50% na média geral das respostas abaixo do esperado. Verifica-se que existe um alto índice de percepção de qualidade em relação ao trabalho do professor no que diz respeito ao conteúdo e avaliação. Todas as questões apresentaram um índice maior de respostas acima do esperado o que indica que a qualidade é ideal. Na dimensão velocidade de atendimento, a maioria dos respondentes (58,8%) considera que a qualidade percebida é igual à esperada, e, em relação às outras dimensões, o percentual de respostas acima do esperado foi baixo. Observa-se que há uma necessidade de atenção em relação ao atendimento das dúvidas e reclamações, pois esse item apresentou 4,2% de insatisfação, verificando-se a existência de uma lacuna entre a qualidade esperada e percebida.

Na dimensão empatia e atmosfera, a média geral foi de 58,8% acima do esperado, percebendo-se um alto índice de satisfação no que diz respeito ao empenho e cortesia dos professores em relação aos alunos e à cordialidade dispensada pelos funcionários. O nível de satisfação cai para igual ao esperado para a maioria dos respondentes quando se trata da disponibilidade e atualização de informações e instruções pertinentes aos cursos. Quando se trata da dimensão flexibilidade, a qualidade esperada é maior do que a percebida de acordo com a maioria dos respondentes na média geral. O nível de satisfação é mais alto quando se trata da forma com que o professor adequa os conteúdos às necessidades dos alunos do que quando se trata do horário das aulas e de atendimento ao público. Os índices percentuais entre a qualidade percebida igual e maior que a esperada estão muito próximos na dimensão credibilidade e segurança. Os maiores índices de insatisfação estão relacionados ao que foi proposto e o que foi cumprido nos módulos e à definição dos responsáveis pela solução de dúvidas ou problemas perante os alunos. Em contrapartida, a satisfação dos usuários é percebida quando se trata da clareza com que as informações em relação ao curso são passadas e com a confiança transmitida pelos funcionários e professores nos casos de dúvidas ou problemas.

Outra lacuna observada foi na dimensão aspectos tangíveis, ficando nítido o nível de insatisfação dos usuários em relação à usabilidade dos ambientes diversificados da escola, com o índice de 9,8% abaixo do esperado e 5,6% quando se trata da qualidade do material. Nesse caso, cabe uma ação da equipe gestora para que sejam feitas mudanças e o nível de satisfação dos usuários melhore.

Comparando os resultados das duas turmas separadamente, conclui-se que, embora na média geral de ambos a qualidade percebida é igual a esperada, o índice de satisfação dos alunos da Telessala é superior ao dos alunos do Teletec em quase todas as dimensões, exceto empatia, que é igual e aspectos tangíveis, que é menor. Talvez por tratar-se de um público mais maduro que tem ciência de seus objetivos necessita dos serviços oferecidos e observa de um ângulo diferente o que é proposto dentro do curso.

Considerando os resultados obtidos por meio da aplicação do teste MWW, as dimensões em que as diferenças são estatisticamente consideradas são consistência, competência, velocidade de atendimento, flexibilidade e credibilidade, pois os resultados apresentados estavam abaixo de 5%.

No geral, observa-se que existe uma grande empatia com professores e funcionários tanto em relação ao tratamento com os alunos, quanto à competência com que desempenham suas funções, mas ainda é necessário que haja uma reflexão e um replanejamento da equipe em relação à utilização de ambientes diversificados no espaço escolar e do cumprimento do que se é planejado nos módulos, evitando falhas no processo. Outro ponto a ser avaliado e melhorado é no modo em que as informações estão sendo transmitidas e na definição de responsáveis para que as mesmas cheguem de uma maneira coerente e em tempo hábil para os usuários dos serviços, evitando prejuízos para os mesmos. Embora existam pontos a serem melhorados, percebe-se que os alunos, ao concluir o curso, saem com seus objetivos atingidos e com uma nova oportunidade de se colocar melhor no mercado de trabalho.

Para trabalhos futuros é recomendável realizar uma pesquisa para avaliar qual a visão de mercado e quais as oportunidades oferecidas para os alunos concluintes do Telecurso Tec.

## Referências bibliográficas

ALBRECHT, Karl. *Revolução nos Serviços*. São Paulo, Pioneira, 1992.

ALVES, J.R.M. *A educação a distância no Brasil: síntese histórica e perspectiva*. Rio de Janeiro: Instituto de Pesquisas Avançadas em Educação, 1994.

\_\_\_\_\_. *A educação e as novas tecnologias de educação e aprendizagem*. Universidade de São Paulo, 1999. Disponível em: <http://www.bibivirt.futuro.usp.br/textos/artigos/educadist>. Acesso em 15 jun, 2009.

ALTERAÇÃO CARGA HORÁRIA EJA A DISTÂNCIA. Disponível em: <http://www.pedagogia.seed.pr.gov.br/modules/noticias/makepdf.php?storyid=206>. Acesso em 25 set.2010.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. Disponível em: [http://www2.abed.org.br/visualizaDocumento.asp?Documento\\_ID=555](http://www2.abed.org.br/visualizaDocumento.asp?Documento_ID=555). Acesso em 16 jun. 2010.

\_\_\_\_\_. *Educação a Distância e as novas tecnologias de informação e aprendizagem*,1999. Disponível em: <http://www.engenheiro2001.org.br/programas>. Acesso em 27 jul. 2010.

BARBOSA, Jane. R. A. *Didática do ensino superior*. IESDE Brasil, Curitiba, 2003.

BELLONI, Maria Luíza. *Educação a distância*. Campinas,SP: Associados, 1999.

\_\_\_\_\_. *O que é mídia e educação*. Campinas, SP: Associados, 2001.

BERGER FILHO, Rui Leite. *Educação Profissional no Brasil: novos rumos*. *Revista Ibero Americana de Educação*. Disponível em: <http://www.rieoei.org/rie20a03.htm>. Acesso em 29 ml. 2010.

BRASIL, DECRETO Nº 2.494, de 10 de fevereiro de 1998: regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394/96 de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional.

BRASIL, DECRETO Nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005: Regulamenta o art. 80 da Lei 9394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional.

BRASIL, LEI DE DIRETRIZES E BASES DA EDUCAÇÃO NACIONAL: Lei Federal nº. 9.394/96, de 20 de dezembro de 1996: estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9394.htm), Acesso em 28 mai. 2010.

BRASIL, RESOLUÇÃO nº 03, de 15 de junho de 2010: Institui Diretrizes Operacionais para a Educação de Jovens e Adultos nos aspectos relativos à duração dos cursos e idade mínima para ingresso nos cursos de EJA; idade mínima e certificação nos exames de EJA; e Educação de Jovens e Adultos desenvolvida por meio da Educação a Distância.

BRITO, GLÁUCIA. *Tecnologias para transformar a educação*. Porto Alegre: Artmed, 2006. *Revista da Educação*. nº 28. Curitiba, jul/dez. 2006.

CARVALHO, Gláucia Melasso Garcia de; BOTELHO, Francisco Villa Uihôa. Educação a distância: um estudo sobre expectativas dos alunos em relação ao uso do meio impresso ou eletrônico. 2000. Disponível em <http://www.intelecto.net/ead/glauca1.htm>. Acesso em 22 set. 2010.

CARVALHO, K.B. Implicações das TICs na educação. 2007. Disponível em: <http://WWW.portaleducação.com.br/principal>. Acesso em 29 set. 2010.

CASTRO, Claudio Moura. “Embromação a distância? No seu conjunto, as avaliações não deixam dúvidas: é possível aprender a distância.” *Revista Veja-edição 2108*. São Paulo, 2009.

CHAVES, M.C.S. *Mídias síncronas e assíncronas na aprendizagem colaborativa em rede*. São Paulo, 2000.

CENSO EAD 2009. Disponível em: [http://www2.abed.org.br/visualizaDocumento.asp?Documento\\_ID=555](http://www2.abed.org.br/visualizaDocumento.asp?Documento_ID=555). Acesso em 18 abr. 2010.

\_\_\_\_\_. Disponível em <http://ead.folhadirigida.com.br/?p=480>. Acesso em 18 abr. 2010.

CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA. Disponível em: [http://www.centropaulasouza.sp.gov.br/QuemSomos/Perfil\\_Historico/Perfil\\_Historico.html](http://www.centropaulasouza.sp.gov.br/QuemSomos/Perfil_Historico/Perfil_Historico.html). Acesso em 20 mai. 2010.

COLENCI JR. Alfredo. (2000). Notas de Aula. Programa de PG. CEETEPS. São Paulo.

\_\_\_\_\_. (2000). Diretrizes para a Educação Superior Tecnológica do CEETEPS. Brochura.SP

CUNHA, Luiz Antônio. *O ensino profissional na irradiação do industrialismo*. São Paulo: Ed. UNESP; Brasília: Flacso, 2000.

CURSO A DISTÂNCIA TONOMUNDO. Disponível em: [http://wallon.futuro.usp.br/mundo\\_portal/jsp/praticas\\_formativas.jsp](http://wallon.futuro.usp.br/mundo_portal/jsp/praticas_formativas.jsp). Acesso em 26 set. 2010.

CURSOS OFERECIDOS PELO MEC ATRAVÉS DA SEED. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/>. Acesso em: 25 set. 2010.

DIAS SOBRINHO. José. BALZAN. Newton César. Avaliação institucional: teorias e experiências. São Paulo: Cortez, 1995

\_\_\_\_\_. Avaliação: Políticas Educacionais e Reformas da Educação Superior. São Paulo: Cortez, 2003.

EAD NA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL. Disponível em: <http://fantastico.globo.com/Jornalismo/FANT/0,,MUL1601388-15605,00.html>. 2010. Acesso em 14 set. 2010.

ENEM 2009: MEC DIVULGA BALANÇO DE INSCRITOS; NÚMERO DE 4,1 MILHÕES DE CANDIDATOS É RECORDE. Disponível em: <http://educacao.uol.com.br/ultnot/2009/09/30/ult1811u375.jhtm>. Acesso em 12 dez.2010.

FERREIRA. A.F. MÉTODOS ESTATÍSTICOS E DELINEAMENTO EXPERIMENTAL: TESTES NÃO PARAMÉTRICOS. Disponível em: [http://docentes.esa.ipcb.pt/mede/apontamentos/testes\\_nao\\_parametricos.pdf](http://docentes.esa.ipcb.pt/mede/apontamentos/testes_nao_parametricos.pdf). Acesso 28 nov. 2010.

FERNANDES, M.E.A. Avaliar a escola é preciso. Mas... que avaliações? In: VIEIRA, S.L. (org.). *Gestão da Escola: desafios a enfrentar*. Rio de Janeiro: DP&A, 2002. (p. 113-141).

FILHO. Roberto Fragale. *Educação a Distância; análise dos parâmetros legais e normativos*. Rio de Janeiro: DP&A editora Ltda, 2003.

FRADE. Manoela. "Brasil - Resultados do Pisa ajudam na programação de investimentos na educação básica ." Distrito Federal, 5 de dezembro de 2007. Disponível em: <http://www.oei.es/noticias/spip.php?article1490>. Acesso em 15 dez.2010.

FURLANETTO, Ecleide Cunico. *A formação interdisciplinar do professor sob a ótica da psicologia simbólica*. São Paulo/SP, 1997, Tese (Doutorado) – Faculdade de Educação, PUC- SP.

GALVANI, Pascal. A autoformação: uma perspectiva transpessoal, transdisciplinar e transcultural. In: SOMMERMAN,A; MELLO,M.F.; BARROS,V.M. (orgs.) *Educação e Transdisciplinaridade*. São Paulo: Triom, 2002. Disponível em: <http://www.cetrans.futuro.usp.br>. Acesso em 18 jul. 2010.

GAMA, Gisele. Qualidade a partir da diversidade. *Educação*, São Paulo, p. 34-35. Abril, 2009.

GIANESI, Irineu; CORRÊA, Henrique Luiz. *Administração Estratégica de Serviços: Operações para Satisfação do Cliente*. São Paulo, Atlas, 1996. GIL, Antônio Carlos. *Metodologia do ensino superior*. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 1994.

GHIRALDELLI JUNIOR, Paulo. *Filosofia e História da Educação Brasileira*. Barueri, SP: Manole, 2003.

GONÇALVES, David. *Serviços os primeiros passos para o sucesso*. Florianópolis, Sebrae/SC, 1996.

HISTÓRICO DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL. Disponível em: [http://www.cefetpb.edu.br/arquivos/centenario/historico\\_educacao\\_profissional.pdf](http://www.cefetpb.edu.br/arquivos/centenario/historico_educacao_profissional.pdf). Acesso em 28 mai. 2010.

JONASSEN, D. et al. Constructivism and computer-mediated communication in distance education. In: *The American Journal of Distance Education*, 1995.

JONASSEN, David. Supporting communities of learners with technology: a vision of integrating technology. In: *Education Technology*, jul./ago.1995, p. 60-63.

KENSKI, Vani Moreira. *Tecnologias e ensino presencial e a distância*. 4ª edição. Campinas, SP: Papirus, 2006.

**KOTLER**, Philip; FOX, Karen F. A. *Marketing Estratégico para Instituições Educacionais*. Atlas, 1ª edição **1998**. 448p.

LANKSHEAR, Colin; KNOBEL, Michele. *New literacies.: changing knowledge and classroom learning*. Buckingham: Open University Press, 2003.

LEMOS, André. *Cultura das redes*. Salvador: Edufba, 2002.

LENZA, Pedro. *Direito Constitucional Esquematizado*. 7ª ed. São Paulo: Editora Método, 2004.

LEVY, Pierre. Educação e cibercultura. Disponível em: <http://www.forumeja.org.br/node/587>. Acesso em 15 jul.2010.

\_\_\_\_\_. Cybercultura. No prelo. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/icse/v4n6/15.pdf>. Acesso em 15 jul.2010.

LIBÂNEO, José Carlos. *Didática*. 22ª reimpressão. São Paulo: Cortes, 1994.

\_\_\_\_\_. Organização e gestão da escola: teoria e prática. 5. ed. Goiânia; Alternativa, 2004. (p. 237-259)

LITTO, Frederic Michael; FORMIGA, Manuel Marcos Maciel. (orgs). *Educação a Distância: o estado da arte*. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

LOHNES, Sarah; KINZER, Charles. "Questioning assumptions about students expectations for technology in college classrooms". Innovate 3. Disponível em: <http://innovateonline.info/index.php?view=article&id=431>. Acesso em: 15 ago. 2010.

