

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO
EM GESTÃO DE ORGANIZAÇÕES PÚBLICAS

Elizeu da Silva Costa Júnior

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS CURSOS UAB SOB A PERSPECTIVA DOS
ALUNOS: UMA PROPOSTA DE MODELO AVALIATIVO DE DEMANDA**

**Santa Maria, RS
2018**

Elizeu da Silva Costa Júnior

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS CURSOS UAB SOB A PERSPECTIVA DOS
ALUNOS: UMA PROPOSTA DE MODELO AVALIATIVO DE DEMANDA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito para obtenção de título de **Mestre em Gestão de Organizações Públicas**.

Orientador: Prof. Dr. Gilberto Martins Santos

Santa Maria, RS
2018

da Silva Costa Júnior, Elizeu
AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS CURSOS UAB SOB A
PERSPECTIVA DOS ALUNOS: UMA PROPOSTA DE MODELO
AVALIATIVO DE DEMANDA / Elizeu da Silva Costa Júnior.-
2018.

181 p.; 30 cm

Orientador: Gilberto Martins Santos
Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa
Maria, Centro de Ciências Sociais e Humanas, Programa de
Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas, RS, 2018

1. Universidade Aberta do Brasil. 2. Universidade
Federal de Santa Maria. 3. Qualidade. I. Martins Santos,
Gilberto II. Título.

Elizeu da Silva Costa Júnior

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS CURSOS UAB SOB A PERSPECTIVA DOS
ALUNOS: UMA PROPOSTA DE MODELO AVALIATIVO DE DEMANDA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito para obtenção de título de **Mestre em Gestão de Organizações Públicas**.

Aprovado em 12 de dezembro de 2018:

Gilberto Martins Santos, Dr. (UFSM)
(Presidente/Orientador)

Reisoli Bender Filho, Dr. (UFSM)

Pedro Solana González, Dr. (UNICAN)

Santa Maria, RS
2018

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho à minha família, pelo apoio constante, direcionando a minha jornada no caminho da educação como meio para um futuro melhor. Ainda, aos entusiastas da educação, presencial ou a distância, entendendo ser essa o cerne de uma sociedade mais justa e igualitária na promoção da inclusão social e de novas oportunidades.

AGRADECIMENTOS

Este trabalho somente foi possível a partir de um sonho, como uma semente plantada que germinou e o solo, até então inóspito, mostrou-se agradável e acolhedor. Isso por que, durante essa jornada, estive rodeado de pessoas especiais que muito contribuíram com auxílio, compreensão e solicitude. Agradeço a todos que, de alguma forma, direta ou indiretamente, contribuíram para a conclusão deste trabalho e, de uma maneira especial, agradeço:

- ao meu orientador, Prof. Dr. Gilberto Martins Santos, pela orientação, pelo incentivo, atenção, apoio e conhecimento transmitido, que foram indispensáveis durante essa jornada;
- a minha esposa e companheira, Cylene de Oliveira Borges, pelo carinho, pelo amor, pela paciência e compreensão, além do estímulo para trilhar novos caminhos;
- aos meus queridos filhos Lucas dos Santos Costa e Laura dos Santos, dos quais tenho muito orgulho e grande amor;
- em especial a minha mãe Ivone João da Silva Costa, com seu jeito todo especial de amar, sempre nos direcionou no caminho do saber;
- aos colegas de trabalho, especialmente a Lauren Kleinert Londero Saldanha, Reisoli Bender Filho, Juliana Martinelli e Evandro Alcir Meyer, pelo apoio e ensinamento, que muito me auxiliaram durante esse período;
- aos professores do mestrado profissional em Gestão de Organizações Públicas da Universidade Federal de Santa Maria, pela oportunidade de qualificação para exercer minhas atividades profissionais;
- aos colegas e demais servidores do Mestrado Profissional em Gestão de Organizações Públicas, por estarem presentes e contribuírem por mais essa conquista;

“Sem a curiosidade que me move, que me inquieta, que me insere na busca, não aprendo nem ensino”.

(Paulo Freire)

RESUMO

AValiação DA QUALIDADE DOS CURSOS UAB SOB A PERSPECTIVA DOS ALUNOS: UMA PROPOSTA DE MODELO AVALIATIVO DE DEMANDA

AUTOR: Elizeu da Silva Costa Junior
ORIENTADOR: Gilberto Martins Santos

A Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) é participante do Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB), na oferta de cursos na modalidade a distância. O sistema UAB ganhou força e mostra-se como uma política pública eficaz no processo de interiorização do ensino superior. Neste contexto, destaca-se a necessidade de excelência na qualidade dos processos e serviços prestados à comunidade. Entre os processos, ressalta-se a necessidade de análise de demanda para os cursos UAB. Assim, a pesquisa objetivou avaliar a qualidade dos cursos ofertados pela Universidade Federal de Santa Maria no âmbito da Universidade Aberta do Brasil (UAB) e, posteriormente, propor um instrumento de apoio à tomada de decisão no processo de avaliação de demanda. Para tanto, a metodologia utilizada no trabalho foi exploratória e descritiva de caráter quantitativo e qualitativo. Utilizou-se questionários, os quais foram direcionados aos coordenadores das instituições do sistema UAB, no estado do Rio Grande do Sul, e aos alunos dos cursos UAB/UFSM em situação regular no segundo semestre de 2018. O método utilizado trouxe informações importantes as quais, traduziam-se em um sentimento ou acreditava-se em determinadas possibilidades empiricamente. Para as análises estatísticas de dados utilizou-se o software Statistical Package for the Social Science (SPSS) e, de maneira complementar, o software Iramutec 0,7 alpha 2. Avaliou-se, ainda, de maneira amostral o perfil de algumas cidades-polo que ofertam os cursos UAB/UFSM. Pode-se inferir que o aluno do sistema UAB possui um perfil diferenciado se comparado ao presencial. Ao identificar e avaliar o tema qualidade dos serviços prestados relativos aos cursos UAB/UFSM, nas mais diversas dimensões, verifica-se que, na perspectiva dos alunos, existe a possibilidade de contribuir para um melhor planejamento e desempenho do processo de oferta e ensino. A pesquisa de demanda, utilização de videoaulas bem como e maior acompanhamento pedagógico, mostrou serem esses os caminhos para a melhoria na qualidade da prestação de serviços na oferta UAB/UFSM.

Palavras-chave: Universidade Aberta do Brasil. Universidade Federal de Santa Maria. Qualidade.

ABSTRACT

EVALUATION OF THE QUALITY OF COURSES AND POLOS UAB UNDER THE PERSPECTIVE OF STUDENTS: A PROPOSAL OF THE DEMAND ASSESSMENT MODEL

AUTHOR: Elizeu da Silva Costa Junior

ADVISOR: Gilberto Martins Santos

The Federal University of Santa Maria (UFSM) is a participant in the Open University System of Brazil (UAB), in the offer of distance learning courses. The UAB system has gained strength and is seen as an effective public policy in the process of internalization of higher education. In this context, the need for excellence in the quality of processes and services provided to the community stands out. Among the processes, it is necessary to analyze demand for UAB courses. The aim of this research was to evaluate the quality of the courses offered by the Federal University of Santa Maria at the Open University of Brazil (UAB) and, later, to propose an instrument to support decision making in the demand assessment process. Therefore, the methodology used in the work was exploratory and descriptive of quantitative and qualitative character. Questionnaires were used, which were directed to the coordinators of the institutions of the UAB system, in the state of Rio Grande do Sul, and to the students of the UAB / UFSM courses in a regular situation in the second half of 2018. The method used brought important information which, translated into a feeling or believed in certain possibilities empirically. Statistical Package for Social Science (SPSS) was used for the statistical analysis of data and, in a complementary way, the Iramutec 0.7 alpha 2 software. It was also evaluated the profile of some cities- poles offered by the UAB / UFSM courses. It can be inferred that the student of the UAB system has a differentiated profile when compared to the classroom. When identifying and evaluating the quality of the services provided in the UAB/UFSM courses, in the most diverse dimensions, it is verified that, from the perspective of the students, there is the possibility of contributing to a better planning and performance of the supply and teaching process. Demand research, use of videoconferences as well as greater pedagogical accompaniment showed that these are the ways to improve the quality of service provision in the UAB/UFSM offer.

Keywords: Open University of Brazil. Federal University of Santa Maria. Quality.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Variáveis da pesquisa nas cidades-polo.....	53
Quadro 2 – Síntese das ferramentas metodológicas de análise de dados.	58
Quadro 3 – Resultados obtidos do questionário destinado às coordenações UAB/RS.	60
Quadro 4 – Fatores da amostra, questões do instrumento, cargas fatoriais, Alfa de Cronbach e KMO.75	
Quadro 5 – Polo UAB da cidade de São João do Polêsine/RS, perfil da cidade e dados acadêmicos. .	91
Quadro 6 – Síntese dos dados municipais e acadêmicos do polo de São João do Polêsine.	91
Quadro 7 – Polo UAB da cidade de São Sepé/RS, perfil da cidade e dados acadêmicos.	92
Quadro 8 – Síntese dos dados municipais e acadêmicos do polo de São Sepé.	93
Quadro 9 – Polo de UAB da cidade de Cachoeira do Sul/RS, perfil da cidade e dados acadêmicos....	94
Quadro 10 – Síntese dos dados municipais e acadêmicos do polo de Cachoeira do Sul/RS.	95
Quadro 11 – Polo de UAB da cidade de Sobradinho/RS, perfil da cidade e dados acadêmicos.	96
Quadro 12 – Síntese dos dados municipais e acadêmicos do polo de Sobradinho/RS.	97
Quadro 13 – Polo de UAB da cidade de Santo Antônio da Patrulha/RS, perfil da cidade e dados acadêmicos.	98
Quadro 14 – Síntese dos dados municipais e acadêmicos do polo de Santo Antônio da Patrulha/RS..	98
Quadro 15 – Polo de UAB da cidade de Sapucaia do Sul/RS, perfil da cidade e dados acadêmicos.	100
Quadro 16 – Síntese dos dados municipais e acadêmicos do polo de Sapucaias do Sul/RS.....	100
Quadro 17 – Polo de UAB da cidade de São Francisco de Paula/RS, perfil da cidade e dados acadêmicos.	102
Quadro 18– Síntese dos dados municipais e acadêmicos do polo de São Francisco de Paula/RS.....	102
Quadro 19 – Polo de UAB da cidade de Serafina Correa/RS, perfil da cidade e dados acadêmicos..	103
Quadro 20 – Síntese dos dados municipais e acadêmicos do polo de Serafina Corrêa/RS.....	104
Quadro 21– Polo de UAB da cidade de Cruz Alta/RS, perfil da cidade e dados acadêmicos.....	105
Quadro 22– Síntese dos dados municipais e acadêmicos do polo de Cruz Alta/RS.	106
Quadro 23 – Polo de UAB da cidade de Tio Hugo/RS, perfil da cidade e dados acadêmicos.....	107
Quadro 24 – Síntese dos dados municipais e acadêmicos do polo de Tio Hugo/RS.....	107
Quadro 25 – Polo de UAB da cidade de Santa Vitória do Palmar/RS, perfil da cidade e dados acadêmicos.	108
Quadro 26 – Polo de UAB da cidade de Santa Vitória do Palmar/RS, perfil da cidade e dados acadêmicos.	109
Quadro 27 – Síntese dos dados municipais e acadêmicos do polo de Santa Vitória do Palmar/RS....	109
Quadro 28 – Polo de UAB da cidade de São Lourenço do Sul/RS, perfil da cidade e dados acadêmicos.	110
Quadro 29 – Síntese dos dados municipais e acadêmicos do polo de São Loureço do Sul/RS.	111
Quadro 30 – Polo de UAB da cidade de Quaraí/RS, perfil da cidade e dados acadêmicos.	112
Quadro 31 – Síntese dos dados municipais e acadêmicos do polo de Quaraí/RS.	113
Quadro 32– Polo de UAB da cidade de Sant’Ana do Livramento/RS, perfil da cidade e dados acadêmicos.	114
Quadro 33 – Síntese dos dados municipais e acadêmicos do polo de Sant’Ana do Livramento/RS. .	115
Quadro 34 – Cidades-polo UAB/UFSM e principais indicadores.	121

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – O Balanced Scorecard como ferramenta estratégica.....	46
Figura 2 – Imagem de similitude da percepção dos alunos sobre os motivos de evasão.	80
Figura 3 – Nuvem de palavras da percepção dos alunos sobre os motivos de evasão.	81
Figura 4 – Imagem de similitude das oportunidades de melhorias para os cursos UAB/UFSM.	82
Figura 5 – Nuvem de palavras das oportunidades de melhorias para os cursos UAB/UFSM.	83
Figura 6 – Imagem de similitude dos fatores positivos para os cursos UAB/UFSM.....	85
Figura 7 – Nuvem de palavras dos fatores positivos para os cursos UAB/UFSM.....	86
Figura 8– Imagem de similitude dos fatores negativos para os cursos UAB/UFSM.	88
Figura 9 – Nuvem de palavras dos fatores negativos para os cursos UAB/UFSM.	89
Figura 10 – Perspectivas do BSC para análise de demanda.....	127
Figura 11 – Análise de Demanda e Requisição de Cursos ao Sistema UAB	128
Figura 12 – Análise de Demanda - quadrante "A" – referente aos dados educacionais.	129
Figura 13 – Análise de Demanda - quadrante "B" – referente à economia local.	130
Figura 14 – Análise de Demanda – quadrante "C" – referente ao perfil local.	131
Figura 15 – Análise de Demanda – quadrante "D" – referente à Infraestrutura.....	132
Figura 16 – Análise de Demanda - consideração e parecer das coordenações do sistema UAB.	133

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Perfil dos respondentes segundo as variáveis: gênero, idade, renda, tipo de curso, cidade, distância, frequência no polo e fator de abandono.	64
Tabela 2 – Perfil dos respondentes segundo as variáveis: faria outro curso EaD/UFSM, ensino médio, tempo dedicado ao curso, opção de escolha, dúvidas, trabalho, abandono e evasão. ..	66
Tabela 3 – Distribuição de frequências relativas aos fatores não acadêmicos.	68
Tabela 4 – Distribuição de frequência das variáveis relativas aos conteúdos programáticos. .	69
Tabela 5 – Distribuição de frequência das variáveis relativas à reputação.	70
Tabela 6 – Distribuição de frequência das variáveis relativas aos aspectos acadêmicos.	71
Tabela 7 – Distribuição de frequência das variáveis relativas ao acesso.....	72
Tabela 8 – Distribuição de frequência das variáveis relativas à compreensão.....	73
Tabela 9 – Fatores da amostra, variáveis, SIG, p value, média e desvio padrão.	76
Tabela 10 – Fator docente com base na idade dos alunos, grupos, diferenças de médias e SIG.	77
Tabela 11– Fator informática para idade, grupos, diferenças de médias e SIG.....	77
Tabela 12 – Teste de regressão para os fatores docente, polo e informática com a variável dependente idade.	78

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABED	Associação Brasileira de Educação a Distância
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CES	Câmara de Educação Superior
CNE	Conselho Nacional de Educação
CNI	Confederação Nacional da Indústria
CPA	Comissão Própria de Avaliação
DED	Diretoria de Educação a Distância
EaD	Educação a Distância
FEE	Fundação de Economia e Estatística
IES	Instituição de Ensino Superior
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
INEP	Instituto Nacional de Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
IPES	Instituição Pública de Ensino Superior
LDBN	Lei de Diretrizes e Bases Nacional
MEC	Ministério da Educação e Cultura
NTE	Núcleo de Tecnologia Educacional da UFSM
PARFOR	Plano Nacional de Formação de Professores da Educação Básica
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PIBID	Programa Institucional de Bolsa de Iniciação à Docência
PNE	Plano Nacional da Educação
UFSM	Universidade Federal de Santa Maria
RS	Rio Grande do Sul
SACI	Sistema Avançado de Comunicação Interdisciplinar
SENAC	Serviço Nacional do Comércio
SENAI	Serviço Nacional da Indústria
SIE	Sistema de Informações para o Ensino (UFSM)
SINAES	Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior
SisUAB	Sistema de informação da Universidade Aberta do Brasil
UAB	Universidade Aberta do Brasil

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	19
1.1	PROBLEMA DE PESQUISA.....	22
1.2	OBJETIVOS	25
1.2.1	Objetivo geral.....	25
1.2.2	Objetivos específicos	25
1.3	JUSTIFICATIVA.....	25
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICO-CONCEITUAL	29
2.1	EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA	29
2.2	EVOLUÇÃO DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA	30
2.3	A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NO BRASIL	31
3	AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA.....	33
3.1	AVANÇOS E DESAFIOS NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA	34
3.3	A UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL COMO POLÍTICA PÚBLICA.....	36
3.4	A EXPANSÃO DO SISTEMA PÚBLICO DE ENSINO	38
4	QUALIDADE NA EDUCAÇÃO.....	43
4.1	MODELOS APLICADOS A AVALIAÇÃO	44
4.1.1	<i>Balanced Scorecard</i>	44
4.1.2	<i>Balanced Scorecard</i> no Setor Público	47
5	CARACTERIZAÇÃO DA UFSM COMO UNIDADE DA UAB.....	49
6	METODOLOGIA	51
6.1	DELINEAMENTO METODOLÓGICO	51
6.2	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	51
6.3	AMOSTRA DA PESQUISA.....	52
6.4	COLETA DE DADOS	52
6.4.1	Coleta De Dados Gerais Relativos às Cidades-Polo	52
6.4.2	Coleta de Dados dos Coordenadores e Alunos UAB.....	53
6.4.2.1	Coordenadores UAB/RS	54
6.4.2.2	Alunos UAB/UFSM.....	54
6.5	ANÁLISE FATORIAL EXPLORATÓRIA.....	56
6.6	UNIDADE DE ANÁLISE – UAB/UFSM.....	57
6.7	QUADRO SÍNTESE DE ANÁLISE DE DADOS	58
7	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	59
7.1	COORDENAÇÕES DO SISTEMA UAB/RS	59
7.2	ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS RELATIVOS AOS ALUNOS UAB/UFSM.....	62
7.2.1	Análise de Perfil do Alunos UAB/UFSM.....	63
7.2.2	Análise Descritiva do Questionário dos Alunos UAB/UFSM.....	67

