GESTÃO LOGÍSTICA NA EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA DO IFRO: GERENCIAMENTO DAS INFORMAÇÕES E DOS MATERIAIS UTILIZADOS.

Porto Velho/RO Maio/2016

Samuel dos Santos Junio - Instituto Federal de Educação - IFRO - samuel.santos@ifro.edu.br

Adonias Soares da Silva Junior - Instituto Federal de Educação - IFRO - adonias.silva@ifro.edu.br

Anabela Aparecida Silva Barbosa - Instituto Federal de Educação - IFRO - anabela.barbosa@ifro.edu.br

Jeferson Cardoso da Silva - Instituto Federal de Educação - IFRO - jeferson.cardoso@ifro.edu.br

Hugo Gonzales Silveira - Instituto Federal de Educação - IFRO - silveirahugo32@gmail.com

Tipo: INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA (IC)

Natureza: PLANEJAMENTO DE PESQUISA

Categoria: GERENCIAMENTO E LOGÍSTICA

Setor Educacional: EDUCAÇÃO MÉDIA E TECNOLÓGICA

RESUMO

O aumento do uso de tecnologias de informação e comunicação tem causado uma mudança significativa nas comunidades de aprendizagem em todo o mundo. Com o crescimento de cursos a distância, associados a novos e criativos métodos educativos dentro e fora dos campi, profissionais do ensino se deparam com uma série de novas oportunidades que estão disponíveis na educação. Nesse projeto procura-se analisar o modelo de educação à distância adotado pelo Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Rondônia Campus Porto Velho Zona Norte, seus processos e efeitos do desenvolvimento dessa tecnologia educacional, e a aplicabilidade da gestão do fluxograma logístico de materiais e informações e elaborar junto com a equipe possíveis melhorias, diminuir os gargalos e a duplicidade de processos através de um fluxograma logístico do EaD do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Rondônia. Esse projeto de pesquisa baseia-se em conceitos da evolução da educação a distância e sua aplicação no Instituto Federal de Rondônia através do campus Porto Velho zona norte. Integrado com seus processos logísticos, leis específicas dessa modalidade de ensino, conhecer sua forma de gestão da informação e dos materiais utilizados. Logo, é imprescindível um levantamento bibliográfico, e utilização de instrumentais de coleta de como questionários e entrevistas. O presente Projeto de Pesquisa tem como tema analisar a Aplicabilidade da logística de informações e materiais, na produção da educação a distância do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Rondônia que é gerido pelo campus Porto Velho Zona Norte. Busca-se conhecer os equipamentos e materiais necessários na produção da EaD, como e onde são armazenados, qual o processo necessário para aquisição desses equipamentos, como é feita a gestão da informação nos processos de produção da EaD, conhecer o fluxograma logístico dessa modalidade de ensino que envolve uma das mais importantes prioridades do Estado que é a educação.

Palavras-chave: EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA. LOGÍSTICA. GERENCIAMENTO.

1. Introdução

O aumento do uso de tecnologias de informação e comunicação está causando uma mudança significativa nas comunidades de aprendizagem em todo o mundo. Com o crescimento de universidades virtuais, associados a novos e criativos métodos educativos dentro e fora do *campus*, profissionais do ensino superior se deparam com uma série de novas oportunidades que estão disponíveis na educação superior. Nesse projeto procura-se analisar o modelo de ensino a distância adotado pelo Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Rondônia *Campus* Porto Velho Zona Norte, seus processos e efeitos do desenvolvimento dessa tecnologia educacional, e a aplicabilidade da gestão do fluxograma logístico de materiais e informações e elaborar junto com a equipe possíveis melhorias, diminuir os gargalos e a duplicidade de processos através de um fluxograma logístico do EaD do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Rondônia *Campus* Porto Velho Zona Norte.

Esse projeto de pesquisa baseia-se em conceitos da evolução do ensino a distância e sua aplicação no Instituto Federal de Rondônia *campus* Porto Velho zona norte. Integrado com seus processos logísticos, leis específicas dessa modalidade de ensino, conhecer sua forma de gestão da informação e dos materiais utilizados. Logo, é imprescindível um levantamento bibliográfico, questionários/entrevistas.

O presente Projeto de Pesquisa tem como tema analisar a Aplicabilidade da logística de informações e materiais, na produção do ensino a distância do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Rondônia no *campus* Porto Velho Zona Norte, do estado de Rondônia. Conhecer os equipamentos necessários na produção da EaD, como e onde são armazenados, qual o processo necessário para aquisição desses equipamentos, como é feita a gestão da informação nos processos de produção da EaD, conhecer o fluxograma logístico desse método de ensino que envolve uma das mais importantes prioridades do Estado que é a educação.