LUCK, H. A gestão Participativa na Escola. Petrópolis: Vozes, 2006. (p. 35 e 36)

LUCKESI, Carlos C. Avaliação da aprendizagem escolar: estudos e proposições. 14 ed. São Paulo: Cortez, 2002. (p.102-119)

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CULTURA. [www.mec.gov.br](http://www.mec.gov.br). (s.d.). Disponível em [http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=197:seed&catid=117:seed-educacao-a-distancia](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=197:seed&catid=117:seed-educacao-a-distancia). Acesso em 24 jun. 2010.

METAS PARA A EDUCAÇÃO. Disponível em: Suplemento do Jornal Estado de São Paulo, 2007. Disponível em <http://txt.estado.com.br/editoriais/2007/04/26/ger-1.93.7.20070426.14.1.xml>. Acesso em 15 ago. 2010.

MOORE, Michael G.; KEARSLEY, Greg. *Distance Education: A Systems View*. Belmont (USA): Wadsworth Publishing Company, 1996.

MOORE, Michael.G.; ANDERSON William G. (eds.) *Handbook of Distance Education*. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates, 2003.

MORAN, José Manuel; MASSETO, Marco Tarcísio; BEHRENS, Marilda A. *Novas Tecnologias e mediação pedagógica*. São Paulo: Papirus, 2006.

MORAN, José Manuel. "Tendências da Educação Online no Brasil." *Educação Corporativa e Educação a Distância*. São Paulo, 2005.

\_\_\_\_\_. Relatos de experiências: como utilizar a Internet na educação (recorte) *Ciência da Informação – versão impressa – inf.v. 26 nº 2 Brasília mayo/ago. 1997.*

\_\_\_\_\_. *Comunicação & educação*. São Paulo, ECA-Ed. Moderna, [2]: 27 a 35, jan./abr.1995.

NÓVOA, Antonio. (coord.) *Os professores e sua formação*. Lisboa: Dom Quixote, 1992.

\_\_\_\_\_. *O passado e o presente dos professores*. In: NÓVOA, A. *Profissão professor*. Portugal: Porto, 1995, p.13-34.

NISKIER, Arnaldo. *Educação a distância - a tecnologia da esperança*. São Paulo: Loyola, 1999.

**OLIVEIRA, Patrícia P. Santos.** *Avaliação Institucional: Avanços Na Melhoria Da Qualidade Do Ensino*. São Paulo. 2/08/2008. Disponível em: <file:///G:/Mestrado/Avaliação%20Institucional%20Avanços%20Na%20Melhoria%20Da%20Qualidade%20Do%20Ensino.mht#ixzz1BbUQ7Zjk>. Acesso em 15 jan. 2011.

ONU: METODOLOGIA DA TRI GARANTE ISONOMIA DAS PROVAS DO ENEM. Disponível em <http://www.clicrbs.com.br/zerohora/jsp/default.jsp?uf=1&local=1&section=Geral&newsID=a3107022.xml>. Acesso em 25 nov.2010.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML. Valarie A.; BERRY, Leonard . “A conceptual model of service quality of and its implication for future research”. *Journal of Marketing*, pgs. 41 - 50, 1985.

\_\_\_\_\_. “SERVQUAL: a multiple-item scale for mensuring consumer perception service quality”. *Journal of Retailing*, pgs. 12 - 40. New York University, Spring, 1988.

\_\_\_\_\_. *Delivering Quality Service: Balancing customer perceptions and Expectations*. New York: The free Press, 1990.

\_\_\_\_\_.Refinement and Reassessment of SERVQUAL scale. In: *Journal of Retailing*, vol. 67, p. 420-450. New York University, 1991.

PINEAU, Gaston. “A *autoformação no decurso da vida: entre a hetero e a ecoformação*”.In: *O método (auto)biográfico e a formação*. Lisboa: Ministério da Saúde, 1998.

PISA – PROGRAMA INTERNACIONAL DE AVALIAÇÃO DE ALUNOS. Disponível em: <http://www.inep.gov.br/internacional/pisa/>. Acesso em 15 dez. 2010.

PISA: EM MATEMÁTICA, PAÍS ALCANÇOU A 57ª COLOCAÇÃO. Disponível em: <http://educacao.uol.com.br/ultnot/2010/12/07/pisa-2009-em-matematica-pais-alcancou-57-colocacao.jhtm>. Acesso em 15 dez. 2010.9: **EM MATEMÁTICA, PAÍS ALCANÇOU 57ª COLOCAÇÃO**

PREECE, Jenny. *On line communities: designing usability, supporting sociability*. Chichester: John Wiley & sons, 2000. Disponível em [www.ifdm.umbc.edu/onlinecommunities](http://www.ifdm.umbc.edu/onlinecommunities). Acesso em 19 ago. 2010.

PROGRAMAS DE FORMAÇÃO PARA PROFESSORES EM EAD. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/>. Acesso em 25 set. 2010.

PROGRAMAS DE FORMAÇÃO DE PROFESSORES DE EDUCAÇÃO BÁSICA EM EAD: SEB/MEC. Disponível em <http://portal.mec.gov.br/seb>. Acesso em 25 set. 2010.

RAMOS, Ivone Marchi Lainette. *Formação Pedagógica para Docentes da Educação Profissional*. São Paulo: Centro Paula Souza, 2007.

RAMPTON, Ben. *Language in late modernity: Interaction in an urban school*. Londres, 2006.

REFERENCIAIS DE QUALIDADE DO MEC. Disponível em [http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=12777%3Areferenciais-de-qualidade-para-ead=19353Aseed-educacao-a-distancia&Itemid=865,2003](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=12777%3Areferenciais-de-qualidade-para-ead=19353Aseed-educacao-a-distancia&Itemid=865,2003). Acesso em 17 mar. 2010.

ROMANELLI, Otaíza. *História da educação no Brasil (1930/1973)*. 25.ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

RUST, Roland. T., ZAHORIK, Anthony. J. & KEININGHAM, Timoty L. *Mensurando Impacto Financeiro da sua Empresa: Questões para Qualidade*. São Paulo: Qualitymark, 1993.

SACHETTI, W.L. (28 de setembro de 2010). Informação sobre o Telecurso Tec. (A.d. Faria, Entrevistador).

SACRISTÁN, José Gimeno. *Educar e conviver na cultura global*. Porto: Asa, 2003.

SAVIANI, Demerval. Da nova LDB ao novo plano nacional da educação: por uma outra política educacional. 4. Ed. Ver. Campinas: Autores Associados, 2002.

\_\_\_\_\_. Os desafios da educação pública na sociedade de classes. In: ORSO, P.J. ( Org.). Educação, sociedade de classes e reformas universitárias. Campinas, SP: Autores Associados, 2007. (p. 9-26)

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DE SÃO PAULO. Disponível em <http://www.educacao.sp.gov.br>. Acesso em 17 mar. 2010.

SECRETARIA DA EDUCAÇÃO DO ESTADO DE GOIÁS. Disponível em: <http://www.educacao.go.gov.br/portal/supem/emnovo.asp>. Acesso em: 17 set. 2010.

SEVERINO, Antonio Joaquim. Metodologia do Trabalho Científico. 22 ed. São Paulo: Cortez, 2002.

SILVA, Marco. De Anísio Teixeira à cibercultura: desafios para a formação de professores ontem, hoje e amanhã. Boletim Técnico do Senac, Rio de Janeiro. V.29, p.30-41, 2003.

SISTEMAS INTERNACIONAIS E NACIONAIS DE AVALIAÇÃO EM EDUCAÇÃO BÁSICA: CARACTERÍSTICAS E PRINCIPAIS RESULTADOS. Disponível em: <http://learning.fundap.sp.gov.br/portal/login/index.php>. Acesso em: 25 jun. 2010.

SOUZA, Eda Coutinho. B.Machado de. *Panorama internacional da educação a distância*. Em aberto. Brasília, ano 16, nº 70, abr./jun. 1996, p. 9-16.

TAPSCOTT, Don. *Geração Digital*. São Paulo: Makron Books, 1999.

THOMPSON, John. Is education 1.0 ready for web students? Inovate 3 (4). Disponível em: <http://www.innovateonline.info/index.php?view=article&id=393>. Acesso em: 28 ago.2010.

\_\_\_\_\_. Los media Y la modernidad. Barcelona, Paidós, 1999.

VIGOTSKY, Lev Semenovich. A formação social da mente. São Paulo: Martins Fontes, 1984. Disponível em: <http://netpage.estaminas.com.br/mines/semint.htm>. Acesso em: Maio, 2010.

VOCÊ SABE ESTUDAR A DISTÂNCIA. Disponível em: <http://www.centropaulasouza.sp.gov.br/telecurso-tec/telecurso-tec.asp>. Acesso em 23 mai. 2010.

WIKIPEDIA. Disponível em: [http://pt.wikipedia.org/wiki/Desvio\\_padr%C3%A3o](http://pt.wikipedia.org/wiki/Desvio_padr%C3%A3o). Acesso em 18 mai.2010.

ZEITHAML. Valarie. PARASURAMAN. A. & BERRY Leonard. L. "Delivering Quality Service", New York, Free Press, 1999.

ZUFFO, João Antonio. A Infoera: O imenso desafio do Futuro. São Paulo: Editora Saber Ltda., 1997.

APÊNDICES

## **Apêndice I – Entrevista com o Coordenador do Telecurso Tec – Wellington Luis Sachetti**

1. Qual o público alvo do Teletec nas Etecs?

R: São estudantes que trabalham e não têm possibilidade de frequentar o Ensino Técnico regular.

2. Como foi a implantação?

R: O curso foi preparado em 2009, mas implantado em 2010. Hoje conta com 71 turmas.

3. Os alunos passam por algum processo seletivo para ingresso assim como ocorre nos cursos regulares?

R: Eles passam pelo mesmo Processo Seletivo que os alunos dos cursos regulares, o Vestibulinho.

4. Houve mudanças em relação ao Teletec desde sua implantação? Quais as mais significantes?

R: Sim, dentre as mais significantes podemos citar a Prática Pedagógica dos professores e a busca constante de novas parcerias como a que já existe com as Secretarias da Educação de Minas Gerais, Goiás e São Paulo e estão estudando parcerias privadas.

5. Ainda existe a parceria com a Secretaria da Educação do Estado de São Paulo?

R: Existe, mas está se encerrando por questões contratuais. Algumas escolas da rede estão oferecendo o primeiro módulo do curso, que é de Assistente de Palnejamento. Ao finalizar esse módulo, os alunos recebem o Certificado da Qualificação e, se tiverem interesse em concluir, migram para as Etecs e concluem os outros dois Módulos.

6. Houve uma taxa alta de evasão nas Escolas da Rede Estadual? Na sua opinião, quais os principais motivos?

R: A evasão taxa de evasão foi muito alta, gerando em torno de 40%. Mas nessa taxa estão inclusos alunos que não chegaram a frequentar. Os motivos que podem ter levado à essa evasão foi a falta de interesse por parte dos alunos, dificuldades em relação aos horários de aulas e em alguns locais, a falta de estrutura.

7. Nas Etecs também existe uma taxa elevada de evasão? Com que frequência esses dados são levantados?

R: Nas Etecs a evasão foi bem menor. Está sendo realizada uma pesquisa com os orientadores de aprendizagem para se verificar esse índice e os motivos que levaram os alunos a desistir do curso.

8. Em São Paulo existe a intenção de oferecer o Teletec para alunos do EJA, como o PEP-EJA em Minas Gerais?

R: Por enquanto não há planos.

9. É aplicado algum instrumento para avaliar a qualidade do curso?

R: Sim, existem três instrumentos utilizados para avaliar a qualidade dos cursos:

- um questionário interno semestralmente para orientadores e alunos elaborado pela Coordenação do Teletec;
- uma avaliação denominada “SAI” – Sistema de Avaliação Institucional aplicada anualmente a toda comunidade do Centro Paula Souza e formulada por uma empresa contratada;
- Observatório Interno – realizado anualmente por uma comissão do CEETEPS e coordenada pela Supervisão, consiste em fazer um levantamento das ações pedagógicas e administrativas praticadas na escola ;

10. Existe capacitação para professores? Com que frequência?

R: Sim, antes de iniciar as aulas, o orientador de aprendizagem passa por um processo seletivo e participa de uma capacitação e durante o curso, os professores participam de um “Programa de Formação Continuada”, o qual é aplicado e acompanhado pelos coordenadores de orientadores.

11. Os funcionários recebem algum tipo de treinamento para conhecer os trâmites do curso?

R: Quando o curso é implantado em uma unidade o Diretor da Unidade e o Coordenador Pedagógico para explicar como o curso funciona e fornece um manual com explicações sobre o Teletec.

12. Depois da análise dos resultados da avaliação, quais os procedimentos tomados para melhorar a qualidade do curso?

R: Todos os dados levantados são apresentados em reuniões até o 5º encontro de cada módulo é feito uma reunião de avaliação entre os orientadores e os coordenadores de orientadores onde são trabalhados os resultados e levantamentos, pontos de “atenção” que devem ser melhorados.

## Apêndice II - Questionário Sobre Qualidade Da Prestação De Serviços Educacionais

Tipo de Curso: ( ) Telessala

( ) Teletec

Durante o curso, ou ao seu final, foi aplicado pela instituição algum questionário sobre a qualidade do curso?

( )sim ( )não Qual? \_\_\_\_\_ Idade: \_\_\_\_\_ anos Sexo: ( ) F ( ) M

	Abaixo do esperado	Igual ao esperado		Acima do esperado		Não se Aplica
	1	2	3	4	5	
Em relação ao curso e equipe envolvida no seu desenvolvimento, dê sua avaliação						
1. Ao final do módulo, seus objetivos foram atingidos de acordo com suas necessidades.						
2. Dúvidas ou reclamações atendidas dentro do prazo esperado.						
3. O que foi proposto para cada módulo foi cumprido de forma adequada, atingindo as metas estabelecidas.						
4. As informações sobre o curso e sobre as aulas foram passadas de forma clara e precisa.						
5. Material oferecido de acordo com os objetivos das disciplinas.						
6. Professores empenhados em ajudar os alunos.						
7. Avaliações coerentes com os assuntos estudados.						
8. Funcionários e Professores demonstram confiança nas respostas ou soluções dos problemas apresentados.						
9. Funcionários e Professores corteses, que lidam com os alunos de maneira atenciosa.						
10. Os professores cumprem os objetivos de aprendizado da disciplina como propostos na ementa.						
11. Professores dispensam atenção individualizada aos alunos.						
12. Professores que compreendem as necessidades dos alunos, procurando adequar os conteúdos das disciplinas e as atividades às mesmas.						
13. Horários de aulas e de atendimento aos alunos convenientes.						
14. Local onde o curso é oferecido é de fácil acesso – próximo à sua residência ou trabalho						
15. Usabilidade agradável dos ambientes da escola (laboratórios, sala de informática, biblioteca e outros).						
16. Postura e aparência profissional dos funcionários e professores.						
17. Instruções sobre produtos e serviços disponibilizados de forma clara, autoexplicativa e atualizadas frequentemente.						
18. As pessoas responsáveis para o encaminhamento de problemas são bem definidas e de conhecimento dos alunos.						
19. Material didático moderno, de boa qualidade e de fácil compreensão.						
20. Os professores são pontuais e cumprem os prazos estabelecidos.						
21. Os professores demonstram possuir domínio do conteúdo da disciplina.						

