

GESTÃO DA LOGÍSTICA EM EAD: A EXPERIÊNCIA DO CENTRO UNIVERSITÁRIO DE MARINGÁ

Maringá, PR – maio/2010

Fabício Ricardo Lazilha - CESUMAR - fabricio@cesumar.br

Viviane Marques Góí – CESUMAR - vgoi@cesumar.br

Juliano Mário da Silva - CESUMAR - julianomario@cesumar.br

Willian Victor Kendrick de Matos Silva -CESUMAR – willian@cesumar.br

Bruno Jorge – CESUMAR - bjorge@cesumar.br

Categoria: Gerenciamento e Logística

Setor Educacional: Educação Universitária

Natureza: Descrição de Projeto em Andamento

Classe: Relato de Experiência Inovadora

RESUMO

A Educação a Distância traz a cada dia novos desafios. A logística necessária para que os materiais sejam entregues aos alunos em tempo se destaca entre eles. Este artigo apresenta a experiência do Núcleo de Educação a Distância do Centro Universitário de Maringá ao entender que o processo de entrega de materiais aos alunos e polos pode ser estruturado por meio de ferramentas que auxiliem o processo decisório da IES, por disponibilizar dados que retratam a realidade oriunda de cada Polo de Apoio Presencial. O processo apresentado juntamente com um conjunto de ferramentas desenvolvidas, especialmente, para esta finalidade, permite a gestão do processo como um todo.

Palavras-Chave: material didático, logística, gestão, ferramentas.

1. Introdução

A Educação a Distância (EAD) vem alargando seus horizontes no Brasil de forma expressiva e sustentada, principalmente a partir da década de 60. Os crescentes números de cursos oferecidos e de alunos matriculados a cada ano comprovam este crescimento. Segundo [1], o Brasil passou de importador de modelos de EAD para desenvolvedor de novos projetos e programas complexos implantados com rapidez.

Com isso, a necessidade constante de superar desafios se concretiza como uma das missões da modalidade. No início do processo de implantação e disseminação da EAD no Brasil foi preciso enfrentar a desconfiança e a falta de credibilidade, mas com o passar do tempo essa modalidade vem comprovando sua eficiência e a sua qualidade.

Hoje, os desafios também são muitos, e novas questões surgiram para serem tratadas. A gestão do processo de EAD é uma delas. Uma Instituição de Ensino Superior (IES) que ofereça cursos nesta modalidade precisa saber lidar com estas questões.

A era da Gestão do conhecimento, definido em 1997, por [2], reflete a capacidade de criar, captar, disseminar, armazenar, disponibilizar e incorporar conhecimentos e é de grande valia para a instituição, representando segundo [3], um recurso de possibilidades intangíveis.

[4] afirma que a capacidade de inovar, por meio da informação, é uma característica imprescindível para organização competitiva, uma vez que “fazer melhor do que já se faz” determina a sobrevivência das empresas.

Dentro desta temática, a entrega do material impresso aos alunos nos polos localizados em todo o país, é o foco deste trabalho. O Núcleo de Educação a Distância (NEAD) do Centro Universitário de Maringá (Cesumar) apresenta a experiência em sistematizar este processo, fazendo com que o material didático seja entregue ao aluno em tempo hábil ao seu aprendizado.

Este trabalho está organizado da seguinte forma: a seção 2 apresenta uma breve descrição do modelo pedagógico para que se compreendam os materiais utilizados; a seção 3 apresenta as ferramentas de gestão para a entrega do material didático e suas aplicações; a seção 4 apresenta as ferramentas de análise do processo e resultados obtidos e, por fim, a seção 5 apresenta as conclusões.

2. Modelo Pedagógico e mídias utilizadas pelo NEAD-CESUMAR

Segundo [5], o material didático para EAD configura-se como um conjunto de mídias (impresso, audiovisuais e informáticos), no qual os conteúdos apresentam-se de forma dialógica e contextualizada, favorecendo uma aprendizagem significativa. O projeto político-pedagógico dos cursos, dentre outros aspectos, deve orientar as escolhas quanto aos recursos didáticos necessários para o alcance dos objetivos educacionais propostos. Quanto mais diversificado o material, mais nos aproximamos das diferentes realidades dos alunos e possibilitamos diferentes formas de interagir com o conteúdo.