Nesse sentido, objetiva-se verificar a realidade da dinâmica institucional quanto aos processos decisórios de planejamento das demandas existentes, dos procedimentos disseminados e do controle nos trâmites educacionais, materiais, financeiros e dos recursos humanos do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Rondônia Porto Velho Zona Norte, no que tange ao cumprimento do calendário acadêmico e no plano de desenvolvimento institucional.

1.1 Tema.

Aplicabilidade da Gestão Logística de informações e materiais, na produção da educação a distância.

1.2 Delimitação do Tema.

Aplicabilidade do fluxograma logístico de informações e materiais, na produção do ensino a distância do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Rondônia, no *campus* Porto Velho Zona Norte, no município de Porto Velho, Rondônia.

1.3 Problema da Pesquisa.

Quais os aspectos relevantes da logística de informações e de materiais na produção que podem ser incorporados a educação a distância no Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Rondônia?

2. Problematização

Manter uma estrutura organizacional de atividades dinâmicas, com objetivos complexos como empresa prestadora de serviço público não é uma tarefa simples. É fundamental a qualidade na infraestrutura física, acompanhamento das evoluções tecnológicas e a constante efetividade operacional, o problema da pesquisa é conhecer os processos e elaborar possíveis melhorias na logística de materiais e informações da educação a distância do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Rondônia Porto Velho Zona Norte. A logística interna busca satisfazer as condições materiais necessárias na hora e lugar certos, a um custo justo para desenvolver suas atividades com eficiência, eficácia e efetividade. Para isso é necessário a definição do melhor momento de aquisição, da armazenagem e meio de distribuição adequado, sem comprometer outros processos logísticos. O ensino a distância traz novos desafios, pois extrapola as situações nos quais o ensino presencial não possui abrangência, como por exemplo a troca de conhecimentos entre pessoas de várias regiões de um Estado por videoconferência, internet e sala de aula, baseado nisso como é administrado a entrega da informação no ensino a distância do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Rondônia *Campus* Porto Velho zona norte?, Como instituição pública os efeitos colaterais da ineficiência da logística interna podem causar: perda de recursos materiais, financeiros, credibilidade pública, insatisfação de funcionários e alunos.

Na pesquisa das variáveis internas é importante fazer o levantamento das demandas de materiais, características, variedades e especificações dos produtos, unidades de medidas, legislações, situação econômico financeira da instituição e classificação dos materiais necessários a produção do EaD do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Rondônia Porto Velho Zona Norte, assim como a codificação do sistema de controle de materiais e informações correlatas.

3. Justificativa.

Escolheu-se esse tema por ter experiência no ramo da Logística, em comércio(varejo), distribuidora(atacado), fábricas(indústrias), curso Auxiliar em Operações Logísticas pelo CETAM (Centro de Educação Tecnológica do Amazonas), atualmente estava fazendo o curso de Tecnólogo em Logística na UNOPAR(Universidade Norte do Paraná), cursando Gestão Pública no Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Rondônia (Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Rondônia). Reconhece que a primeira vez que teve contato com a visão logística, foi através de uma obra pública, as usinas hidrelétricas de Santo Antônio e Jirau, no qual trabalhou em uma fábrica multinacional IMMA (Industria Mecânica Metalúrgica Da Amazônia), que por sua vez, faz parte de um rol de empresas responsável pela execução da obra.

Além da curiosidade e os questionamentos sobre evolução tecnológica na comunicação, logística e educação a distância, a viabilidade é facilitada pela localização do objeto do projeto de pesquisa, próximo a residência do pesquisador, que é a matriz do EaD do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Rondônia. A interação com seus agentes, principalmente por seu orientador de trabalho de conclusão de curso fazer parte do corpo docente na educação à distância do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Rondônia, o fato de estar fazendo um curso de Gestão Pública na instituição e a flexibilidade de horários no atendimento contribui para a relevância deste trabalho, sendo assim, os principais fatores dessa pesquisa serão organizar um questionário preciso com coesão e coerência, tempo e disponibilidade dos agentes colaboradores da pesquisa de campo, a escolha do melhor método de abordagem dos assuntos relacionados ao tema.

