

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO NO ENSINO À DISTÂNCIA: DISTRIBUIÇÃO DOS MATERIAIS DIDÁTICOS DA EAD

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE MARINGÁ

Maringá, PR – abril - 2014

Luis Paulo da Silva – Unicesumar - luis.paulo@unicesumar.edu.br

Jane Paula Januário Granzotti – Unicesumar – jane.granzotti@unicesumar.edu.br

Paulo Pardo – Unicesumar – paulo.pardo@unicesumar.edu.br

Aliciane Kolm – Unicesumar – aliciane.kolm@unicesumar.edu.br

Categoria: Acesso, Equidade e Ética

Setor Educacional: Educação Universitária

Natureza: Descrição de Projeto em Andamento

Classe: Relato de Experiência Inovadora

RESUMO

A educação à distância não é uma novidade para a sociedade, pelo menos não na sua essência. Nos primórdios era feita por correspondência, mas hoje, com toda a tecnologia disponível a educação a distância fica cada vez mais acessível pelos meios eletrônicos, principalmente pela internet. Contudo, existem alguns obstáculos que precisam ser transpassados, principalmente o geográfico. Apesar de se tratar de um ensino feito a distância, as instituições de ensino e também os alunos também convivem com materiais físicos. Diante deste fato, é indubitável a necessidade de distribuir estes materiais das instituições de ensino até os alunos de forma precisa e com qualidade. Sendo assim, buscaram-se alternativas de realizar estas distribuições de forma objetiva buscando além da qualidade, sua viabilidade para os processos. Primeiramente foi realizado um levantamento das necessidades das instituições para os envios, e também das necessidades dos alunos para o recebimento dos materiais. Neste caso, por se tratar de educação a distância a única limitação foi a territorial, o país Brasil. Diante dos dados levantados e

analisados, concluiu-se que é fundamental o planejamento estratégico para a distribuição dos materiais didáticos da EAD desenvolvendo etapas de processos e seus respectivos prazos.

Palavras-Chave: Planejamento Estratégico; Ensino a Distância; Logística.

1 - Introdução

O ensino à distância no Brasil tem crescido consideravelmente nos últimos anos, com a democratização e o melhor acesso a informação do cidadão brasileiro, cada vez mais pessoas, principalmente jovens, tem a oportunidade de ingressar no ensino superior. A educação à distância, também conhecida como EAD, tem preenchido esta necessidade (SEaD-UFSCar, 2014).

Para que uma instituição de ensino possa oferecer uma educação à distância com qualidade, é primordial que haja um bom planejamento, principalmente no que se refere à distribuição dos materiais didáticos. Para tanto, os processos logísticos devem ser desenvolvidos de forma que venham atender a demanda. Sendo assim, os processos precisam ser flexíveis, a ponto de mudarem totalmente sempre que for diagnosticado um motivo como a melhora significativa no prazo de entrega ou na qualidade do produto.

Segundo Maia e Mattar (2007), não existem limites territoriais para a educação à distância, sendo assim, a instituição que decide ingressar neste ramo deve ter conhecimento dos desafios que irá encontrar pela frente. O Brasil conta com 8.515.767,049 km² (IBGE, 2010), e sabendo que na EAD é preciso atender a todos com qualidade, deve haver um planejamento eficiente para o desenvolvimento dos produtos, serviços e principalmente da distribuição dos materiais didáticos para todas as unidades, sem causar prejuízo a nenhum aluno.

Entretanto, as instituições se deparam com as precárias vias de transporte terrestre além dos altos custos de transporte aéreo, o que dificulta toda a sua distribuição. A maior dificuldade encontrada por elas é a distribuição dos materiais didáticos, por se tratar de conteúdos para a educação que precisam estar sempre atualizados, o prazo entre a produção do material até a entrega ao aluno é muito curto diante das dificuldades enfrentadas pelas instituições da EAD.

Assim, surge à necessidade de estudar os processos da EAD a fim de demonstrar para as instituições de ensino à distância a importância de aprimorar o processo de distribuição dos materiais didáticos, de forma a motivar os alunos em seus estudos e conseqüentemente proporcionar a instituição melhores resultados.

O presente trabalho tem como intuito contemplar o desenvolvimento de um planejamento estratégico dos processos de distribuição do material didático a fim de que ele chegue até o aluno no tempo hábil. O artigo está formulado da seguinte forma: a seção 2 os conceitos básicos da logística de distribuição, a seção 3 apresenta o desafio da distribuição de materiais didáticos por IES que trabalham com EAD, a seção 4 apresenta as estratégias da IES para cumprimento dos prazos de atendimento aos alunos e a seção 5 apresenta-se as conclusões deste trabalho.

2 – Logística de Distribuição

Diante das atuais circunstâncias enfrentadas pelas organizações no que diz respeito à movimentação, a logística cumpre papel fundamental para solucionar grandes transtornos operacionais causados pela má distribuição dos produtos de uma organização.