No modelo pedagógico do NEAD-CESUMAR, o aluno recebe um exemplar do material impresso referente às disciplinas ofertadas no módulo. Juntamente com este material impresso, são encartados DVD's com vídeo-aulas gravadas referente às unidades de estudo de cada uma das disciplinas. Já os materiais no formato eletrônico disponibilizados no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) incluem os Fóruns de Discussão, links para as aulas semanais ao vivo, materiais complementares disponibilizados pelos professores formadores e mediadores, além de uma versão eletrônica do material impresso.

O material impresso inclui livros customizados por editoras através de parcerias exclusivas e livros-textos desenvolvidos pelos chamados professores autores formados pelo corpo docente da IES. A este material é dada atenção especial em todo o processo de produção que se inicia seis meses antes da oferta da disciplina. A gestão do processo de produção é realizada por uma equipe multidisciplinar, através de um sistema próprio desenvolvido pela equipe de tecnologia. Este sistema gerencia também a produção de outros materiais como objetos de aprendizagem e apresentações utilizadas pelos professores nas aulas gravadas e ao vivo.

Este cuidado todo se dá pelo fato do material impresso além de ser o mais utilizado pelas IES, conforme se observa na Tabela 1, é também o preferido por nossos alunos. Ao final de cada módulo, que ocorre a cada três meses, o NEAD-CESUMAR aplica um questionário *on-line* de acordo com a Comissão Própria de Avaliação (CPA) disponibilizado no AVA, em que os alunos avaliam diversas questões. Dentre elas, apontam entre os materiais didáticos utilizados, dois de sua preferência, e que utilizou durante o módulo avaliado.

| Mídia | Utilização |
|-------------------|-------------------|
| Material Impresso | 93,8 % |
| e-learning | 77,1 % |
| Televisão | 16,7 % |
| Vídeo | 50,0 % |
| Satélite | 22,9 % |
| CD | 41,7 % |
| DVD | 50,0 % |
| Rádio | 4,2 % |
| Teleconferência | 4,2 % |
| Videoconferência | 33,3 % |
| Telefone Celular | 10,4 % |
| Outras Mídias | 4,2 % |

Tabela 1. Mídias utilizadas pelas IES em cursos de Graduação e Pós-Graduação.

A Tabela 2 apresenta os resultados das últimas cinco pesquisas realizadas, em que se observa a preferência pelo material impresso. Uma discussão sobre os motivos desta preferência estão fora do escopo deste trabalho, mas, segundo os próprios alunos, esta preferência ocorre pela portabilidade e independência de outros meios tecnológicos para o acesso.

| Mídia | Preferência em % | | | | | Média |
|----------------------------------|------------------|------------|--------------|----------|------------|--------------|
| | Abril 2009 | Julho 2009 | Outubro 2009 | Dez 2009 | Abril 2010 | |
| Material Impresso | 35,06 | 37,18 | 36,36 | 35,19 | 35,39 | 35,84 |
| Ambiente Virtual de Aprendizagem | 19,87 | 20,41 | 20,78 | 23,48 | 21,8 | 21,27 |
| Aula ao Vivo | 32,38 | 30,2 | 30,37 | 29,31 | 31,57 | 30,77 |
| CD-ROM/DVD | 7,03 | 7,94 | 8,2 | 7,83 | 7,7 | 7,74 |
| Fórum | 4,98 | 3,89 | 3,93 | 3,86 | 3,16 | 3,96 |
| Chats | 0,68 | 0,38 | 0,36 | 0,33 | 0,38 | 0,43 |

Tabela 2. Avaliação das mídias e recursos utilizados por alunos de graduação e Pós-Graduação do Cesumar.

Após a identificação do material impresso como principal recurso didático utilizado pelos alunos do NEAD-CESUMAR e da necessidade de se produzir estes materiais com qualidade, cumprindo os prazos estabelecidos, é preciso desenvolver mecanismos que permitam que este material seja entregue aos alunos antes do início das aulas.

A seção seguinte apresenta o processo de logística de entrega do material didático aos alunos, bem como as ferramentas desenvolvidas para a gestão do processo.

3. O Processo de Logística e as Ferramentas

Com o crescimento do número de cursos ofertados e conseqüentemente de alunos matriculados, foi necessário repensar a forma de envio dos materiais aos polos, que distribuía na sequência aos seus alunos. O envio inicialmente era feito via Correios, através do serviço de SEDEX ou PAC. O sistema que gerenciava os materiais se resumia a uma listagem com os títulos dos materiais e a quantidade enviada.

Não era informado aos polos nominalmente quais alunos deveriam receber determinado material. Dessa forma, e com frequência, alunos que deveriam receber o material não recebiam devido à falta de informação. Outro problema era o custo do SEDEX, que na maioria das vezes era utilizado em virtude do menor tempo de entrega.