Analisar essa nova forma de gestão da educação à distância, inserido na região norte do Brasil, identificar como esse método pode quebrar o paradigma de que educação só tem na escola e que é possível estender a área rural, como viabilizar o acesso das informações aos stakeholders com o acompanhamento dos tutores, professores e a direção de ensino em tempo real, que na logística é chamado de “*Just in time*”, que segundo BALLOU,(1999) a logística é o processo de

planejamento do fluxo de materiais, objetivando a entrega das necessidades na qualidade desejada, no tempo certo, otimizando recursos e aumentando a qualidade nos serviços, identificar o fluxo de informações, durante as etapas de aquisição, processamento e saída de materiais e informações, para que o sistema seja o mais eficiente possível.

Os principais assuntos desse projeto abordarão: **educação a distância**, pois a educação é uma das principais prioridades da gestão pública. Como esse meio de ensino pode influenciar o crescimento e desenvolvimento na região onde é inserido? E no que **a logística** contribui para o desenvolvimento dessa atividade de interesse público? Quais as **tecnologias de informações** citadas para produção do ensino a distância? A importância do processo **de licitação, planejamento e o princípio da eficiência**.

4 Objetivos

4.1 Geral

Identificar os aspectos relevantes do fluxograma logístico de informação e de materiais na produção do ensino a distância no Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Rondônia *campus* Porto Velho Zona Norte.

4.2 Especifico

a) Verificar a realidade da dinâmica institucional quanto aos trâmites logísticos desde a aquisição de materiais até a entrega da informação ao discente, que recebe o ensino a distância, através do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Rondônia *Campus* Porto Velho Zona Norte.

b) Identificar pontos fortes, fracos, oportunidades e ameaças da natureza dessa modalidade de ensino.

c) Conhecer as políticas que regulamentam o método de educação à distância do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Rondônia *Campus* Porto Velho Zona Norte.

d) Apontar as vantagens competitivas que uma organização prestadora de serviço pode alcançar em seu planejamento estratégico quando de uma boa gestão da sua logística interna.

5. Fundamentação Teórica

Educação a Distância

Através do projeto de pesquisa visa-se levantar informações pertinentes com o tema do projeto que trata da aplicabilidade da logística de informações e materiais, na produção do ensino a distância do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Rondônia, no *campus* Porto Velho Zona Norte. Para isso, a fundamentação teórica tem como missão dar o embasamento teórico, ou seja, a contextualização da temática, confronto e a soma de ideias, críticas, estudo de casos e definições de autores reconhecidos pela crítica.

A educação a distância no nosso país, de dimensão continental e grande diversidade regional e cultural, longe de distanciar, aproxima as pessoas ao garantir acesso à educação de qualidade, e promover o fortalecimento da formação de jovens e adultos moradores de regiões distantes, geograficamente ou economicamente, dos grandes centros.

O conceito de educação a distância não é novo, as tecnologias adotadas é que são cada vez mais

modernas, como por exemplo a instrução realizada através da internet, com metodologias de áudio e vídeo, simultâneas ou gravadas para depois serem acessadas pelo solicitante da informação. Entretanto, a paixão pela tecnologia pode induzir ao desvio de finalidade desse modelo de aprendizagem, cujo o objetivo é transformar informações em conhecimento para os estudantes (SHERRY, 1995).

A Educação a Distância está em fase de crescimento no Brasil, vem sendo adotada por instituições de ensino que procuram uma nova forma de educar, com métodos diferenciados, uso de computador com internet, baixo custo fixo, aumento da receita e da quantidade de alunos matriculados, com pouca ou sem a utilização de espaço físico. Com isso, é imprescindível a elaboração de conteúdos específicos e didáticos para o oferecimento dos diversos cursos ofertados a distância, e assim está se desenvolvendo uma nova forma de ensino.

BRANCO & SILVA (2003) afirmam que o EaD é a educação que a pessoa precisa, no momento que precisa, no lugar onde se encontra ao menor custo possível. Para MOORE & KEARLEY (1996) é o aprendizado a distância, sendo imprescindível o conhecimento e a implementação de técnicas especiais, a utilização de tecnologia adequada e a capacidade organizacional e administrativa.

O embasamento legal do EaD no Brasil foram estabelecidas pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional(LDB), a Lei nº 9.394 de 20/12/1996(BRASIL, 1996), pelo Decreto nº 2.494, de 10/02/1998, (BRASIL, 1998a), Decreto nº 2.561, de 27/04/1998 (BRASIL, 1998b) e pela Portaria Ministerial nº301, de 07/04/1998 (BRASIL, 1998f).