De acordo com Paoleschi (2008), Logística é entendida em alguns dicionários como cálculos matemáticos, aritmética aplicada, álgebra elementar e lógica simbólica, além de ciência militar voltada para o transporte de tropas, equipamentos, armamentos, alimentos e localização.

No entanto, a Logística não está somente relacionada às guerras. Segundo Faria e Costa (2005), para a construção das pirâmides do Egito entre outros feitos do gênero, foram utilizados processos logísticos complexos. Isto revela que a logística em sua essência, está relacionada com muitos processos como a movimentação, estocagem, informações, transporte, recebimento e expedição, entre outros.

Já para Faria e Costa (2005) e Christopher (1999), Logística é uma parte da cadeia de suprimentos que planeja, implanta e controla as áreas de

expedição, armazenagem e informações entre os pontos de origem e destino do produto da melhor forma possível, além de gerenciar de forma estratégica a compra, movimentação, armazenagem e expedição de um produto de forma que possa maximizar os lucros e minimizar os custos de uma empresa.

Nos tempos atuais, a logística é vista como um serviço essencial para qualquer empresa que queira se manter no mercado. Segundo Ballou (1993) e Paoleschi (2008), logística se caracteriza em entregar o produto ou dispor o serviço certo, na local correto, no tempo e horário combinado, e nas condições desejadas.

Para dar conta deste propósito, a logística vale-se do universo de modais de transporte disponíveis para a distribuição, que basicamente são classificados como: aéreo, aquaviário, dutoviário, ferroviário e o rodoviário.

O modal rodoviário é o mais utilizado no Brasil, em razão principalmente à sua malha ser predominante entre as outras, mesmo sendo uma das mais caras. Apesar de todos os pontos negativos com que é visto, devido ao alto custo, o transporte rodoviário ainda possui seus pontos fortes: é um dos meios mais práticos para o processo de entregas fracionadas, em pequenas distâncias, em determinados locais de difícil acesso e em tempos relativamente curtos (BALLOU, 1993; FARIA e COSTA, 2005; PAOLESCHI, 2008).

Mendonça (1990) compreende que o modal rodoviário abrange estradas e rodovias federais, estaduais e municipais, que são administradas respectivamente pelo governo federal, estadual e municipal, onde ruas, vielas, caminhos, vias, entre outros, são todos caminhos pavimentados ou não, e que servem para a circulação de veículos. O autor ainda salienta que o modal rodoviário não compreende somente o transporte realizado a partir de caminhões e carretas; trata-se de todo e qualquer tipo de veículo automotor, elétrico, e a tração animal ou humano que possa transitar em vias terrestres.

Já partindo para a área de entregas, Mendonça (1990) menciona que o transporte domiciliar nada mais é do que o transporte feito até realizar uma

entrega na residência ou domicílio de uma determinada pessoa ou organização, cabendo a esta receber o bem ou produto trazido pela transportadora. Para o autor, esta solicitação de entrega de bem ou produto pode ser tanto efetuada pela parte que compreende como recebedor, ou até mesmo por outro remetente, cabendo à transportadora realizar a entrega da melhor forma possível, na data combinada e nas condições aceitáveis do bem ou produto.

3 – A IES e o desafio da distribuição do material didático

A Unicesumar - Centro Universitário CESUMAR - é uma instituição de ensino superior com 25 anos de tradição e que se encontra entre 6% das melhores instituições de ensino do país, de acordo com dados do MEC. Com sede na cidade de Maringá – PR, conta com mais de 50 cursos de graduação além das pós-graduações e mestrados. Porém, o mais importante para o presente trabalho são os 62 polos de apoio presencial que a instituição possui para atendimento dos alunos do ensino a distância por todo o país.

No decorrer dos anos, a Unicesumar sempre prezou pela qualidade do ensino. Um de seus diferenciais na EAD é a distribuição do material didático, que além de ser fornecido aos alunos de forma on-line, também é distribuído o livro físico. Cada aluno recebe em média oito livros por ano, um livro para cada disciplina cursada.

Para gerir todos os processos logísticos que envolvem a distribuição dos livros didáticos aos alunos da EAD, diversos departamentos trabalham em conjunto, entre os mais importantes está o departamento de logística e o de produção de materiais.

Atualmente a instituição conta com 39.000 alunos matriculados na EAD. O ano letivo é composto por quatro módulos e cada módulo contempla duas disciplinas, ou seja, por módulo o aluno recebe dois livros, logo, por ano, serão oito livros.

4 – Planejamento para envio do material didático no prazo

O envio de livro didático é um processo de suma importância para a IES. Todo o processo de recebimento, conferência, separação, envio pela logística e o recebimento pelo polo acontece em até 50 dias, ou seja, neste processo não pode haver falhas.