### Apêndice III – Resultados Estatísticos da Escala Servqual

	Média	Mediana	Desvio Padrão
Consistência	3,8	4,0	1,0
Competência	4,0	4,3	1,0
Velocidade	3,3	3,0	1,1
Empatia	3,9	4,0	0,8
Flexibilidade	3,9	4,0	1,0
Credibilidade	3,7	4,0	0,9
Tangíveis	3,6	3,8	0,9
Q1	3,5	4,0	1,1
Q2	3,3	3,0	1,1
Q3	3,6	4,0	1,2
Q4	3,8	4,0	1,2
Q5	3,9	4,0	1,2
Q6	4,2	5,0	1,1
Q7	3,8	4,0	1,1
Q8	4,0	4,0	1,1
Q9	4,1	4,0	1,0
Q10	3,9	4,0	1,1
Q11	3,8	4,0	1,1
Q12	4,0	4,0	1,1
Q13	3,7	4,0	1,2
Q14	3,8	4,0	1,3
Q15	3,3	3,0	1,3
Q16	3,9	4,0	1,1
Q17	3,4	3,0	1,1
Q18	3,3	3,0	1,2
Q19	3,5	3,0	1,3
Q20	4,1	5,0	1,2
Q21	4,2	5,0	1,2

ANEXOS

**Anexo A - PARECER CNE Nº 15/97 – CEB – Aprovado em 4.11.97**

**ASSUNTO:** *Consulta sobre ensino fundamental e médio (supletivo) com utilização e metodologia de ensino a distância*

**INTERESSADOS:** Centro de Ensino Tecnológico de Brasília – DF – CETEB e Fundação Brasileira de Educação – FUBRAE

**RELATOR:** Conselheiro Fábio Luiz Marinho Aidar

**PROCESSO Nº:** 23001.000441/97-01

**I – RELATÓRIO**

1. A Diretora do Centro de Ensino Tecnológico de Brasília (CETEB), uma das unidades da Fundação Brasileira de Educação (FUBRAE), pelo Ofício nº 281/97, de 5 de setembro de 1997, dirigido ao Presidente do Conselho Nacional de Educação (CNE), formula:

*“(...) consulta sobre Ensino Fundamental e Médio (supletivo) com utilização de metodologia de ensino a distância e respectivos anexos”*

No mesmo pedido, a instituição interessada manifesta, ainda, que aguarda deste Conselho:

*“(...) as orientações que, a partir da promulgação da Lei nº9.394/96 de Diretrizes e Bases da Educação, deverão ser seguidas por este Centro de Ensino para continuar desenvolvendo com êxito o trabalho que, há quase trinta anos, vem realizando”*

2. Os “respectivos anexos” citados no ofício do CETEB são:

Anexo 1 – Cópias de três cartas recebidas pela CETEB, no período entre setembro de 1994 e novembro de 1996, relativos a projeto de capacitação de professores realizado pelo CETEB junto ao Governo de Moçambique para o desenvolvimento do Núcleo da Educação a Distância (NED) no Instituto de Aperfeiçoamento de Professores (IAP) subordinado ao Ministério de Educação daquele país.

(\*) Homologado em 14.1.98 - D.O.U. de 16.1.98.348

Anexo 2 – Composto por:

a) Cópias de dois ofícios do CETEB, ambos dirigidos ao Conselho de Educação do Distrito Federal. O primeiro, de 23 de setembro de 1994, comunica, “por deferência ao colegiado”, que estaria atendendo, via curso supletivo de 1º e 2º graus – ensino a distância, brasileiros com residência temporária no exterior, a partir de 1995. O ofício traz o despacho exarado pelo então presidente do Conselho que considerou, à luz

do regimento do CETEB, não ser necessária nenhuma providência por parte do colegiado. O segundo ofício, de 18 de março de 1996, comunica a instalação, em junho de 1995, do primeiro núcleo pedagógico da Escola de Estudos Supletivos (EES) do CETEB no Japão, em Tóquio, destinado a oferecer aos brasileiros lá residentes oportunidades de continuar estudos em nível de 1º e 2º graus. Anexa ao ofício, o CETEB apresentou listagem de 159 alunos já matriculados no projeto que recebeu a denominação de CETEBAN:

b) Cópia de ofício encaminhado ao CETEB pelo Conselho de Educação do Distrito Federal, de 26 de março de 1996, trazendo pronunciamento que reafirma a validade legal da certificação de estudos emitida pelo CETEB e reconhece a educação a distância como uma alternativa de qualidade para atender diferentes necessidades educacionais

Anexo 3 – Documento denominado “Há um novo aluno no supletivo do CETEB”, contendo resultados de pesquisa junto a uma amostra de estudantes matriculados na EES do CETEB, incluindo a identificação sócio-econômica, a vida escolar, os interesses e expectativas dos alunos e a relação deles com a escola.

Anexo 4 – Documento denominado “Currículo: 1968-1996”, trazendo um rol de ações do CETEB, ano a ano, no período em que questão, desenvolvidas por meio de convênios, contratos etc.

3. Apropriadamente, o CETEB, na presente consulta dirigida a este colegiado, menciona a Lei Federal nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional(LDB). Com efeito, a lei geral da educação nacional, dispõe sobre a educação a distância, nos seguintes termos:

*“Artigo 80 - O Poder Público incentivará o desenvolvimento e a veiculação de programas de ensino a distância, em todos os níveis e modalidades de ensino, e de educação continuada.*

*§ 1º - A educação a distância, organizada com abertura e regime especiais, será oferecida por instituições especificamente credenciadas pela União.*349

*§ 2º - A União regulamentará os requisitos para a realização de exames e registro de diplomas relativos a cursos de educação a distância.*

§ 3º - *As normas para produção, controle e avaliação para sua implementação, caberão ao sistema de ensino, podendo haver cooperação e integração entre os diferentes sistemas.*

§ 4º - *A educação a distância gozará de tratamento diferenciado que incluirá:*

*I – custos de transmissão reduzidos em canais comerciais de radiodifusão sonora e de sons e imagens;*

*II – concessão de canais com finalidades exclusivamente educativas;*

*III – reserva de tempo mínimo, sem ônus para o Poder Público, pelos concessionários de canais comerciais”*

4. Diante desse dispositivo, o CNE, visando orientar os sistemas de ensino no período de transição entre o regime anterior e o que se institui na nova LDB, exarou o parecer CNE/CEB nº 05/97, de 7 de maio de 1997. Especificamente, sobre a educação a distância, orienta:

*”É de se destacar, entre os dispositivos de natureza geral, a questão do ensino a distância, a ser ministrado exclusivamente em instituições “credenciadas pela União”, embora a lei admita a competência dos sistemas de ensino para baixar normas quanto à produção, ao controle e à avaliação de programas neste particular. Tudo ficará, portanto, na dependência de normas definidoras das condições para o credenciamento de que fala a lei. O credenciamento atribuído à União será aval inicial concedido às organizações que pretendam deflagrar o processo em cada sistema de ensino. Longe de ser um obstáculo, a medida visa a valorização e à credibilidade dos envolvidos no processo. A importância da via do ensino a distância recomenda a necessidade de sua normalização com toda a urgência possível (artigo 80). “Dispositivo importante está contido no parágrafo 2º do artigo 80 que trata da regulamentação dos “requisitos para a realização de exames e registro de diploma relativos a cursos de educação a distância”. Por certo, a credibilidade dessa modalidade de ensino e da certificação dos estudos empreendidos por essa via repousará, em grande medida, na forma da avaliação de seus 350 resultados. Daí, a importância da sua regulamentação, em vias de vir a público. “É preciso lembrar, contudo, que os projetos de ensino a distância atualmente existentes, em particular os de ensino fundamental e médio, foram aprovados pelos Conselhos Estaduais de Educação, com base no artigo 25, parágrafo 2º ou no artigo 64, da Lei nº 5.692, de 11 de agosto de 1971 (ou em*

normas próprias de cada sistema), uma vez que a legislação anterior era omissa com relação a essa estratégia de ensino. A LDB inovou também, como já foi dito, ao determinar, seja o credenciamento para tal tipo de ensino efetivado pela União. Isto, certamente, implicará revisão de procedimentos e projetos anteriormente aprovados em âmbito regional. Considerando que o ano de 1997 é de transição, é necessário que esses projetos aprovados no regime anterior, e em andamento, tenham garantida a sua continuidade, até que as novas normas sejam definidas e os sistemas possam a elas adaptar-se. Desta forma, **os projetos de educação a distância aprovados com base no parágrafo 2º do artigo 25 ou no artigo 64 da Lei nº 5.692/71, ou em normas específicas dos Conselhos de Educação das unidades federadas, com base no artigo 24 da mesma lei, podem continuar funcionando, no ano de 1997, até que a União defina as regras para essa estratégia de ensino, com as adaptações necessárias, a serem promovidas pelos sistemas de ensino”** (g.n).

5. A parte final da transcrição do citado Parecer, em negrito, contempla a resposta à consulta formulada. Reafirma o disposto na LDB quanto à necessidade de regulamentação pela União e transitoriamente, assegura condições de funcionamento aos projetos aprovados no regime da legislação anterior.

6. Uma possível dificuldade decorrente dessa orientação refere-se à limitação do período de transição ao ano de 1997. Ora, acreditava-se que a regulamentação dessa matéria fosse publicada no corrente ano. Caso isso não ocorra, entendemos que as orientações dadas devam ser estendidas até que a nova regulamentação se efetive.

## **II – VOTO DO RELATOR**

1. Conforme relatado, a consulta formulada pode ser praticamente respondida mediante reafirmação do Parecer CNE/CEB nº 5/97 com reajuste do período de transição. Consideramos oportuno, entretanto, seja pelo momento de grandes definições da educação nacional, seja por questões específicas suscitadas pelos “anexos” à consulta, abordar alguns aspectos de caráter estratégico da educação a distância especialmente relacionados à regularização dos projetos junto aos sistemas de ensino. 351

Por ser ampla, a abordagem a seguir contempla aspectos não diretamente ligados à consulta ou à instituição interessada.

2. Sem dúvida alguma, projetos de educação a distância podem oferecer relevantes contribuições à educação nacional. Seu potencial de atuação é extremamente amplo, flexível e diversificado, pois se trata de uma estratégia educativa que rompe os limites de tempo e de espaço inerentes à estratégia presencial. O aluno estuda e aprende no ritmo que lhe é próprio sem necessidade de freqüentar regularmente uma escola e de cumprir dias e cargas horárias de aulas legalmente fixadas. Não significa, obviamente, que se proponha substituir a estratégia presencial que é absolutamente imprescindível sobretudo na educação básica. Mas, no Brasil país de dimensões continentais com profundas e crônicas carências educacionais acumuladas, além da educação continuada necessária em qualquer país, a educação a distância pode proporcionar oportunidades educacionais supletivas a elevados contingentes de jovens e adultos trabalhadores que não alcançaram a escolarização regular na idade própria. Ao instituir a Década da Educação, a LDB adequadamente preconiza no inciso II do § 3º do artigo 87 que *“Cada Município e, supletivamente, o Estado e a União, deverá:*

*I – Prover cursos presenciais ou a distância aos jovens e adultos insuficientemente escolarizados”*

O citado rompimento das categorias tempo e espaço escolares, entretanto, não deve ser efetivado de forma desordenada e desestruturante. Ao contrário, precisa com maior razão ser muito bem planejado e implementado, observando-se determinadas condições e objetivando-se alcançar eficazes resultados de aprendizagem, em especial o desenvolvimento da capacidade de autodidaxia. O respeito ao cliente, quanto aos seus interesses e características específicas deve ser a máxima essencial norteadora de todos os projetos nessa área. É óbvio, portanto, que o Poder Público deve fixar regras que reflitam as políticas para a educação a distância e assegurem a qualidade mínima de atendimento aos usuários. Nesse sentido, está correta a LDB ao prever a necessidade de credenciamento das instituições pela União e de autorização de implementação dos projetos pelos sistemas de ensino. Ainda que o credenciamento possa vir a ser delegado também aos sistemas, todo projeto de educação a distância, em princípio, não se limita a determinado espaço geográfico. Ocorre, porém, que num sistema constitucionalmente federativo como o nosso, inteiramente consagrado na LDB com a definição das responsabilidades e da abrangência dos sistemas de ensino, é indispensável que, após o devido

credenciamento pela União, o projeto seja submetido ao crivo do sistema estadual em que pretenda atuar. Crivo esse que pode apresentar peculiaridades distintas nas diferentes unidades federativas.

Cumpra lembrar que todas as cautelas indicadas aplicam-se a todo e qualquer projeto de educação a distância, seja de programas educacionais livres na linha da educação continuada, seja com maior justificativa na educação básica.

Torna-se necessário registrar que são inteiramente reprováveis, do ponto de vista político e administrativo, certas práticas deliberadas de “captura de clientes” em Estado em que a instituição e o projeto de educação a distância não se encontram devidamente autorizados. Práticas condenáveis ainda que em regiões fronteiriças. Práticas competitivas e predatórias típicas da globalização comercial mas pouco ou nada compatíveis com o compromisso de qualidade devido aos clientes, com as especificidades de cada sistema de ensino e com as tradições culturais de cada Estado. Afinal, se um projeto é tecnicamente bom e a instituição é idônea, estão preenchidos os requisitos essenciais para a devida regularização junto aos sistemas de ensino estaduais, evitando-se situações complicadas e, às vezes humilhantes aos eventuais usuários dos “serviços de turismo travestidos em educação a distância”.

Ainda quanto aos limites espaciais, é perfeitamente possível que um projeto de educação a distância venha a atuar e atender clientes isolados e mesmo populações localizadas fora do Brasil, a exemplo do que faz o CETEB no Japão. Ainda neste caso, será inteiramente conveniente e necessária a definição de uma base operacional em uma das nossas unidades federativas, como uma espécie de “âncora”, no território brasileiro, de projetos desenvolvidos no exterior.