7.3	ANÁLISE FATORIAL EXPLORATÓRIA DO QUESTIONÁRIO DOS ALUNOS UAB/UFSM	74
7.3.1	Análise das Questões Dissertativas do Questionário dos Alunos UAB/UFSM.....	79
7.4	ANÁLISE DE PERFIL DAS CIDADES-POLO UAB/UFSM	90
7.4.1	Polo de Apoio Presencial da Cidade de São João do Polêsine/RS.....	90
7.4.2	Polo de Apoio Presencial da Cidade de São Sepé/RS.....	92
7.4.3	Polo de apoio presencial da cidade de Cachoeira do Sul/RS.....	94
7.4.4	Polo de Apoio Presencial da Cidade de Sobradinho/RS.....	95
7.4.5	Polo de Apoio Presencial da Cidade de Santo Antônio da Patrulha/RS	97
7.4.6	Polo de Apoio Presencial da Cidade de Sapucaia do Sul/RS.....	99
7.4.7	Polo de Apoio Presencial da Cidade de São Francisco de Paula/RS	101
7.4.8	Polo de Apoio Presencial da Cidade de Serafina Corrêa/RS	103
7.4.9	Polo de Apoio Presencial da Cidade de Cruz Alta/RS	104
7.4.10	Polo de Apoio Presencial da Cidade de Tio Hugo/RS.....	106
7.4.11	Polo de Apoio Presencial da Cidade de Santa Vitória do Palmar/RS	108
7.4.12	Polo de Apoio Presencial da Cidade de São Lourenço do Sul/RS.....	110
7.4.13	Polo de Apoio Presencial da Cidade de Quaraí/RS.....	111
7.4.14	Polo de Apoio Presencial da Cidade de Sant’Ana do Livramento/RS	113
8	CONSIDERAÇÕES FINAIS	117
8.1	COORDENADORES E ALUNOS DO SISTEMA UAB/UFSM.....	117
8.2	CIDADES POLOS DE APOIO PRESENCIAL	120
8.2.1	Cidade de São João Do Polêsine/RS.....	121
8.2.2	Cidade de São Francisco de Paula/RS	122
8.2.3	Cidade de São Lourenço do Sul/RS.....	123
8.2.4	Cidade de Sapucaia do Sul/RS.....	124
9	PROPOSTA DE INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DA DEMANDA PARA O SISTEMA UAB.....	127
10	SUGESTÕES E OBSTÁCULOS À REALIZAÇÃO DE NOVOS ESTUDOS	135
	REFERÊNCIAS	137
	ANEXO 2 – RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DE POLO	155
	ANEXO 3 – PORTARIA Nº 218 – SISTEMA UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL - UAB	
	177	
	ANEXO 4 – DEMANDA DA CIDADE POLO DE NOVO HAMBURGO/RS	179
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DA PESQUISA COM ALUNOS UAB/UFSM.....	181
	APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO DA PESQUISA COM OS COORDENADORES	189
	APÊNDICE C – FORMULÁRIO DE PESQUISA DE DEMANDA – PARTE 1	193
	APÊNDICE D – FORMULÁRIO DE PESQUISA DE DEMANDA – PARTE 2	195

1 INTRODUÇÃO

A educação a distância (EaD), tendo em vista a massiva utilização das tecnologias de informação e comunicação, tem contribuído para a melhoria na qualidade da educação. A EaD cresce 18% ao ano e mostra-se como uma importante estratégia ao Plano Nacional de Educação – PNE para a expansão da educação superior (MEC, 2018). Conforme o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2018), o Brasil apresenta quase 209.000.000 de habitantes distribuídos em 5.570 municípios, números que mostram o grande desafio educacional, necessitando de caminhos inovadores e práticos.

O censo realizado nos anos de 2008 e 2015 mostrou um crescimento exponencial de alunos matriculados na Educação a Distância (EaD): no primeiro observa-se 727.961 alunos, no último são 1.393.752 alunos matriculados (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA – ABED, 2016). Demonstra, ainda, que a maioria das Instituições de Ensino Superior (IES) que ofertam a EaD no Brasil estão localizadas nas regiões: Sudeste, com 40%, seguida da região Sul, com 24%. A EaD, para as organizações privadas, caracteriza-se pelo uso exclusivo de mídia para grandes massas, a interatividade entre os alunos e os professores em locais diversos e as atividades são realizadas com o suporte de tutores (ABED, 2016).

Segundo o Instituto Nacional de Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP, 2015), no período de 2011 a 2015, as Instituições Ensino Superior (IES) privadas registraram 91% das matrículas totais na EaD. De maneira complementar as Instituições Públicas de Ensino Superior (IPES) registram 9% do total de matrículas.

Segundo a ABED (2016), no Brasil, a educação a distância proporcionou inovação, uma vez que flexibilizou o tempo de estudo, o local, a metodologia pedagógica, bem como as ferramentas tecnológicas. Tais mudanças contribuíram para o avanço do ensino superior, por meio da utilização de mídias e sistemas de informação, de modo a promover a inclusão social e reduzir as distâncias, levando o conhecimento às cidades mais longínquas. Contudo, oferecer EaD é um desafio à medida que exige uma infraestrutura tecnológica mais complexa, além de inovação constante. Neste contexto, destaca-se, ainda, a necessidade de inovação dos processos administrativos e de gestão (ABED, 2015).

O sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB) foi instituído pelo Decreto 5.800, de 8 de junho de 2006, para o desenvolvimento da educação a distância, com a finalidade de expandir e interiorizar a oferta de cursos e programas de educação superior no País. O sistema

é composto de maneira tripartite formado pela CAPES, responsável pelo fomento, os governos Municipais e Estaduais, em informe da demanda e de maneira complementar as IPES nas ofertas dos cursos. A UAB, fomenta a Educação a Distância (EaD) nas instituições públicas de ensino superior, bem como apoio às pesquisas em metodologias inovadoras de ensino superior respaldadas em tecnologias de informação e comunicação. Além disso, incentiva a colaboração entre a União e os entes federativos estimulando a criação de centros de formação permanente por meio dos polos de apoio presencial (COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR – CAPES, 2018).

O sistema UAB, diferentemente das IES privadas, caracteriza-se pela flexibilidade na inclusão dos estudantes ao acesso à educação formal, qualitativa e gratuita. Possui como prioridade a capacitação de professores da educação básica, objetivando o estímulo, a articulação e a integração de um sistema nacional de educação superior. O sistema UAB é formado por instituições públicas de ensino superior, comprometidas em levar o ensino superior público de qualidade a diversos municípios brasileiros que não possuem cursos de formação superior ou cujos cursos ofertados não são suficientes para atender a demanda existente (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO – MEC, 2018).

Os polos integrantes do sistema UAB caracterizam-se como uma estrutura acadêmica de apoio pedagógico, tecnológico e administrativo para as atividades de ensino e aprendizagem dos cursos e programas da Educação a Distância – EaD, de responsabilidade das Instituições de Ensino Superior - IES. O polo UAB é localizado, preferencialmente, em municípios de porte médio, que apresentam um total de habitantes entre 20 e 50 mil, e que não possuam instalações acadêmicas públicas de nível superior.

Os polos (UAB) são classificados como efetivo ou associado. No primeiro a entidade mantenedora, responsável pela infraestrutura física, tecnológica e de recursos humanos, será um governo estadual ou municipal. No segundo a entidade mantenedora será uma IPES integrante do sistema UAB. Os espaços disponíveis no polo devem garantir o pleno desenvolvimento das atividades acadêmicas previstas (CAPES, 2018).

A solicitação para implantação de um polo efetivo UAB inicia-se a partir da articulação entre um mantenedor (estado ou município) com a Diretoria de Educação a Distância do Centro de Aperfeiçoamento de Pessoal de Ensino Superior (DED/CAPES). O polo será criado após análise e verificação dos critérios determinados na documentação (ANEXO 1 e 2) e visita das estruturas *in loco* pela DED/Capes. Destaca-se que o mantenedor será responsável pelos espaços com mobiliário, correspondente as suas finalidades, além de condições adequadas de conforto ambiental, iluminação, acústica e ventilação (CAPES, 2018).

O sistema UAB mostra-se moderno e uma importante ferramenta para a interiorização do ensino público de qualidade. Nesse contexto, essa política pública de ensino desperta o interesse de estudo e ganham sentido os princípios de eficiência e efetividade do processo como um todo. Para Rua (2012, p.115) “(...) a necessidade de eficiência ganha destaque e está associada com a análise dos custos e prazos, na inserção de uma política, um programa, projeto ou atividade”.

Sejam instituições públicas ou privadas, as demandas precisam ser atendidas, pois disso depende a sobrevivência das organizações. Aos gestores cabe a missão de garantir o equilíbrio financeiro, diminuindo os custos e maximizando, de forma eficaz, o alcance dos seus objetivos (RUMBLE, 1992). O Ministério da Educação busca aferir e controlar alguns indicadores provenientes da atuação das IPES a fim de, direcionar as ações das instituições de ensino por meio de diretrizes gerais. Seja no ensino básico, no ensino superior de graduação ou de pós-graduação. A atuação do governo na avaliação da qualidade é fundamental no direcionamento estratégico da educacional (Rodrigues, 2002). Para Machado (2008) a maioria das instituições de ensino superior são dirigidas por pessoas que não conhecem as boas técnicas e práticas de gestão (administração). São excelentes profissionais nas suas áreas, pedagogia, medicina, direito; mas não são realmente gestores profissionais, ou seja, desconhecem as técnicas modernas da gestão. Corroborando com essa ideia, Tachizawa e Andrade (2006), afirmam, ainda, que o conceito de gestão deve ser ampliado, para efeito metodológico, incorporando atividades de controle estratégico de variáveis internas e externas à instituição de ensino, utilizando-se inclusive, indicadores de gestão, de qualidade e de desempenho.

Os órgãos públicos, dentre eles as Instituições Públicas de Ensino Superior (IPES), são convidadas a responder aos anseios de *Accountability*, ou seja, a prestação de contas, a demonstração de resultados e a transparência das suas ações. Isso porque os recursos envolvidos são públicos e provenientes de impostos (CAVALCANTE; ANDRIOLA, 2012).

No que concerne à expansão da EaD, existem muitas variáveis que podem impactar desfavoravelmente no sucesso do empreendimento. Atualmente verifica-se, em determinados cursos da EaD, baixa procura e por consequência uma taxa de sucesso, na formação dos alunos, abaixo do esperado (ABED, 2015). Há falta de pesquisas na EaD, evidenciando o seu desempenho. Portanto, precisa ser estudada, documentada e divulgada (PACHECO, 2010).

A EaD, quer seja ofertada por organizações privadas ou públicas, configura-se como um serviço. E, como tal, a preocupação com sua qualidade bem como sua avaliação mostra-se de fundamental importância para a melhoria contínua. A gestão da qualidade, nos processos

destinados a prestação de serviços, consiste em inovações e mudanças necessárias. Dessa forma, possibilitará atender às expectativas do cliente/aluno (MARQUES; LOPES, 2007).

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

O Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes) foi instituído pela Lei nº. 10.861, de 14 de abril de 2004, objetivando o processo de avaliação das instituições de educação superior. Suas premissas são a melhoria da qualidade da educação, a orientação da expansão da oferta, o aumento permanente da eficácia institucional e a efetividade acadêmica e social.

A avaliação institucional é composta de três modalidades: a avaliação interna, a avaliação externa e a avaliação dos estudantes. O processo de avaliação interna, também chamado de autoavaliação, é coordenado pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) de cada Instituição, enquanto a avaliação externa é realizada por comissões designadas pelo Instituto Nacional de Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP).

O processo de avaliação institucional tem como objetivo construir uma cultura permanente de avaliação, possibilitando que os resultados obtidos contribuam com a gestão da universidade. Dessa forma, é possível planejar e implementar ações que possam agregar valor à instituição, auxiliando no alcance dos objetivos estratégicos estabelecidos no Plano de Desenvolvimento Institucional (COMISSÃO PRÓPRIA DE AVALIAÇÃO DA UFSM – CPA, 2016).

O relatório de Autoavaliação Institucional 2016, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), apresentou os resultados da Pesquisa de Autoavaliação à comunidade universitária destacando as avaliações do ensino a distância. Os instrumentos avaliativos foram elaborados levando em consideração os eixos do Sinaes e os segmentos investigados. Nesse sentido, as questões foram agrupadas em três eixos: políticas acadêmicas, políticas de gestão e infraestrutura física.

Nessa linha, o último edital da Diretoria de Educação a Distância (DED) da Capes n.º 75/2014, que ofertou 250 mil vagas em cursos superiores na modalidade de ensino a distância, vedou a utilização de recursos de custeio para infraestrutura de polos de apoio presencial. Dessa forma, tal responsabilidade foi direcionada ao mantenedor, ou seja, às Prefeituras Municipais em polos efetivos. Isto posto, entende-se como de fundamental importância a avaliação prévia e qualitativa das possíveis novas cidades polos de apoio, bem como, os cursos a ofertar.

Observa-se que, algumas situações merecem atenção no que se refere à efetividade do gasto público, como é o caso do processo de oferta e reoferta para os cursos da EaD. Nas ofertas realizadas no ano de 2017, entre licenciaturas e pós-graduação, verifica-se em diversos cursos, em determinadas cidades-polo, pouca procura e, por consequência, baixo número de matrículas. Ainda, nesse contexto, não estão contemplados aqueles alunos que desistem (evadem) do curso. (SISTEMA DE INFORMAÇÕES PARA O ENSINO – SIE, 2018).

Com o grande número de ofertas de cursos de graduação, verifica-se na EaD uma demanda inferior ao número de vagas ofertadas; isso ocorre nas mais diversas Instituições de Ensino Superior (IES), seja nas de iniciativa privada ou do setor público. Mesmo aquelas que conseguem preencher todas as vagas ofertadas nos processos seletivos possuem dificuldades em reter seus alunos (INEP, 2010).

A evasão nas Instituições de Ensino Superior (IES) é uma realidade em que a gestão, sem o suporte de adequadas ferramentas de informação ou ainda, possuindo processos deficitários, não consegue medir a qualidade percebida pelos alunos ou mesmo aferir as expectativas do seu público alvo. Conforme Meyer *et al.* (2004), entre as causas dos problemas de gestão nas IES está a falta de ferramentas gerenciais específicas para esse segmento. De acordo com Lourenço *et al.* (2006), dentre as ferramentas de gestão, aquelas destinadas à medição da qualidade desempenham papel importante para as organizações comprometidas com a melhoria de seus serviços e processos.

Conforme Bittencourt e Mercado (2014), existem poucos estudos que avaliam o ensino a distância, a sua atuação, os seus índices e os motivos da evasão. Para os autores, a evasão é uma realidade que ocorre tanto nas organizações educacionais públicas quanto nas organizações privadas.

De acordo com Coelho (2002), pode-se relacionar as seguintes causas para a evasão nos cursos a distância: a) falta de maior proximidade na relação entre professor e aluno; b) falta de domínio nos recursos de informática; c) ausência de reciprocidade e interatividade no processo de comunicação; d) falta de interação social, similar à que ocorre no ensino presencial, o que pode transmitir ao aluno o sentimento de que não está incluído em um sistema educacional. Na UFSM o sistema UAB é gerenciado pelo Núcleo de Tecnologia Educacional da Universidade Federal de Santa Maria (NTE/UFSM). As vagas ofertadas, no sistema UAB, ocorrem a partir dos editais da DED/CAPES. Nesses, é informado o quantitativo de vagas ofertadas em determinado período no País, com foco em licenciaturas e formação de professores para a educação básica. A partir do que, as Instituições Públicas de Ensino Superior (IPES), integrantes do sistema UAB, elaboram seus projetos de ensino com detalhamento das vagas, cursos e polos a ofertar.

Os aportes de recurso, pelo órgão de fomento, ocorrem por meio do número de vagas ofertadas, em edital específico, combinadas com o tempo de integralização dos referidos cursos. O projeto encerrado em março de 2015, referente à oferta de cursos UAB da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), gerenciado pelo Núcleo de Tecnologia Educacional (NTE), devolveu ao Tesouro Nacional **93%** do recurso disponibilizado pelo órgão de fomento. Outros dois projetos, de mesma finalidade, iniciados no ano de 2013, foram encerrados em dezembro de 2017, destes foram devolvidos ao Tesouro Nacional **41%** dos recursos recebidos uma vez que, não foram utilizados (Fundação de Apoio a Tecnologia e Ciência – FATEC, 2018).

Um quarto projeto teve início em 2013 e possui vigência até setembro de 2019. Nesse, se analisada a média histórica de recursos executados, torna-se possível prever uma devolução de recurso na ordem de 45% ao final do convênio. Acredita-se que tais recursos poderiam ser revertidos na ampliação e qualificação dos processos da EaD.

Dentre as possíveis ações estaria uma avaliação técnica que antecede a parceria entre a UFSM e as Prefeituras Municipais, elegíveis para cidades sedes de polo de apoio. O cenário atual, de substancial devolução de recursos, mostra uma possibilidade eminente de revisão e corte de recursos pelo órgão de fomento.

Destaca-se, ainda, a necessidade de inclusão de um cronograma de visitas periódicas aos polos de apoio, a fim de averiguar se a qualidade dos serviços ofertados anteriormente, pelo mantenedor, não sofreu decréscimo de qualidade. Outros fatores, de ordem estratégica, podem ser fundamentais para auxílio na decisão de incluir novos cursos ou ainda, na reoferta na modalidade da EaD, como: a região, a existência de outros polos do sistema UAB, a economia local, o número de formandos anualmente no ensino médio, a renda local, dentre outros.

Observa-se, ainda, que os serviços públicos são complexos, carecendo de avaliação quanto a sua qualidade. Tais dificuldades qualitativas podem ser exemplificadas como: falta de definição e medição de resultados, falta de indicadores de controle de desempenho, limitações burocráticas e resistência à avaliação (ALFONSO, 1989).

A UAB iniciou os primeiros cursos em 2006 e ainda causa desconfiança da comunidade quanto à qualidade no processo de ensino (ABED, 2015). Deste modo, a pergunta que emerge na pesquisa é: ***Quais fatores influenciam a qualidade de cursos pela Universidade Aberta do Brasil e Universidade Federal de Santa Maria?***

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo geral

Avaliar a qualidade dos cursos, na percepção dos alunos, ofertados pela Universidade Federal de Santa Maria no âmbito da Universidade Aberta do Brasil (UAB). De maneira complementar, propor um instrumento de apoio à tomada de decisão no processo de avaliação de demanda de cursos aos polos efetivos.

