

O SABER FAZER NA EAD: LOGÍSTICA E GERÊNCIA.

Maio 2008

WEIDUSCHAT, Íris – UNIASSELVI – SC - iris.professor@uniasselvi.com.br

RAFAELI.Kátia Solange Coelho - UNIASSELVI-SC - katia.professor@uniasselvi.com.br

KREMER.Joelma – UNIASSELVI- SC - joelma.nead@uniasselvi.br

Categoria
Gerenciamento e logística

Setor Educacional
Educação Universitária

Natureza
Descrição de Projeto em Andamento

Classe
Experiência Inovadora

RESUMO

Este estudo tem como objetivo discutir e apresentar a contribuição da gerência e da logística na EAD. A modalidade do ensino a distância surge, nos últimos anos, como uma alternativa viável à formação das pessoas. Neste sentido possibilita que invistam em sua formação independentemente, quebrando os limites e os entraves geográficos, o que conhecemos como democratização ao acesso das pessoas à EAD. A EAD tornou-se uma opção para atender as exigências sociais. No entanto, concomitante à observância da qualidade dos projetos e programas em EAD, um novo foco tem se apresentado à esta modalidade de ensino: sua operacionalização, nos aspectos de gerência e logística. Ambos constituem-se neste estudo como análise e como proposta de trabalho, a partir da experiência do Núcleo de Educação a Distância do Centro Universitário Leonardo da Vinci – UNIASSELVI – Indaial, SC.

Palavras - chave: educação a distância; logística; gerência.

1 - Introdução

A Educação a Distância (EAD) vem alargando seus horizontes, desde a década de 60. O movimento pedagógico e estrutural desta modalidade de ensino tem tomado grandes dimensões. Segundo os resultados apresentados pelo Censo da Educação Superior de 2006, houve um aumento de 571% na oferta de Cursos e de 315% no número de acadêmicos matriculados no EAD. Isso representa no universo de matrículas no Ensino Superior, 4,4% dos acadêmicos universitários.

Superar desafios foi e é uma das missões da EAD. No início do processo de implantação dos programas de Educação a distância, foi necessário conquistar a confiança, credibilidade e comprovar a sua eficiência. Muito se discutiu sobre a sua aplicabilidade, estrutura, funcionamento e eficácia. Vários educadores mostravam preconceito, resistência, incertezas e dúvidas (e alguns ainda nos dias atuais) – da possibilidade de se educar a distância. A EAD foi vista como um “*sub-estudo*”, no sentido de que pela ausência física do professor, a relação de ensino e aprendizagem não se efetivaria, e, com isso, não contemplaria os aspectos intelectuais, sociais, psicológicos e afetivos necessários para a formação do acadêmico.

Neste artigo propomos mostrar que a construção de um processo educativo que se coloca a disposição do acadêmico para sua qualificação é possível. A EAD é uma forma de socialização do saber e disseminação dos conhecimentos científicos e técnicos produzidos pela humanidade. Fundamentados na nossa experiência de três anos com a Educação a distância, no Centro Educacional Leonardo da Vinci – UNIASSELVI – Indaial, SC, temos como objetivo demonstrar que através dos processos de gerência e logística é que se efetiva o processo de inclusão na EAD.

O aumento significativo na demanda de acadêmicos do ensino superior que optam pela Educação a Distância, nos permite refletir sobre o papel que a mesma desempenha na sociedade de forma geral. Uma das principais características e contribuição da EAD é possibilitar que o processo de inclusão realmente aconteça, a todas as pessoas, independente da região geográfica aonde elas se encontrem.

Buscamos, então, resgatar as bases conceituais acerca de EAD e dos processos de logística e gerência a ela associados, num esforço por compreender a importância desses processos na construção de um programa educacional, bem como suas influências no mesmo.

Esperamos que a leitura desse estudo possibilite, assim como possibilitou a nós, um repensar da Educação a Distância e seus processos, bem como seja um ato curioso da mesma forma que nos foi a sua escrita.

2 - História e Contextualização da EAD - UNIASSELVI

Em março de 2004, após longo trabalho de estudos para a implantação da Educação a Distância, foi protocolado o pedido de autorização para a oferta desta modalidade de ensino. A Portaria nº 4.017 de 22 de novembro de 2005, publicada no Diário Oficial da União em 23 de novembro de 2005, seção 1, página 16, credenciou a UNIASSELVI, pelo prazo de 5 (cinco) anos, para a oferta de Cursos Superiores de Educação a Distância.