Identificadas as fragilidades do processo e a crescente demanda pela qualidade deste serviço, foi criada no organograma do NEAD uma coordenação específica para esta função. Esta coordenação repensou todo o processo, e parcerias foram realizadas com transportadoras de acordo com a localização dos polos.

Os principais objetivos do processo proposto incluem a diminuição dos erros de entrega de materiais aos alunos, disponibilidade de informações sobre o andamento do envio do material aos interessados (alunos e polos) e o monitoramento do processo.

A Figura 1 apresenta o *workflow* do processo definido e colocado em prática por meio de algumas ferramentas apresentadas a seguir. Atualmente, o início do processo ocorre quando o responsável pela logística registra no sistema o material que será enviado. Esta tarefa não será mais necessária em breve, em função da integração com o sistema de produção de materiais já em uso pelo NEAD.

Uma vez cadastrado o material para uma determinada turma, o sistema gera os envios para os polos. Nesta etapa, o material é associado a todos os alunos que estão aptos a recebê-lo, de acordo com regras definidas com relação à adimplência, situação de matrícula etc. Assim, para cada polo é gerado pelo sistema um número de controle de envio. Os materiais são separados e embalados juntamente com um documento que contém o número de controle do envio, e as instruções ao polo para a emissão de uma listagem com os nomes dos alunos que têm direito a este material.

Os pacotes com os materiais são entregues na transportadora que atende aquele polo ou aos Correios, quando necessário. Em 24 horas, a transportadora informa o número de rastreamento dos volumes, que é então inserido no sistema para que o polo possa acompanhar. Ao mesmo tempo, uma mensagem é disponibilizada no AVA aos alunos, informando que o material foi entregue na transportadora. Esta mensagem também informa uma descrição do material.

Ao receber o material no polo e de posse do número de controle de envio, o colaborador o informa no sistema, para que possa ter acesso ao relatório de alunos que serão destinados os materiais. Para cada material enviado é gerado um número de controle. Ao informar este número, o sistema automaticamente acusa o recebimento por parte do polo e atualiza a mensagem no AVA, informando que o material já está disponível para ser retirado.

O colaborador do polo, ao entregar o material ao aluno, registra a entrega no sistema, que novamente atualiza a mensagem no AVA informando que o polo efetuou a entrega do material ao aluno, solicitando que este confirme o recebimento, encerrando assim o processo.