Um aspecto importante a ser analisado é quanto ao prazo de entrega, que varia de 2 a 11 dias úteis para os envios feitos por transportadora e de 4 a 25 dias úteis quando realizado pelos Correios.

Constatou-se a partir de acompanhamentos feitos durante os anos de 2013 e 2014, que todos estes processos realizados em um dia de trabalho são suficientes para enviar em média oito (8) mil exemplares de livros, independentemente do polo, como mostra o Quadro 1.

Sabe-se ainda que após o recebimento dos materiais didáticos pelos polos, os mesmos levam até 48 horas, ou seja, dois (2) dias, para serem conferidos, armazenados e só depois disponibilizados para entrega aos alunos.

Compreende-se a partir de análises que para uma distribuição eficiente dos materiais didáticos, se faz necessário o desenvolvimento de um cronograma reverso, ou seja, parte-se do ponto do início das aulas estipulando os prazos necessários de cada etapa, para que a distribuição dos materiais didáticos pelo departamento de logística da Unicesumar seja feita na data correta, para que os mesmos estejam disponíveis para os alunos antes do início das aulas.

Portanto, levando em consideração os dados coletados, é possível montar um cronograma de prazos para as principais etapas da distribuição dos materiais didáticos. O cronograma de distribuição dos materiais didáticos para um universo de 39.000 alunos está demonstrado na Figura 1.

Como exposto anteriormente, a distribuição de material didático para 39.000 alunos envolve a remessa 78.000 livros por módulo acadêmico. Levando em consideração que o departamento de logística envia em média 8.000 livros por dia, se faz necessário nove (9) dias mais seis (6) horas de trabalho. Para facilitar o entendimento, este valor foi arredondado para dez (10) dias de trabalho.

Assim, se evidencia que, para que a distribuição dos materiais didáticos seja feita com eficiência e dentro do prazo, ou seja, antes do início das aulas, é necessário que o mesmo esteja disponível no departamento de logística com 42 dias de antecedência. Este é o prazo limite; se por um lado qualquer valor maior que este é considerado como uma folga, por outro qualquer valor menor é considerado um gargalo.

O processo de distribuição se inicia pelos polos com o maior prazo de entrega e termina com os polos com o menor prazo de entrega. É imperativo ressaltar que os dias referentes aos prazos são considerados apenas os dias úteis, de segunda à sexta-feira.

Há uma segunda situação que pode ser considerada, a de se utilizar o prazo médio de entrega para os polos. Neste caso, temos 56 polos atendidos pelos serviços de transportadoras com um prazo médio de quatro (4) dias. Além desta modalidade, temos o serviço dos Correios que atende os 62 polos com um prazo médio de seis (6) dias. O prazo médio das duas modalidades é de cinco (5) dias.

Contudo, ao aplicar o prazo médio de seis (6) dias para a etapa do transporte, 21% dos polos (13 polos) não seriam atendidos dentro do prazo, ou seja, receberiam o material didático após o início das aulas. Grosso modo, torna-se um processo inviável diante dos números apresentados. Todavia, em casos específicos, quando não houver envios para os polos com prazo maior que seis (6) dias de transporte, é possível reduzir o prazo mínimo de 42 para 23 dias para a distribuição feita pelo departamento de Logística. Esta redução representa 45% (19 dias) a menos no prazo final.

5 - Conclusões

A partir das considerações, conclui-se a possibilidade de estipular um prazo mínimo para a distribuição dos materiais didáticos para alunos da EAD da Instituição Unicesumar de 42 dias. Além disso, também é possível estipular o prazo mínimo de cada etapa. Quando se tem estes prazos já estipulados e cumpridos, a eficiência e qualidade da distribuição são percebidas com a

satisfação dos alunos ao receberem seus materiais no tempo e condições previstas, antes do início das aulas.

Constatou-se também a possibilidade de se reduzir significativamente o prazo mínimo de entrega quando não houver envios destinados para polos com prazo de entrega na etapa de transporte superior a seis (6) dias. Nestas condições, os prazos de todas as etapas da distribuição somadas caem de 42 para 23 dias, uma redução de 45% (19 dias).

Portanto, como demonstrado e reforçado com os dados apresentados e analisados, é evidente a necessidade de se realizar um planejamento estratégico para o desenvolvimento dos processos logísticos para a distribuição dos materiais didáticos da EAD.

Instituições que trabalham o Ensino a Distância com o apoio de materiais impressos, por inferência, devem planejar o atendimento tempestivo aos alunos levando em consideração as variáveis: número de polos, localização dos polos, volume/peso dos materiais a serem enviados, disponibilidade de Prestadores de Serviço Logístico para as localidades sede dos polos, atentando-se, neste último quesito, à questão dos prazos de atendimento do prestador *versus* custo de prestação destes serviços.