A partir deste momento houve um movimento de organização estrutural da Instituição, que levou consigo a experiência da oferta de cursos superiores da modalidade presencial. Para a EAD foram ofertados, inicialmente, cursos de licenciaturas e tecnólogos. A partir de 2007, introduziu-se também cursos de bacharelado. A imediata aceitação e demanda social pelo programa da EAD da UNIASSELVI se refletiu no ascendente número de alunos matriculados, junto a todas as cinco regiões brasileiras, através de convênios com Instituições parceiras.

Uma análise genuína que pode ser feita sobre a grande procura pelos cursos da UNIASSELVI é sustentada nas mudanças que estão ocorrendo no mercado de trabalho que têm forçado as pessoas a procurarem novas oportunidades muitas vezes em áreas diferentes de sua formação original, o que as obriga a uma reciclagem de conhecimentos e práticas. As próprias empresas, para realocação interna de pessoal, necessitam preparar seus funcionários de forma a adequá-los às novas funções, além da necessidade de manter seus funcionários atualizados com as novas tecnologias.

Segundo Preti (2000, p.27) a EAD passou a ocupar uma posição instrumental quanto “[...] a estratégia para satisfazer as amplas e diversificadas necessidades de qualificação das pessoas adultas, para a contenção de gastos nas áreas de serviços educacionais e, em nível ideológico, traduz a crença de que o conhecimento está disponível a quem quiser”.

A Educação a distância insere-se neste contexto, proporcionando acesso ao conhecimento pelas pessoas independente de sua localização geográfica e permitindo ao usuário a otimização do tempo disponível para o aprendizado, que pode ser conciliado com eventuais restrições existentes. E isto se deve, por ser esta modalidade de ensino uma alternativa que proporciona um ambiente de aprendizagem em que se utilizam meios de comunicação entre aluno e professor, tais como internet, televisão, vídeo, material impresso, correio, entre outros, e normalmente possibilita que isto ocorra não necessariamente em um mesmo espaço físico ou em tempo simultâneo.

A Educação a distância é um movimento educativo, que traz uma estrutura e funcionamento complexo, pois necessita dar conta de uma relação professor e aluno que não acontece presencialmente, possibilitando um processo de interlocução constante entre os envolvidos no processo educativo. Para a realização de um programa de EAD, faz – se necessária a compreensão de alguns processos¹, tais como: tutoria, monitoria, confecção de material, meios de comunicação e tecnologias.

a) A tutoria possui a função de guiar, propor novas reflexões, esclarecer dúvidas, sugerir outras fontes de informações e auxiliar na reflexão do acadêmico no processo de aprendizagem. Litwin (2001, p.96) pontua, que o que parece uma contradição, no sentido da compreensão que o tutor por encontrar-se a distância não educa, “[...] nada mais é do que reflexo de uma profunda mudança nas concepções pedagógicas”.

b) A monitoria, nela cabe como principal tarefa gerenciar as atividades dos encontros presenciais agendados e zelar para que o sistema de comunicação do acadêmico com o tutor e equipe técnico-administrativa da instituição escolar se desenvolva com clareza e rapidez.

¹ Salientamos que tais processos são brevemente descritos para o conhecimento do leitor, mas sem o devido aprofundamento, pois, não são neste momento foco deste nosso estudo.

b) O Material escrito foi, e ainda é, em muitos casos, considerado o principal instrumento pedagógico no ensino a distância. Porém, como revela Moreira apud Soletic (2001), este tipo de material é a força motriz do ensino semi presencial, e muitas vezes do presencial, pois, se caracteriza por codificar a informação, é o sistema simbólico ainda dominante.

c) Os meios de comunicação são essenciais para estabelecer a comunicação síncrona e assíncrona da EAD, como meio de favorecer a aprendizagem. Eles permitem a criação de vínculos, como por exemplo, numa conversa "*amigável*" entre os tutores e os acadêmicos via telefone.

d) As novas Tecnologias estão atualmente encarregadas de dar suporte pedagógico e funcional à realização da EAD, pois permitem ao usuário acessar maiores informações, de forma mais rápida e interativa.