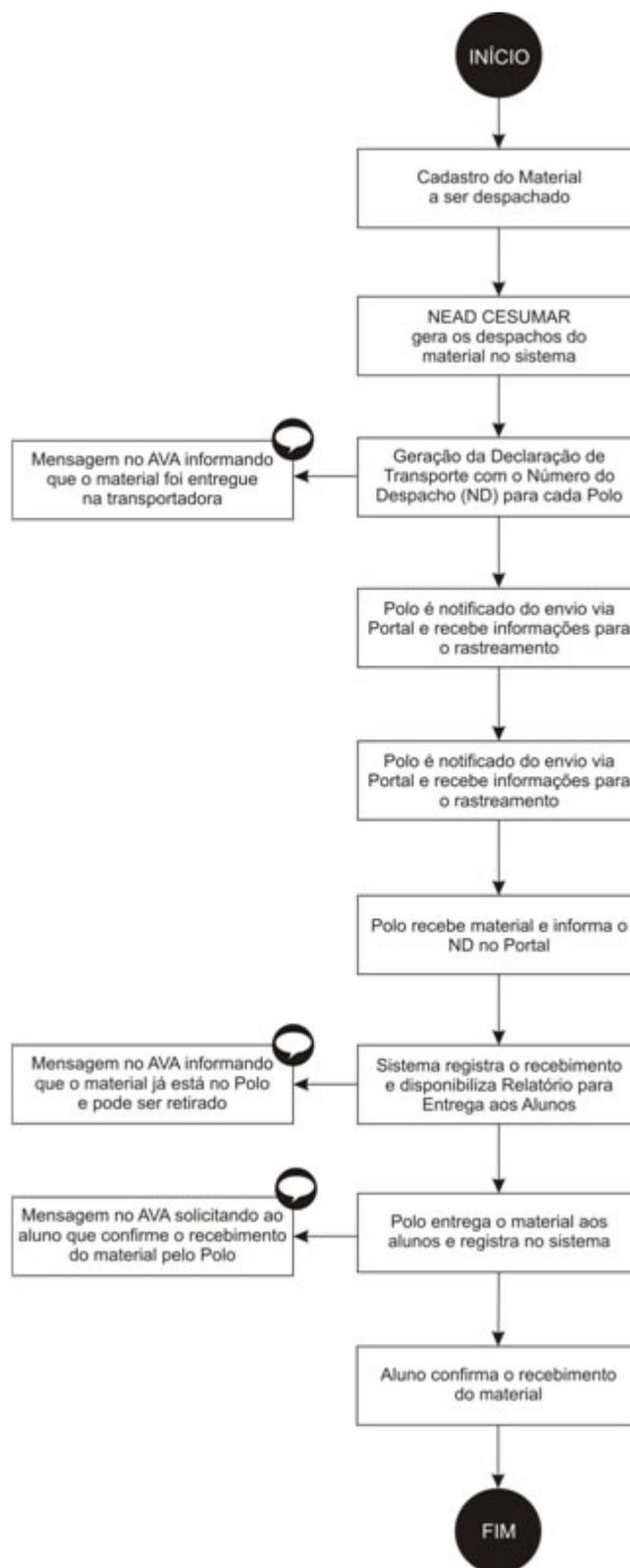


Figura 1. Workflow do processo de envio do Material Didático do NEAD-CESUMAR.

A Figura 2 apresenta uma visualização da tela inicial do AVA de um determinado aluno, destacando o ícone de atalho referente aos materiais enviados. As Figuras 3 e 4 apresentam o detalhamento da tela, no qual as informações referentes ao envio do material e confirmação de recebimento são apresentadas.

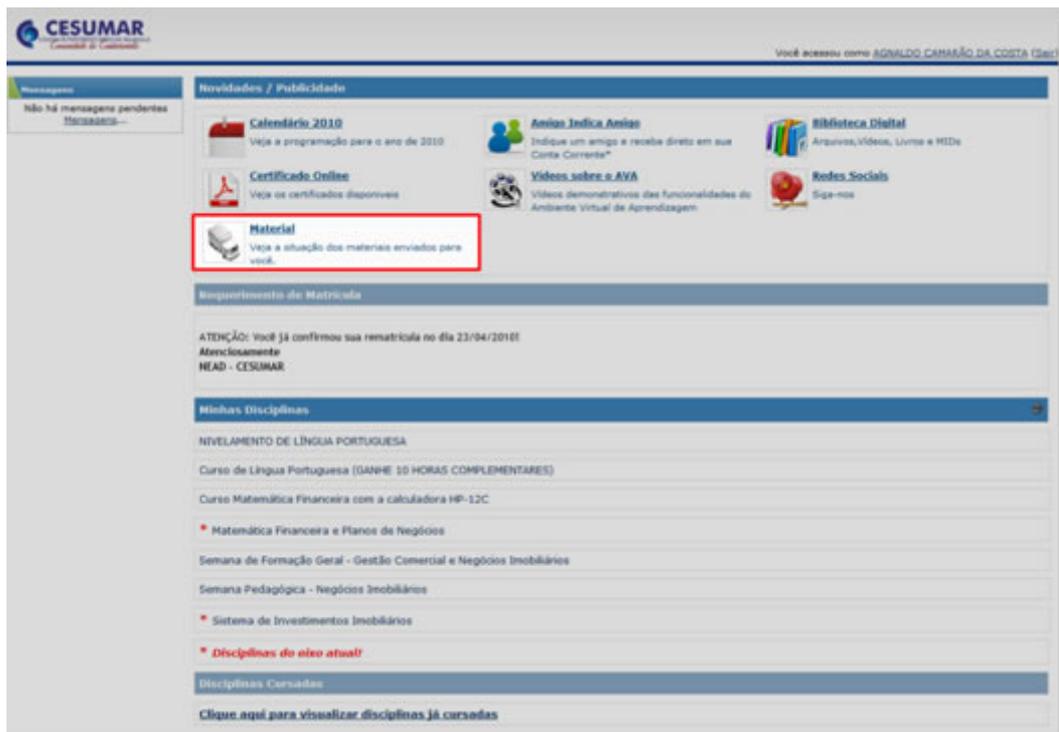


Figura 2. Tela do AVA com destaque para o link de visualização dos materiais.