Entre a estratégia presencial pura e a totalmente a distância, há uma infinita variedade de estratégias mistas, geralmente com denominações imprecisas e desnecessárias, estruturadas em função da proposta educacional de cada instituição. Expressões como “semi-indireta”, “semipresencial”, “indireta”, etc. Não passam de eufemismos geradores de confusão na mente da população. Qualquer que seja a “parcela a distância”, aliás de difícil mensuração, o projeto deve ser identificado e apreciado como tal, pois será administrativamente inviável estabelecer condições parciais de tempo e de espaço para as atividades educativas. Na verdade, cada projeto, uma combinação, uma solução. A caracterização da fórmula

adotada estará dentro do próprio projeto que, na sua identidade institucional, ou é presencial ou a distância, nada mais.

2. Quanto à consulta formulada, reitera-se a orientação já emitida pela Câmara de Educação Básica do Conselho Nacional de Educação, sobre educação a distância, no Parecer CNE/CEB nº 05/97.

Acrescenta-se que o período de transição, fixada para o ano de 1997, para os projetos aprovados sob a legislação anterior, fica estendido até que seja efetivada a regulamentação prevista no artigo 80 da LDB, ouvido o Conselho Nacional de Educação.

**Anexo B - DELIBERAÇÃO CEE Nº 11/98**

Credenciamento de instituições e autorização de funcionamento de cursos a distância de ensino fundamental para jovens e adultos, médio e profissional de nível técnico no sistema de ensino do Estado de São Paulo O Conselho Estadual de Educação, no uso de suas atribuições e com fundamento no artigo 80 da Lei federal n.º 9.394, de 20 de dezembro de 1996, no artigo 12 do Decreto federal n.º 2.494, de 10 de fevereiro de 1998, com a redação que lhe deu o Decreto federal n.º 2.561, de 27 de abril de 1998 e no artigo 2º da Lei estadual n.º 10.403/71.

**Delibera:**

Artigo 1º - O credenciamento de instituições e a autorização de funcionamento de cursos a distância de ensino fundamental para jovens e adultos, médio e profissional de nível técnico, no sistema de ensino do Estado de São Paulo, regulam-se por esta Deliberação.

Parágrafo único – A competência para a concessão do credenciamento e da autorização referidos neste artigo é do Conselho Estadual de Educação.

Artigo 2º - A educação a distância é uma forma de ensino que possibilita a auto-aprendizagem, com a mediação de recursos didáticos sistematicamente organizados, apresentados em diferentes suportes de informação, utilizados isoladamente ou combinados, e veiculados por diversos meios de comunicação.

(-) Homologada pela Resolução SE de 17.12.98.

883

Parágrafo único - Os cursos ministrados sob a forma de educação a distância serão organizados em regime especial, com flexibilidade de requisitos para admissão, horário e duração, sem prejuízo dos objetivos e das diretrizes curriculares fixadas nacionalmente.

Artigo 3º - Os cursos a distância que conferem certificado ou diploma de conclusão do ensino fundamental para jovens e adultos, do ensino médio e da educação profissional de nível técnico, serão oferecidos por instituições públicas ou privadas especialmente credenciadas para esse fim, nos termos desta Deliberação.

§ 1º - O credenciamento de instituições e a autorização de funcionamento de cursos serão limitados ao prazo de cinco (5) anos, podendo ser renovados após avaliação de qualidade.

§ 2º - A avaliação de que trata o parágrafo anterior obedecerá a procedimentos, critérios e indicadores de qualidade definidos pelo Conselho Estadual de Educação em norma própria.

§ 3º - A falta de atendimento aos padrões de qualidade e a ocorrência de irregularidade de qualquer ordem serão objeto de diligência, sindicância e, se for o caso, de processo administrativo que vise sua apuração, sustando-se, de imediato, a tramitação de pleitos de interesse da instituição, podendo ainda acarretar o descredenciamento.

Artigo 4º - O credenciamento de instituição interessada em oferecer cursos de educação a distância será concedido por meio de ato da Presidência do Conselho Estadual de Educação, mediante pedido da instituição com as seguintes informações:

I - estatuto da instituição interessada e definição do seu modelo de gestão, incluindo organograma funcional, descrição das funções e formas de acesso a cada cargo, esclarecendo atribuições pedagógicas e administrativas, qualificação

mínima exigida e formas de acesso a cargos diretivos ou de coordenação, bem como a composição e atribuições dos órgãos colegiados existentes;

II - breve histórico contendo denominação, localização da sede, capacidade financeira e administrativa, infra-estrutura, condição jurídica, situação fiscal e parafiscal e objetivos institucionais, inclusive da mantenedora;

III - qualificação acadêmica e experiência profissional das equipes multidisciplinares – corpo docente e especialistas nos diferentes meios de informação a serem utilizados - e eventuais instituições parceiras;

IV - infra-estrutura adequada aos recursos didáticos, suportes de informação e meios de comunicação que pretende adotar, comprovando possuir, quando for o caso, concessão ou permissão oficial;

V - resultados obtidos em avaliações nacionais e regionais, quando for o caso;

VI - experiência anterior em educação;

VII - síntese da proposta pedagógica.

Artigo 5º - O pedido de autorização de funcionamento de cursos de educação a distância, dirigido ao Conselho Estadual de Educação, deverá ser formulado por instituição devidamente credenciada, instruído por projeto contendo, no mínimo, os seguintes elementos:

- I - identificação da instituição interessada;
  - II - elenco dos cursos já autorizados, quando for o caso;
  - III - dados sobre o curso pretendido: objetivos, estrutura curricular, ementas, material didático e meios instrucionais a serem utilizados;
  - IV - especificação do esquema operacional do curso indicando a sede, bem como eventuais subsedes e pontos fixos ou móveis de atuação destinados a inscrições ou matrículas, distribuição de materiais didáticos e veiculação de programas, atendimento aos alunos, avaliação e certificação;
  - V - descrição da infra-estrutura, em função do projeto a ser desenvolvido: instalações físicas, destacando salas para o atendimento de alunos; laboratórios; biblioteca atualizada e Informatizada, com acervo de periódicos e livros, bem como fitas de áudio e vídeos; equipamentos que serão utilizados, tais como: televisão, videocassete, audiocassete, equipamentos para vídeo e teleconferência, de informática, linhas telefônicas, linhas para acesso às redes de informação e para discagem gratuita e aparelhos de fax à disposição de profissionais e alunos, dentre outros;
  - VI - descrição clara da política de suporte aos profissionais que irão atuar no atendimento aos alunos, incluindo a relação numérica entre eles, a possibilidade de acesso à instituição, para os residentes na mesma localidade da sede e formas de interação e comunicação com os residentes fora da sede da instituição;
  - VII - identificação das equipes multidisciplinares - docentes e técnicos - envolvidas no projeto e dos docentes responsáveis pelas disciplinas e pelo curso em geral, incluindo qualificação e experiência profissional;
  - VIII - indicação de atividades extracurriculares e, quando for o caso, de aulas práticas e estágio profissional oferecidos aos alunos;
  - IX - descrição do processo de avaliação do aluno.
- § 1º - Os materiais didáticos e meios instrucionais, referidos no inciso III, serão apresentados na sua forma preliminar de protótipos.
- § 2º - Os projetos de cursos de educação profissional técnica deverão prever, em função da natureza da habilitação, número adequado de horas de aulas práticas e de estágio profissional.

§ 3º - O projeto referido no *caput* deste artigo será integralmente considerado nos futuros processos de autorização e de avaliação do curso e de credenciamento da instituição.

§ 4º - Sempre que houver parceria entre instituições para a oferta de cursos de educação a distância, as informações exigidas neste artigo estendem-se a todos os envolvidos.

§ 5º - O início de funcionamento de curso somente poderá ocorrer após a devida autorização.

§ 6º - A inobservância do disposto no parágrafo anterior implicará na imediata suspensão da análise do pedido.

Artigo 6º - Os pedidos de credenciamento e credenciamento de instituições e de autorização de funcionamento de cursos serão apreciados e relatados por Conselheiro da Câmara correspondente, cujo parecer será discutido e votado nas respectivas Câmaras e no Conselho Pleno.

§ 1º - A emissão do parecer referido neste artigo será precedida de análise do pedido por comissão de especialistas indicada pela respectiva Câmara, aprovada pelo Conselho Pleno e nomeada pela Presidência do Conselho.

§ 2º - A comissão de especialistas receberá da instituição interessada diárias e remuneração pelas horas de trabalho, com base em valores referenciais unitários fixados pelo Conselho Pleno.

§ 3º - As horas de trabalho necessárias serão estimadas, programadas e previamente aprovadas pela Presidência do Conselho.

§ 4º - A comissão de especialistas verificará *in loco* as condições da instituição interessada, podendo solicitar informações e documentos adicionais necessários para a análise do projeto, e apresentará relatório circunstanciado e conclusivo sobre o pedido.

§ 5º - Para fins de supervisão, cada curso autorizado ficará vinculado à Delegacia de Ensino da Secretaria de Estado da Educação ou ao órgão próprio de supervisão delegada, de conformidade com a sede especificada no esquema operacional.

§ 6º - A instituição responsável pela oferta dos cursos comunicará previamente às Delegacias de Ensino competentes ou ao órgão próprio de supervisão delegada os locais e atividades das eventuais subsedes e pontos fixos e móveis de cada curso.

§ 7º - As Delegacias de Ensino da sede dos cursos e as dos demais locais articular-se-ão, sempre que necessário, para o desenvolvimento adequado da supervisão.

Artigo 7º - Os cursos de educação a distância poderão aceitar transferência e aproveitar créditos obtidos pelos alunos em cursos presenciais, da mesma forma que as certificações totais ou parciais obtidas em cursos de educação a distância poderão ser aceitas em cursos presenciais.

Parágrafo único – Os certificados ou diplomas serão expedidos pela instituição em que o aluno submeteu-se ao último exame para conclusão do curso.

Artigo 8º - Os diplomas e certificados expedidos por instituição credenciada nos termos desta Deliberação a oferecer cursos de educação a distância terão a mesma validade dos cursos presenciais.

Artigo 9º - A avaliação do aluno para fins de promoção, certificação ou diplomação realizar-se-á por meio de exames presenciais, de responsabilidade da instituição credenciada, segundo procedimentos e critérios definidos no projeto autorizado.

§ 1º - Os exames de conclusão do ensino fundamental e médio compreenderão, no mínimo, a base nacional comum dos currículos.

§ 2º - Os exames realizar-se-ão:

I - no nível de conclusão do ensino fundamental, para os maiores de quinze anos;  
886

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

§ 3º - Os exames deverão avaliar competências descritas nas diretrizes curriculares nacionais e do sistema de ensino do Estado de São Paulo, bem como conteúdos e habilidades propostos no projeto de curso autorizado.

Artigo 10 - O Conselho Estadual de Educação divulgará, periodicamente, a relação das instituições credenciadas e os cursos de educação a distância autorizados.

Artigo 11 - As instituições de ensino que já oferecem cursos de educação a distância no sistema de ensino do Estado de São Paulo deverão ajustar-se aos termos desta Deliberação dentro do prazo máximo de 90 dias a contar da data de sua vigência.

§ 1º - A inobservância do prazo estabelecido no “caput” deste artigo acarretará a suspensão da autorização de funcionamento dos cursos à distância da instituição.

§ 2º - Os alunos matriculados até a data da suspensão terão prazo de 120 dias para a conclusão de seus estudos.

§ 3º - Após o prazo indicado no parágrafo anterior, a autorização será considerada definitivamente cassada.

Artigo 12 - O funcionamento no Estado de São Paulo de ponto de curso de educação a distância, autorizado por outro sistema de ensino, depende do prévio credenciamento e autorização deste Conselho nos termos desta Deliberação.

Artigo 13 - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação, após devidamente homologada, revogando-se as disposições em contrário, em especial as Deliberações CEE nºs. 05/95, 10/96 e 01/98.

### **DELIBERAÇÃO PLENÁRIA**

O CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO aprova, por unanimidade, a presente Deliberação.

Sala "Carlos Pasquale", em 02 de dezembro de 1998.

***Bernardete Angelina Gatti***

Presidente

**Anexo C - PARECER CEE Nº 480/99 - CLN - Aprovado em 27-10-99**

PROCESSO CEE Nº: 175/99 - Reautuado em: 28-07-99 - Ap. Proc. CEE nº 176/99

INTERESSADO: Escola Integração, de Sorocaba

ASSUNTO: Credenciamento de ensino a distância

RELATORA: Cons<sup>a</sup> Sonia Aparecida Romeu Alcici

CONSELHO PLENO

## 1. RELATÓRIO

### 1.1. HISTÓRICO

Trata-se de recurso apresentado pela interessada em vista do Parecer CEE nº 303/99 que indeferiu os pedidos de credenciamento e autorização de curso de educação a distância formulados oportunamente, determinando o encerramento das matrículas do curso existente, dentre outras medidas (fls. 127/135).

O Gabinete do Presidente deste Conselho remete os autos à esta Comissão em razão do pleito de suspensão do bloqueio de continuidade do curso e das matrículas até que decisão final seja adotada quanto ao mérito do recurso interposto.

Em reunião realizada no dia 15 p.p., a CLN já havia decidido no sentido de que o Presidente do Conselho tem competência para conceder o efeito suspensivo pleiteado, aplicando por analogia o disposto no § 1º do Artigo 46 da Lei 9394/96, devendo o mérito ser analisado pela Comissão Especial de Ensino a Distância e, posteriormente, pelo Plenário (fls. 148vs.).

O Presidente do Conselho, contudo, entende que a CLN deve emitir Parecer que deverá ser apreciado e decidido pelo Plenário, inclusive quanto à concessão do efeito suspensivo (fls. 148vs.).

### 1.2. APRECIÇÃO

Não há razão para que este Conselho defira pedido de efeito suspensivo.

A interessada deve aguardar o cabal processamento do recurso.

## 2 CONCLUSÃO

Indefere-se o pedido de suspensão dos efeitos do Parecer CEE nº 303/99, formulado pela

Escola Integração / Sorocaba.

São Paulo, 27 de outubro de 1999.

a) Cons<sup>a</sup> Sonia Aparecida Romeu Alcici

Relatora

#### DELIBERAÇÃO PLENÁRIA

O CONSELHO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO aprova, por maioria, a decisão do Conselho Pleno, nos termos do Voto da Relatora.

O Conselheiro Dárcio José Novo votou contrariamente, nos termos de sua Declaração de Voto.

Sala "Carlos Pasquale", em 27 de outubro de 1999.

ARTHUR FONSECA FILHO

Presidente

Publicado no DOE em 06/11/99 - Seção I - Página 14.

#### DECLARAÇÃO DE VOTO

##### 1. RELATÓRIO

##### 1.1. HISTÓRICO

Trata-se de recurso apresentado pela interessada em vista do Parecer CEE nº 303/99 que indeferiu os pedidos de credenciamento e autorização de curso de educação a distância formulados oportunamente, determinando o encerramento das matrículas do curso existente, dentre outras medidas (fls. 127/135).