Histórico da EaD no Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Rondônia.

A Diretoria de Educação a Distância (DEAD), diretamente vinculada à Pró-Reitoria de Ensino, está encarregada pela gestão e execução de planos e projetos em EaD no Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Rondônia em parceria com o Instituto Federal do Paraná e prefeituras de Guajará-mirim, São Miguel do Guaporé, Jaru e Buritis. A proposta para o desenvolvimento das ações de EaD do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Rondônia está estruturada em cinco eixos: investimento em alta tecnologia, desenvolvimento de recursos pedagógicos, treinamento de pessoal técnico e docente, realização de convênios com instituições e organismos de fomento e apoio a projetos de interesse da administração pública, especificamente da Setec/MEC.

Tendo por meta primordial a institucionalização da EaD e o desenvolvimento de projetos próprios com o uso de tecnologia de ponta, como transmissão por satélite e desenho educacional de cursos e projetos. A Educação a Distância no Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Rondônia ocorre em consonância com as políticas de democratização da Educação profissional e Tecnológica, voltadas para o acesso de pessoas envolvidas em atividades laborais específicas. Para isso, a infraestrutura começou a ser organizada com a implantação de programas como o e-Tec Brasil e, a partir dele, o Profucionário.

Pela Rede e-Tec Brasil, o projeto de EaD do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Rondônia, em parceria com o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná – IFPR, iniciou-se no segundo semestre de 2011, com a oferta de cursos a distância pelo sistema presencial virtual via satélite, que previa inicialmente a transmissão de cinco(05) cursos técnicos Subseqüentes ao Ensino Médio, a saber: Meio Ambiente, Logística, Segurança do Trabalho, Reabilitação de Dependentes Químicos e Eventos.

No primeiro semestre de 2012, o Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Rondônia ofertou

mais seis (06) cursos técnicos: Administração e Serviços Públicos, além dos quatro(04) do Profuncionário – Secretaria Escolar, Infraestrutura Escolar, Multimeios Didáticos e Alimentação Escolar. Ao longo da implantação da EaD no Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Rondônia, foram desenvolvidas ações de planejamento e aquisição de equipamentos para instalação de um estúdio de produção de áudio, vídeo e outras mídias, bem como para instalação de uma antena com sinal de satélite próprio. Os estúdios estão praticamente prontos e o satélite ativado para transmissão, com capacidade para atingir inclusive outros países.

Em 2013 o *Campus* Porto Velho Zona Norte inicia a oferta de dois cursos em EaD: Técnico em Informática para a internet e Técnico em Finanças, produzidos em seus estúdios, com equipe própria de professores e técnicos e um Ambiente Virtual de Aprendizagem construído para esta finalidade, atingindo de imediato 1.200 alunos em 12 polos. Ampliou o alcance de demandas com seus próprios cursos e a inclusão do curso técnico em Agente Comunitário de Saúde, pela parceria com o Instituto Federal do Paraná(IFPR).

Estes cursos atendem 12 municípios, em 6 *Campus* do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Rondônia (Ariquemes, Cacoal, Colorado do Oeste, Ji-Paraná, Porto Velho e Vilhena) e 6 Polos externos (Buritís, Jaru, Cerejeiras, Guajará-Mirim, São Miguel do Guaporé e São Francisco do Guaporé).

O *Campus* Porto Velho Zona Norte em 2014 amplia sua oferta com a abertura de 12 novos polos nos municípios de Alta Floresta do Oeste, Candeias do Jamari, Costa Marques, Cujubim, Espigão do Oeste, Machadinho do Oeste, Mirante da Serra, Nova Brasilândia, Nova Mamoré, Ouro Preto do Oeste, Presidente Médici e Extrema. Assim, o *Campus* Porto Velho Zona Norte organiza-se para produzir objetos de ensino e aprendizagem e expandir a oferta de seus cursos na modalidade à distância, proporcionalmente aos investimentos em contratação de pessoal e capacitação para o uso especializado de hipermídias e metodologias de atendimento em EaD.

Ainda na fundamentação teórica tratará dos seguintes tópicos:

Histórico da Logística;

Logística de Informações;

Administração de Materiais;

Fluxograma Logístico de Materiais e Informações;

6. Metodologia

Identificar como são tratados os aspectos relevantes da logística de informação e de materiais na produção do ensino a distância no Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Rondônia Porto Velho Zona Norte. Como está sendo organizado e como poderia ser organizado o processo e as características do material do EaD do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Rondônia *Campus* Porto Velho Zona Norte, a matriz do ensino a distância em Rondônia.