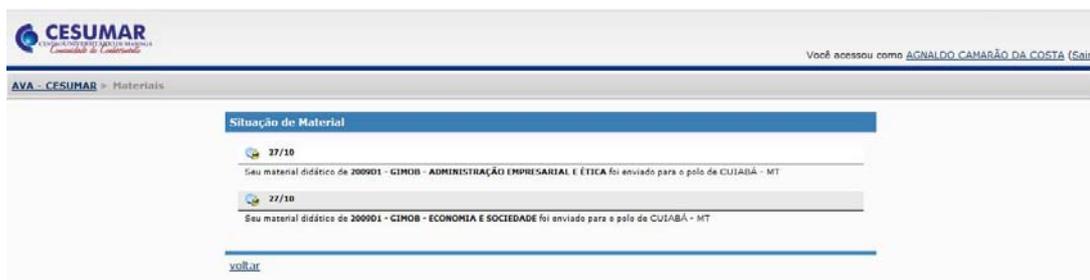


Figura 3. Visualização no AVA dos materiais enviados.

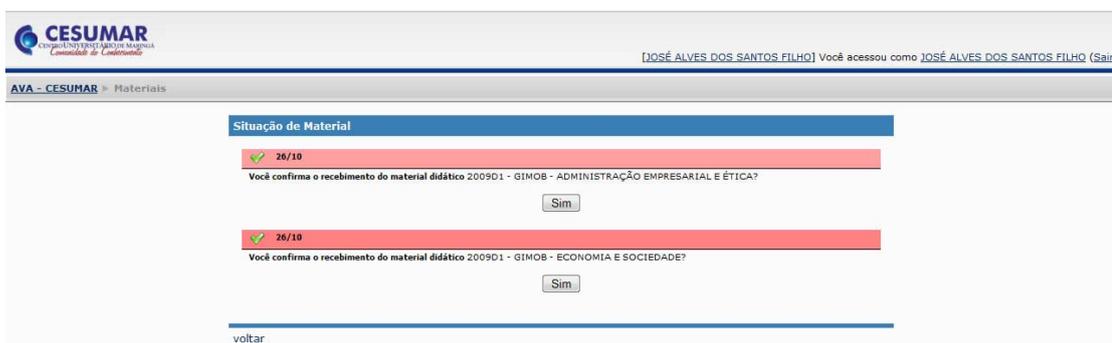


Figura 4. Visualização no AVA da mensagem de confirmação do recebimento do material.

A Figura 5 apresenta uma visualização da ferramenta, onde os Polos gerenciam o recebimento dos materiais e registram as entregas já realizadas aos alunos. Como é possível observar na figura acima, o polo informa o número de controle do envio no campo identificado como "N. Protocolo" e em seguida clica no botão "Filtrar". Na primeira tabela apresentada, constam todos os alunos matriculados regularmente nas disciplinas daquele material. É nesta

tabela que se faz o registro de entrega ao aluno, clicando na caixa ao lado do número de matrícula do aluno e em seguida clicando no botão “Confirmar Entrega” que fica na parte inferior da tela.

Uma vez registrada a entrega, o aluno é automaticamente direcionado para a terceira tabela da tela, onde se visualiza a data e hora da entrega do material e também, na coluna “Confirmação Aluno”, a data e hora em que o aluno confirmou o recebimento, conforme apresentou a Figura 4.

Para finalizar o processo, a segunda tabela (meio) apresenta os dados de eventuais candidatos aprovados no processo seletivo e que estão em pré-matrícula. Esses candidatos recebem o material para que não haja prejuízo pedagógico até que sua matrícula seja regularizada.

Portal NEAD
 Instituto de Educação e Distância
 CESUMAR
 Centro de Estudos e Superiores

Calendário Consultas Processos Aulas Relatórios SAs Produção Arquivos Ajuda Sair

Envio de Material Distância

N. Protocolo: 2010022306 [Filtrar] [Retirar]

| RA | Nome Completo | Material | Data Envio | Recebimento Polo |
|----------|--------------------------------|--|------------|---------------------|
| 104839-5 | ALEX DONIZETE PASSOLUNGO | 2010 A1 - ADM/PMGR - GESTÃO DE PESSOAS E DESENVOLVIMENTOS DE EQUIPES | 12/03/2010 | 16/03/2010 16:21:51 |
| 105329-5 | ALINE APARECIDA SANTOS CABRERA | 2010 A1 - ADM/PMGR - GESTÃO DE PESSOAS E DESENVOLVIMENTOS DE EQUIPES | 12/03/2010 | 16/03/2010 16:21:51 |
| 104843-5 | ANDRÉ TEIXEIRA DA SILVA | 2010 A1 - ADM/PMGR - GESTÃO DE PESSOAS E DESENVOLVIMENTOS DE EQUIPES | 12/03/2010 | 16/03/2010 16:21:51 |
| 105151-5 | DANIELE DA SILVA FARIAS | 2010 A1 - ADM/PMGR - GESTÃO DE PESSOAS E DESENVOLVIMENTOS DE EQUIPES | 12/03/2010 | 16/03/2010 16:21:51 |
| 104359-5 | JOSIANE TAVARES DA SILVA | 2010 A1 - ADM/PMGR - GESTÃO DE PESSOAS E DESENVOLVIMENTOS DE EQUIPES | 12/03/2010 | 16/03/2010 16:21:51 |