1.2.2 Objetivos específicos

- a) Identificar quais fatores são analisados e que antecedem a solicitação de cursos do sistema UAB, no estado do Rio Grande do Sul.
- b) Avaliar a qualidade dos cursos ofertados por meio do sistema UAB/UFSM, a partir da percepção dos alunos, e as oportunidades de melhorias.
- c) Propor um instrumento de apoio à tomada de decisão no processo de avaliação de demanda de cursos aos polos UAB.

1.3 JUSTIFICATIVA

O Plano Nacional da Educação (PNE), de 2014 a 2024, traz diretrizes, metas e estratégias como norteadores das políticas públicas na área educacional. Dentre o rol de metas estabelecidas, a de número 12 busca: “elevar a taxa bruta de matrícula na educação superior para 50% (cinquenta por cento) (...) assegurada a qualidade da oferta e expansão para, pelo menos, 40% (quarenta por cento) das novas matrículas, no segmento público” (MEC, 2018).

A EaD proporcionou inovações quando flexibilizou o tempo de estudos, o espaço (local) e o ritmo, ou seja, o que estudar e em que tempo. Além disso, percebe-se a inclusão de novas ferramentas propiciando a interação entre alunos, tutores e equipes administrativas.

Em contrapartida, verifica-se uma forte carga exigida de leitura com modelos centrados e de preparação antecipada de conteúdo, com pouca interação entre discentes e professores, pouco se diferenciando, tal prática, de uma biblioteca digital. A EaD remete, aos profissionais

envolvidos, a necessidade constante de capacitação nas ferramentas interativas e tecnológicas, bem como evidencia a necessidade de mudanças pedagógicas e transformações organizacionais (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA – ABED, 2016).

Na modalidade EaD, no ano de 2005, foram 127.014 alunos matriculados, e, em 2014, esse número foi de 727.738, ocasionando um aumento de 472% nos alunos matriculados (INEP, 2014). Desta forma, a EaD democratiza o acesso ao ensino superior e mostra-se como uma ferramenta capaz de auxiliar na redução da desigualdade social e econômica alavancando novas oportunidades.

O sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB), que fomenta a modalidade da EaD nas IPES, figura como importante ferramenta estratégica para ampliar a oferta de vagas, por meio da expansão e interiorização do ensino superior de qualidade na rede pública de ensino. Na UFSM, as primeiras ofertas UAB (2006) foram realizadas pela Coordenadoria de Educação a Distância (CEAD) da Pró-Reitora de Graduação (Prograd/UFSM), sendo a gestão desta repassada posteriormente (2011) ao Núcleo de Tecnologia Educacional (NTE) do Gabinete do Reitor (NTE/GR/UFSM). Atualmente, os processos são realizados de maneira conjunta e complementar entre a UFSM e a Fundação de Apoio à Tecnologia e Ciência (Fatec).

Atualmente, o sistema UAB/UFSM oferta 26 (vinte seis) cursos da EaD, sendo 13 (treze) pós-graduação lato *sensu* e outros 13 (treze) divididos entre licenciaturas, tecnológico, graduação e bacharelado, a partir do projeto que oferta e/ou reoferta os cursos e vagas nos polos de apoio presencial. O manutenção dos cursos ocorre mediante os recursos financeiros provenientes, exclusivamente, dos aportes financeiros da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) (NTE, 2018). A CAPES, em 2017, passou a exigir os resultados de efetividade dos cursos, ou seja, o sucesso dos cursos desde a sua proposição até a formação do aluno. Este fator é tido como primordial para novos aportes financeiros, bem como para aprovação de novos projetos que visam a expansão da UAB. De acordo com o art. 70, parágrafo único, da Carta Magna, a prestação de contas é dever de qualquer pessoa, física ou jurídica, que utilize, arrecade, guarde, gerencie ou administre dinheiro, bens e valores públicos. Dessa forma, cabe ao gestor público a correta e regular aplicação dos recursos em benefício da comunidade. Conforme o Sistema de Informações Educacionais (SIE) da UFSM (2018), há cursos do sistema UAB com baixa procura das vagas inicialmente ofertadas. Credita-se esse fato à falta de pesquisa nessa linha, associada à carência de informações gerenciais de monitoramento das variáveis que impactam no processo de evasão, tornando-se difícil a reversão desse cenário.

Nesse contexto, não se pode deixar de avaliar as peculiaridades regionais onde se pretende inserir determinado curso. Em um rol exemplificativo: a cultura, a economia local, o número de habitantes, a expectativa da comunidade sobre determinado curso, dentre outros são premissas que não se pode desconsiderar por se tratar de informações de cunho estratégico e gerencial. A evasão é resultante de um conjunto de diversos fatores e, no setor público, representa recursos investidos sem o devido retorno (NEVES, 2006). Segundo Davok (2007), a qualidade na educação pode ser conceituada de formas variadas, tais como: a) aquela que possibilita o domínio eficaz dos conteúdos; b) contribui para a aquisição de uma cultura científica ou literária; c) capacita o indivíduo a servir ao sistema produtivo; d) promove o espírito crítico e fortalece o compromisso para transformar a realidade social.

Este trabalho visa analisar, na percepção dos alunos, a qualidade dos cursos ofertados pela Universidade Federal de Santa Maria no âmbito da Universidade Aberta do Brasil (UAB) e, de maneira complementar, propor um instrumento de apoio à tomada de decisão para avaliação de demanda de cursos aos polos efetivos. Além disso, tende a contribuir com a reflexão quanto aos aspectos qualitativos que, na perspectiva do aluno, podem favorecer e fortalecer o sistema UAB/UFSM. A utilização da função planejamento, pelo mantenedor, em novas ofertas, reduzirá as variáveis envolvidas e, por consequência, as chances de insucesso. A soma desses fatores deve enriquecer o processo de gestão na condução, expansão e interiorização do sistema UAB, com qualidade e efetividade. Um serviço somente será percebido de qualidade se atender plenamente às necessidades e às expectativas de seus usuários (VIEIRA; BARBOSA, 2011).

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICO-CONCEITUAL

Neste capítulo de revisão literária, são abordados os conceitos e a legislação da EaD e do sistema UAB, suas características e uma breve contextualização da evolução da EaD no Brasil e no mundo. Ainda, dentre outros, a avaliação da educação a distância, sua importância como política pública, seus avanços e desafios, a gestão e a qualidade na educação a distância, os indicadores de desempenho, *Balanced Scorecard* e a sua aplicabilidade no setor público além da expansão do ensino público.

2.1 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

A Educação a Distância (EaD) é uma modalidade de educação mediada por tecnologias em que alunos e professores estão separados, ou seja, não estão fisicamente presentes em um ambiente presencial de ensino-aprendizagem. Na educação a distância, professores e alunos estão conectados, interligados, por tecnologias, como a internet e em especial as hipermídias, mas também podem ser utilizados outros recursos de comunicação, tais como rádio, televisão, vídeo, telefone, celular, *notebook*, etc. (ABED, 2016). Conforme o MEC (2018), a EaD é a 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. Esta definição está presente no Decreto n.º 5.622, de 19 de dezembro de 2005, que regulamenta o Art. n.º 80 da Lei 9.394/1996, a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDBN).

A Portaria Normativa n.º 11, de 20 de junho de 2017, do Ministério da Educação, estabelece normas para o credenciamento de instituições e a oferta de cursos superiores a distância. Em seu art. n.º 12 estabelece que as IES, credenciadas para a oferta de cursos superiores a distância, passam a ter autonomia na criação de polos de apoio na EaD. O Conceito Institucional estabelece o quantitativo de polos a serem criados pelas Instituições de Ensino Superior (IES). A IES com Conceito Institucional 3 (três) possui autonomia para a criação de até 50 (cinquenta) polos anuais; já aquela com conceito 4 (quatro) garante autonomia para a criação de até 150 (cento e cinquenta) polos anuais. Por fim, a IES com conceito 5 (cinco) possui autonomia para a criação de até 250 (duzentos e cinquenta) polos anuais (MEC, 2018).

A modalidade EaD, além de inserida na política institucional, mostra-se como uma estratégia de atendimento ao Plano Nacional da Educação (PNE). Constitui, ainda, uma ferramenta destinada ao atendimento às políticas educacionais vigentes, às Diretrizes Curriculares Nacionais, ao Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes) e aos padrões e referenciais de qualidade, estabelecidos pelo Ministério da Educação (MEC, 2018).

Os serviços de ensino superior envolvendo tecnologia são de suma importância ao desenvolvimento do país. Assim, a EaD, por vezes, complementa e/ou substitui o modelo tradicional presencial (MANFREDI, 2002). Ainda conforme o autor, as universidades formam os profissionais que, no futuro, gerirão as organizações, sejam elas públicas ou privadas, nas mais diversas áreas do conhecimento. Formar profissionais qualificados é mais que um anseio mercadológico, é uma obrigação. No processo de aprendizagem é possível identificar diversos atores (professores, alunos e demais profissionais), os quais fazem uso das tecnologias para a promoção do saber. A partir do que, entende-se que as tecnologias fazem parte dos processos a serem desenvolvidos (CASTELLS, 2001).

2.2 EVOLUÇÃO DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

A EaD remonta o ano de 1728, quando em um anúncio na *Gazeta de Boston* ofertava material para educação e tutoria por correspondência. O professor Boston Caleb Phillips mostrava às pessoas que moravam distante da cidade que poderiam fazer o curso que ele ministrava, pois enviaria as lições pelo correio (RODRIGUES, 2004).

Conforme Gouvêa e Oliveira (2006) e Vasconcelos (2010), a EaD foi institucionalizado no século XIX, em 1829, na Suécia, quando foi inaugurado o Instituto Líber Hermondes, onde mais de 150.000 pessoas passaram a realizar cursos nessa modalidade. Em 1840, na Faculdade Sir Isaac Pitman, no Reino Unido, iniciou a primeira escola por correspondência na Europa. Outro marco da EaD registra-se em 1892, quando a Universidade de Chicago, nos Estados Unidos da América, criou a Divisão de Ensino por Correspondência. Mais tarde, em 1922, começariam os cursos por correspondência na União Soviética.

A EaD ganhava notoriedade, e, em 1938, ocorre o primeiro grande evento sobre o assunto, realizado no Canadá, a Primeira Conferência Internacional sobre *Educação por Correspondência*. Com tamanha visibilidade acerca da nova modalidade de educação, fronteiras são derrubadas e verifica-se o surgimento de diversas instituições pelo mundo. É ainda no século XX que surgem instituições voltadas especificamente para EaD com o

aparecimento das chamadas Universidades Abertas. Em 1972, a Universidad Nacional de Educación a Distância (UNED), da Espanha; em 1974, a FernUniversität, na Alemanha. Outros projetos semelhantes se espalham na Ásia, América Latina, África e Oceania (MORAES, 2007). Segundo Gouvêa e Oliveira (2006) e Vasconcelos (2010), em 1977 a Venezuela criaria a Fundação da Universidade Nacional Aberta; em 1978 inaugura, na Costa Rica, a Universidade Estadual a Distância; em 1984 é a vez da Holanda implantar a Universidade Aberta; um ano depois, em 1985, foi criada a Fundação da Associação Europeia das Escolas por Correspondência; no mesmo ano, também a Índia inaugurou a Universidade Nacional Aberta Indira Gandhi; em 1987, é inaugurada a Fundação da Associação Europeia de Universidades de Ensino a Distância, e a Fundação da Universidade Aberta foi criada em Portugal no ano de 1988. Para Mattar (2011) a internet e as redes de computadores quebram fronteiras, fazendo com que as mais diversas ferramentas de tecnologia e comunicação interajam com os mais variados instrumentos, tais como: teleconferência, texto, áudio e vídeo. Ainda neste processo de utilização da internet, destacam-se os ambientes virtuais de aprendizagem (AVA), a transmissão multidirecional de áudio e vídeo e videoconferências. Utilizando o AVA, o aluno pode interagir e cooperar em diferentes contextos e objetos de conhecimento, utilizando de *e-mail*, fórum, *chat* e lista de discussão.

2.3 A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NO BRASIL

As primeiras iniciativas da EaD no Brasil datam do ano de 1904, quando, em anúncio publicado em jornal do Rio de Janeiro, uma instituição norte-americana oferecia cursos por correspondência. Em 1923, entra no ar a Rádio Sociedade do Rio de Janeiro, que resolveu transmitir alguns programas de interesse comunitário sendo este o precursor de inúmeras ações na área de Educação a Distância. Neste contexto, na década de 1940, destacam-se as rádios transmissões, o Instituto Nacional de Cinema Educativo e os cursos profissionalizantes por meio do Instituto Monitor e o Instituto Universal Brasileiro (KIPNIS, 2009). Conforme o autor, posteriormente e em nível de graduação, ainda na década de 1940, nascia o programa “Universidade no ar”, no Rio de Janeiro, um convênio com o Senac e o SESC-SP, destinado à formação de professores leigos. Na sequência, foram sendo incorporados o rádio e a televisão, utilizados principalmente em programas de alfabetização e ao ensino supletivo. Nessa época, destaca-se a criação da TV Cultura/SP, da TVE, no Maranhão, e da TV Educativa.

O Projeto Minerva, criado pelo Governo Federal na década de 1970, oferecia diversos cursos de primeiro e segundo graus, objetivando resolver os problemas de desenvolvimento socioeconômico nacional. Destaca-se, ainda, o Sistema Avançado de Comunicações Interdisciplinares (SACI), a primeira experiência via satélite no Brasil. As décadas de 1970 e 1980 foram marcadas por diversas metodologias de ensino que combinavam materiais impressos com programas de rádio e TV. Neste contexto, destacam-se o Telecurso de primeiro grau, Telecurso de segundo grau e posteriormente o Telecurso 2000 (GOMES, 2000).

Na década de 1990, a televisão educativa passou a utilizar da retransmissão, via satélite e TV a cabo. Foram criadas a TV do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac), a Rede Nacional de Tecnologia da Confederação Nacional da Indústria (CNI) e o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (Senai), com o intuito de ofertar ensino médio profissionalizante à população. Houve alguns marcos da EaD nessa década, como exemplo, em 1995, o início dos programas educativos pela Fundação Roberto Marinho; em 1996, o lançamento do programa TV Escola, com transmissão para todas as escolas públicas do Brasil; e, no ano seguinte, 1997, a criação do Canal Futura – o Canal do Conhecimento (TODESCATT, 2004). A UAB foi criada a partir do Fórum das Estatais pela Educação, ocorrido no ano de 2004, no qual se estabeleceu como eixo estratégico a expansão da educação superior pública por meio da articulação de instituições federais de ensino. Essa ação envolveu 25 instituições de ensino, sendo sete estaduais e dezoito federais. A primeira oferta educacional foi a criação do curso de graduação em Administração direcionado para funcionários do Banco do Brasil (KIPNIS, 2008). Para o MEC (2018), dentre os principais objetivos da EaD está: “Ampliar e democratizar o acesso à educação superior de qualidade a partir do reconhecimento do papel estratégico das universidades para o desenvolvimento econômico e social do país”. Proporcionar um ensino de qualidade a uma parcela maior da população é fator primordial para a redução das desigualdades sociais e regionais, para o desenvolvimento científico e tecnológico, para a inclusão social e para a geração de trabalho e renda. O MEC regulamentou o art. n.º 80 da Lei n.º 9.394, de 20 de dezembro de 1996, o qual estabelece as diretrizes e bases da educação nacional por meio do Decreto n.º 9.057, de 25 de maio de 2017. Seu objetivo é regular a oferta e reoferta da educação básica e superior na modalidade a distância.

A portaria normativa n.º 11, de 20 de junho de 2017 – MEC, possibilita o credenciamento de instituições de ensino superior (IES) para cursos da EaD sem a necessidade de oferta para cursos presenciais. O intuito é atingir a Meta n.º 12 do Plano Nacional de Educação (PNE), que determina a elevação da taxa bruta de matrícula na educação superior para 50% e a taxa líquida em 33% da população de 18 a 24 anos (MEC, 2018).

3 AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

As Universidades e Centros Universitários que são credenciados para oferta de cursos superiores à distância podem, de acordo com a Câmara de Educação Superior e Conselho Nacional de Educação, parecer CES/CNE n.º 301/2003, publicado no Diário Oficial da União (DOU), de 9 de agosto de 2004, seção 1, página 26, criar cursos superiores sem necessidade de autorização do MEC, estando submetidos apenas aos processos de reconhecimento (MEC, 2018). A Capes, fundação do Ministério da Educação (MEC), dentre outros, desempenha papel fundamental na expansão, consolidação, indução e fomento da formação inicial e continuada de professores para a educação básica, nos formatos presencial e a distância (CAPES, 2018).

O Ministério da Educação comemora o fortalecimento da EaD como oferta qualitativa na educação superior. Essa forma de ensino evoluiu e se apresenta cada vez mais consolidada no Brasil como meio de atender uma demanda reprimida daqueles que não tiveram oportunidade em cursar o ensino superior. O sistema de educação a distância brasileiro é formado por 109 instituições, das quais 49 particulares e 11 comunitárias e confessionais, além de 49 públicas, das quais temos: universidades e Centros Federais de Educação Profissional e Tecnológica (Cefets) (MEC, 2018). Conforme o Censo da Educação Superior, realizado em 2015, pelo INEP, a oferta de cursos superiores à distância no país chega a 1.470, com um crescimento anual de 10% desde 2010. Ainda conforme INEP, são mais de 1,3 milhão de estudantes matriculados, com crescimento de 50% entre os anos de 2010 e 2015.

Com o crescimento nessa modalidade de ensino, o MEC, por meio do Decreto n.º 9.235/2017, especificou a regulação, supervisão e avaliação das Instituições de Educação Superior (IES) e dos cursos superiores de graduação e de pós-graduação, *lato sensu*, nas modalidades presencial e a distância, no sistema federal de ensino. A regulação dispõe sobre oferta de cursos superiores de graduação e de pós-graduação *lato sensu* no sistema federal de ensino, tendo como objetivo a promoção da igualdade de condições de acesso, da garantia de qualidade das instituições e dos cursos, além de estimular o pluralismo de ideias e de concepções pedagógicas entre instituições públicas e privadas.