Através desses processos que viabilizam a oferta da EAD permite-se às Instituições de Ensino, mais especificamente concentrado neste trabalho - a UNIASSELVI – o alcance de dois adjetivos fundamentais a esta modalidade de ensino: a unicidade e a visibilidade sobre o programa. É necessário, pois, conhecer o alcance destes adjetivos para a experiência da UNIASSELVI, a saber:

a) **Unicidade:** o programa de EAD da UNIASSELVI contempla manuais norteadores para as diversas etapas e serviços, como o manual do professor-autor, o manual do monitor e o manual do acadêmico. Cada um desses compêndios dá a conhecer a forma, a estrutura, o cronograma e as ações que são desenvolvidas, permitindo então o alcance de um ritmo uníssono. Concomitante à observância aos manuais, é executado, mensalmente, a capacitação dos monitores que atuam presencialmente junto às turmas de EAD para reafirmar as diretrizes operacionais.

b) **Visibilidade:** ao estabelecer a unicidade do trabalho de EAD desencadeia-se e evidencia as ações executadas. Portanto, o cronograma de aulas, que estabelece a rotina de estudos, aciona a digitação de notas do aproveitamento do acadêmico para fechar o ciclo de atividades de uma disciplina. Assim, paulatinamente, a Instituição acompanha o fechamento e os desdobramentos do processo.

3 - A Logística e a Gerência para a EAD

Os processos de gerência e logística é que permitem, em última instância, que o ensino a distância aconteça. Isto porque, antes que eles se apliquem, foi necessário o desenvolvimento de um projeto político-pedagógico que suporte a sua implantação e funcionamento.

Para refletirmos sobre isso é interessante contextualizar a educação superior no mundo contemporâneo e, mais precisamente, no Brasil. Há muito pouco tempo é que foram concedidas as licenças para atuação de universidades, centros universitários e faculdades privadas no país. Até então, tínhamos o ensino superior sendo oferecido, basicamente, pelas universidades federais, estaduais e fundacionais.

Essas novas concessões coincidem com o rápido crescimento das tecnologias de comunicação e informação, que apresentaram uma miríade de possibilidades em termos de novos usos na educação. Além disso, observa-se, também, como aponta LEVITT (1990), que o setor de serviços tem comportado mais de 50% dos Produtos Nacionais Brutos (PNB) dos países desenvolvidos e

em desenvolvimento e isso em função, basicamente, da disponibilidade cada vez maior de renda discricionária por parte da população destes países, renda esta investida em serviços como os de lazer e educação.

Grande parte das atividades desenvolvidas no setor de serviços exige dos seus executores um conhecimento superior ao que é exigido na execução de atividades no setor industrial, o que leva alguns pensadores, como Drucker (2001), a denominá-la como sociedade do conhecimento. Essa exigência por profissionais mais qualificados e em constante aprimoramento gera um círculo virtuoso onde há cada vez mais prestação de serviços em educação atendendo a uma demanda que aumenta constantemente.

Dentro deste contexto, o Centro Universitário Leonardo da Vinci desenvolveu o seu projeto político-pedagógico da EAD e iniciou efetivamente sua implantação no primeiro semestre de 2006 e, podemos afirmar que, assim como o conhecimento é um processo de construção, o projeto NEAD/UNIASSELVI também o é, já que precisamos constantemente nos adaptar as novas demandas qualitativas e quantitativas.

Para darmos conta deste processo, foi necessário o estabelecimento de parcerias. Dentro do modelo proposto por Grönroos (2003), a configuração da *network* horizontal se consubstancia nos parceiros, que estão localizados nos pólos onde acontecem os encontros presenciais. Já a *network* vertical se estrutura nos fornecedores de serviços, como as gráficas, livrarias, correios e transportadoras.

Os serviços se constituem em um processo que inclui uma série de atividades mais ou menos intangíveis e, no caso de serviços educacionais a distância, a parte tangível está relacionada com as interações entre os alunos e a instituição nos contatos com os tutores, monitores, parceiros e suporte administrativo. Assim, as promessas da instituição aos alunos precisam ser suportadas pelas pessoas – tutores, monitores, coordenadores das parceiras, atendentes – e pelas tecnologias, representadas, no caso do NEAD/UNIASSELVI, pelos materiais, telefones e internet, pelos quais a instituição habilita as promessas e que são os agentes cumpridores das mesmas.

Isso tudo vai levar à qualidade percebida pelos acadêmicos e, como pontua Grönroos (2003), esta qualidade (resultado) está pautada na qualidade técnica do resultado (o que os acadêmicos recebem) e na qualidade funcional/relacional (como os acadêmicos recebem), contribuindo para a formação da imagem da instituição. Além disso, é preciso considerar que na construção da imagem final pelo acadêmico há também o cruzamento entre a qualidade experimentada e a qualidade esperada. Assim, para gerenciarmos adequadamente as expectativas dos acadêmicos, sabemos que precisamos prometer menos e entregar mais. As fontes da qualidade são o projeto e a produção e entrega dos elementos contidos no projeto.