9 Registro(s)

| Selecção | Nome Completo | Material | Data Envio | Recebimento Polo |
|----------|---------------|----------|------------|------------------|
|----------|---------------|----------|------------|------------------|

ALUNOS QUE JÁ FORAM ENTREGAS O MATERIAL

| Destinatário | Nome Completo | Material | Recebimento Aluno | Confirmação Aluno |
|--------------|---------------------------------|--|---------------------|---------------------|
| 094240-5 | ALBENOR DA SILVA RIBEIRO JUNIOR | 2010 A1 - ADM/PMGR - GESTÃO DE PESSOAS E DESENVOLVIMENTOS DE EQUIPES | 16/03/2010 16:21:51 | |
| 105139-5 | ANDRESSA BOONER VAZ | 2010 A1 - ADM/PMGR - GESTÃO DE PESSOAS E DESENVOLVIMENTOS DE EQUIPES | 16/03/2010 16:21:51 | 29/03/2010 21:28:43 |
| 092379-5 | CARINA DE OLIVEIRA | 2010 A1 - ADM/PMGR - GESTÃO DE PESSOAS E DESENVOLVIMENTOS DE EQUIPES | 16/03/2010 16:21:51 | 30/03/2010 22:47:33 |
| 105147-5 | ELTON ROGERIO DE SOUZA | 2010 A1 - ADM/PMGR - GESTÃO DE PESSOAS E DESENVOLVIMENTOS DE EQUIPES | 16/03/2010 16:21:51 | |
| 105293-5 | ERICA MARTINS PASTREZ | 2010 A1 - ADM/PMGR - GESTÃO DE PESSOAS E DESENVOLVIMENTOS DE EQUIPES | 16/03/2010 16:21:51 | |

19 Registro(s)

[Visualizar Relatórios] [Confirmar entrega]

Figura 5. Visualização da ferramenta em que o polo gerencia o recebimento e a entrega do material.

Até aqui apresentamos o processo desenvolvido e aplicado pelo NEAD-CESUMAR para a logística de entrega de materiais aos alunos/polos, bem como as ferramentas desenvolvidas para que alunos e polos visualizem de forma transparente este processo.

A seção seguinte apresenta uma descrição das ferramentas utilizadas pelo NEAD-CESUMAR para a gestão deste processo. Apresentaremos também os resultados positivos obtidos a partir da implantação do processo apresentado.

4. Ferramenta de Análise do Processo e Resultados Obtidos

O acompanhamento e monitoramento do processo apresentado na seção 2 é realizado por meio de algumas ferramentas, como a apresentada na Figura 6, em que a coordenação de logística pode visualizar todos os envios já realizados. Além de poder utilizar opções de filtros para as consultas, é

possível verificar o total de destinatários que representa o número de materiais enviados. A coluna “Enviado” apresenta “S” ou “N” para indicar se o material foi encaminhado ou não para a transportadora. A coluna seguinte apresenta também os caracteres “S” ou “N” para indicar se o polo recebeu o material ou não. A coluna “Entregue” apresenta a quantidade de material registrado como entregue pelo polo aos alunos. E, por fim, a coluna “Confirmado” indica a quantidade de alunos que confirmaram o recebimento. Esta ferramenta permite ainda a exportação dos dados para uma planilha do Excel.