A pesquisa será projetada baseada em métodos qualitativos, entrevista, questionários, uso da biblioteca e a coleta de dados através de uma amostra de alunos, professores e/ou tutores, coordenadores e equipe técnica do EaD do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Rondônia. A natureza dessa pesquisa visa a satisfação dos usuários/clientes, o diagnóstico dos pontos fracos, eliminação de retrabalhos, organização dos processos, economia de recursos e maximização dos resultados, visando novas parcerias/convênios.

A história da pesquisa qualitativa na educação remonta estudos sobre processos educacionais em escolas europeias feitos no início do século XIX. Todavia, o desenvolvimento do método qualitativo nas pesquisas sociológicas foi mais expressivo no início do século XX, e nos assuntos educacionais a partir da metade do século passado. A universalidade das instituições e práticas educacionais existentes já naquela época despertou o interesse científico pela organização dos processos educacionais em uma perspectiva comparada a partir do final do século XVI por meio de observações etnográficas de outras culturas durante o período colonial (VIDICH & LYMAN 2006; DEPAEPE & SIMON, 1995).

Ressaltando que na área da educação as abordagens qualitativas não se limitam apenas no desenvolvimento de pesquisas e teorias ou na avaliação de programas e políticas educacionais, mas também no processo de ensino e durante a formação de futuros profissionais que irão atuar no campo da educação. RIEMANN (2010) aponta que o trabalho etnográfico pode promover uma reflexão sobre a própria prática pedagógica e contribuir para o aperfeiçoamento do discurso cooperativo e colegial dos estudantes, sobre os paradoxos e dificuldades relacionados a diferentes áreas do trabalho pedagógico e educacional.

A Pesquisa Qualitativa Na Educação.

A história da pesquisa qualitativa na educação remonta estudos sobre processos educacionais em escolas europeias feitos no início do século XIX. Todavia, o desenvolvimento do método qualitativo nas pesquisas sociológicas foi mais expressivo no início do século XX, e nos assuntos educacionais a partir da metade do século passado. A universalidade das instituições e práticas educacionais existentes já naquela época despertou o interesse científico pela organização dos processos educacionais em uma perspectiva comparada a partir do final do século XVI por meio de observações etnográficas de outras culturas durante o período colonial (VIDICH & LYMAN 2006; DEPAEPE & SIMON, 1995).

Ressaltando que na área da educação as abordagens qualitativas não se limitam apenas no desenvolvimento de pesquisas e teorias ou na avaliação de programas e políticas educacionais, mas também no processo de ensino e durante a formação de futuros profissionais que irão atuar no campo da educação. RIEMANN (2010) aponta que o trabalho etnográfico pode promover uma reflexão sobre a própria prática pedagógica e contribuir para o aperfeiçoamento do discurso cooperativo e colegial dos estudantes, sobre os paradoxos e dificuldades relacionados a diferentes áreas do trabalho pedagógico e educacional.

Instrumento de Coleta de Dados

Utilizar-se-á, a pesquisa de campo observacional, do tipo de levantamento com estudo descritivo:

O levantamento (*survey*) é o tipo de pesquisa descritiva mais comum, que inclui a utilização de questionários, entrevistas e levantamentos normativos [...]. (MOREIRA; CALEFFE, 2006, p. 77).

A entrevista é uma técnica bastante utilizada pelos profissionais no âmbito das ciências humanas não apenas para coletar dados, mas também com objetivos voltados para diagnóstico e orientação (GIL, 2012). Um dos objetivos desse trabalho é o diagnóstico e elaboração de um fluxograma logístico, por isso essa técnica é recomendada.

O questionário, também é um instrumento de coleta de dados, com perguntas ordenadas, sem a presença do entrevistador. Este é extremamente útil quando um investigador pretende recolher informação sobre um determinado tema (AMARO; *et al.*, 2004), pois, corroborando com a idéia

de Muñoz (2003):

El cuestionario es un procedimiento considerado clásico en las ciencias sociales para la obtención y registro de datos. Su versatilidad permite utilizarlo como instrumento de investigación y como instrumento de evaluación de personas, procesos y programas de formación. Es una técnica de evaluación que puede abarcar aspectos cuantitativos y cualitativos. Su característica singular radica en que para registrar la información solicitada a los mismos sujetos, ésta tiene lugar de una forma menos profunda e impersonal, que el "cara a cara" de la entrevista. Al mismo tiempo, permite consultar a una población amplia de una manera rápida y económica (MUÑOZ, 2003).