A supervisão da EaD poderá ser realizada por meio de ações preventivas ou corretivas, com vistas ao cumprimento das normas gerais da educação superior, a fim de manter a qualidade da oferta dos cursos de graduação e de pós-graduação *lato sensu* além das IES. A avaliação será realizada conforme determina o Sinaes, com caráter formativo, constituindo o referencial básico, de modo a promover a melhoria de sua qualidade (MEC, 2018).

3.1 AVANÇOS E DESAFIOS NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

A partir da Portaria Normativa n.º 11, de 20 de junho de 2017 – MEC, verifica-se novos procedimentos com vistas a melhorar a celeridade e a qualidade de atuação na regulamentação da EaD. Para tanto, reduziu-se a burocracia, além de aperfeiçoar os processos administrativos. Neste contexto, o MEC realizará as avaliações *in loco*, as quais ocorrerão na sede das instituições e não mais nos polos. Na oportunidade, se verificará a estrutura da IES em atendimento aos cursos propostos, bem como, a quantidade de estudantes que serão atendidos na sede da instituição e nos polos (MEC, 2017).

As instituições, atentas às mudanças, estão rapidamente adequando os seus processos. O desafio da EaD está em criar condições para que ocorra o processo de ensino e aprendizagem na construção de conhecimento. Destarte, significa o desenvolvimento de diferentes abordagens pedagógicas da EaD, contemplando tanto a transmissão de informação quanto a construção de conhecimento alinhado a essa modalidade (VALENTE, 2013). Nesta modalidade de ensino, fatores como material didático e interação são fundamentais ao processo de ensino e aprendizagem. A produção de material precisa ter as especificidades da EaD, caso contrário, não servirá como apoio ao processo de aprendizagem do aluno (PRETI, 2013). Diante do acelerado crescimento da EaD no Brasil, reforça-se a necessidade constante de repensar a gestão das instituições na busca dos melhores resultados. Para Unesco (1997) a estrutura educacional necessita ser aderente à região que se insere, buscando melhor qualidade, eficácia e eficiência, com a promoção de oportunidades educacionais amplas e variadas.

3.2 GESTÃO NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

A EaD é diferente da educação presencial. Ofertar cursos superiores à distância não é o suficiente e não deve ser utilizado apenas para resolver alguns embaraços na ampliação de vagas no ensino superior. É necessário que o processo de expansão se faça com criterioso diagnóstico e localização de demanda, levando em consideração o aluno que ingressará nesses cursos (ALONSO, 2010). As estratégias utilizadas na gestão da EaD são de suma importância, pois poderão ser determinantes para o sucesso ou o fracasso do projeto, a tentativa de copiar o sistema educacional presencial para a EaD poderá apresentar resultados medíocres. A gestão da EaD é crucial para mudanças de um modelo preestabelecido na sociedade do conhecimento e na busca da eficiência no ensino (ORTIZ, 2015). Em se tratando dos cursos ofertados pelo sistema UAB não podem se tornar paliativos, apenas para demonstrar que o Estado cumpre as

suas obrigações legais. Nesse caso, teremos ações fragmentadas pelo setor público, o que não resolverá qualitativamente a demanda reprimida pelo ensino superior público (ARIEIRA et al., 2009).

Dos cursos ofertados pelo sistema UAB/UFSM, 50% (cinquenta por cento) são do tipo pós-graduação *lato sensu* (Especialização). Em decisão recente, o Supremo Tribunal Federal, por maioria de votos, deu provimento ao Recurso Extraordinário (RE) n.º 597.854, tecendo entendimento que a garantia constitucional da gratuidade de ensino não é estendida aos cursos tipo *lato sensu*. Dessa forma, o diferencial de gratuidade, nesses cursos, deixa de existir. Este fato nos remete a necessidade premente de observar e solidificar a qualidade dos serviços prestados. Segundo Oliveira *et. al.* (2009), na década de 1980, na maioria dos países desenvolvidos, a mudança de gestão nas organizações públicas, verificou-se um modelo de administração pública gerencial, buscando-se, assim, uma nova concepção de gestão pública. Essa nova metodologia teve como princípios a transparência, a descentralização, a gestão por resultados, novas formas de controle, novas formas de prestação de serviços públicos, orientação para o usuário dos serviços e responsabilização (*accountability*). Ainda, a adoção desse novo modelo de gestão, denominado Nova Gestão Pública, somente ocorreu em 1995, com o Plano Diretor da Reforma do Estado, do Ministério de Administração Federal e Reforma do Estado. Esse plano trouxe como definição uma nova configuração dos setores da União.

Conforme Tragtenberg (2006), a burocracia idealizada por Weber para o Estado preconizava a ascensão de pessoas aos cargos públicos pela meritocracia, a impessoalidade e a transparência na defesa do interesse público. O preenchimento de tais cargos por critérios políticos em vez de técnicos é uma das formas de disfunção da burocracia, e isso é agravado nos processos de tomada de decisões estratégicas, conforme afirma Moritz (2006). De acordo com Oliveira *et. al.* (2009), o governo precisa se reorganizar, o que envolve dois focos principais de atuação. O primeiro é a formulação e monitoramento das suas ações; o segundo, é a identificação dos anseios e necessidades da sociedade para a tomada de decisões, usando um conjunto de políticas públicas coerentes. Com o advento da administração gerencial cada vez mais a gestão pública vem sendo convidada a proporcionar soluções inovadoras e a fornecer serviços de qualidade aos cidadãos brasileiros (MOTTA, 2013). O processo de apoio à decisão foi desenvolvido a fim de trazer dados que auxiliem o gestor nas suas escolhas. A partir disso, escolhe-se fazer algo, ou deixar de fazer, ou, ainda, fazê-las sobre determinados prismas (ROY, 2013). O autor destaca, também, que as decisões são produzidas a partir da interação entre outros atores envolvidos e/ou interessados. Segundo Hoppen (1992), as organizações representam um sistema em constante mutação, havendo necessidade da tomada de decisão e

da resolução de problemas em todos os seus níveis hierárquicos. Esse fato é tão comum que é impossível pensar a organização sem considerar a ocorrência constante do processo decisório. Nesse sentido, as organizações, sejam elas públicas ou privadas, se defrontam com o processo decisório. Atualmente, os gestores envolvidos nos mais diversos processos decisórios necessitam de suporte (preferencialmente científico) para que as decisões ocorram de forma satisfatória. Esse processo necessita ser bem entendido e as ferramentas, métodos e modelos precisam estar disponíveis no momento da tomada de decisão. Nesse processo, é realizada uma avaliação das ações alternativas, onde é escolhida uma ou mais opções para a implantação.

Simon (1965), propõe um modelo decisório dividido em três fases com uma constante revisão entre elas: **a) inteligência ou investigação:** nessa fase acontece a exploração do ambiente, é feito o processamento dos dados na busca de indícios que possam identificar os problemas e oportunidades; **b) desenho ou concepção:** nessa fase acontece a criação, desenvolvimento e análise dos possíveis cursos de ação. O tomador de decisão formula o problema, constrói e analisa as alternativas disponíveis com base em sua potencial aplicabilidade; e **c) escolha:** nessa fase acontece a seleção da alternativa ou do curso de ação entre aquelas que estão disponíveis. Esta escolha ocorre após a fase de desenho, onde o decisor busca informações para tentar garantir a melhor opção. Para suporte ao processo decisório de expansão, Tavares e Ramalho (2007) argumentam que a interiorização e a democratização da educação superior devem ter como base o plano institucional instituído pelas IPES, corroborando com as expectativas do Programa de Expansão da Educação Superior Pública do Ministério da Educação. Assim, os autores propõem dois caminhos importantes: **a)** uma avaliação diagnóstica dos futuros campos de atuação, que leve em consideração as regiões naturais, suas vocações econômicas e a demanda regionalizada, bem como a potencialidade pela educação superior, atendendo, assim, às necessidades e às expectativas existentes; **b)** uma nova modelagem administrativa, aderente ao ambiente universitário para os alunos da região atendida durante o seu processo de formação profissional.

3.3 A UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL COMO POLÍTICA PÚBLICA

O Plano Nacional de Educação (PNE) traz diretrizes, metas e estratégias para a política educacional. Com base nas desigualdades regionais, somado ao déficit educativo, a EaD apresenta-se como um meio eficaz para superar tais desafios. Destaca-se, ainda, como uma importante ferramenta de políticas públicas, democratizando a oferta, em especial, da educação

superior. Suas especificidades inovadoras contribuem para a ampliação e a interiorização da oferta no País (MEC, 2018). A EaD, com o potencial de novas tecnologias de informação, ainda está em fase de consolidação. Esta nova metodologia de ensino é objeto de aprendizagem a toda comunidade acadêmica. Uma ferramenta capaz de democratizar o acesso à educação com elevado padrão de qualidade, independente de distâncias (NEVES, 2002).

O sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB) foi instituído pelo Decreto 5.800, de 8 de junho de 2006, para o desenvolvimento da educação a distância, com a finalidade de expandir e interiorizar a oferta de cursos e programas de educação superior no País. O sistema UAB fomenta a Educação a Distância (EaD) nas Instituições Públicas de Ensino Superior (IPES), bem como apoio às pesquisas em metodologias inovadoras de ensino superior respaldadas em tecnologias de informação e comunicação (CAPES, 2018). A Capes, fundação vinculada ao Ministério da Educação, fomenta, dentre outros, a formação inicial e continuada de professores para a educação básica. Em seu rol de projetos está o Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB) para os cursos da EaD. Com foco no ensino superior e na pós-graduação, a UAB é considerada uma ferramenta importante para a expansão da oferta da EaD. Seus principais objetivos são: a expansão da educação superior pública e gratuita; o aperfeiçoamento dos processos de gestão das instituições de ensino superior; a avaliação da educação superior à distância, com base na regulação do MEC; além de contribuições para a investigação em educação superior à distância no País e o financiamento dos processos de implantação, execução e formação de recursos humanos em educação superior à distância (CAPES, 2018).

O sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB) traz consigo uma rede de instituições públicas e estatais, com o compromisso de expandir e interiorizar a oferta de cursos e programas de educação superior no país, notadamente nas regiões desprovidas dessa possibilidade, e caracteriza-se pela flexibilidade na inclusão dos estudantes ao acesso à educação formal, qualitativa e gratuita (PACHECO, 2010).

O sistema UAB possibilita levar o ensino superior aos municípios brasileiros que não possuem cursos de formação superior ou cujos cursos ofertados não são suficientes para atender todos os cidadãos. É formado por IPES e prioriza a capacitação de professores da educação básica, objetivando o estímulo, a articulação e a integração de um sistema nacional de educação superior (MEC, 2018).

Os polos (UAB) caracterizam-se como uma estrutura acadêmica de apoio pedagógico, tecnológico e administrativo para as atividades de ensino e aprendizagem. Localizados,

preferencialmente, em municípios de porte médio, que apresentam um total de habitantes entre 20 e 50 mil, e que não possuam instalações acadêmicas públicas de nível superior.

Os polos de apoio presencial são classificados como efetivo ou associado. No primeiro a entidade mantenedora, responsável pela infraestrutura física, tecnológica e de recursos humanos, será um governo estadual ou municipal. No segundo a entidade mantenedora será uma IPES, integrante do sistema UAB. A Capes (2018) estabelece as “Orientações Básicas Sobre Polos do Sistema UAB” (ANEXO 1). Posteriormente, utiliza-se o “Relatório de Monitoramento do Polo” (ANEXO 2), a fim de avaliar a qualidade inicialmente observada quando da abertura do polo. Com a criação da Diretoria de Educação a Distância (DED/CAPES), em 2009, uma série de programas foram implementados visando a contribuição e o aprimoramento da qualidade da educação.

Dentre as ações, estão aquelas que visam o estímulo de experiências inovadoras com o uso de tecnologias de comunicação e informação nas modalidades de educação presencial e a distância (CAPES, 2018). O Plano Nacional de Formação de Professores da Educação Básica (PARFOR) é uma ação estratégica do MEC. Objetiva o aumento na qualidade da formação dos professores das escolas públicas da educação básica para todo o território nacional. A Capes oferta os cursos de formação inicial, presencial, além daqueles na modalidade a distância por meio da Universidade Aberta do Brasil (UAB).

Outro destaque é o Programa Institucional de Bolsa de Iniciação à Docência (PIBID). Criado com a finalidade de valorizar o magistério e apoiar estudantes de licenciatura plena das instituições públicas (federais, estaduais e municipais) e comunitárias, sem fins econômicos, de educação superior. O programa visa aumentar a qualidade das ações acadêmicas voltadas à formação inicial de professores nos cursos de licenciatura das IPES, e, ainda, proporcionar aos futuros docentes a participação em experiências metodológicas e tecnológicas inovadoras (MEC, 2018).

3.4 A EXPANSÃO DO SISTEMA PÚBLICO DE ENSINO

Conforme a Constituição Federal (CF) em seu Art. n.º 37, XIX somente por lei específica poderá ser criada autarquia e autorizada a instituição de empresa pública, de sociedade de economia mista e de fundação pública, cabendo à lei complementar, neste último caso, definir as áreas de sua atuação. As IPES são criadas ou incorporadas, mantidas e administradas pelo Poder Público, podendo ser classificadas em: Federais; Estaduais e

Municipais. Ainda, conforme a CF Art. n.º 211 §1º, o Governo Federal responde, entre outras atribuições, pela organização do sistema federal de ensino, financiando as instituições públicas federais, sendo, portanto, vinculadas ao Ministério da Educação e Cultura - MEC.

No que se refere ao sistema federal de ensino, particularmente do ensino superior, destacam-se as universidades públicas, classificadas como autarquias e fundações universitárias. Além das Universidades Federais, verifica-se as instituições que compõem a chamada Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica (RFEPCT), os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia (IFs). O Brasil vivenciou nos últimos anos a ampliação do escopo de sua atuação na área educacional, com a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, além de novas Universidades Federais. Tais políticas sociais visam a promoção do acesso aos serviços públicos, mas questiona-se a capacidade da União de garantir a sua implementação e manutenção (ARAÚJO, 2014).

A capacidade do Estado pode ser definida como o conjunto de elementos capazes de possibilitar à União orientar o desenvolvimento econômico em seus territórios. (NETO, 2013). Ainda, conforme o autor, a capacidade estaria diretamente ligada aos conceitos de governabilidade e à eficácia na implementação das políticas públicas. De modo a alcançar resultados desejados, muitas organizações adotam o processo de planejamento na formulação, execução e controle dos seus objetivos. Devido às frequentes e rápidas mudanças no ambiente, associadas às transformações na sociedade e no Estado, impôs-se, também, a função planejamento como modernização do setor público (DARÓS, 2009).

O Projeto de Lei da Câmara (PLC) n.º 5274/2016 prevê a criação da Universidade Federal do Norte do Tocantins (UFNT). Conforme o PLC, a UFNT possuirá natureza jurídica de autarquia, tendo sede no município de Araguaína, estado do Tocantins, e sendo vinculada ao Ministério da Educação. Seus objetivos serão ministrar ensino superior, desenvolver pesquisa nas diversas áreas do conhecimento e promover a extensão universitária, caracterizando sua inserção regional (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2018).

O relatório da Comissão de Educação (CE), que integra o PLC n.º 5274/2016, destaca a necessidade de atendimento da educação de nível superior para o desenvolvimento da região, a fim de levar o ensino gratuito, de qualidade, com a preocupação em integrar o ensino, a pesquisa e a extensão às características e demandas locais e regionais, como o mercado florestal, principalmente em áreas periféricas e mais carentes (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2018).

O relatório da Comissão de Educação (CE) destaca, ainda:

“A expansão em direção ao interior contribuirá para a inclusão social e econômica da mesorregião do Bico do Papagaio¹ e entorno, que possui 141.130,2 km² e população estimada de 1.736.516 habitantes, alcançando sessenta e seis municípios de três unidades da federação – Maranhão, Pará e Tocantins. Essa região possui grande potencial de desenvolvimento econômico e social. Encontra-se beneficiada com infraestrutura de transporte e geração de energia, e grande riqueza natural. As atividades econômicas predominantes são a produção agropecuária, a extração vegetal e mineral”.

Em linhas gerais, verifica-se a abordagem de fatores que embasam estrategicamente o PLC n.º 5274/2016, o qual prevê a criação da Universidade Federal do Norte do Tocantins (UFNT). Dentre eles estão: “a interiorização do ensino público de qualidade, as demandas locais e regionais, aspectos de ordem logística na busca por efetividade, número de habitantes local, potencialidade econômico-social, com destaque para a atividade econômica predominante (SENADO FEDERAL, 2018)”.

Conforme o Senado Federal (2018) três novas universidades serão criadas por leis a partir de desmembramento de outros campi: a Universidade Federal de Rondonópolis, em Mato Grosso (Lei 13.637/2018), a Universidade Federal de Jataí (Lei 13.635/2018) e a Universidade Federal de Catalão (Lei 13.634/2018), ambas em Goiás. A Universidade Federal de Rondonópolis (UFR) será criada a partir do desmembramento do campus da Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT) instalado no município de Rondonópolis, que fica a pouco mais de 200 quilômetros da capital Cuiabá. A lei tem origem no Projeto de Lei da Câmara n.º 02/2018 (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2018).

O parecer do Senado Federal (SF) N.º 6, da Comissão de Educação, Cultura e Esporte o qual integra os documentos prevendo a criação da Universidade Federal de Rondonópolis (UFR), destaca: “autonomia orçamentária, grande avanço na realização de pesquisas, prioritariamente voltadas para o desenvolvimento agrícola, como também a discussão e planejamento de novos cursos, incluindo os voltados para a pequena produção agropastoril”.

Ressalta-se os fatores que embasam, estrategicamente, o Projeto de Lei da Câmara n.º 2/2018, o qual prevê a criação da Universidade Federal de Rondonópolis (UFR), sendo esses: a interiorização do ensino público de qualidade, a economia e a potencialidade econômico-social, com base na atividade econômica predominante local, o agronegócio (agricultura e pecuária), aspectos de infraestrutura logística e de transporte multimodais, bem como sua localização estratégica, o PIB e a demanda profissional na região. Nesse último, inclui-se a agroecologia, com o objetivo de garantir projetos para o meio ambiente e proporcionar através dos cursos de Engenharia Ambiental e Energias Renováveis novas oportunidades de trabalho e

renda na localidade (SENADO FEDERAL, 2018). O relatório do PLC n.º 2/2018 traz destaque no âmbito social:

“Com a criação da Universidade Federal de Rondonópolis, almejasse o atendimento a algumas necessidades sociais e regionais, como por exemplo, acessibilidade da população à educação de nível superior, a relação recíproca entre o desenvolvimento social e econômico e o acesso à Educação por toda a sociedade, como também a inter-relação entre ensino, pesquisa e extensão no contexto cultural, socioambiental, econômico e político da região e, por fim, o fortalecimento da política de interiorização e democratização do ensino superior”.