| Despacho | Polo | Descrição | Destinatários | Enviado | Receb. Polo | Entregue | Confirmado |
|------------|-------------------------|---|---------------|---------|-------------|----------|------------|
| 2010002289 | PORTA GROSSA - PE | 2010 AL - ADM/PGR - ADMINISTRAÇÃO EMPREENDEDORA E QUALIDADE | 23 | S | S | 0 | 0 |
| 2010002290 | MANACAPURU - AM | 2010 AL - ADM/PGR - ADMINISTRAÇÃO EMPREENDEDORA E QUALIDADE | 1 | S | N | 0 | 0 |
| 2010002291 | ARACONAS - PE | 2010 AL - ADM/PGR - ADMINISTRAÇÃO EMPREENDEDORA E QUALIDADE | 9 | S | S | 7 | 5 |
| 2010002292 | LONDREINA - RR | 2010 AL - ADM/PGR - ADMINISTRAÇÃO EMPREENDEDORA E QUALIDADE | 28 | S | S | 18 | 1 |
| 2010002293 | TAGUATINGA - DF | 2010 AL - ADM/PGR - ADMINISTRAÇÃO EMPREENDEDORA E QUALIDADE | 2 | N | N | 0 | 0 |
| 2010002294 | CURITIBA - PR - JUVENÉ | 2010 AL - ADM/PGR - ADMINISTRAÇÃO EMPREENDEDORA E QUALIDADE | 23 | S | S | 11 | 5 |
| 2010002295 | QUARUPUNHA - PE | 2010 AL - ADM/PGR - ADMINISTRAÇÃO EMPREENDEDORA E QUALIDADE | 21 | S | N | 0 | 0 |
| 2010002296 | SETE LAGOAS - MG | 2010 AL - ADM/PGR - ADMINISTRAÇÃO EMPREENDEDORA E QUALIDADE | 8 | S | S | 8 | 3 |
| 2010002297 | POZ DO ISUAÇU - PR | 2010 AL - ADM/PGR - ADMINISTRAÇÃO EMPREENDEDORA E QUALIDADE | 7 | S | S | 0 | 0 |
| 2010002298 | BRASILIA - DF - ASA SUL | 2010 AL - ADM/PGR - ADMINISTRAÇÃO EMPREENDEDORA E QUALIDADE | 30 | S | S | 0 | 0 |
| 2010002299 | MARINGÁ 2 | 2010 AL - ADM/PGR - ADMINISTRAÇÃO EMPREENDEDORA E QUALIDADE | 1 | N | N | 0 | 0 |
| 2010002300 | FLORIANÓPOLIS - SC | 2010 AL - ADM/PGR - SEÇÃO DE PESSOAS E DESENVOLVIMENTOS DE | 11 | S | S | 4 | 1 |
| 2010002301 | BRASILIA - DF | 2010 AL - ADM/PGR - SEÇÃO DE PESSOAS E DESENVOLVIMENTOS DE | 1 | N | N | 0 | 0 |
| 2010002302 | GOIOERÉ - PR | 2010 AL - ADM/PGR - SEÇÃO DE PESSOAS E DESENVOLVIMENTOS DE | 9 | S | N | 0 | 0 |
| 2010002303 | TEÓFILO OTOLEMI - SP | 2010 AL - ADM/PGR - SEÇÃO DE PESSOAS E DESENVOLVIMENTOS DE | 3 | S | S | 0 | 0 |
| 2010002304 | BARBOSA FERREZ - PR | 2010 AL - ADM/PGR - SEÇÃO DE PESSOAS E DESENVOLVIMENTOS DE | 1 | S | S | 1 | 0 |
| 2010002305 | CASVEL - PR | 2010 AL - ADM/PGR - SEÇÃO DE PESSOAS E DESENVOLVIMENTOS DE | 18 | S | S | 18 | 4 |
| 2010002306 | CAMPO NOVO - PR | 2010 AL - ADM/PGR - SEÇÃO DE PESSOAS E DESENVOLVIMENTOS DE | 28 | S | S | 19 | 6 |
| 2010002307 | MARINGÁ - PR | 2010 AL - ADM/PGR - SEÇÃO DE PESSOAS E DESENVOLVIMENTOS DE | 79 | S | N | 0 | 0 |
| 2010002308 | ASTORGA - PR | 2010 AL - ADM/PGR - SEÇÃO DE PESSOAS E DESENVOLVIMENTOS DE | 36 | S | S | 0 | 0 |
| 2010002309 | SANTA MARIA - RS | 2010 AL - ADM/PGR - SEÇÃO DE PESSOAS E DESENVOLVIMENTOS DE | 10 | S | S | 3 | 0 |
| 2010002310 | SÃO BENTO DO SUL - SC | 2010 AL - ADM/PGR - SEÇÃO DE PESSOAS E DESENVOLVIMENTOS DE | 12 | S | S | 12 | 0 |
| 2010002311 | CAMPO GRANDE - MS | 2010 AL - ADM/PGR - SEÇÃO DE PESSOAS E DESENVOLVIMENTOS DE | 8 | S | S | 8 | 1 |
| 2010002312 | PRUDENTE - SP | 2010 AL - ADM/PGR - SEÇÃO DE PESSOAS E DESENVOLVIMENTOS DE | 12 | S | S | 9 | 4 |

Figura 6. Visualização da ferramenta de envios realizados.