O Gabinete do Presidente deste Conselho remete os autos à esta Comissão em razão do pleito de suspensão do bloqueio de continuidade do curso e das matrículas até que decisão final seja adotada quanto ao mérito do recurso interposto.

Em reunião realizada no dia 15 p.p., a CLN já havia decidido no sentido de que o Presidente do Conselho tem competência para conceder o efeito suspensivo pleiteado, aplicando por analogia o disposto no § 1º do Artigo 46 da Lei 9394/96, devendo o mérito ser analisado pela Comissão Especial de Ensino a Distância e, posteriormente, pelo Plenário (fls. 148vs.).

O Presidente do Conselho, contudo, entende que a CLN deve emitir Parecer que deverá ser apreciado e decidido pelo Plenário, inclusive quanto à concessão do efeito suspensivo (fls. 148vs.).

## 1.2. APRECIÇÃO

Assiste razão ao Presidente do Conselho. A questão deve mesmo merecer decisão do Plenário e, para tanto, faz-se necessário que a Comissão de Legislação e Normas emita parecer a respeito, de forma a subsidiar a decisão do Colegiado.

Quanto ao pleito de efeito suspensivo da decisão constante do Parecer 303/99 até que a Comissão Especial analise o mérito do recurso interposto e o Plenário sobre ele decida, a CLN já decidiu no sentido de concedê-lo, aplicando-se por analogia o disposto no § 1º do Artigo 46 da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei 9394/96).

A hipótese sub judice é semelhante àquela de que trata referido dispositivo de lei, de forma a possibilitar sua aplicação por analogia. Tratando-se de curso anteriormente autorizado e que vem funcionando regularmente e considerando-se que o ensino a distância é modalidade que recebeu nova disciplinação com a Deliberação CEE nº 11/98, a tempestiva interposição de recurso sugere a suspensão dos efeitos do Parecer que indefere o credenciamento e a autorização do curso, até mesmo como medida de cautela que a administração pública deve observar nas suas decisões.

Ressalte-se, por oportuno, que a suspensão dos efeitos do Parecer CEE 303/99 não trará prejuízos aos alunos já matriculados. Por outro lado, se não concedida a suspensão pleiteada, a interessada sofrerá prejuízos irreparáveis e que, mesmo admitindo-se a hipótese de acolhimento do recurso interposto, não será possível reverter, no qual se refere aos alunos matriculados.

## 2 CONCLUSÃO

É atendido parcialmente o pedido da Escola Integração / Sorocaba, deferindo-se a suspensão do prazo de 120 dias, a contar da data da publicação no DOE, do Parecer CEE 303/99, para encerramento da vida escolar dos alunos matriculados e indeferindo-se a suspensão quanto ao encerramento de novas matrículas.

São Paulo, 27 de outubro de 1999.

a) Cons. Dárcio José Novo

Rela

**Anexo D - Resolução 147, de 2-9-2002**

O Secretário de Estado da Educação, considerando o disposto no Parecer CEE nº 325/2002, de 28/08/02, que aprovou o credenciamento da Secretaria de Estado da Educação, nos termos do Art. 2º da Deliberação CEE nº 14/2001, resolve:

Artigo 1º - Ficam autorizados os Centros Estaduais de Educação Supletiva e as escolas estaduais que mantêm telecurso a realizar a avaliação final de seus alunos nos termos previstos nos respectivos regimentos escolares e propostas pedagógicas.

Parágrafo único - As avaliações finais dos alunos matriculados nos cursos das unidades escolares de que trata o caput do artigo serão realizadas na conformidade das orientações a serem expedidas pela Coordenadoria de Estudos e Normas Pedagógicas.

Artigo 2º - A presente resolução entrará em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas as disposições em contrário, em especial a Resolução SE nº 135/2001.

Notas:

Del. CEE nº 14/01, à pág. 100 do Vol. LI;

Revoga a Res. SE nº 135/01, à ág. 160 do Vol. LII;

Par. CEE nº 325/02, à pág. 184 do vol. LIV.

**Anexo E - Resolução 181, de 19-12-2002**

Dispõe sobre a organização e o funcionamento dos cursos de educação de jovens e adultos, com atendimento individualizado e presença flexível, desenvolvidos em telessalas da rede pública estadual de ensino

O Secretário da Educação, considerando:

- o contido nas Deliberações CEE n.º 9/99 e 14/01, que dispõem, respectivamente, sobre a modalidade e o funcionamento de cursos de educação de jovens e adultos com atendimento individualizado e presença flexível no sistema estadual de ensino;
- o disposto no Parecer CEE nº 325/02, que credencia a Secretaria de Educação a promover a avaliação final dos alunos matriculados nos cursos de atendimento individualizado e presença flexível por ela mantidos;
- a necessidade de se adaptar a organização e o funcionamento desses cursos às exigências contidas nas citadas Deliberações, uma vez que essa alternativa de estudos permite um atendimento adequado às demandas e interesses dos jovens e adultos,

Resolve:

Artigo 1º - Nos processos de autorização de funcionamento, instalação e organização das telessalas de cursos de ciclo II do ensino fundamental e de ensino médio, oferecidos pela rede pública estadual, deverão ser atendidos os procedimentos contidos na presente resolução.

Artigo 2º - Mediante autorização concedida pela respectiva Coordenadoria de Ensino a telessala poderá ser instalada:

- I - em uma unidade escolar estadual, independentemente dos níveis de ensino nela existentes, desde que preservado o espaço pedagógico adequado às características da clientela e dos cursos em funcionamento;
- II - em outro espaço cedido pela comunidade ou em parceria com Prefeituras Municipais, empresas e outras instituições, desde que, em qualquer caso, esteja vinculada a uma unidade escolar estadual e conte com portaria específica publicada pela Diretoria de Ensino.

Parágrafo único - Para dar início às atividades, a telessala deverá, obrigatoriamente, dispor de sala própria e dos equipamentos e materiais mínimos necessários ao desenvolvimento das teleaulas.

Artigo 3º - Atendidas as diretrizes e as orientações de atendimento à demanda formuladas pela Secretaria da Educação e assegurada a preferência a candidatos com maior idade, somente poderão efetuar matrícula inicial nas telessalas candidatos que comprovem, respectivamente, para os ensinos fundamental e médio, a idade mínima de 14 e 17 anos completos.

Parágrafo único - Recomenda-se que, no ato da matrícula, o aluno assine termo de ciência e concordância da idade mínima exigida para expedição do certificado de conclusão do ensino fundamental e médio, respectivamente 15 e 18 anos completos, a fim de evitar situações escolares de alunos que venham a concluir esses estudos sem essa exigência legal.

Artigo 4º - As turmas das telessalas deverão ser constituídas, com, no mínimo, 50 (cinquenta) alunos, podendo ocorrer desdobramento quando esse número for igual ou superior a 80(oitenta) alunos.

Parágrafo único - Situações especiais que fogem ao atendimento desses parâmetros deverão se constituir em objeto de análise da Diretoria de Ensino e aprovação da respectiva Coordenadoria de Ensino.

Artigo 5º - O desenvolvimento integral do conjunto das teleaulas previsto para cada nível de ensino não poderá ultrapassar 02 (dois)anos ou 04 (quatro)semestres letivos, no ciclo II do ensino fundamental, e um ano e 01 (um) semestre ou 03 (três)semestres letivos, no ensino médio.

Parágrafo único - Caberá à direção da escola, coordenação e orientadores de aprendizagem a distribuição das teleaulas das diferentes disciplinas, observada a duração de 02 (duas) horas diárias para o desenvolvimento da disciplina, podendo a telessala oferecer simultaneamente mais de um componente curricular.

Artigo 6º - O quadro curricular dos cursos de ensino fundamental ou médio oferecidos pelas telessalas deverá conter todas as disciplinas que compõem a base nacional comum acrescidos de uma língua estrangeira moderna, observando-se que:  
I - a Educação Artística, de abordagem obrigatória, poderá ser desenvolvida como disciplina ou como conteúdo integrado a outras disciplinas, não comportando, em nenhum caso, nota ou conceito mínimo para aprovação;  
II - a Língua Estrangeira Moderna, como componente curricular obrigatório, deverá ser objeto de todas as avaliações previstas na proposta pedagógica da escola e no regimento

escolar, dispensando, contudo, nota ou conceito mínimo para aprovação; III - a Educação Física poderá ser oferecida como uma atividade desportiva, de caráter opcional, com 02 (duas) aulas semanais, desenvolvidas aos sábados, em turmas de, no mínimo, 35(trinta e cinco) alunos, que deverão ser redimensionadas, ou mesmo suspensas, quando a frequência dos alunos, no bimestre, for sistematicamente inferior a 50% das aulas previstas.

Artigo 7º - A frequência às aulas nas telessalas, ainda que de natureza flexível, deverá ser objeto de registro rotineiro e visível, devendo a presença do aluno ser estimulada como fator promotor de aprendizagens bem sucedidas.

Artigo 8º - Os procedimentos adotados no processo de avaliação do desempenho escolar dos alunos da telessala devem se caracterizar como elementos reguladores da aprendizagem e sinalizadores das providências necessárias à superação de eventuais dificuldades detectadas, independentemente da natureza e da periodicidade dos instrumentos selecionados pelos Orientadores de Aprendizagem.

Artigo 9º - A avaliação do desempenho escolar, que ocorrerá por disciplina, desenvolver-se-á mediante a realização de:

I. avaliações periódicas programadas pelo Orientador de Aprendizagem - quinzenais, mensais ou bimestrais - respeitado o mínimo de duas avaliações por disciplina, cujos resultados deverão ser sintetizados em um único conceito ou nota, na conformidade da escala de avaliação prevista no regimento escolar e de II. um exame presencial, a ser elaborado conjuntamente pela Diretoria de Ensino e pelos Orientadores de Aprendizagem e realizado na telessala, com o objetivo único de validar o conceito ou a nota obtida pelo aluno na disciplina.

§1º - Somente poderá ser submetido a exame presencial o aluno cuja nota ou conceito sintetizador das avaliações periódicas realizadas ao longo do desenvolvimento da disciplina indicar resultado satisfatório.

§2º - No caso das avaliações periódicas realizadas na telessala indicarem resultados insatisfatórios, o aluno será submetido a novas avaliações antes da realização dos exames presenciais de validação.

§3º- Para realização do exame presencial de validação deverá ser observado o mínimo de 90(noventa) dias letivos entre as datas de matrícula do aluno e a de realização do exame da(s) disciplina(s) de conclusão do curso.

§4º- A comprovação de aprovação no exame presencial se constituirá, para o aluno e para a escola, no documento avalizador da expedição de certificado de conclusão de ensino fundamental ou médio.

Artigo 10 - A matrícula na telessala deverá ser efetuada uma única vez, por nível de ensino, devendo o aluno inscrever-se na(s) turma(s) da(s) disciplina(s) que pretende cursar.

§ 1º - A matrícula do aluno no ensino fundamental dispensa a apresentação de documento comprobatório de escolaridade anterior e, no ensino médio, será exigido certificado de conclusão do ensino fundamental ou, na inexistência deste, deverá ser aplicada prova de avaliação de competências elaborada pela unidade escolar.

§ 2º - Somente se justifica, nas telessalas, a adoção do mecanismo da reclassificação quando a avaliação de competências realizada pela escola resulte na possibilidade de matrícula, no ensino médio, de aluno oriundo do ensino fundamental.

Artigo 11 - Composto o percurso escolar do aluno, poderão ser aproveitados :

I -atestados originais de eliminação de disciplinas obtidos em:

a) cursos de presença flexível e de atendimento individualizado ministrados por instituições de ensino, públicas ou particulares, desde que, no caso de alunos matriculados a partir de 20/04/01, devidamente validados por exames presenciais;

b) exames supletivos realizados pela Secretaria Estadual de Educação, por outros municípios e por instituições autorizadas pelo Conselho Estadual de Educação de São Paulo ou por outros Estados;

c) cursos de educação a distância ministrados por instituições de ensino credenciadas pelo Conselho Estadual de Educação de São Paulo e instituições de ensino de outros Estados devidamente credenciadas e/ou reconhecidas pelo respectivo sistema de ensino, desde que, no caso de alunos matriculados a partir de 20/04/01, devidamente validados por exames presenciais.

II -comprovantes originais de disciplinas concluídas com êxito, nas séries/termos/etapas finais do ensino fundamental ou médio, em cursos regulares ou de educação de jovens e adultos.

Artigo 12 - Todos os registros dos estudos realizados e/ou aproveitados no percurso escolar dos alunos devem expressar de forma precisa a nota e/ou o conceito síntese das avaliações periódicas realizadas pela telessala, bem como o resultado obtido no exame de validação, cuidando de registrar, no campo de observações, as disciplinas que, embora

avaliadas, dispensem nota ou conceito para aprovação. Artigo 13 - As aulas de cada turma/disciplina da telessala serão organizadas, apoiadas, desenvolvidas e complementadas por um Orientador de Aprendizagem e atribuídas a portador de licenciatura plena mediante credenciamento dos candidatos inscritos para esse fim.

§ 1º - No processo de credenciamento, realizado, conjuntamente, pela Diretoria de Ensino e pela direção das escolas envolvidas, poderão ser levados em conta, dentre outros, os seguintes critérios:

- a) o tempo de experiência na telessala e a qualidade do trabalho nela desenvolvido;
- b) a participação em cursos de capacitação promovidos pela Diretoria de Ensino ou pelos órgãos centrais da Secretaria da Educação;
- c) a assiduidade do Orientador de Aprendizagem, em caso de experiência anterior na telessala.

§ 2º - Dentre os docentes credenciados, as aulas serão atribuídas, preferencialmente, aos portadores de licenciatura plena na disciplina objeto da docência ou na área de conhecimento.

Artigo 14 - Para fins de composição do módulo de pessoal duas turmas de telessalas, em funcionamento no prédio escolar, equívalem a uma classe comum da unidade escolar.

Artigo 15 - As unidades escolares onde funcionam as telessalas deverão encaminhar à D.E., mensalmente, a lista dos alunos matriculados e, semestralmente, a dos concluintes, conforme modelo definido pelas Coordenadorias de Ensino.

Artigo 16 - Para o desenvolvimento dos cursos, caberá:

I - à Coordenadoria de Estudos e Normas Pedagógicas:

- a) prestar assistência técnico-pedagógica às Diretorias de Ensino;
- b) acompanhar, controlar e avaliar a implementação da proposta de trabalho das telessalas;

c) emitir parecer conclusivo sobre as propostas pedagógicas alternativas elaboradas pelas escolas e analisadas pelas Diretorias de Ensino, desde que atendido o disposto nas Deliberações CEE 9/99, 14/01 e 23/02.