Na entrega, entra em ação a logística que, de acordo com Pozo (2007) é vital para o sucesso de uma organização, sendo responsável pela otimização dos recursos de suprimento, estoques e distribuição de produtos e serviços por meio de planejamento, organização e controle efetivo das suas atividades correlatas.

Muito do que vemos no processo logístico do NEAD/UNIASSELVI tem características da administração científica instituída por Taylor na década de 20 do século passado, como eficiência, especialização e medição do processo.

O suporte logístico de um programa de EAD como o apresentado por Rodrigues (2000), está centrado na distribuição de materiais; na estrutura de avaliação e aprendizagem que assegure a identificação e segurança dos testes; e no ressarcimento aos professores e equipe de suporte de custos com comunicação ou deslocamento para atendimento aos alunos. Na UNIASSELVI, a distribuição de materiais, que inclui o envio de cadernos de estudos, agendas de disciplinas, manuais de monitores, DVDs e livros textos é sempre acompanhada de atas que, por sua assinatura, confirmem o recebimento dos mesmos nos pontos mais remotos do país.

A estrutura de avaliação e aprendizagem foi cuidadosamente planejada para que as avaliações aconteçam simultaneamente em qualquer ponto geográfico, bem como a segurança é dada pelo envio de tais avaliações em envelopes lacrados que são abertos na presença de três acadêmicos que registram sua assinatura no mesmo e, no caso das avaliações que devem ser corrigidas no centro operacional da instituição, as mesmas são remetidas novamente em envelope lacrado e assinado pelos três últimos acadêmicos a deixarem a sala de aula no dia da realização das mesmas.

Para o trânsito livre de correspondência entre os monitores e equipe de suporte existem mecanismos como, por exemplo, o cartão emitido pelo Correio, que permite ao monitor fazer o envio de todo e qualquer material à central de operações. Para o ressarcimento de despesas decorrentes de deslocamento do monitor para as capacitações que são realizadas mensalmente, existe o envelope laranja, que é encaminhado à instituição com os devidos comprovantes. Já os custos de comunicação por telefone são gratuitos para alunos, monitores e parceiros, que são realizados pela linha de atendimento 08006425000.

Lembramos que todo o nosso processo logístico foi pensado para permitir que qualquer acadêmico que esteja habilitado a cursar o ensino superior o possa fazer, mesmo que esteja morando em um local onde o transporte fluvial é o único meio de acesso, como é o caso de regiões que atendemos no Estado do Amazonas, sendo assim um processo que prioriza o processo de inclusão.

4 – Conclusão

Verifica-se, assim, que o projeto pedagógico e os processos gerenciais e logísticos na EAD precisam complementar-se para atender as expectativas de qualificação acadêmica. Na UNIASSELVI há preocupações efetivas em relação à unicidade e à visibilidade do programa de forma a permitir não somente uma percepção de operacionalidade, mas a qualidade intrínseca ao projeto em desenvolvimento.

Desta forma, a instituição planeja prosseguir o seu trabalho, atenta as novas demandas e possibilidades, tanto no que concerne ao provimento de novos cursos, quanto na adaptação às novas tecnologias, sejam elas pedagógicas ou de suporte, seguindo o lema adotado pelo seu fundador: “Não basta saber, é preciso saber fazer”.

Referências

DRUCKER, Peter F. **O melhor de Peter Drucker: o homem.** São Paulo: Nobel, 2001.

GRÖNROOS, Christian. **Marketing: gerenciamento e serviços.** Tradução de: Arlete Simile Marques. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

LEVITT, Theodore. **A imaginação de marketing.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 1990.

LITWIN, Edith. **Educação a Distância: temas para o debate de uma nova agenda educativa.** Porto alegre: Artmed, 2001.

POZO, Hamilton. **Administração de recursos materiais e patrimoniais: uma abordagem logística.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

PRETI, Oreste (org). **Educação a Distância: construído significados.** Cuiabá: NEAD/IE – UFMT; Brasília: Plano 2000.

RODRIGUES, Rosângela Schwarz. Modelos de educação a distância. In: PRETI, Oreste. **Educação a distância: construindo significados.** Cuiabá: NEAD/IE – UFMT; Brasília: Plano, 2000. Pp. 155-179.

SOLETTIC, Angeles. **A Produção de materiais escritos nos programas de Educação a Distância: Problemas e Desafios.** In LITWIN, Edith. **Educação a Distância: temas para o debate de uma nova agenda educativa.** Porto alegre: Artmed, 2001.