Além da ferramenta apresentada acima, os professores mediadores, atendentes do Sistema de Atendimento Eletrônico (SAE), coordenador do Polo e demais atores do processo que fazem atendimento aos alunos, podem utilizar a tela de consulta aos dados cadastrais do aluno para poder visualizar todas as informações referentes aos materiais encaminhados ao aluno que solicitar ou questionar sobre um determinado material.

A Figura 7 apresenta uma visualização desta tela, em que se observam as informações referentes aos materiais enviados ao aluno consultado.

Como resultados positivos obtidos com a implantação deste processo, podemos destacar:

- Transparência do processo.
- Diminuição dos erros de entrega de material aos alunos pelo polo, aumentando a confiabilidade dos alunos em função da necessidade de se confirmar o recebimento do material.
- Diminuição do número de atendimentos a alunos e polos com relação aos problemas à entrega de material.
- Maior controle sobre o processo de produção do material e conseqüentemente do estoque.
- Diminuição do tempo de entrega do material ao aluno.

The screenshot shows a window titled 'Detalhes do Aluno' with a search bar containing 'RA: 086677-3' and 'Nome: ADENIRCE MARIA PELLEGRINI BELL'. Below are tabs for 'Acadêmicos', 'Financeiro', 'Complemento', and 'Imprimir'. Under 'Acadêmicos', there are sub-tabs: 'Geral', 'Aulas', 'Boletins', 'Apostilas', 'Disciplinas', 'Atividade Complementar', and 'Biblioteca'. The 'Apostilas' tab is active, displaying a table with the following data:

| Apostila | Enviado para Pólo | Nº Despacho | Data |
|--|-------------------|-------------|------|
| MODULO - NOÇÕES DE GESTÃO EMPRESARIAL (JULIANO MÁRZO DA SILVA) | CASCADEL - PR | 3214 | 09/ |
| MODULO 2008E - PREMISSAS BÁSICAS PARA GESTÃO FINANCEIRA (JULIANO MÁRZO DA SILVA) | CASCADEL - PR | 3650 | 29/ |
| MODULO 2009A1 - REGULAMENTAÇÃO E SUSTENTABILIDADE NA GESTÃO | CASCADEL - PR | 200900627 | 04/ |

Figura 7. Visualização dos materiais enviados a um aluno.

5. Conclusões

Este artigo apresentou a experiência do Núcleo de Educação a Distância do Centro Universitário de Maringá. É possível observar que o processo de entrega de materiais aos alunos e polos pode ser estruturado por meio de ferramentas que auxiliem o processo decisório da IES, por disponibilizar dados que retratam a realidade oriunda de cada Polo de Apoio Presencial. As ferramentas apresentadas permitem a gestão do processo como um todo.

Os dados são apresentados sempre no formato de tabelas e planilhas que facilitam a visualização, permitindo uma análise mais completa e conduzindo ações que minimizem o tempo de entrega dos materiais aos alunos e a transparência do processo.

Referente a trabalhos futuros, está em fase de implantação a integração do processo apresentado e de suas ferramentas com o sistema de produção de materiais.

Referências

- [1] J. M. Moran, "Avaliação do Ensino Superior a Distância no Brasil". Disponível em <http://www.eca.usp.br/prof/moran/avaliacao.htm>. Acesso em 01/05/2010.
- [2] I. Nonaka, H. Takeuchi. Criação de Conhecimento na Empresa: como as empresas japonesas geram dinâmica da inovação", 13 ed., Rio de Janeiro: Elsevier, 1997.
- [3] G. T. Shiyashiki, M. A. Trevisan, I. A.C. Mendes, "Sobre a Criação e a Gestão do conhecimento Organizacional", Rev. Latino Americana de Enfermagem, Ribeirão Preto, v.11, n. 4, July. Aug. 2003.
- [4] C. Canongia, D. M. Santos, M. Zackiewicz, "Foresight, inteligência competitiva e gestão do conhecimento: instrumentos para a gestão da inovação", Gest. Prod. vol.11 nº. 2 São Carlos Maio/Agosto. 2004.
- [5] D. M. Fleming, "Desenvolvimento de Material Didático para Educação a Distância no contexto da Educação Matemática". São Paulo, 2004. Disponível em: www.abed.org.br. Acesso em: 18 fev. 2004.