Por experiência da IES objeto deste estudo, a não disponibilidade do material impresso ao iniciarem-se as aulas das disciplinas correspondentes, mesmo que a versão eletrônica do livro esteja disponível para leitura e download, provoca um alto volume de reclamações nos canais de atendimento ao discente, com riscos à imagem institucional. Porquanto se faz necessário um planejamento da capacidade interna de recepção/separação/envio dos materiais alinhados aos prazos de atendimento dos Prestadores de Serviço Logístico. Dessa forma, obtém-se um alinhamento entre a capacidade logística e a proposta de oferta de materiais didáticos impressos aos alunos da graduação.

REFERÊNCIAS

Ballou, Ronald H. **Logística Empresarial**: transportes, administração de materiais e distribuição física. São Paulo: Atlas, 1993.

Christopher, Martin. **Logística e Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos**: estratégias para redução de custos e melhoria dos serviços. São Paulo: Pioneira, 1999.

Faria, Ana Cristina de; Costa, Maria de Fátima Gameiro da. **Gestão de Custos Logísticos**. São Paulo: Atlas, 2005.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Em -

<http://www.ibge.gov.br/home/geociencias/cartografia/default_territ_area.shtm>. Acesso em: 21/02/2014 - 12:36.

MAIA, Carmem; MATTAR, João. **ABC da EaD** : A educação à distância hoje. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

Mendonça, Fernando. **Direito dos Transportes**. São Paulo: Saraiva, 1990.

Paoleschi, Bruno. **Logística Industrial**: do planejamento, produção, custo e qualidade à satisfação do cliente. São Paulo: Èrica, 2008.

SEaD-UFSCar – Secretaria Geral de Educação à Distância – UFSCar. Em -

<<http://www.sead.ufscar.br/ead>>. Acesso em: 20/02/2014 - 18:36.

QUADROS:

Módulo	Quant. Livros	Início	Fim	Tempo/Dia	Média Livros
52/2014	31284	10/04/2014	16/04/2014	4	7.821
51/2014	41690	30/01/2014	07/02/2014	5	8.338
54/2013	29699	17/09/2013	24/09/2013	4	7.425
53/2013	39721	02/07/2013	12/07/2013	5	7.944
52/2013	34260	09/04/2013	18/04/2013	4	8.565
51/2013	16819	22/01/2013	23/01/2013	2	8.410
				Média	8.048

Quadro 1 – Fonte: os autores

FIGURAS

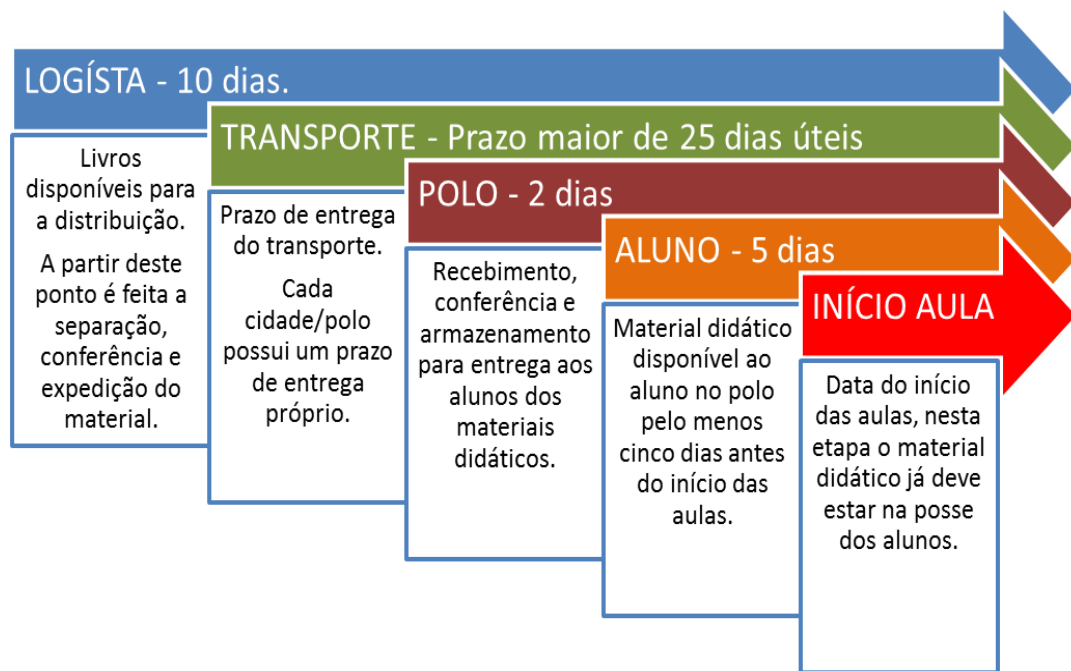


Figura 1: Fonte: logística da IES