A Universidade Federal de Catalão (UFCAT), sancionada pela Lei 13.634/2018 e PLC 5/2018, será criada a partir do desmembramento da Universidade Federal de Goiás (UFG). A UFCAT terá sede na cidade de Catalão, no estado de Goiás, e abrangerá a mesorregião do Sul Goiano. Conforme o PLC n.º 5/2018 a UFCAT objetiva a expansão da rede de ensino superior, a ampliação do investimento em ciência e tecnologia e a promoção da inclusão social.

A localização ao sul do estado, atenderá também à demanda de uma região com economia e cultura peculiares. Visa, ainda, atrair desenvolvimento à região, tornando-se polo de referência agrícola, industrial e de serviços especializados (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2018).

A Universidade Federal de Jataí (UFJ), aprovada pela Lei 13.635/2018 e PLC 7/2018, será criada, também, a partir do desmembramento da Universidade Federal de Goiás (UFG). A Universidade Federal de Jataí (UFJ) terá sede no município de mesmo nome, no estado de Goiás. A criação da UFJ abrangerá a população da microrregião do Sudeste de Goiás, pertencente à mesorregião do Sul Goiano, que corresponde a mais de 500 mil habitantes. O corpo discente já supera os 3.000 alunos, distribuídos em 25 cursos nas mais diversas áreas do conhecimento, entre eles, medicina veterinária, em atendimento à demanda local.

O PLC n.º 7.204-D idealizou a Fundação Universidade Federal do Pampa – UNIPAMPA, com localização na região sul e sudoeste do estado do Rio Grande do Sul, inaugurada no ano de 2006. Sua abrangência é de 103 (cento e três) municípios, correspondendo a uma área de 153.879 km² e a uma população de aproximadamente 2,6 milhões de habitantes.

A criação da UNIPAMPA promoveu a oferta da educação superior pública, gratuita, de qualidade, atendendo a uma demanda reprimida da região. A expansão do ensino universitário público na Região Sul do estado do Rio Grande do Sul contribuiria para a reversão do processo de estagnação econômica regional, gerando um novo dinamismo nos setores agropecuário e

agroindustrial, base econômica local, voltados para os mercados nacional e internacional (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2018).

O PLC n. ° 2199/2007 idealizou a criação Universidade Federal da Fronteira Sul - UFFS, que, com sede na cidade de Chapecó, no estado de Santa Catarina, possui área de abrangência na Mesorregião da Grande Fronteira do Mercosul e seu entorno, estimada em 139,2 mil Km², congregando 385 municípios integrantes dos três estados do Sul do país, com aproximadamente 3.700.000 habitantes. O relatório traz, ainda, questões de cunho econômico, em que ressalta uma economia fortemente relacionada à agricultura familiar e geograficamente distante dos centros (CÂMARA DOS DEPUTADOS, 2018).

Entre os princípios orientadores no processo de criação da UFFS, está a integração da região e desenvolvimento dos municípios que perfazem a fronteira do Mercosul. O crescimento econômico e o desenvolvimento regional são apontados como metas permanentes para os estados do Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Paraná. O acesso ao ensino superior emerge como fator decisivo para o desenvolvimento das capacidades econômicas e sociais da região, estendendo o acesso à população mais pobre, associado a políticas afirmativas de inclusão e estímulo ao desenvolvimento regional (SENADO FEDERAL, 2018).

Nos projetos descritos e que idealizaram as novas Instituições Públicas de Ensino Superior, verificam-se informações relevantes de cunho estratégico e ambiental, no que tange à demanda. Dentre eles estão: número de habitantes, localização regional, impacto social, economia local, metas e abrangência, PIB, previsão de gastos com custeio e capital. Esses indicadores corroboram com o planejamento estratégico, no qual a organização procura desenvolver seus objetivos e metas que deseja perseguir, de acordo com uma análise dos fatores-chaves nos ambientes interno e externo que está inserida (ANSOF, 1981).

Dessa forma, avaliando-se o contexto dos órgãos públicos, sob o foco da administração gerencial, verifica-se total relevância na capacidade de gerenciamento (CAVALCANTI, 2005). Destarte, a administração sob o ponto de vista gerencial, nas organizações públicas, tornou-se tão importante quanto no setor privado (MARIN, 2012).

4 QUALIDADE NA EDUCAÇÃO

O Ministério da Educação busca aferir e controlar alguns indicadores provenientes da atuação das IPES a fim de direcionar as ações das instituições de ensino por meio de diretrizes gerais, seja no ensino básico, no ensino superior de graduação ou de pós-graduação. A atuação do governo na avaliação da qualidade é fundamental no direcionamento estratégico da educação (RODRIGUES, 2002).

A avaliação, pelos órgãos do governo, para medir a qualidade na educação básica inclui diversos tipos de instrumentos, tais como: a) Censo Escolar; b) Enem (Exame Nacional do Ensino Médio); c) Encceja (Exame Nacional de Certificação de Competências de Jovens e Adultos); d) Saeb (Sistema Nacional de Avaliação da Educação Básica); e) levantamentos especiais, que são realizados para suprir demandas específicas. Na educação superior, a avaliação qualitativa do ensino de graduação é realizada por meio do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior, que consta basicamente de quatro partes integradas, a saber: 1) Exame Nacional de Cursos; 2) Censo da Educação Superior; 3) Avaliação das Condições de Ensino; e, por último, 4) Avaliação Institucional (INEP, 2018).

Firdaus (2006) propôs um modelo de avaliação da qualidade dos serviços direcionados para as IES, esse modelo recebeu o nome de HEdPERF – *Higher Education Performance*. Assim, desenvolveu uma escala de medida que não inclui apenas os componentes acadêmicos, mas também os aspectos ambientais das IES que os alunos estão sujeitos.

O modelo HEdPERF, sugerido pelo autor, busca aferir a qualidade de serviço no setor de educação de nível superior. Para tanto, elenca os seguintes fatores: a) aspectos não acadêmicos (este contém variáveis fundamentais a fim de permitir aos alunos cumprirem as obrigações acadêmicas e as relações entre deveres e responsabilidade do pessoal não acadêmico); b) aspectos acadêmicos (representa as responsabilidades de comunicação, possibilitando discussões suficientes e estando apto a fornecer uma avaliação regular); c) reputação (obtido com apontamentos que sugerem a importância das IES em projetar uma imagem profissional); d) acesso (relaciona-se a questões como proximidade, facilidade de contato, viabilidade e conveniência); e) conteúdos programáticos (ênfata a importância de oferecer uma gama extensiva e importantes programas acadêmicos com estruturas e conteúdos flexíveis); f) compreensão (relaciona-se com as necessidades específicas dos estudantes em termos de aconselhamentos e serviços de saúde). Com base no referencial de qualidade exposto,

esta pesquisa visa utilizar o método HEdPERF a fim de avaliar, na percepção dos alunos, a qualidade dos cursos UAB/UFSM.

Os indicadores de desempenho compreendem informações numéricas que quantificam as entradas (recursos), os processos, as saídas (alunos formados), o desempenho e a satisfação das partes interessadas (FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE – FNQ, 2008).

Para Kyian (2001), “no próprio conceito de medição de desempenho está inserida a ideia de melhoria”. Ainda de acordo com o autor, medir significa reunir um conjunto de atividades, pressupostos e técnicas a fim de quantificar variáveis e atributos de interesse do se pretende analisar. Ao medir um processo, um produto, equipamentos ou pessoas, objetivando fornecer informações de seus desempenhos, aproxima-se as organizações da realidade.

4.1 MODELOS APLICADOS A AVALIAÇÃO

Segundo FNQ (2008), “As necessidades de informações para gerenciar a organização abrangem indicadores de desempenho, situação de planos, projetos e orçamentos, relatórios gerenciais, resultados de pesquisas e outras variáveis importantes do ambiente, necessárias para apoiar o processo decisório em todos os níveis e áreas da organização”.

Dentre as diversas ferramentas de gestão utilizadas, destaca-se o Balanced Scorecard (BSC), um sistema de gerenciamento estratégico baseado na gestão da qualidade e na gerência de negócios e serviços para o curto e o longo prazo (GALINDO, 2005).

4.1.1 *Balanced Scorecard*

Conforme Simões, Alves e Silva (2016), a educação superior e a qualificação são fatores essenciais para o aumento da produtividade no trabalho, impulsionando, por consequência, o crescimento no país. Inclui-se, especialmente nessa análise, o contexto demográfico, que não será tão favorável ao crescimento por muito mais tempo.

Para Miranda et al. (2011), para qualquer organização, a previsão da demanda é essencial e a base do planejamento estratégico, ditando o ritmo da produção e atuando no controle das finanças. É através dela que são evidenciadas as estratégias a desenvolver, a análise de capacidade, produção, compras, serviços, etc. Esse conjunto de informações é essencial e permite aos gestores avaliação constante e adequação das ações.

Para a avaliação da demanda existem diferentes metodologias, dentre elas, os métodos quantitativos, que envolvem as séries temporais e métodos causais, e os métodos qualitativos, com avaliação subjetiva e os exploratórios (MARTINS, 2005).

Seja qual for o modelo adotado pela organização, é importante o gerenciamento e acompanhamento das ferramentas utilizadas para a atividade de previsão. Dessa forma, pode-se aumentar a acurácia das informações geradas, contribuindo para o aperfeiçoamento do planejamento organizacional (KUYVEN, 2004).

Segundo Pellegrini e Fogliatto (2000) e Serra et al. (2009), os métodos de análise de demanda podem ser divididos em qualitativos e quantitativos. O método qualitativo busca a análise de cenários, opiniões de especialistas, composição de pesquisas de mercado, incorpora mais fatores de julgamento e intuição, em geral mais subjetivos, nas análises de dados disponíveis.

Os métodos quantitativos mais utilizados são aqueles relacionados às séries temporais. De acordo com Teixeira (2004), uma série temporal define-se por uma sequência de observações de uma variável em um determinado período. Ressalta, ainda, que a análise de demanda pode ocorrer de forma combinada entre o método qualitativo e quantitativo.

Cada metodologia de previsão de demanda pode apresentar vantagens e desvantagens, e mesmo aquelas oriundas de sofisticados métodos estatísticos podem apresentar erros, à medida que dependem do julgamento humano para ajustes no método, na forma ou nas variáveis (GOODWIN, 2002). Destarte, a combinação de previsões é vantajosa em situações como de incerteza sobre qual método pode projetar os valores de forma mais precisa, ou, ainda, quando existe possibilidade de um futuro incerto ou de turbulências (ARMSTRONG, 2001).

Atualmente conhecido, o *Balanced Scorecard* (BSC) foi apresentado na década de 1990 por professores da Harvard Business School, Robert S. Kaplan e David P. Norton. Um modelo de avaliação e performance organizacional. Sua evolução proporcionou o desenvolvimento da gestão estratégica das organizações. O BSC alinha os resultados de desempenho da empresa com as metas traçadas, buscando identificar as falhas (KAPLAN E NORTON, 1997).

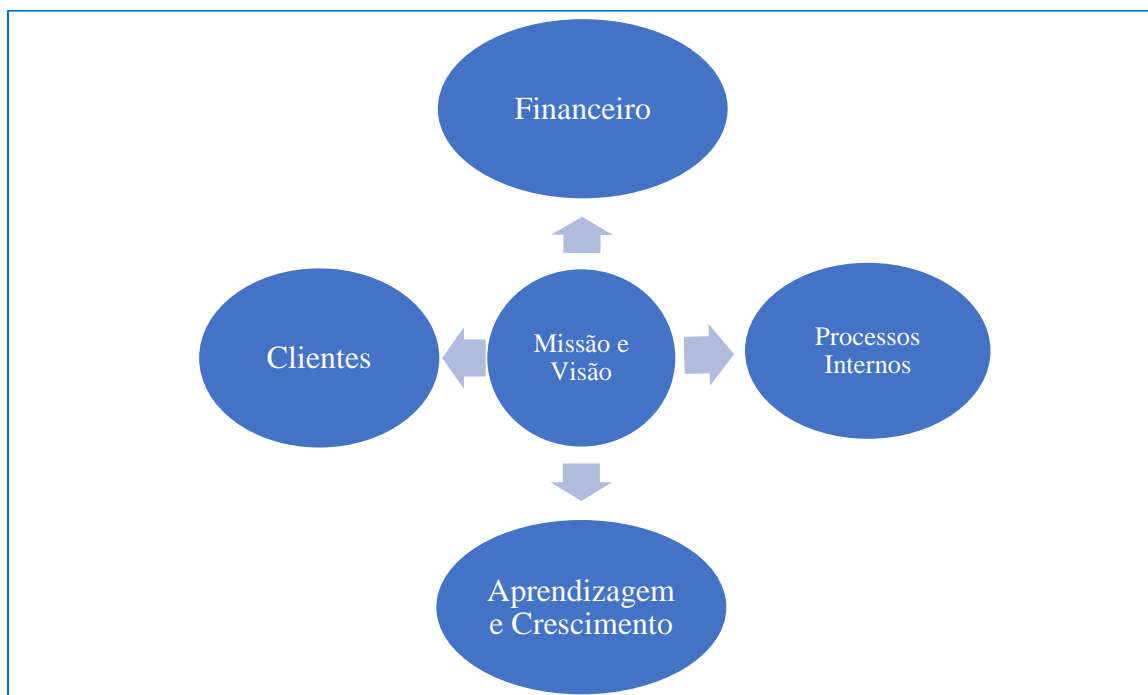
O *Balanced Scorecard* (BSC), como ferramenta estratégica, foi inicialmente concebido para o setor privado, mas a sua utilização vem se tornando frequente nas organizações públicas. A partir da década de 1990, com os processos de reforma dos estados, pode-se verificar o crescimento na utilização das ferramentas de gestão nas organizações públicas. O setor público busca alinhar o planejamento estratégico as demandas dos cidadãos que, de maneira crescente, exigem serviços de qualidade (BRESSER-PEREIRA; GRAU, 2006). Ainda conforme o autor, o *Balanced Scorecard*, quando utilizado nas organizações públicas, precisa ser adaptado, pois

deve-se considerar as diferenças entre as organizações públicas e privadas: a primeira busca a satisfação dos cidadãos, e a segunda, o lucro.

Com base nas limitações, apenas financeiras, para a tomada de decisão, surgiu a necessidade de as organizações adotarem medidas não financeiras e que auxiliasse na condução da gestão organizacional. As medidas tradicionais, de cunho exclusivamente financeiro, poderiam não trazer os resultados esperados de melhoria e inovação (KAPLAN E NORTON: 1992).

O *Balanced Scorecard* se traduz em uma ferramenta de gestão de desempenho criada por Kaplan e Norton (1992), e consiste em indicadores agrupados em 4 (quatro) perspectivas: a) financeira; b) clientes; c) processos internos e aprendizado e; d) crescimento. As perspectivas refletem as partes interessadas da organização, sendo acionistas, clientes e colaboradores, propiciando uma visão global, com a finalidade de implementar os objetivos estratégicos (MOORAJ, OYON E HOSTETTLER, 1999). As medidas utilizadas no Balanced Scorecard não refletem apenas as questões financeiras, mas sim o todo organizacional, uma vez que deriva da missão estratégica (KAPLAN E NORTON, 1997). Conforme os autores, o Balanced Scorecard é fundamentado numa relação de causa e efeito entre as perspectivas, orientadas pelo planejamento estratégico organizacional: missão e visão.

Figura 1 – O Balanced Scorecard como ferramenta estratégica.



Para Kaplan e Norton (1997), as relações de causa e efeito, no *Balanced Scorecard*, mostram-se como um todo, sistêmico e dinâmico, permitindo que os envolvidos nos diversos setores da organização entendam como o seu trabalho influencia as demais pessoas envolvidas. Dessa forma, facilita a definição dos indicadores de desempenho e as iniciativas correlatas que não apenas medem a mudança, como também a alimenta.

4.1.2 *Balanced Scorecard* no Setor Público

Com base na popularidade do *Balanced Scorecard*, as organizações públicas passaram a utilizá-lo com as necessárias adaptações, haja vista as especificidades da administração pública. A sua utilização pode contribuir, de maneira significativa, para a avaliação do desempenho, melhorando a sua capacidade de soluções às demandas externas (GHELMAN; COSTA, 2006).

Ao utilizar-se do BSC, o setor público deve considerar as peculiaridades, bem como realizar adaptações necessárias ao modelo original. Destaca-se que o seu uso foi originário do setor privado, motivado por vendas e lucro. No setor público, busca-se a satisfação da sociedade e a performance das políticas públicas (YONEZAWA; CARMO; SOUZA, 2011).

Esse entendimento é corroborado por Lima (2014), que apesar da semelhança de estrutura do BSC, o modelo a ser utilizado no setor público deve ser adaptado. Isso porque as organizações públicas são comprometidas com objetivos de relevância social, sendo esse o seu eixo base da missão do setor público.

Sugere-se, ainda, ao utilizar o BSC, que as organizações do setor público aloquem um objetivo amplo e de longo prazo, orientando-se em direção ao cumprimento de sua missão. Dessa forma, busca-se uma diretriz abrangente e que conduza para geração de valor ao cidadão, promovendo, com esse, o apoio e o comprometimento contínuo de sua fonte de financiamento (FARIA; FERNANDES; GUIMARÃES, 2008).

5 CARACTERIZAÇÃO DA UFSM COMO UNIDADE DA UAB

A Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) foi idealizada e fundada pelo Prof. Dr. José Mariano da Rocha Filho, sendo criada pela Lei n.º 3.834 – C, de 14 de dezembro de 1960, com a denominação de Universidade de Santa Maria, instalada solenemente em 18 de março de 1961. A UFSM é uma Instituição Federal de Ensino Superior constituída como autarquia e vinculada ao Ministério da Educação (UFSM, 2018). A UFSM está localizada no centro do estado do Rio Grande do Sul, distante 290 km de Porto Alegre. O município de Santa Maria destaca-se no segmento de serviços públicos, além de polo agrícola e agropecuário, ocupando a parte centro-oeste do estado. Salienta-se que, no município, formou-se um importante segmento de prestação de serviços com destaque para a educação em todos os níveis (UFSM, 2018).