II - às Coordenadorias de Ensino:

- a) autorizar a instalação e a ampliação das telessalas;
- b) suprir, manter e repor o equipamento e o material necessários ao funcionamento das

telessalas, bem como os materiais didático-pedagógicos e de consumo destinados ao Orientador de Aprendizagem e ao desenvolvimento das atividades programadas.

III - às Diretorias de Ensino:

- a) diagnosticar as necessidades de instalação e/ou ampliação de teles-salas;
- b) selecionar, conjuntamente com a direção das escolas envolvidas, os Orientadores de Aprendizagem, conforme critérios previamente estabelecidos;
- c) capacitar os Orientadores de Aprendizagem selecionados;
- d) organizar o banco de questões destinado à elaboração dos exames presenciais;
- e) elaborar, conjuntamente com as equipes escolares, os exames presenciais;
- f) assegurar o cumprimento das exigências relativas à avaliação do desempenho escolar e à certificação de conclusão de curso previstas nesta resolução;
- g) acompanhar, controlar e avaliar o funcionamento das telessalas;
- h) analisar e emitir parecer sobre as propostas pedagógicas alternativas apresentadas pelas unidades escolares, encaminhando-as à Coordenadoria de Estudos e Normas Pedagógicas, através das Coordenadorias de Ensino.

IV- à Unidade Escolar:

- a) instalar as telessalas, organizando-as e incorporando-as à proposta pedagógica da escola;
- b) efetuar a matrícula na telessala e a inscrição dos alunos nas diferentes disciplinas e manter os registros comprobatórios da respectiva escolaridade, assegurando sua legalidade e autenticidade;
- c) zelar pela manutenção e funcionamento das telessalas;
- d) acompanhar, controlar e avaliar, através da direção, dos professores-coordenadores e dos orientadores de aprendizagem, os resultados obtidos pelos alunos, analisando o desempenho das telessalas com vistas a seu aperfeiçoamento e eficácia;
- e) divulgar, em local de fácil acesso ao público e com a devida antecedência, o calendário escolar, incluindo as avaliações periódicas e os exames presenciais das diferentes disciplinas;
- f) expedir e arquivar os documentos de vida escolar.

Artigo 17 - As situações não previstas nesta resolução serão decididas pelas Diretorias de Ensino, ouvidas, quando necessário, as Coordenadorias de Ensino e a de Estudos e Normas Pedagógicas.

Artigo 18 - Esta resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário e, em especial, a Resolução SE n.º 10/2000.

Notas: Del. CEE nº 9/99, à pág. 140 do vol. XLVIII;

Del. CEE nº 14/01, à pág. 100 do vol. LI;

Del. CEE nº 23/02, à pág. 170 do vol. LIII;

Par. CEE nº 325/02, à pág. 184 do vol. LIV;

Revoga a Res. SE nº 10/00, à pág. 100 do vol. XLIX.

**Anexo F – Decreto 5.662, de 19 de dezembro de 2005.**



**Presidência da República**

**Casa Civil**

**Subchefia para Assuntos Jurídicos**

**DECRETO Nº 5.622, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2005.**

Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA**, no uso das atribuições que lhe confere o art. 84, incisos IV e VI, alínea "a", da Constituição, e tendo em vista o que dispõem os arts. 8º, § 1º, e 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996,

**DECRETA:**

**CAPÍTULO**

**DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Para os fins deste Decreto, caracteriza-se a educação a distância como modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos.

§ 1º A educação a distância organiza-se segundo metodologia, gestão e avaliação peculiares, para as quais deverá estar prevista a obrigatoriedade de momentos presenciais para:

I - avaliações de estudantes;

II - estágios obrigatórios, quando previstos na legislação pertinente;

III - defesa de trabalhos de conclusão de curso, quando previstos na legislação pertinente; e

IV - atividades relacionadas a laboratórios de ensino, quando for o caso.

Art. 2º A educação a distância poderá ser ofertada nos seguintes níveis e modalidades educacionais:

I - educação básica, nos termos do art. 30 deste Decreto;

II - educação de jovens e adultos, nos termos do art. 37 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996;

III - educação especial, respeitadas as especificidades legais pertinentes;

IV - educação profissional, abrangendo os seguintes cursos e programas:

a) técnicos, de nível médio; e

b) tecnológicos, de nível superior;

V - educação superior, abrangendo os seguintes cursos e programas:

a) seqüenciais;

b) de graduação;

c) de especialização;

d) de mestrado; e

e) de doutorado.

Art. 3º A criação, organização, oferta e desenvolvimento de cursos e programas a distância deverão observar ao estabelecido na legislação e em regulamentações em vigor, para os respectivos níveis e modalidades da educação nacional.

§ 1º Os cursos e programas a distância deverão ser projetados com a mesma duração definida para os respectivos cursos na modalidade presencial.

§ 2º Os cursos e programas a distância poderão aceitar transferência e aproveitar estudos realizados pelos estudantes em cursos e programas presenciais, da mesma forma que as certificações totais ou parciais obtidas nos cursos e programas a distância poderão ser aceitas em outros cursos e programas a distância e em cursos e programas presenciais, conforme a legislação em vigor.

Art. 4º A avaliação do desempenho do estudante para fins de promoção, conclusão de estudos e obtenção de diplomas ou certificados dar-se-á no processo, mediante:

I - cumprimento das atividades programadas; e

II - realização de exames presenciais.

§ 1º Os exames citados no inciso II serão elaborados pela própria instituição de ensino credenciada, segundo procedimentos e critérios definidos no projeto pedagógico do curso ou programa.

§ 2º Os resultados dos exames citados no inciso II deverão prevalecer sobre os demais resultados obtidos em quaisquer outras formas de avaliação a distância.

Art. 5º Os diplomas e certificados de cursos e programas a distância, expedidos por instituições credenciadas e registrados na forma da lei, terão validade nacional.

Parágrafo único. A emissão e registro de diplomas de cursos e programas a distância deverão ser realizados conforme legislação educacional pertinente.

Art. 6º Os convênios e os acordos de cooperação celebrados para fins de oferta de cursos ou programas a distância entre instituições de ensino brasileiras, devidamente credenciadas, e suas similares estrangeiras, deverão ser previamente submetidos à análise e homologação pelo órgão normativo do respectivo sistema de ensino, para que os diplomas e certificados emitidos tenham validade nacional.

Art. 7º Compete ao Ministério da Educação, mediante articulação entre seus órgãos, organizar, em regime de colaboração, nos termos dos arts. 8º, 9º, 10 e 11 da Lei nº 9.394, de 1996, a cooperação e integração entre os sistemas de ensino, objetivando a padronização de normas e procedimentos para, em atendimento ao disposto no art. 80 daquela Lei:

I - credenciamento e renovação de credenciamento de instituições para oferta de educação a distância; e

II - autorização, renovação de autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento dos cursos ou programas a distância.

Parágrafo único. Os atos do Poder Público, citados nos incisos I e II, deverão ser pautados pelos Referenciais de Qualidade para a Educação a Distância, definidos pelo Ministério da Educação, em colaboração com os sistemas de ensino.

Art. 8º Os sistemas de ensino, em regime de colaboração, organizarão e manterão sistemas de informação abertos ao público com os dados de:

I - credenciamento e renovação de credenciamento institucional;

II - autorização e renovação de autorização de cursos ou programas a distância;

III - reconhecimento e renovação de reconhecimento de cursos ou programas a distância; e

IV - resultados dos processos de supervisão e de avaliação.

Parágrafo único. O Ministério da Educação deverá organizar e manter sistema de informação, aberto ao público, disponibilizando os dados nacionais referentes à educação a distância.

## CAPÍTULO II

## DO CREDENCIAMENTO DE INSTRUÇÕES PARA OFERTA DE CURSOS E PROGRAMAS NA MODALIDADE A DISTÂNCIA

Art. 9º O ato de credenciamento para a oferta de cursos e programas na modalidade a distância destina-se às instituições de ensino, públicas ou privadas.

Parágrafo único. As instituições de pesquisa científica e tecnológica, públicas ou privadas, de comprovada excelência e de relevante produção em pesquisa, poderão solicitar credenciamento institucional, para a oferta de cursos ou programas a distância de:

I - especialização;

II - mestrado;

III - doutorado; e

IV - educação profissional tecnológica de pós-graduação.

Art. 10. Compete ao Ministério da Educação promover os atos de credenciamento de instituições para oferta de cursos e programas a distância para educação superior.

§ 1º O ato de credenciamento referido no caput considerará como abrangência para atuação da instituição de ensino superior na modalidade de educação a distância, para fim de realização das atividades presenciais obrigatórias, a sede da instituição acrescida dos endereços dos pólos de apoio presencial, mediante avaliação in loco, aplicando-se os instrumentos de avaliação pertinentes e as disposições da Lei nº 10.870, de 19 de maio de 2004. (Incluído pelo Decreto nº 6.303, de 2007)

§ 2º As atividades presenciais obrigatórias, compreendendo avaliação, estágios, defesa de trabalhos ou prática em laboratório, conforme o art. 1º, § 1º, serão realizados na sede da instituição ou nos pólos de apoio presencial, devidamente credenciados. (Incluído pelo Decreto nº 6.303, de 2007)

§ 3º A instituição poderá requerer a ampliação da abrangência de atuação, por meio do aumento do número de pólos de apoio presencial, na forma de aditamento ao ato de credenciamento. (Incluído pelo Decreto nº 6.303, de 2007)

§ 4º O pedido de aditamento será instruído com documentos que comprovem a existência de estrutura física e recursos humanos necessários e adequados ao funcionamento dos pólos, observados os referenciais de qualidade, comprovados em avaliação in loco. (Incluído pelo Decreto nº 6.303, de 2007)

§ 5º No caso do pedido de aditamento visando ao funcionamento de pólo de apoio presencial no exterior, o valor da taxa será complementado pela instituição com a diferença

do custo de viagem e diárias dos avaliadores no exterior, conforme cálculo do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - INEP. (Incluído pelo Decreto nº 6.303, de 2007)

§ 6º O pedido de ampliação da abrangência de atuação, nos termos deste artigo, somente poderá ser efetuado após o reconhecimento do primeiro curso a distância da instituição, exceto na hipótese de credenciamento para educação a distância limitado à oferta de pós-graduação lato sensu. (Incluído pelo Decreto nº 6.303, de 2007)

§ 7º As instituições de educação superior integrantes dos sistemas estaduais que pretenderem oferecer cursos superiores a distância devem ser previamente credenciadas pelo sistema federal, informando os pólos de apoio presencial que integrarão sua estrutura, com a demonstração de suficiência da estrutura física, tecnológica e de recursos humanos. (Incluído pelo Decreto nº 6.303, de 2007)

Art. 11. Compete às autoridades dos sistemas de ensino estadual e do Distrito Federal promover os atos de credenciamento de instituições para oferta de cursos a distância no nível básico e, no âmbito da respectiva unidade da Federação, nas modalidades de:

- I - educação de jovens e adultos;
- II - educação especial; e
- III - educação profissional.

§ 1º Para atuar fora da unidade da Federação em que estiver sediada, a instituição deverá solicitar credenciamento junto ao Ministério da Educação.

§ 2º O credenciamento institucional previsto no § 1º será realizado em regime de colaboração e cooperação com os órgãos normativos dos sistemas de ensino envolvidos.

§ 3º Caberá ao órgão responsável pela educação a distância no Ministério da Educação, no prazo de cento e oitenta dias, contados da publicação deste Decreto, coordenar os demais órgãos do Ministério e dos sistemas de ensino para editar as normas complementares a este Decreto, para a implementação do disposto nos §§ 1º e 2º.

Art. 12. O pedido de credenciamento da instituição deverá ser formalizado junto ao órgão responsável, mediante o cumprimento dos seguintes requisitos:

- I - habilitação jurídica, regularidade fiscal e capacidade econômico-financeira, conforme dispõe a legislação em vigor;
- II - histórico de funcionamento da instituição de ensino, quando for o caso;

III - plano de desenvolvimento escolar, para as instituições de educação básica, que contemple a oferta, a distância, de cursos profissionais de nível médio e para jovens e adultos;

IV - plano de desenvolvimento institucional, para as instituições de educação superior, que contemple a oferta de cursos e programas a distância;

V - estatuto da universidade ou centro universitário, ou regimento da instituição isolada de educação superior;

VI - projeto pedagógico para os cursos e programas que serão ofertados na modalidade a distância;

VII - garantia de corpo técnico e administrativo qualificado;

VIII - apresentar corpo docente com as qualificações exigidas na legislação em vigor e, preferencialmente, com formação para o trabalho com educação a distância;

IX - apresentar, quando for o caso, os termos de convênios e de acordos de cooperação celebrados entre instituições brasileiras e suas co-signatárias estrangeiras, para oferta de cursos ou programas a distância;

X - descrição detalhada dos serviços de suporte e infra-estrutura adequados à realização do projeto pedagógico, relativamente a:

a) instalações físicas e infra-estrutura tecnológica de suporte e atendimento remoto aos estudantes e professores;

b) laboratórios científicos, quando for o caso;

c) pólo de apoio presencial é a unidade operacional, no País ou no exterior, para o desenvolvimento descentralizado de atividades pedagógicas e administrativas relativas aos cursos e programas ofertados a distância; (Redação dada pelo Decreto nº 6.303, de 2007)

d) bibliotecas adequadas, inclusive com acervo eletrônico remoto e acesso por meio de redes de comunicação e sistemas de informação, com regime de funcionamento e atendimento adequados aos estudantes de educação a distância.

§ 1º O pedido de credenciamento da instituição para educação a distância deve vir acompanhado de pedido de autorização de pelo menos um curso na modalidade. (Redação dada pelo Decreto nº 6.303, de 2007)

§ 2º O credenciamento para educação a distância que tenha por base curso de pós-graduação lato sensu ficará limitado a esse nível. (Redação dada pelo Decreto nº 6.303, de 2007)

§ 3º A instituição credenciada exclusivamente para a oferta de pós-graduação lato sensu a distância poderá requerer a ampliação da abrangência acadêmica, na forma de aditamento ao ato de credenciamento. (Incluído pelo Decreto nº 6.303, de 2007)

Art. 13. Para os fins de que trata este Decreto, os projetos pedagógicos de cursos e programas na modalidade a distância deverão:

I - obedecer às diretrizes curriculares nacionais, estabelecidas pelo Ministério da Educação para os respectivos níveis e modalidades educacionais;

II - prever atendimento apropriado a estudantes portadores de necessidades especiais;

III - explicitar a concepção pedagógica dos cursos e programas a distância, com apresentação de:

a) os respectivos currículos;

b) o número de vagas proposto;

c) o sistema de avaliação do estudante, prevendo avaliações presenciais e avaliações a distância; e

d) descrição das atividades presenciais obrigatórias, tais como estágios curriculares, defesa presencial de trabalho de conclusão de curso e das atividades em laboratórios científicos, bem como o sistema de controle de frequência dos estudantes nessas atividades, quando for o caso.