Após a coleta de dados, a fase seguinte da pesquisa é a de análise e interpretação. Estes dois processos, apesar de conceitualmente distintos, aparecem sempre estreitamente relacionados: A análise tem como objetivo organizar e resumir os dados de tal forma que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema proposto para investigação. Já a interpretação tem como objetivo a procura do sentido mais amplo das respostas, o que é feito mediante sua ligação a outros conhecimentos anteriormente obtidos (Gil, 1999, p. 168).

7. Considerações finais

A proposta desse projeto é analisar o modelo de educação a distância adotado pelo Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Rondônia *Campus* Porto Velho Zona Norte, seus processos e efeitos do desenvolvimento dessa tecnologia educacional, e a elaboração de um fluxograma logístico de materiais e informações e elaborar junto com a equipe possíveis melhorias quanto a organização dessa atividade, diminuir os gargalos e a duplicidade de processos através de um fluxograma logístico do EaD do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Rondônia *Campus* Porto Velho Zona Norte.

Busca-se também através desta pesquisa encontrar informações relevantes que podem ajudar no processo de melhoria continua da educação a distancia no Instituto Federal de Ciência e Tecnologia de Rondônia cuja a produção e gestão e efetuado pelo *Campus* Porto Velho Zona Norte, que tem suas aulas transmitidas ao vivo via satélite as 25 polos no estado e em 8 polos da parceria com o Instituto Federal de Ciência e Tecnologia do Acre e ainda reproduzido em outras parcerias.

REFERÊNCIAS:

- AMARO, Ana; PÓVOA, Andreia; MACEDO, Lúcia. **A arte de fazer questionários**. Unisc, 2004. Disponível em: http://www.unisc.br/portal/upload/com_arquivo/a_arte_de_fazer_questionario.pdf. Acesso: mar 2016.
- ETGES, Evandro Edson. **A internet como veículo para o ensino da logística**. Dissertação de mestrado, Universidade Federal de Santa Catarina -UFSC, Florianópolis -SC. 2001.
- FILHO, José dos Santos Carvalho. **Manual de Direito Administrativo**.Ed. Lúmen Júris. Rio de Janeiro, 2009.
- IFPR (Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Paraná)-(Educação a Distância).**Curso Técnico em Logística**. Rede e-Tec.Curitiba, PR. 2010.
- GIL, A .C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2012.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Maria de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica**- 7. Ed.-São Paulo:Atlas. 2010.

MAIA, Marta de Campos;MEIRELLES, Fernando de Souza. **Educação a distância: o caso open university**. Ed.FGV- Escola de Administração de empresas de São Paulo, SP. 2002.

MILL, Daniel;FIDALGO, Fernando. **Estudo sobre relações de trabalho em sistema de educação a distância mediada por tecnologias da informação e da comunicação**.Dissertação em Educação (mestrado). Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Belo Horizonte, Minas Gerais. 2002.

MORAN, José Manuel. **Contribuições para uma pedagogia da educação a distância no ensino superior**.Ed. Interface. São Paulo. 2003.

MOREIRA, Herivelto; CALEFFE, Luiz Gonzaga. **Metodologia da pesquisa para professor pesquisador**. Rio de Janeiro: DP&A, 2006.

MUÑOZ, Tomás Garcia. **El Cuestionario como instrumento de investigación/ Evaluacion**. 2003. Disponível em:
http://personal.telefonica.terra.es/web/medellinbadajoz/sociologia/El_Cuestionario.pdf Acesso: mar2016.

MUSETTI, Marcel A.**A engenharia e as capacitações para a logística integrada**.Tese (Doutorado). Escola de engenharia de São Carlos da Universidade de São Paulo, 2000.

OLIVEIRA, Jane Resina Fernandes de. **Educação a distância e ciência da informação: Uma reflexão sobre direitos do autor**. Ed. UnB.Brasília, DF.2006.

SILVEIRA, Cristiano Bertulucci. **Ferramentas da qualidade**. LinkedIn do autor.2012

SOUSA, Paulo Teixeira de. **Logística interna:modelo de reposição semiautomático de materiais e suprimentos um estudo de caso no SESC**.Dissertação de mestrado. Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), 2002.

WELLER, Wivian; PFAFF, Nicolle,(organizadoras) **.Metodologias Da Pesquisa Qualitativa Em Educação**. 3. Ed.Petrópolis, RJ: Vozes, 2013.