A UFSM tem buscado, mediante diversas ações, promover a expansão da educação superior pública no Brasil, e uma dessas ações constitui-se do projeto Universidade Aberta do Brasil (UAB). O projeto foi criado pelo Ministério da Educação, em 2005, para a articulação e integração de um sistema nacional de educação superior a distância.

O Sistema Universidade Aberta do Brasil nasceu de uma parceria entre consórcios públicos (Fórum das Estatais e Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior no Brasil – Andifes) e universidades públicas e demais organizações interessadas (CAPES, 2018). A oferta dos cursos UAB na UFSM é recente e está em fase de consolidação dos seus processos. Desde a sua primeira oferta (2006), os procedimentos são realizados de maneira conjunta e complementar entre a UFSM e a Fundação de Apoio à Tecnologia e Ciência (Fatec).

As primeiras ofertas UAB foram realizadas pela Coordenadoria de Educação a Distância (CEAD) da Pró-Reitora de Graduação (Prograd/UFSM), sendo a gestão desta repassada, posteriormente (2011), ao Núcleo de Tecnologia Educacional (NTE) do Gabinete do Reitor (NTE/GR/UFSM). O Núcleo de Tecnologia Educacional (NTE) da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) é um órgão subordinado ao Gabinete do Reitor, tendo por finalidade executar as políticas definidas pelas instâncias competentes. O NTE//UFSM objetivando a excelência em qualidade científica, didática, e tecnológica dos cursos mediados por tecnologia educacional, investe no trabalho em equipe e na interação de profissionais de diversas áreas (UFSM, 2018). Responsável pelas modalidades educacionais mediadas por tecnologias, atua como agente de inovação dos processos de ensino-aprendizagem bem como no fomento à

incorporação das tecnologias de informação e comunicação aos projetos pedagógicos da UFSM. Atualmente o NTE/UFSM oferta 26 (vinte seis) cursos da EaD sendo, 13 (treze) pós-graduação tipo *latu sensu* e 13 (treze) graduações (UFSM, 2018).

São algumas atribuições do NTE/UFSM: a) democratizar o conhecimento científico para as diferentes camadas sociais; b) proporcionar a emancipação coletiva e oportunizar o acesso ao saber acadêmico, visando à redução das desigualdades sociais; c) implementar cursos e projetos de educação mediados por tecnologias educacionais, propostos pelas unidades universitárias da UFSM; d) cooperar com as unidades de ensino, no intuito de manter e desenvolver a excelência acadêmica, criando oportunidades para a integração e a convergência entre as modalidades educacionais presencial, semipresencial e a distância. Aliado ao programa UAB/Capes, o NTE/UFSM responde pelos mais diversos processos de ensino e aprendizagem além daqueles de ordem administrativa e de suporte aos processos dedicados a oferta da EaD (UFSM, 2018).

6 METODOLOGIA

O contexto metodológico pode ser entendida como o estudo dos métodos e estes como os caminhos necessários para o alcance de um objetivo (PACHECO, 2010). Dessa forma, neste capítulo apresenta-se os procedimentos metodológicos que são adotados nesta pesquisa.

6.1 DELINEAMENTO METODOLÓGICO

A metodologia de pesquisa, para Minayo (2003), é o caminho do pensamento a ser seguido. Ocupa um lugar central na teoria e trata-se, basicamente, do conjunto de técnicas a serem adotadas para construir uma realidade. Gil (2009), afirma que, embora as pesquisas geralmente apontem para objetivos específicos, estas podem ser classificadas em três grupos: estudos exploratórios, descritivos e explicativos. Um trabalho é de natureza exploratória quando envolver levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas que tiveram (ou têm) experiências práticas com o problema pesquisado e análise de exemplos que estimulem a compreensão. Possui, ainda, a finalidade básica de desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias para a formulação de abordagens posteriores. A pesquisa exploratória visa a descoberta, o achado, a elucidação de fenômenos ou a explicação daqueles que não eram aceitos apesar de evidentes. Segundo Selltiz *et al.* (1965), enquadram-se na categoria dos estudos exploratórios todos aqueles que buscam descobrir ideias e intuições na tentativa de adquirir maior familiaridade com o fenômeno pesquisado. Quanto aos fins, o estudo é exploratório, pois visa a descoberta, o achado, a elucidação de fenômenos ou a explicação daqueles que não eram aceitos apesar de evidentes. A exploração representa, atualmente, um importante diferencial competitivo em termos de concorrência (GONÇALVES, 2014).

6.2 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Este trabalho caracteriza-se como uma pesquisa qualitativa. Segundo Gunther (2006), classificam-se em pesquisas qualitativas aquelas que seu objetivo é o de compreender um fenômeno social. O seu significado numa situação específica, a consideração do objeto de estudo em sua forma ampla e dentro de sua historicidade, a interpretação dos resultados baseada na contextualidade, bem como uma interação dinâmica entre o pesquisador e o seu objeto de estudo. De maneira complementar, também se caracteriza como quantitativa à medida que se

trabalhará com dados primários a partir de questionários, traduzindo em números, opiniões e informações, para posteriormente classificá-las e analisá-las (MINAYO, 2003).

Para Minayo (2003), a pesquisa qualitativa visa responder questões particulares com um grau de realidade, trabalhando com um universo de significados, motivos, aspirações, valores e atitudes, correspondendo às relações dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis. Ainda segundo o autor, a pesquisa qualitativa não nega a quantitativa, podendo ocorrer de maneira independente ou mesmo de maneira complementar. Quanto aos meios, trata-se de um estudo de caso, pois possibilita estudar poucas unidades, com caráter de profundidade e detalhamento, o que o torna eficaz para o estudo de uma empresa, órgão público ou comunidade (VERGARA, 2005). Além disso, o estudo de caso caracteriza-se como um método com foco na ampliação da experiência e compreensão do fenômeno estudado (CESAR, 2005). Por se tratar de estudo qualitativo, os métodos e ferramentas indicados são levantamento de dados e entrevista (GIL 2009).

6.3 AMOSTRA DA PESQUISA

O estudo de caso teve como foco os cursos UAB/UFSM, os quais estão sob a gestão do Núcleo de Tecnologia Educacional (NTE/UFSM). Os cursos ofertados são do tipo graduação e pós-graduação (especialização). Na oportunidade, a pesquisa concentrou-se no estado do Rio Grande do Sul (RS), onde a UFSM possui 45 polos de apoio presencial para a EaD no âmbito da UAB. Sendo sorteados conforme delimitação regional.

6.4 COLETA DE DADOS

Para embasar a pesquisa buscou-se dados secundários, em fontes de domínio público, referentes às cidades-polo que ofertam os cursos UAB/UFSM. E, ainda, aqueles de ordem primária, originários da aplicação de questionários, direcionados às coordenações de polos do sistema UAB no estado do Rio Grande do Sul (RS) e aos alunos UAB/UFSM.

6.4.1 Coleta De Dados Gerais Relativos às Cidades-Polo

Informa-se que a pesquisa de dados secundários (quadro 1) para a avaliação das características das cidades-polo tem origem nas bases de dados, conforme segue: Instituto Brasileiro de Geografia e

Estatística (IBGE), Fundação de Economia e Estatística do Rio Grande do Sul (FEE), além do Sistema de Informações para o Ensino (SIE) da UFSM. Neste processo de estudo, observa-se uma concepção pragmática ao tentar elucidar o problema de pesquisa utilizando de abordagens qualitativas mediante material secundário. A partir do que, se busca elaborar um panorama estratégico, bem como priorizar as variáveis do diagnóstico (CHERRYHOLMES, 1992). Avalia-se o perfil de algumas cidades-polo selecionadas de maneira amostral, bem como os dados dos cursos UAB/UFSM ofertados e com *status* de integralizados no período de 2018/1 conforme SIE/UFSM (UFSM, 2018).

Destaca-se que a CAPES (ANEXO 1) orienta que as cidades-polo devem ser, preferencialmente, de porte médio e com um número não inferior a 20 (vinte) mil habitantes. Essa fase da pesquisa engloba o objetivo específico: *c) Propor um instrumento de apoio à tomada de decisão no processo de avaliação de demanda de cursos aos polos efetivos da UAB.*

Quadro 1 – Variáveis da pesquisa nas cidades-polo.

VARIÁVEIS	MEDIDA	FONTE
Renda per capita	Rendimentos	IBGE / FEE-RS
Economia local	Atividade Econômica	IBGE / FEE-RS
Número de alunos (ano) concluintes no ensino médio	Indicador de Resultado	IBGE / FEE-RS
Número de habitantes	Indicador de Resultado	IBGE / FEE-RS
Número de Vagas Ofertadas em cursos UAB/UFSM	Indicador de Resultado	SIE/UFSM
Número de alunos matriculados nos cursos UAB /UFSM.	Indicador de Resultado	SIE/UFSM
Número de alunos formados nos cursos UAB /UFSM.	Indicador de Resultado	SIE/UFSM

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

6.4.2 Coleta de Dados dos Coordenadores e Alunos UAB

Os questionários (APÊNDICES A e B) aos coordenadores UAB e aos alunos UAB/UFSM foram elaborados em formulário do *Google Drive*. Em se tratando da pesquisa com as coordenações UAB/RS, as respostas geradas serão tabuladas para posterior análise. As respostas da pesquisa com os dos alunos baixadas em arquivo, utilizando o software *Excel*, e, posteriormente, os dados serão exportados aos softwares: SPSS (*Statistical Package for the Social Science*) e Iramutec 0,7 alpha 2 para fins de análises quantitativa e qualitativa, respectivamente.

6.4.2.1 Coordenadores UAB/RS

Para fins de coleta de dados, utilizou-se o questionário (APÊNDICES B) direcionado às coordenações do sistema UAB das IPES do estado do RS. As IPES que ofertam cursos da UAB são: Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS, Universidade Federal de Santa Maria – UFSM, Universidade Federal do Pampa – UNIPAMPA, Universidade Federal de Pelotas – UFPEL, Universidade Federal de Rio Grande – FURG e Instituto Federal de Educação Sul Rio-Grandense – IFSUL (MEC, 2018). O questionário (APÊNDICE B), instrumento da pesquisa, é representado por um conjunto de 12 (doze) questões. Do tipo semiestruturado permite maior liberdade ao respondente, possibilitando, assim, obter informações de cunho mais aprofundado. O instrumento foi elaborado no *Google Drive* e, posteriormente, enviado às Coordenações UAB/RS que ofertam os cursos pelo sistema UAB no estado do RS. Devido ao número de respondentes, estimado em 6 (seis) IPES, o formulário esteve disponível aos mesmos no mês de setembro de 2018. Elaborou-se o instrumento de pesquisa com o propósito de elucidar os processos destinados às ofertas dos cursos pelo sistema UAB. Dentre as alternativas, consta: “como são definidos, pela instituição, os cursos a ofertar nas cidades-polo, ou seja, por que ofertar determinado curso em uma determinada cidade”. Esse questionamento, assim como as demais, buscam atender ao objetivo específico: *a) Identificar quais fatores são analisados e que antecedem a solicitação de cursos do sistema UAB, no estado do Rio Grande do Sul.* Solicitou-se, ainda, de maneira descritiva, a fim de contribuir com a pesquisa, as possíveis fontes alternativas de fomento aos cursos do sistema UAB e as maiores dificuldades vivenciadas pelas coordenações da UAB no processo de oferta dos cursos.

6.4.2.2 Alunos UAB/UFSM

O questionário (APÊNDICE A) direcionado aos alunos foi elaborado utilizando o modelo HEdPERF a fim de avaliar, na percepção dos alunos, a qualidade dos cursos UAB/UFSM. Em se tratando dos potenciais respondentes, conforme SIE/UFSM, verificou-se haver 2.916 alunos matriculados em situação de regularidade para o período de 2018/2. O instrumento de pesquisa (APÊNDICE A) foi desenvolvido em formulário no *Google Drive* e, na sequência, enviou-se para a totalidade dos alunos matriculados, nos mais diversos cursos e polos de apoio presencial UAB/UFSM. Como prazo de participação, aos possíveis respondentes, estimou-se os meses de julho e agosto de 2018.

O questionário é representado por um conjunto de 63 (sessenta e três) questões. Aquelas que tratam das informações referentes ao perfil dos respondentes (Q1 a Q17), além daquelas gerais de ordem qualitativa (Q18 a Q59) sobre os cursos da UAB/UFSM, conforme método HedPERF (FIRDAUS, 2006). Elaborado de forma semiestruturada, contém questões objetivas e direcionadas, conforme opção dos respondentes, além daquelas complementares e dissertativas, permitindo maior liberdade de participação e expressão (Q60 a Q63). As respostas dos participantes, no final da pesquisa, serão registradas em um arquivo de dados (*Excel*) e, posteriormente, exportadas para o SPSS (*Statistical Package for the Social Science*) para as análises estatísticas. A fim de avaliar os aspectos qualitativos, utilizar-se-á a análise de *corpus* textual através do software Iramutec 0,7 alpha 2. O Iramutec é um software gratuito e com fonte aberta, desenvolvido por Pierre Ratinaud (Lahlou, 2012; Ratinaud & Marchand, 2012) e licenciado por GNU GPL (v2). O software Iramutec permite realizar análises estatísticas sobre *corpus* textuais e sobre tabelas indivíduos/palavras, e ancora-se no software R (www.r-project.org) e na linguagem Python (www.python.org).

O instrumento (APÊNDICE A) foi elaborado com base no modelo HEdPERF (FIRDAUS, 2006) de levantamento de dados, contendo questões que possibilitam identificar, na percepção dos alunos UAB/UFSM, a qualidade dos cursos ofertados e, de maneira complementar, os possíveis fatores que podem contribuir com a evasão. O instrumento, entre outros, visa atender ao objetivo específico: *b) Avaliar a qualidade dos cursos ofertados por meio do sistema UAB/UFSM, a partir da percepção dos alunos, e as oportunidades de melhorias*. O questionário utilizado foi adequado ao modelo proposto por Firdaus (2006) e que recebeu o nome de HEdPERF – *Higher Education Performance*. Sua escala de medida não inclui apenas os componentes acadêmicos, mas também os aspectos ambientais das IES que os alunos estão sujeitos durante o processo de ensino. O questionário aborda os seguintes fatores: a) aspectos não acadêmicos (este contém variáveis fundamentais a fim de permitir aos alunos cumprirem as obrigações acadêmicas e as relações entre deveres e responsabilidade do pessoal não acadêmico); b) aspectos acadêmicos (representa as responsabilidades de comunicação, possibilitando discussões suficientes e estando apto a fornecer uma avaliação regular); c) reputação (obtido com apontamentos que sugerem a importância das IES em projetar uma imagem profissional); d) acesso (relaciona-se a questões como proximidade, facilidade de contato, viabilidade e conveniência); e) conteúdos programáticos (ênfata a importância de oferecer uma gama extensiva e importantes programas acadêmicos com estruturas e conteúdos flexíveis); f) compreensão (relaciona-se com as necessidades específicas dos estudantes em termos de aconselhamentos e serviços de saúde).

Com base no exposto, esta pesquisa visa utilizar do método HEdPERF a fim de avaliar, na percepção dos alunos, a qualidade dos cursos UAB/UFSM. O instrumento apresenta a seguinte ordem: 1) as questões de número 01 a 17 relacionam-se ao perfil dos respondentes e dados gerais; 2) as questões de número 18 a 24 relacionam-se a aspectos não acadêmicos; 3) as questões de número 25 a 31 relacionam-se ao conteúdo programático e curso; 4) as questões de número 32 a 35 relacionam-se à reputação; 4) as questões de número 36 a 45 relacionam-se aos aspectos acadêmicos; 5) as questões de número 46 a 54 referem-se às questões de acesso e, 6) as questões de número 55 a 59 referem-se às questões de compreensão. Aquelas de número 60 a 63 tratam-se de questões abertas, dissertativas e de respostas não obrigatórias. Nessas, buscou-se a opinião dos respondentes sobre os serviços prestados. A partir da questão 20 utilizou-se a escala likert de 5 (cinco pontos) e solicitou-se indicar, em cada alternativa, o nível de concordância de 1 a 5 para cada um dos itens apresentados. O número 1, na extrema esquerda, representando o grau mínimo de concordância com as questões (Discordo totalmente). O número 5, na extrema direita, representando o grau máximo de concordância com as questões (Concordo totalmente).

6.5 ANÁLISE FATORIAL EXPLORATÓRIA

Define-se Análise Fatorial Exploratória (AFE) como um conjunto de técnicas multivariadas que objetiva encontrar os pressupostos em uma matriz de dados e, assim, determinar o número e a natureza dos fatores que melhor representam as variáveis observadas (HAIR, 2005). Ainda segundo o autor, ao analisar a estrutura das inter-relações de um determinado número de variáveis, a AFE define os fatores que melhor explicam o seu grau de interdependência (ou inter-relação) entre duas variáveis aleatórias. Consiste em um dos principais procedimentos analisar se a matriz de dados é passível de ser submetida ao processo de análise fatorial (PASQUALI, 1999).

Nesse processo, dois métodos de análise são os mais empregados, sendo: o teste de KaiserMeyer-Olkin (KMO); e o Teste de Esfericidade de Bartlett (DZIUBAN & SHIRKEY, 1974). Segundo Lorenzo-Seva *et. al* (2011), o KMO, ou índice de adequação da amostra, é um teste estatístico que sugere a proporção de variância que pode estar sendo explicada por uma variável aparente. Conforme Hair *et al.* (2005), o KMO indica se é adequada a aplicação da AFE para o conjunto de dados, podendo seu valor ser de (0) zero a (1) um. Valores iguais ou próximos a zero indicam que a soma das correlações parciais dos itens é bastante alta se

comparada à soma das correlações totais. Nessa situação, a análise fatorial será considerada inapropriada (PASQUALI, 1999).

Como normal geral, para avaliação e interpretação do indicador do KMO, os valores menores que 0,5 são considerados inaceitáveis; valores entre 0,5 e 0,7 são considerados medianos; valores entre 0,7 e 0,8 são considerados bons; valores maiores que 0,8 e 0,9 são considerados ótimos e excelentes, respectivamente (HUTCHESON & SOFRONIOU, 1999). O teste de esfericidade de Bartlett, no que lhe concerne, avalia em que medida a matriz de covariância é similar a uma matriz identidade. Nesse caso, os elementos da diagonal principal têm valor igual a um, e os demais elementos da matriz são aproximadamente zero, ou seja, não apresentam correlações entre si (FIELD, 2005).