Art. 14. O credenciamento de instituição para a oferta dos cursos ou programas a distância terá prazo de validade condicionado ao ciclo avaliativo, observado o Decreto nº 5.773, de 2006, e normas expedidas pelo Ministério da Educação. (Redação dada pelo Decreto nº 6.303, de 2007)

§ 1º A instituição credenciada deverá iniciar o curso autorizado no prazo de até doze meses, a partir da data da publicação do respectivo ato, ficando vedada a transferência de cursos para outra instituição. (Redação dada pelo Decreto nº 6.303, de 2007)

§ 2º Caso a implementação de cursos autorizados não ocorra no prazo definido no § 1º, os atos de credenciamento e autorização de cursos serão automaticamente tornados sem efeito

§ 3º Os pedidos de credenciamento e recredenciamento para educação a distância observarão a disciplina processual aplicável aos processos regulatórios da educação superior, nos termos do Decreto nº 5.773, de 2006, e normas expedidas pelo Ministério da

Educação. (Redação dada pelo Decreto nº 6.303, de 2007)

§ 4º Os resultados do sistema de avaliação mencionado no art. 16 deverão ser considerados para os procedimentos de renovação de credenciamento.

Art. 15. Os pedidos de autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento de cursos superiores a distância de instituições integrantes do sistema federal devem tramitar perante os órgãos próprios do Ministério da Educação. (Redação dada pelo Decreto nº 6.303, de 2007)

§ 1º Os pedidos de autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento de cursos superiores a distância oferecidos por instituições integrantes dos sistemas estaduais devem tramitar perante os órgãos estaduais competentes, a quem caberá a respectiva supervisão. (Redação dada pelo Decreto nº 6.303, de 2007)

§ 2º Os cursos das instituições integrantes dos sistemas estaduais cujas atividades presenciais obrigatórias forem realizados em pólos de apoio presencial fora do Estado sujeitam-se a autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento pelas autoridades competentes do sistema federal. (Redação dada pelo Decreto nº 6.303, de 2007)

§ 3º A oferta de curso reconhecido na modalidade presencial, ainda que análogo ao curso a distância proposto, não dispensa a instituição do requerimento específico de autorização, quando for o caso, e reconhecimento para cada um dos cursos, perante as autoridades competente. (Incluído pelo Decreto nº 6.303, de 2007)

Art. 16. O sistema de avaliação da educação superior, nos termos da Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, aplica-se integralmente à educação superior a distância.

Art. 17. Identificadas deficiências, irregularidades ou descumprimento das condições originalmente estabelecidas, mediante ações de supervisão ou de avaliação de cursos ou instituições credenciadas para educação a distância, o órgão competente do respectivo sistema de ensino determinará, em ato próprio, observado o contraditório e ampla defesa:

I - instalação de diligência, sindicância ou processo administrativo;

II - suspensão do reconhecimento de cursos superiores ou da renovação de autorização de cursos da educação básica ou profissional;

III - intervenção;

IV - desativação de cursos; ou

V - descredenciamento da instituição para educação a distância.

§ 1º A instituição ou curso que obtiver desempenho insatisfatório na avaliação de que trata a Lei nº 10.861, de 2004, ficará sujeita ao disposto nos incisos I a IV, conforme o caso.

§ 2º As determinações de que trata o **caput** são passíveis de recurso ao órgão normativo do respectivo sistema de ensino.

### CAPÍTULO III

#### DA OFERTA DE EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS, EDUCAÇÃO ESPECIAL E EDUCAÇÃO PROFISSIONAL NA MODALIDADE A DISTÂNCIA, NA EDUCAÇÃO BÁSICA

Art. 18. Os cursos e programas de educação a distância criados somente poderão ser implementados para oferta após autorização dos órgãos competentes dos respectivos sistemas de ensino.

Art. 19. A matrícula em cursos a distância para educação básica de jovens e adultos poderá ser feita independentemente de escolarização anterior, obedecida a idade mínima e mediante avaliação do educando, que permita sua inscrição na etapa adequada, conforme normas do respectivo sistema de ensino.

### CAPÍTULO IV

#### DA OFERTA DE CURSOS SUPERIORES, NA MODALIDADE A DISTÂNCIA

Art. 20. As instituições que detêm prerrogativa de autonomia universitária credenciadas para oferta de educação superior a distância poderão criar, organizar e extinguir cursos ou programas de educação superior nessa modalidade, conforme disposto no inciso I do art. 53 da Lei nº 9.394, de 1996.

§ 1º Os cursos ou programas criados conforme o **caput** somente poderão ser ofertados nos limites da abrangência definida no ato de credenciamento da instituição.

§ 2º Os atos mencionados no **caput** deverão ser comunicados à Secretaria de Educação Superior do Ministério da Educação.

§ 3º O número de vagas ou sua alteração será fixado pela instituição detentora de prerrogativas de autonomia universitária, a qual deverá observar capacidade institucional, tecnológica e operacional próprias para oferecer cursos ou programas a distância.

Art. 21. Instituições credenciadas que não detêm prerrogativa de autonomia universitária deverão solicitar, junto ao órgão competente do respectivo sistema de ensino, autorização para abertura de oferta de cursos e programas de educação superior a distância.

§ 1º Nos atos de autorização de cursos superiores a distância, será definido o número de vagas a serem ofertadas, mediante processo de avaliação externa a ser realizada pelo Ministério da Educação.

§ 2º Os cursos ou programas das instituições citadas no **caput** que venham a acompanhar a solicitação de credenciamento para a oferta de educação a distância, nos termos do § 1º do art. 12, também deverão ser submetidos ao processo de autorização tratado neste artigo.

Art. 22. Os processos de reconhecimento e renovação do reconhecimento dos cursos superiores a distância deverão ser solicitados conforme legislação educacional em vigor.

Parágrafo único. Nos atos citados no **caput**, deverão estar explicitados:

I - o prazo de reconhecimento; e

II - o número de vagas a serem ofertadas, em caso de instituição de ensino superior não detentora de autonomia universitária.

Art. 23. A criação e autorização de cursos de graduação a distância deverão ser submetidas, previamente, à manifestação do:

I - Conselho Nacional de Saúde, no caso dos cursos de Medicina, Odontologia e Psicologia; ou

II - Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil, no caso dos cursos de Direito.

Parágrafo único. A manifestação dos conselhos citados nos incisos I e II, consideradas as especificidades da modalidade de educação a distância, terá procedimento análogo ao utilizado para os cursos ou programas presenciais nessas áreas, nos termos da legislação vigente.

## CAPÍTULO V

### DA OFERTA DE CURSOS E PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO A DISTÂNCIA

Art. 24. A oferta de cursos de especialização a distância, por instituição devidamente credenciada, deverá cumprir, além do disposto neste Decreto, os demais dispositivos da legislação e normatização pertinentes à educação, em geral, quanto:

I - à titulação do corpo docente;

II - aos exames presenciais; e

III - à apresentação presencial de trabalho de conclusão de curso ou de monografia.

Parágrafo único. As instituições credenciadas que ofereçam cursos de especialização

a distância deverão informar ao Ministério da Educação os dados referentes aos seus cursos, quando de sua criação.

Art. 25. Os cursos e programas de mestrado e doutorado a distância estarão sujeitos às exigências de autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento previstas na legislação específica em vigor.

§ 1º Os atos de autorização, o reconhecimento e a renovação de reconhecimento citados no **caput** serão concedidos por prazo determinado conforme regulamentação.

§ 2º Caberá à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES editar as normas complementares a este Decreto, no âmbito da pós-graduação stricto sensu. (Redação dada pelo Decreto nº 6.303, de 2007)

## CAPÍTULO VI

### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 26. As instituições credenciadas para oferta de cursos e programas a distância poderão estabelecer vínculos para fazê-lo em bases territoriais múltiplas, mediante a formação de consórcios, parcerias, celebração de convênios, acordos, contratos ou outros instrumentos similares, desde que observadas as seguintes condições:

I - comprovação, por meio de ato do Ministério da Educação, após avaliação de comissão de especialistas, de que as instituições vinculadas podem realizar as atividades específicas que lhes forem atribuídas no projeto de educação a distância;

II - comprovação de que o trabalho em parceria está devidamente previsto e explicitado no:

- a) plano de desenvolvimento institucional;
- b) plano de desenvolvimento escolar; ou
- c) projeto pedagógico, quando for o caso, das instituições parceiras;

III - celebração do respectivo termo de compromisso, acordo ou convênio; e

IV - indicação das responsabilidades pela oferta dos cursos ou programas a distância, no que diz respeito a:

- a) implantação de pólos de educação a distância, quando for o caso;
- b) seleção e capacitação dos professores e tutores;
- c) matrícula, formação, acompanhamento e avaliação dos estudantes;
- d) emissão e registro dos correspondentes diplomas ou certificados.

Art. 27. Os diplomas de cursos ou programas superiores de graduação e similares, a distância, emitidos por instituição estrangeira, inclusive os ofertados em convênios com instituições sediadas no Brasil, deverão ser submetidos para revalidação em universidade pública brasileira, conforme a legislação vigente.

§ 1º Para os fins de revalidação de diploma de curso ou programa de graduação, a universidade poderá exigir que o portador do diploma estrangeiro se submeta a complementação de estudos, provas ou exames destinados a suprir ou aferir conhecimentos, competências e habilidades na área de diplomação.

§ 2º Deverão ser respeitados os acordos internacionais de reciprocidade e equiparação de cursos.

Art. 28. Os diplomas de especialização, mestrado e doutorado realizados na modalidade a distância em instituições estrangeiras deverão ser submetidos para reconhecimento em universidade que possua curso ou programa reconhecido pela CAPES, em mesmo nível ou em nível superior e na mesma área ou equivalente, preferencialmente com a oferta correspondente em educação a distância.

Art. 29. A padronização de normas e procedimentos para credenciamento de instituições, autorização e reconhecimento de cursos ou programas a distância será efetivada em regime de colaboração coordenado pelo Ministério da Educação, no prazo de cento e oitenta dias, contados da data de publicação deste Decreto.

Art. 30. As instituições credenciadas para a oferta de educação a distância poderão solicitar autorização, junto aos órgãos normativos dos respectivos sistemas de ensino, para oferecer os ensinos fundamental e médio a distância, conforme § 4º do art. 32 da Lei nº 9.394, de 1996, exclusivamente para:

- I - a complementação de aprendizagem; ou
- II - em situações emergenciais.

Parágrafo único. A oferta de educação básica nos termos do **caput** contemplará a situação de cidadãos que:

- I - estejam impedidos, por motivo de saúde, de acompanhar ensino presencial;
- II - sejam portadores de necessidades especiais e requeiram serviços especializados de atendimento;
- III - se encontram no exterior, por qualquer motivo;
- IV - vivam em localidades que não contem com rede regular de atendimento escolar

presencial;

V - compulsoriamente sejam transferidos para regiões de difícil acesso, incluindo missões localizadas em regiões de fronteira; ou

VI - estejam em situação de cárcere.

Art. 31. Os cursos a distância para a educação básica de jovens e adultos que foram autorizados excepcionalmente com duração inferior a dois anos no ensino fundamental e um ano e meio no ensino médio deverão inscrever seus alunos em exames de certificação, para fins de conclusão do respectivo nível de ensino.

§ 1º Os exames citados no **caput** serão realizados pelo órgão executivo do respectivo sistema de ensino ou por instituições por ele credenciadas.

§ 2º Poderão ser credenciadas para realizar os exames de que trata este artigo instituições que tenham competência reconhecida em avaliação de aprendizagem e não estejam sob sindicância ou respondendo a processo administrativo ou judicial, nem tenham, no mesmo período, estudantes inscritos nos exames de certificação citados no **caput**.

Art. 32. Nos termos do que dispõe o art. 81 da Lei nº 9.394, de 1996, é permitida a organização de cursos ou instituições de ensino experimentais para oferta da modalidade de educação a distância.

Parágrafo único. O credenciamento institucional e a autorização de cursos ou programas de que trata o **caput** serão concedidos por prazo determinado.

Art. 33. As instituições credenciadas para a oferta de educação a distância deverão fazer constar, em todos os seus documentos institucionais, bem como nos materiais de divulgação, referência aos correspondentes atos de credenciamento, autorização e reconhecimento de seus cursos e programas.

§ 1º Os documentos a que se refere o **caput** também deverão conter informações a respeito das condições de avaliação, de certificação de estudos e de parceria com outras instituições.

§ 2º Comprovadas, mediante processo administrativo, deficiências ou irregularidades, o Poder Executivo sustará a tramitação de pleitos de interesse da instituição no respectivo sistema de ensino, podendo ainda aplicar, em ato próprio, as sanções previstas no art. 17, bem como na legislação específica em vigor.

Art. 35. As instituições de ensino, cujos cursos e programas superiores tenham

completado, na data de publicação deste Decreto, mais da metade do prazo concedido no ato de autorização, deverão solicitar, em no máximo cento e oitenta dias, o respectivo reconhecimento.

Art. 36. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 37. Ficam revogados o Decreto nº 2.494, de 10 de fevereiro de 1998, e o Decreto nº 2.561, de 27 de abril de 1998.

Brasília, 19 de dezembro de 2005; 184<sup>º</sup> da Independência e 117<sup>º</sup> da República.

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA

*Fernando Haddad*

Este texto não substitui o publicado no DOU de 20.12.2005

**Anexo G – Resolução SE 3, de 13-1-2010****Órgão:** GABINETE DO SECRETÁRIO**Doe:** Executivo I**Página(s):** 33**Data:** 14/01/2010**Assunto:** EJA**Legislação:** Resolução SE 3, de 13-1-2010***Dispõe sobre alterações na organização dos cursos de Educação de Jovens e Adultos, mantidos pelas escolas estaduais***

O Secretário da Educação, à vista do que lhe representou a Coordenadoria de Estudos e Normas Pedagógicas, das diretrizes estabelecidas pelas Deliberações CEE nºs 82, 90 e 91 de 2009, para os cursos de Educação de Jovens e Adultos em nível de ensino fundamental e médio, e considerando:

- a indicação, no período de transição da implementação das novas diretrizes dos Cursos de Educação de Jovens e Adultos nas escolas estaduais, que se caracterizou, notadamente, pela abordagem de conteúdos organizados com metodologias e estratégias específicas a área de conhecimentos,
- os planos de ensino organizados por blocos de conteúdos ou por eixos temáticos de determinada área do conhecimento, que se constituem flagrante desafio à formação profissional do professor/especialista de disciplina do ciclo II do ensino fundamental e do ensino médio;
- a qualificação profissional estritamente específica desses docentes, que não inviabiliza a organização de planos de ensino que assegurem efetiva articulação entre conteúdos de diferentes componentes disciplinares,

Resolve:

Artigo 1º - Os Cursos de Educação de Jovens e Adultos - EJA, de frequência obrigatória às aulas (presenciais) ou de presença flexível e atendimento individualizado, implementados pelos Centros Estaduais de Educação de Jovens e Adultos – CEEJAs, passarão a adotar, em caráter obrigatório, a partir de 2010, materiais didáticos de apoio, organizados e selecionados por esta Pasta, consolidados como Propostas Curriculares dos cursos regulares de Ciclo II do Ensino Fundamental e do

Ensino Médio do Estado de São Paulo, para os alunos ingressantes e em continuidade.