Segundo Hair *et al.* (2005), o teste esfericidade de Bartlett avalia, ainda, a significância geral das correlações em uma determinada matriz de dados. Valores do teste de esfericidade de Bartlett com níveis de significância $p < 0,05$ indicam que a matriz é fatorável (TABACHNICK & FIDELL, 2007), rejeitando a hipótese nula, na qual a matriz de dados é similar a uma matriz identidade. A confiabilidade de uma estrutura fatorial pode ser obtida por meio do Alfa de Cronbach. É o método mais utilizado quando as medições são realizadas, exclusivamente, em um momento único (SIJTSMA, 2009). Segundo Pasquali (2009), o Alfa de Cronbach avalia o grau em que os itens de uma matriz de dados se correlacionam. Normalmente, o índice de Alfa de Cronbach varia entre 0 e 1, embora não haja um limite mínimo para este coeficiente (CORTINA, 1993). Ainda segundo o autor, o índice do alfa de Cronbach é influenciado tanto pelo valor das correlações entre os itens, bem como pelo número de itens avaliados. Dessa forma, fatores com poucos itens tendem a apresentar índices menores, enquanto uma matriz com elevadas correlações (interdependência) é propensa a apresentar um alfa de Cronbach elevado. Para George e Mallery (2003), ao avaliar os índices do Alfa de Cronbach, recomenda-se: a maior que 0,90 = excelente; a maior que 0,80 = bom; a maior que 0,70 = aceitável; a maior que 0,60 = questionável; a maior que 0,50 = pobre; a menor que 0,50 = inaceitável.

6.6 UNIDADE DE ANÁLISE – UAB/UFMS

O sistema UAB/UFMS é gerenciado pelo Núcleo de Tecnologia Educacional (NTE) da Universidade Federal de Santa Maria (UFMS), um órgão subordinado ao Gabinete do Reitor, tendo por finalidade executar as políticas definidas pelas instâncias competentes. O NTE/UFMS, objetivando a excelência em qualidade científica, didática, e tecnológica dos

cursos mediados por tecnologia educacional, investe no trabalho em equipe e na interação de profissionais de diversas áreas (UFSM, 2018). Responsável pelas modalidades educacionais mediadas por tecnologias, atua como agente de inovação dos processos de ensino-aprendizagem, bem como no fomento à incorporação das tecnologias de informação e comunicação aos projetos pedagógicos da UFSM (UFSM, 2018).

São algumas atribuições do NTE/UFSM: a) democratizar o conhecimento científico para as diferentes camadas sociais; b) proporcionar a emancipação coletiva e oportunizar o acesso ao saber acadêmico, visando à redução das desigualdades sociais; c) implementar cursos e projetos de educação mediados por tecnologias educacionais, propostos pelas unidades universitárias da UFSM; d) cooperar com as unidades de ensino, no intuito de manter e desenvolver a excelência acadêmica, criando oportunidades para a integração e a convergência entre as modalidades educacionais presencial, semipresencial e a distância. Aliado ao programa UAB/Capes, o NTE/UFSM responde pelos mais diversos processos de ensino e aprendizagem, além daqueles de ordem administrativa e de suporte aos processos dedicados a oferta da EaD (UFSM, 2018).

6.7 QUADRO SÍNTESE DE ANÁLISE DE DADOS

Para facilitar o entendimento, o sequenciamento e o controle da pesquisa, elaborou-se o quadro síntese, a seguir apresentado. Nele, são abordados os objetivos específicos da pesquisa, a metodologia de coleta de dados e os processos de análise. O processo de pesquisa requer planejamento sistemático, aplicação de questionários e entrevistas. Esse processo oportuniza uma visão geral do fenômeno, fato ou objeto de estudo (GIL,2009).

Quadro 2 – Síntese das ferramentas metodológicas de análise de dados.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	EVIDÊNCIAS	ANÁLISE DE DADOS
a) Identificar quais fatores são analisados e que antecedem a solicitação de cursos do sistema UAB, no estado do RS.	Pesquisa com as coordenações do Sistema UAB/RS.	Análise de dados.
b) Avaliar a qualidade dos cursos ofertados através do sistema UAB/UFSM, a partir da percepção dos alunos, e as oportunidades de melhorias.	Questionário direcionado aos alunos UAB/UFSM.	Análise de dados utilizando-se os softwares SPSS e Iramutec.
c) Propor um instrumento de apoio à tomada de decisão no processo de avaliação de demanda de cursos aos polos efetivos UAB.	Elaboração de instrumento a ser utilizado pelas cidades-polo e coordenações do Sistema UAB.	Pesquisa das ferramentas de gestão e adequação ao setor público.

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

7 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Esse capítulo tem por finalidade apresentar e analisar os dados coletados por meio dos instrumentos de pesquisa disponibilizados no *Google Drive* (APÊNDICES A e B) e demais de ordem secundária, referente ao perfil das cidades-polo selecionadas. Verificar-se-á, inicialmente, as informações gerais que tratam das ofertas no sistema UAB, sob a perspectiva dos coordenadores UAB/RS.

Na sequência, serão analisados os dados respondidos pelos alunos UAB/UFSM através do questionário adaptado do modelo HEdPERF (FIRDAUS, 2006). As informações dos alunos foram registradas em um arquivo de dados (*Excel*) sendo, posteriormente, exportadas para o SPSS (*Statistical Package for the Social Science*) para as análises estatísticas, além de análise de *corpus* textual utilizando-se o software Iramutec 0,7 alpha 2. Finalmente, avalia-se o perfil de algumas cidades-polo selecionadas de maneira amostral, bem como os dados dos cursos UAB/UFSM ofertados e com *status* de integralizados no período de 2018/1 conforme SIE/UFSM (UFSM, 2018).

7.1 COORDENAÇÕES DO SISTEMA UAB/RS

No estado do Rio Grande do Sul (RS), as IPES que ofertam os cursos do sistema UAB são: Universidade Federal de Santa Maria – UFSM, Universidade Federal do Pampa – UNIPAMPA, Universidade Federal de Rio Grande – FURG, Universidade Federal de Pelotas – UFPEL, Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS e Instituto Federal Sul-Rio-Grandense – IFSUL, totalizando 06 (seis) instituições (MEC, 2018).

A fim de entendermos os processos que antecedem as ofertas para o sistema UAB, elaborou-se o instrumento de pesquisa (APÊNDICE B) que é representado por um conjunto de 12 (doze) questões. As alternativas apresentam informações referentes ao processo de gestão que antecede as ofertas dos cursos pelo sistema UAB.

Inclui-se dentre as questões: “como são definidos, pela instituição, os cursos a ofertar para as cidades-polo”, a qual busca elucidar os motivos da oferta de determinado curso em uma determinada cidade. Essa, junto com as demais, busca atender ao objetivo específico: *a) Identificar quais fatores são analisados e que antecedem a solicitação de cursos do sistema UAB, no estado do Rio Grande do Sul.* Solicitou-se ainda, de maneira descritiva, a fim de contribuir com a pesquisa, as possíveis fontes alternativas de fomento aos cursos do sistema

UAB e as maiores dificuldades vivenciadas pelas Coordenações da UAB no processo de oferta dos cursos.

O questionário foi elaborado no *Google Drive* e, posteriormente, enviado às Coordenações UAB das IPES que ofertam os cursos pelo sistema UAB no estado do RS. O formulário esteve disponível aos respondentes no mês de setembro de 2018, sendo que, dos 6 (seis) possíveis respondentes, obteve-se 4 (quatro) IPES participantes, representando 67% do total. No quadro 3, apresentam-se as questões, as respostas obtidas das coordenações UAB/RS e o respectivo índice (%) das respostas, ou seja, o indicador de impacto das referidas alternativas.

Quadro 3 – Resultados obtidos do questionário destinado às coordenações UAB/RS.

(continua)

QUESTÕES	RESPOSTAS	ÍNDICE (%)
1. Como são definidos, pela instituição, os cursos a ofertar para as cidades-polo, ou seja, qual o critério utilizado para ofertar determinado curso em uma determinada cidade?	As ofertas ocorrem conforme solicitação dos polos efetivos e/ou associados.	75%
	Não existem critérios pré-estabelecidos.	25%
2. É comum a instituição negar a oferta de um determinado curso em determinada cidade?	Sim. Por haver outra(s) IPES que já oferta o mesmo curso.	50%
	Sim. Por não haver demanda na cidade requerente.	25%
	Não. Normalmente sempre ofertamos os cursos requeridos.	25%
3. É utilizado algum indicador de desempenho a fim de medir a taxa de sucesso dos cursos?	No momento, não possuímos indicador de desempenho, mas está em fase de desenvolvimento.	100%
4. No pós-oferta, se identificada uma taxa de sucesso insatisfatória de alunos formados, quais são as ações realizadas no intuito de reversão em ofertas futuras?	Não existe um plano de ação nesse sentido.	100%
5. As coordenações de cursos possuem controle e/ou monitoramento se determinado curso, a ofertar em uma cidade específica, já está sendo ministrado por outra Instituição Pública de Ensino Superior (IPES) pertencente ao Sistema UAB?	Sim, e nesse caso o curso não é ofertado.	100%
6. Existe algum processo de análise de demanda para as cidades-polo em que se deseja ofertar os cursos do sistema UAB?	Existe uma previsão de demanda baseada em informações das cidades polos.	100%
7. Qual a importância de avaliar nas cidades em que se pretende ofertar, dados como: número de habitantes, economia local, número de IPES atuantes, número de alunos anualmente formados no ensino médio, etc.	Quanto maior o número de informações sobre as potencialidades locais menor o risco de insucesso.	50%
	Essas informações são de responsabilidade do polo.	50%

Quadro 3 – Resultados obtidos do questionário destinado às coordenações UAB/RS.

		(conclusão)
QUESTÕES	RESPOSTAS	ÍNDICE (%)
8. Existem pesquisas, realizadas pelos polos ou coordenações de cursos UAB nas escolas de ensino médio sobre as preferências dos alunos para cursos superiores?	Realizam-se pesquisas com a comunidade e que antecedem a oferta.	50%
	Não é possível afirmar que se realizam pesquisas com a comunidade e que antecedem a oferta.	25%
	A coordenação dos polos realiza esta pesquisa de demanda e nos envia.	25%
9. Qual é o motivo preponderante que fazem os alunos do Sistema UAB escolherem determinado curso?	Por motivos de trabalho e carreira.	100%
10. É necessário a IPES evidenciarem à comunidade em geral, das cidades-polo, os diferenciais do Sistema UAB e as oportunidades de uma formação superior?	Sim e é realizado pela instituição. Essa prática tende a aumentar o número de matriculas.	75%
	Não. Isso é de responsabilidade dos polos.	25%
11. Quais seriam as novas fontes de fomento para os cursos do sistema UAB na falta de aportes financeiros pela CAPES?	FNDE	25%
	Matriz OCC	50%
	Não seriam ofertados os cursos UAB	25%

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

Para a maioria dos respondentes (75%) “as ofertas ocorrem conforme solicitação dos polos efetivos e/ou associados”, demais (25%) relatam não existir um critério estabelecido. De maneira expressiva (50%), as coordenações UAB/RS relatam que uma oferta poderá ser negada se houver outra IPES ofertando o mesmo curso na cidade-polo. Outros (25%) relatam que poderiam negar o curso por não haver demanda na respectiva cidade-polo. Demais (25%) informam que os cursos requeridos sempre são ofertados.

As coordenações foram unânimes (100%) em informar que não possuem indicador de desempenho, mas, está em fase de desenvolvimento; no pós-oferta, se identificada uma taxa de sucesso insatisfatória de alunos formados, não existe um plano de ação no intuito de reverter esse cenário em ofertas futuras; caso um curso, a ofertar em uma cidade específica, já esteja sendo ministrado por outra IPES, pertencente ao Sistema UAB, o curso não é ofertado; a previsão de demanda é baseada em informações das cidades-polo; o motivo preponderante que fazem os alunos do sistema UAB escolherem determinado curso seria as questões de trabalho e carreira.

Quando questionados quanto a importância da análise nas cidades em que se pretende ofertar, de dados como: número de habitantes, economia local, número de IPES atuantes, número de alunos anualmente formados no ensino médio, dentre outros, as opiniões foram convergentes. Metade dos respondentes (50%) entendem que, quanto maior o número de informações sobre as potencialidades locais, menor o risco de insucesso. Os demais (50%) complementam que essas informações são de responsabilidade do polo.

A realização de possíveis pesquisas, pelos polos ou coordenações de cursos UAB, nas escolas de ensino médio sobre as preferências dos alunos para cursos superiores mostrou respostas diversas. A maioria (75%) entende que tais pesquisas são realizadas no polo, os demais (25%) entendem que não é possível afirmar que as pesquisas são realizadas. No que se refere à promoção, a maioria (75%) acredita que se faz necessário as IPES evidenciarem à comunidade em geral, das cidades-polo, os diferenciais do sistema UAB e as oportunidades em oferta e de uma formação superior, a fim de maximizar o número de matrículas. Outros (25%) entendem que essa prática é de responsabilidade dos polos. Em se tratando das fontes de fomento alternativas aos cursos UAB, parte (25%) cita o Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação – FNDE, outros (50%) a Matriz de Orçamento e Custeio de Capital – OCC e o restante (25%) relata que sem os aportes da Capes os cursos UAB não seriam ofertados.

A questão (n. °12), aberta e dissertativa, indagou as maiores dificuldades vivenciadas pelas Coordenações UAB/RS no processo de oferta de cursos. Como resultado, verifica-se que os maiores problemas são relativos à/aos:

- ✓ “Os editais e os processos de análise de demanda e capacidades”.
- ✓ “Articulação internamente na universidade para a mobilização de docentes para a realização dos cursos”.
- ✓ “A oferta de novos cursos está condicionada a publicação de edital pela DED/Capes, como não há calendário de publicação, dificulta o planejamento institucional”.

7.2 ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS RELATIVOS AOS ALUNOS UAB/UFMS

A partir das contribuições dos alunos, principalmente nas questões abertas, acredita-se na relevância do sistema UAB e na necessidade de melhoria contínua dos seus processos. Como

resultado, de diferentes pontos de vista, identificou-se agrupamentos em torno de determinados aspectos convergentes, incluindo-se a visão qualitativa dos cursos do sistema UAB.

Os dados foram tabulados e são apresentados para torná-los acessíveis dentro de uma lógica, a fim de atender o objetivo geral: *Avaliar a qualidade dos cursos, na percepção dos alunos, ofertados pela Universidade Federal de Santa Maria no âmbito da Universidade Aberta do Brasil (UAB). De maneira complementar, propor um instrumento de apoio à tomada de decisão no processo de avaliação de demanda de cursos aos polos efetivos.*

7.2.1 Análise de Perfil do Alunos UAB/UFSM

Periodicamente, a Capes, mediante editais públicos, seleciona as propostas das IPES integrantes do Programa Sistema Universidade Aberta do Brasil - UAB para a oferta de cursos superiores na modalidade a distância. As vagas serão prioritárias para cursos na área de Formação de Professores (licenciaturas), em atendimento à Política Nacional de Formação de Professores, conforme Decreto n.º 8.752, de 9 de maio de 2016 (CAPES, 2018).

O último edital DED/CAPES n.º 05/2018 objetivou a seleção de 100 mil vagas no País, destas, destinou 75% aos cursos da área de Formação de Professores e demais profissionais do magistério. A estratégia teve o intuito de “atender ao plano de ações estabelecido pelo MEC, que indicou o Sistema UAB como uma das linhas de ação da Política Nacional de Formação de Professores (inicial e continuada) e de apoio ao cumprimento das metas 12, 14, 15 e 16 do PNE 2014-2024” (CAPES, 2018).

O sistema UAB oportuniza a articulação, a interação e estimula a parceria dos três entes governamentais (Federal, Estadual e Municipal) com as universidades públicas e demais organizações interessadas, viabilizando mecanismos para a implantação e a execução de cursos de graduação e pós-graduação de forma consorciada.

O aluno que pretende ingressar no sistema UAB submeter-se-á ao processo de seleção conforme o modelo tradicional dos cursos de graduação presenciais, com aplicação de prova de vestibular. Dessa forma, a única exigência é de que os candidatos tenham concluído o ensino médio. A realização das provas ocorrerá a critério das IPES, os interessados deverão procurar as informações complementares na respectiva instituição de interesse ou no polo de apoio presencial (CAPES, 2018).

A pesquisa realizada com os alunos regulares UAB/UFSM, a fim de aferir a qualidade dos serviços prestados, retornou com a participação de 364 alunos (13%) dos mais diversos

curso e polos de apoio presencial. Na oportunidade, o SIE/UFSM verificou haver 2.916 alunos matriculados e em situação de regularidade no período de 2018/2, para os quais foi enviado o questionário (APÊNDICE A). A pesquisa, para as questões abertas de n.º 60 a 63, apresentou uma expressiva contribuição dos alunos, mostrando, assim, a intenção por parte dos alunos na evolução qualitativa dos processos inerentes ao sistema UAB.

As respostas dos participantes no final da pesquisa foram registradas em um arquivo de dados (*Excel*) e posteriormente exportadas para o SPSS (*Statistical Package for the Social Science*). A seguir, nas Tabelas 1 e 2, são descritas as características de perfil dos respondentes que fizeram parte da amostra.

Tabela 1 – Perfil dos respondentes segundo as variáveis: gênero, idade, renda, tipo de curso, cidade, distância, frequência no polo e fator de abandono.