Parágrafo único - Nos cursos desenvolvidos nas telessalas, continuarão a ser implementados os materiais didáticos referentes ao Projeto NovoTelecurso.

Artigo 2º - Caberá às equipes escolares proceder às adequações necessárias ao desenvolvimento dos conhecimentos previstos nos materiais a serem encaminhados oportunamente às escolas, de forma a contemplar, ao longo dos períodos referentes à integralização de estudos e de horas de efetivo trabalho escolar exigida pela Del. CEE 82/09, todos os conteúdos previstos para cada nível de ensino.

Artigo 3º - As unidades escolares dos cursos de que trata o caput do artigo 1º, deverão, a partir de 2010:

I - comprovar, mediante os registros de matrículas efetivados no Sistema de Cadastro de Alunos, que os alunos que constituíram turmas de ingressantes no 2º semestre de 2009, ou vierem a compô-las a partir de 2010, cumpram ou venham a cumprir, desde que considerado o disposto na Del. CEE 91/2009, quando for o caso, os mínimos estabelecidos pelos artigos 6º e 7º da Del. CEE 82/2009, quais sejam:

a) no Ciclo II do Ensino Fundamental, 24 (vinte e quatro) meses de integralização de estudos, 1.600 (mil e seiscentas) horas de efetivo trabalho escolar e idade mínima de 16 (dezesseis) anos completos para seu início;

b) no Ensino Médio, 18 (dezoito) meses de integralização de estudos, 1.200 (mil e duzentas) horas de efetivo trabalho escolar e idade mínima de 18 (dezoito) anos completos para seu início;

II - garantir que, ao longo do período correspondente à integralização dos estudos e ao total de horas de efetivo trabalho escolar, o conteúdo programático previsto para o currículo do ensino fundamental e médio, seja efetivamente desenvolvido;

III - assegurar, nos Centros Estaduais de Educação de Jovens e Adultos - CEEJAs, que o intervalo existente entre a data da matrícula do aluno e aquela prevista para a certificação do curso, corresponda ao total dos semestres letivos exigidos para o respectivo nível de ensino, ou seja, equivalente aos totais dos meses de integralização dos estudos e das horas de efetivo trabalho escolar previstos pela Del. CEE 82/09, observado, quando for o caso, o contido na Del. CEE 91/09.

Artigo 4º - na distribuição das aulas das disciplinas dos cursos de freqüência obrigatória - presenciais e desenvolvidos nas telessalas - deve-se assegurar que:

I – nos cursos presenciais e nas telessalas a carga horária semanal será de 27 (vinte e sete) aulas, sendo 5 (cinco) diárias com duração no período diurno de cinqüenta minutos cada e, quarenta e cinco, no noturno, distribuída na conformidade das matrizes curriculares previstas, respectivamente, para o ensino fundamental e médio, objeto dos anexos II e VI da Res. SE 98 de 23-12-2008, à exceção:

- a) da disciplina Ensino Religioso, conforme disposto na Res. SE 21, de 2002;
- b) das disciplinas de apoio curricular da 3ª série das classes de telessalas, em que a carga horária de 06 aulas semanais ainda que deva ser distribuída, na conformidade do contido no Anexo VI da Resolução SE 98/2008, os conteúdos a serem trabalhados serão aqueles previstos no Projeto Novo Telecurso.

II- haja controle sistemático da presença dos alunos às atividades diárias, observada a freqüência mínima de 75% do total de horas letivas previstas para cada semestre;

III - as turmas deverão ser constituídas, em média, de 40 (quarenta) alunos, cabendo à Diretoria de Ensino, ouvidas, quando necessário, as Coordenadorias de Ensino e de Estudos e Normas Pedagógicas, analisar, caso a caso, e decidir pela sua instalação, de acordo com esta resolução.

Parágrafo único – para os alunos ingressantes das telessalas, do 2º semestre de 2009, caberá à equipe escolar proceder, na matriz curricular do Ensino Médio, aos ajustes necessários ao prosseguimento de estudos das disciplinas que compõem a área de Ciências da Natureza e suas Tecnologias, de maneira a incluí-los semestres de 2010, as duas disciplinas não contempladas em 2009.

Artigo 5º – Os cursos de ensino fundamental e médio oferecidos pelos Centros Estaduais de Educação de Jovens e Adultos – CEEJAs, deverão contemplar todos componentes curriculares estabelecidos, respectivamente, pelas Resoluções CEB/CNE 2/98 e 3/98, organizando os respectivos currículos com todas as disciplinas que integram a base nacional comum, acrescidas, na parte diversificada, de uma língua estrangeira moderna.

Artigo 6º – As aulas de Educação Física dos alunos matriculados nos cursos noturnos e nos Centros Estaduais de Educação de Jovens e Adultos - CEEJAs, poderão ser desenvolvidas aos sábados, com 2(duas) aulas semanais, em turmas de, no mínimo, 35 (trinta e cinco) alunos, que deverão ser redimensionadas , ou mesmo suspensas, quando a freqüência dos alunos, no bimestre, for sistematicamente inferior a 50% das aulas previstas.

Artigo 7º - Em se tratando da avaliação do desempenho escolar dos alunos, observar-se-á o seguinte:

I - nos cursos de frequência obrigatória às aulas, por bimestre e por disciplina, os resultados do semestre letivo deverão ser expressos em escala numérica de notas, em números inteiros de 0 (zero) a 10 (dez), em que a nota, igual ou superior a 5,0 (cinco), é considerada satisfatória para a continuidade dos estudos;

II - nos Centros Estaduais de Educação de Jovens e Adultos - CEEJAS, haverá avaliações periódicas, previamente programadas pelo professor, e uma avaliação final de cada disciplina do curso, a ser realizada de acordo com o ritmo do aluno, assegurando-se que o conjunto de disciplinas do curso e respectivas avaliações seja a comprovação do desempenho do aluno, para efeito de registro no Sistema de Cadastro de Alunos e Concluintes e expedição do certificado de conclusão do ensino fundamental ou médio.

Artigo 8º – Poderão ser aproveitados, para compor o percurso escolar do aluno do ensino fundamental ou médio, estudos realizados com êxito em cursos regulares de ensino fundamental e médio ou de Educação de Jovens e Adultos, desde que observados os limites mínimos de integralização previstos pelos artigos 6º e 7º da Del. CEE 82/09, na proporção indicada no quadro anexo a esta resolução.

Artigo 9º - Nos Centros Estaduais de Educação de Jovens e Adultos, a integralização dos estudos, de que tratam os artigos 6º e 7º da Del. CEE 82/09, não significa alteração na organização do trabalho dessas unidades que se caracteriza, precipuamente, por uma organização curricular estruturada por disciplina e por presença flexível e um atendimento individualizado ao aluno.

Artigo 10 - A matrícula de aluno em curso de Educação de Jovens e Adultos dispensa, nos estudos iniciais do ciclo II do ensino fundamental, a apresentação de documento comprobatório de escolaridade anterior e, no ensino médio, será exigido certificado de conclusão do ensino fundamental, ou, na inexistência deste, será aplicada pela escola prova de avaliação de competências.

§ 1º - a matrícula do aluno em um CEEJA, independentemente da situação escolar em que se encontre, ingressante ou em continuidade, deverá ocorrer, obrigatoriamente, como inicial e confirmada a cada semestre letivo, devendo ser efetuada dentro do prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data do início do ano/semestre letivo nas escolas estaduais de ensino regular.

§ 2º - Esgotado o prazo de 30 (trinta) dias para efetivação da matrícula de que trata o parágrafo anterior, o candidato que não comprovar presença no CEEJA, nos 30 (trinta) dias subseqüentes, deverá ter registrado o lançamento de NC (Não Comparecimento) no Sistema de Cadastro de Alunos da Secretaria da Educação, ou seja, matrícula não ativa, e, caso pretenda dar continuidade aos estudos, deverá solicitar renovação de matrícula, no início de outro semestre.

§ 3º - a matrícula confirmada pelo aluno no CEEJA deverá ser reconfirmada pela escola e devidamente lançada no Sistema de Cadastro de Alunos, a cada semestre letivo.

Artigo 11 - Mediante autorização concedida pela respectiva Coordenadoria de Ensino, e desde que devidamente comprovada a existência de demanda, novas classes de cursos presenciais poderão ser instaladas em unidades escolares estaduais, desde que preservado o espaço pedagógico adequado às características da clientela e dos cursos já em funcionamento na escola.

Parágrafo único - para dar início às atividades, a telessala deverá, obrigatoriamente, dispor de sala própria e de equipamentos e materiais mínimos necessários ao desenvolvimento das teleaulas.

Artigo 12 - Na atribuição de aulas, observar-se-á que:

I - As aulas dos cursos de frequência obrigatória, curso presencial e telessala, de alunos ingressantes e em continuidade, e as aulas das disciplinas dos cursos mantidos pelos Centros Estaduais de Educação de Jovens e Adultos, serão atribuídas a docentes e candidatos à contratação temporária, devidamente habilitados no processo regular de atribuição de classes/aulas.

II - As orientações e os atendimentos pedagógicos que ocorrerão nos CEEJAs, serão realizados pelo docente de cada disciplina, com carga horária de 40 (quarenta) horas semanais, observado o módulo de até 26 (vinte e seis) professores e a participação de, no mínimo, 1(um) professor por componente curricular.

§1º - As aulas dos CEEJAs serão atribuídas, em nível de Diretoria de Ensino, de forma a atender:

1) preferencialmente, ao docente titular de cargo que, após a atribuição das aulas na unidade escolar em que é titular, será afastado nos termos do inciso III do artigo 64 da Lei Complementar 444/85, na disciplina específica do cargo, com vigência a partir do primeiro dia letivo do ano da atribuição e término em 31 de dezembro do mesmo ano;

2) aos ocupantes de função-atividade, inclusive os estáveis, e demais candidatos.

§ 2º - Os docentes titulares de cargo afastados junto aos CEEJAs, ou os servidores contratados temporariamente, deverão cumprir 8 (oito) horas diárias de trabalho e 40 (quarenta) semanais, que serão destinadas ao atendimento individualizado de alunos, à participação em reuniões e à preparação e avaliação dos trabalhos escolares, devendo ser exercidas integralmente nos Centros, nelas incluídas as HTPCs e as HTPLs.

Artigo 13 - Caberá às unidades escolares e às Diretorias de Ensino comunicar aos alunos que irão concluir o ensino fundamental ou médio, respectivamente, em dezembro e julho de 2010, que, independentemente do termo ou etapa em que vierem a se encontrar, todos os cursos passarão, a partir do 2º semestre, a ser organizados em conformidade com as diretrizes estabelecidas pela Deliberação CEE 82/09.

Artigo 14 - Para fins de composição do módulo de pessoal, cada classe de telessala corresponderá, a partir de 2010, a uma classe de ensino regular.

Artigo 15 - Para o desenvolvimento dos cursos, caberá:

I - à Coordenadoria de Estudos e Normas Pedagógicas:

- a) prestar assistência técnico-pedagógica às Diretorias de Ensino;
- b) acompanhar, controlar e avaliar a implementação dos cursos.

II - às Coordenadorias de Ensino:

- a) autorizar o funcionamento de novos cursos presenciais;
- b) suprir, manter e repor o equipamento e o material necessários ao funcionamento das telessalas, bem como os materiais didático-pedagógicos e de consumo destinados ao desenvolvimento das atividades programadas.

III - às Diretorias de Ensino:

- a) diagnosticar as necessidades de instalação e/ou ampliação de cursos presenciais, solicitando a devida autorização ao órgão competente, quando necessário;
- b) capacitar, por meio das Oficinas Pedagógicas, os docentes dos cursos; c) organizar banco de questões, respeitadas as diretrizes pedagógicas emanadas pela Pasta, para Educação de Jovens e Adultos;
- d) elaborar, conjuntamente com as equipes escolares dos CEEJAs, as avaliações finais;
- e) assegurar o cumprimento das exigências relativas à avaliação do desempenho escolar e à certificação de conclusão de curso previstas nesta resolução;

- f) acompanhar, controlar e avaliar os cursos em funcionamento;
- g) analisar e emitir parecer sobre os Planos de Gestão apresentados pelas unidades escolares;
- h) acompanhar o lançamento da matrícula e de todos os demais registros pertinentes aos Sistemas de Cadastro de Alunos, Avaliação e Frequência e Concluintes.

#### IV- À Unidade Escolar:

- a) instalar as telessalas, organizando-as e incorporando-as à proposta pedagógica da escola;
- b) efetuar a matrícula dos alunos no Sistema de Cadastro de Alunos e manter os registros comprobatórios da respectiva escolaridade, assegurando-se sua legalidade e autenticidade;
- c) zelar pela manutenção e funcionamento das telessalas;
- d) acompanhar, controlar e avaliar, através da direção, dos professores-coordenadores e dos docentes, os resultados obtidos pelos alunos, analisando o desempenho dos cursos com vistas a seu aperfeiçoamento e eficácia;
- e) divulgar, em local de fácil acesso ao público e com a devida antecedência, o calendário escolar dos CEEJAs, incluindo as avaliações periódicas e finais presenciais, das diferentes disciplinas;
- f) expedir e arquivar os documentos de vida escolar;
- g) efetuar os devidos lançamentos correspondentes à situação final do aluno.

Artigo 16 - As situações não previstas nesta resolução serão decididas pelas Diretorias de Ensino, ouvidas, quando necessário, as Coordenadorias de Ensino e a de Estudos e Normas Pedagógicas.

Artigo 17 - Caberá à Coordenadoria de Estudos e Normas Pedagógicas baixar instruções que se fizerem necessárias ao cumprimento da presente resolução.

Artigo 18 - Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas as disposições em contrário, em especial as das Resoluções SE 13, de 10.2.2009, e 48, de 24.7.2009.