(continua)			
Variáveis	Alternativas	Frequência	Porcentagem Válida
Gênero	Masculino	83	22,8
	Feminino	281	77,2
Idade	até 20	6	1,6
	de 20 a 30	109	29,9
	de 30 a 40	142	39,0
	Acima de 40	107	29,4
Renda Familiar	até 1 salário mínimo	58	15,9
	Entre um e dois salários-mínimos	75	20,6
	Entre três e cinco salários-mínimos	172	47,3
Curso EaD	Mais de cinco salários-mínimos	59	16,2
	Pós-Graduação <i>Lato Sensu</i>	178	48,9
	Licenciatura e Graduação	186	51,1
Cidade do curso e moradia	Mesma cidade de curso e moradia	96	26,0
	Diferente cidade de curso e moradia	268	74,0
Distância da residência ao polo	Até 3km	77	21,1
	De 03 a 10km	40	11,0
	De 10 a 20km	29	8,0
	De 20 a 30km	27	7,4
	De 30 a 50km	40	11,0
	Acima de 50km	151	41,5
A frequência que vou ao polo	Uma vez por mês	123	33,8
	Uma vez a cada dois meses	75	20,6
	Uma vez a cada três meses	54	14,8
	Uma vez a cada quatro meses	19	5,2
	Uma vez a cada cinco meses	10	2,7
	Uma vez a cada seis meses	62	17,0
	Uma vez por ano	14	3,8
Acima de uma vez ao ano	7	1,9	

Tabela 1 – Perfil dos respondentes segundo as variáveis: gênero, idade, renda, tipo de curso, cidade, distância, frequência no polo e fator de abandono.

(conclusão)			
Variáveis	Alternativas	Frequência	Porcentagem Válida
Fator que o(a) levaria abandonar o curso	Insatisfação com o curso escolhido	85	23,4
	Insatisfação com o professor/tutor	31	8,5
	Problemas familiares	32	8,8
	Paternidade ou maternidade	6	1,6
	Dificuldades financeiras	23	6,3
	Mudança de cidade	8	2,2
	Moradia muito longe do polo	49	13,5
	Doença	91	25,0
	Outro	39	10,7

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

A maioria dos respondentes são do sexo feminino (77,2%), e o restante, 22,8%, do sexo masculino. Quanto à idade, 68,4% possuem idade igual ou superior a 30 anos. A variável renda familiar mostra que a maioria (47,3%) está na faixa entre três e cinco salários-mínimos. Outros (15,9%) possuem renda familiar de até um salário-mínimo. Esse último, se comparado ao ensino presencial na UFSM, enquadrar-se-iam como beneficiários do Benefício Socioeconômico (BSE/UFSM). O BSE garante o direito à alimentação gratuita no restaurante universitário, moradia estudantil (para alunos que não possuem família residindo no município) e auxílio-transporte de 50% do valor da passagem estudantil dentro de Santa Maria para alunos que residem no município, mas precisam se deslocar diariamente até a sede do curso.

Dos respondentes, 48,9% são alunos(as) dos cursos de Pós-Graduação *Lato Sensu*, os demais, 51,1%, são alunos(as) dos cursos de Graduação (licenciaturas). A maioria (74%) não reside na mesma cidade dos cursos UAB/UFSM sendo que a distância entre as suas residências e o polo é acima de 30 km para a maioria (52,5%). Uma pequena parcela (21,1%) reside até 3 km do polo.

A frequência de deslocamento ao polo é de uma vez por mês para maioria dos respondentes (33,8%), aqueles que vão ao polo a cada bimestre e trimestre, se somados, possuem um índice interessante (35,4%). Quando questionados sobre os fatores de poderiam levar ao abandono do curso, a maioria (25%) relata doença como principal motivo, na sequência, a insatisfação com o curso escolhido (23,4%). Outros (13,5%) apontam o fato de morar longe do polo como motivação ao abandono do curso. A Tabela 2 traz informações

complementares do perfil dos alunos, dentre eles: tempo dedicado ao curso, opção de escolha, trabalho, abandono e evasão.

Tabela 2 – Perfil dos respondentes segundo as variáveis: faria outro curso EaD/UFSM, ensino médio, tempo dedicado ao curso, opção de escolha, dúvidas, trabalho, abandono e evasão.

Variáveis	Alternativas	Frequência	Porcentagem Válida
Faria outro curso EaD/UFSM	Sim, faria outro curso de graduação	106	29,2
	Sim, faria outro curso de pós-graduação <i>latu sensu</i>	240	65,9
	Não	18	4,9
Você cursou o ensino médio	Somente em escola pública	274	75,3
	A maior parte em escola pública	27	7,4
	Somente em escola privada	44	12
	A maior parte em escola privada	19	5,2
Tempo semanal dedicado a EaD	Até 10 horas	202	55,6
	De 11 a 15 horas	90	24,7
	De 16 a 20 horas	50	13,7
	Acima de 20 horas	22	6,0
O que fez escolher curso EaD	Pelas oportunidades de trabalho e carreira	172	47,3
	Influência dos pais, professores e amigos	3	0,8
	Gosta da área em que se insere o curso	163	44,8
	Informações sobre o curso: meios de comunicação ou palestras	8	2,2
	Outros	18	4,9
Dúvidas na escolha do curso	Sim	53	14,6
	Não	294	80,8
	Talvez	17	4,6
Precisou trabalhar durante o curso	Sim, e isso tende a influenciar a minha possível decisão de abandonar o curso.	52	14,3
	Sim, mas isso não influenciaria a minha decisão de abandonar o curso.	274	75,3
	Não	38	10,4
Ao abandonar o curso falaria com	Não. Decido sozinho(a)	77	21,2
	Sim. Converso com amigos e/ ou familiares	194	53,3
	Sim. Converso com outros colegas do curso	32	8,8
	Sim. Converso com o tutor e/ou professores do curso	61	16,7
Fatores influenciadores da evasão	Estrutura do curso	27	7,4
	Infraestrutura de ensino deficiente	27	7,4
	Falta de suporte acadêmico e pedagógico	71	19,5
	Os conteúdos ministrados não atendem às minhas expectativas	46	12,6
	Dificuldade de adaptação ao ritmo da Universidade	26	7,1
	Não satisfeito com o meu rendimento acadêmico	68	18,7
	Insatisfação com o professor e método de aula	36	9,9
	Outros	63	17,3
Farei outro curso em EaD	Sim, o mesmo curso em outra Instituição Pública	20	5,5
	Sim, outro curso em outra Instituição Pública	121	33,4
	Sim, o mesmo curso em outra Instituição Privada	1	0,3
	Sim, outro curso em outra Instituição Privada	48	13
	Não	172	48

A maioria dos respondentes (95,1%) faria um novo curso UAB/UFSM, (graduação e/ou pós-graduação) e 75,3% cursaram o ensino médio em escolas públicas. O tempo dedicado às atividades na EaD é de até 10 (dez) horas semanais (55,6%).

A pesquisa apontou, ainda, que a escolha do curso ocorre pela oportunidade de trabalho e carreira (47,3%). Na sequência, 44,8% gostam da área em que se insere o curso.

A maioria demonstrou não ter dúvida na escolha do curso (80,8%) e teve de exercer alguma atividade remunerada (75,3%), mas, conforme os respondentes, não seria motivo de desistência do curso. Se optassem por abandonar o curso antes, fariam com amigos e familiares (53,3%).

Os principais fatores da evasão seriam a falta de suporte acadêmico e pedagógico (19,5%) e, na sequência, e/ou por consequência, a insatisfação com o rendimento no curso pelo próprio aluno(a) (18,7%). A falta de interesse pelos conteúdos ministrados no curso é o terceiro fator (12,6%) motivo de evasão. A soma desses três fatores representa mais da metade dos motivos de evasão (50,8%). Dos respondentes, quase a metade (48%) não pretende fazer outro curso EaD. Contudo, mais de um terço (33,4%) pretende fazer outro curso EaD em uma instituição de ensino pública.

7.2.2 Análise Descritiva do Questionário dos Alunos UAB/UFSM

Nessa subseção são apresentadas as tabelas descritivas componentes do questionário que busca aferir a qualidade dos cursos da UAB/UFSM sob a perspectiva dos alunos. As tabelas apresentam-se divididas nos seguintes fatores: a) aspectos não acadêmicos (Tabela 3); b) conteúdos programáticos (Tabela 4); c) reputação (Tabela 5); d) aspectos acadêmicos (Tabela 6); e) acesso (Tabela 7); e f) compreensão (Tabela 8).

Tabela 3 – Distribuição de frequências relativas aos fatores não acadêmicos.

Variáveis	Percentuais				
	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Nem concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
18.Considero a infraestrutura do polo adequada a Educação a Distância. (sala, mesa, cadeira, quadros, projetores, etc.).	1,92	9,07	5,49	35,44	48,08
19.Os polos possuem biblioteca e laboratório de informática adequadas as necessidades dos alunos.	4,95	10,99	15,11	39,56	29,40
20.O polo possui estrutura predial em condições adequadas às aulas.	2,75	6,87	6,59	32,42	51,37
21.No polo, as instalações atendem, adequadamente, aos requisitos de limpeza, iluminação, acústica, ventilação, segurança, conservação e comodidade necessária à atividade proposta.	2,47	7,42	6,04	29,12	54,95
22.O polo disponibiliza recursos de informática atualizados, com acesso à internet, em quantidade e qualidade compatíveis com as necessidades das atividades propostas e atende, adequadamente, às demandas individuais dos alunos.	4,95	9,89	12,91	33,52	38,74
23.As instalações sanitárias atendem de maneira adequada aos requisitos de espaço físico, iluminação, ventilação e limpeza.	3,30	7,69	7,69	31,04	50,27
24.O polo possui profissionais administrativos em quantidade adequada.	3,30	4,95	18,13	25,00	48,63

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

Esse fator contém variáveis fundamentais a fim de permitir aos alunos cumprirem as obrigações acadêmicas. A maioria dos respondentes (83,52%) concorda que a infraestrutura dos polos é adequada para os processos da UAB. Outros (11%) discordam dessa afirmativa e os demais, 5,49%, não concordam nem discordam.

Para a maioria dos respondentes, os polos possuem biblioteca e laboratórios de informática adequados às necessidades dos alunos (68,96%). Outros (15,93%) discordam e o restante, 15,11%, não concorda nem discorda, ou não soube responder.

Quanto à estrutura predial, os respondentes (82,79%) concordam que os polos possuem condições adequadas às aulas. Ainda, 84,07% concordam que os polos atendem aos requisitos de limpeza, iluminação, acústica, ventilação, segurança, conservação e comodidade.

Os respondentes (72,26%) entendem que o polo atende, quanto aos recursos de informática, em quantidade e qualidade necessária, as demandas dos alunos. Esse tema não é consenso, já que parte dos respondentes (14,84%) discorda da afirmativa e os demais, 12,91%, não concordam nem discordam, ou não souberam responder.

Ainda, a maioria (81,31%) entende que as instalações sanitárias atendem aos requisitos de espaço físico, iluminação, ventilação e limpeza. Parte dos respondentes (10,99%) discorda, e os demais, 7,99%, não concordam nem discordam.

De maneira complementar, a maioria (73,63%), entende que os polos possuem pessoal administrativo em quantidade adequada. Outros discordam (8,24%), e os demais, 18,13%, não concordam nem discordam.

Tabela 4 – Distribuição de frequência das variáveis relativas aos conteúdos programáticos.

Variáveis	Percentuais				
	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Nem concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
25.O curso atende(u) as minhas expectativas.	3,57	8,79	6,04	36,81	44,78
26.No início do curso foi apresentado o conteúdo programático.	2,75	4,40	5,49	22,53	64,84
27.O material didático é atualizado e boa qualidade.	5,22	11,26	7,97	33,52	42,03
28.O curso possui, de maneira complementar, videoaulas a disposição dos alunos.	1,10	1,10	6,32	18,68	72,80
29.A minha preferência é para os cursos das instituições públicas de ensino.	0,55	7,69	0,00	13,46	78,30
30. A UFSM deveria utilizar com maior frequência os canais de comunicação e divulgação dos seus cursos na cidade.	0,27	0,27	12,91	18,68	67,86
31.A UFSM oferece planos de ensino flexíveis e adequados.	2,47	8,24	12,64	39,56	37,09

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

Para o critério conteúdos programáticos, a maioria (81,59%) dos alunos concorda que o curso atende(u) às expectativas. Outros (12,36%) discordam, e o restante, 6,04%, não concorda nem discorda, ou não soube opinar.

O material didático é atualizado e de boa qualidade para a maioria (75,55%). Mas uma parcela dos respondentes (16,48%) discorda e os demais, 7,97%, não concordam nem discordam. A maioria (91,76%) prefere os cursos das instituições públicas de ensino.

Os respondentes (86,54%) entendem que a UFSM deveria divulgar os cursos da UAB com maior frequência nas cidades-polo, e uma parcela significativa (12,91%) não concorda nem discorda. Relata-se que, para a maioria, os planos de ensino são adequados (76,65%). Entretanto, esse parecer não é unanimidade, visto que discordam 10,71% dos alunos(as) discordam, e outros 12,64% não concordam nem discordam dessa afirmação.

Tabela 5 – Distribuição de frequência das variáveis relativas à reputação.

Variáveis	Percentuais				
	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Nem concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
32.Se comparada com as outras instituições públicas de ensino superior, os cursos EaD/ UFSM tem maior qualidade.	1,92	5,77	27,20	25,55	39,56
33. Os professores demonstram uma atitude positiva em sala de aula.	3,02	8,52	16,76	29,67	42,03
34.Eu indicaria os cursos EaD/UFSM aos amigos para cursar graduação ou pós-graduação.	0,55	4,12	6,04	15,66	73,63
35.A UFSM possui uma imagem profissional.	0,27	0,82	3,57	18,13	77,20

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

O critério de reputação sugere a importância das IPES em projetar uma imagem profissional. A maioria dos respondentes (65,11%) concorda que a UFSM possui maior qualidade se comparada as outras IPES. Alguns discordam (7,69%), e uma parcela significativa (27,20%) não soube opinar.

Sobre o processo de aula, para a maioria dos respondentes (71,7%) o professor possui uma atitude positiva em aula. Mas, esse fato pode ser melhorado para aqueles que discordam dessa indicativa (11,54%), bem como para aqueles (16,76%) que nem concordam nem discordam. A maioria (89,29%) indicaria os cursos UAB/UFSM para os amigos e 95,33% acreditam que a UFSM possui uma imagem profissional.

Tabela 6 – Distribuição de frequência das variáveis relativas aos aspectos acadêmicos.

Variáveis	Percentuais				
	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Nem concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
36.O curso possui professores em quantidade adequada.	1,10	6,04	10,71	23,35	58,79
37.O curso possui tutores em quantidade adequada.	3,85	9,62	9,07	27,20	50,27
38.Os professores e tutores são sensíveis em atender as necessidades do aluno.	4,12	14,56	5,49	34,62	41,21
39.Quando tenho dificuldades, os professores mostram interesse sincero em resolvê-lo.	2,47	14,29	5,77	32,42	45,05
40.Possuo fácil acesso aos professores e tutores do curso a fim de me auxiliarem nas minhas dúvidas referentes ao curso.	4,40	10,16	8,24	36,81	40,38
41.Os professores possuem experiência e amplo conhecimento em sua área.	1,10	4,12	9,62	21,70	63,46
42.Os professores favorecem o meu melhor desempenho durante o semestre.	3,30	9,62	12,64	32,97	41,48
43.O tempo, dos professores, dedicado a resolução das dúvidas dos alunos é adequado.	6,04	15,11	13,46	32,97	32,42
44.Possuo fácil acesso e retorno dos servidores da UFSM quanto as minhas dúvidas em geral.	4,40	13,19	14,56	30,77	37,09

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

Os aspectos acadêmicos representam as responsabilidades de comunicação, possibilitando discussões suficientes e estando apto a fornecer uma avaliação regular. Para a maioria (82,14%), os cursos UAB/UFSM possuem professores em quantidade adequada. Uma parcela (7,14%) discorda dessa afirmação e os demais, 10,71%, nem concordam nem discordam, ou não souberam opinar.

A maioria dos respondentes (75,83%) concorda que os professores e tutores são sensíveis em atendê-los. Contudo, outros (18,68%) discordam desse posicionamento e os demais, 5,49%, nem concordam nem discordam da afirmativa. Os professores possuem interesse no atendimento e na resolução dos problemas com os alunos, aponta a maioria dos respondentes (77,47%). Parte dos alunos (8,38%) discorda dessa alternativa e o restante, 5,77%, nem concorda nem discorda.

No que se refere ao acesso aos professores e tutores, a maioria dos respondentes (77,19%) concorda que possui facilidade com esse tema. Porém, uma parcela (14,56%) discorda dessa afirmativa e outros (8,24%) nem concordam nem discordam. Observa-se, ainda, de maneira expressiva (65,39%), que o tempo dos professores dedicado à resolução de dúvidas é

adequado. Mas uma parcela significativa (21,15%) discorda dessa afirmação, e os demais (13,46%) não souberam opinar.

Tabela 7 – Distribuição de frequência das variáveis relativas ao acesso.

Variáveis	Percentuais				
	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Nem concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
46.Tenho dificuldades com informática básica (Excel, Word e PowerPoint).	62,64	16,21	4,12	12,09	4,95
47.Tenho dificuldades em utilizar o sistema Moodle/UFSM.	74,45	10,16	2,75	10,71	1,92
48.Gostaria de ter visitado a UFSM – campus Santa Maria/RS.	10,99	3,30	22,53	12,36	50,82
49.Há cursos da UFSM que, na minha cidade, não são considerados importantes.	36,81	7,69	32,42	12,91	10,16
50.Fico à vontade para fazer perguntas aos professores e tutores.	3,85	5,77	8,52	25,82	56,04
51.Os alunos procuram o professor quando precisam de ajuda.	2,47	6,04	14,01	38,74	38,74
52.Participei da consulta pública/pesquisa, realizada pela Prefeitura, que sugeriu os cursos ofertados no polo.	60,71	4,12	18,13	4,95	12,09
53.O administrativo do polo é facilmente contatado e me auxilia sempre que preciso.	4,67	5,77	20,33	16,48	52,75
54. Os alunos são tratados com respeito e igualdade.	1,65	5,22	7,42	15,93	69,78

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

O tema acesso relaciona-se a questões como proximidade, facilidade de contato, viabilidade e conveniência. Quando questionados quanto às dificuldades em informática básica, os alunos (78,85%) informam que esse tema não seria um problema. Em contrapartida, uma parte dos respondentes (8,52%) informa possuir dificuldades, e outros (4,12%) nem concordam nem discordam. De maneira similar, o sistema Moodle/UFSM não representa uma dificuldade (84,62%). Mas esse tema não é consenso para aqueles que discordam (12,62%) e para os demais, 2,75%, que nem concordam nem discordam da assertiva.

A maioria dos alunos UAB/UFSM gostariam de ter visitado a UFSM – campus Santa Maria/RS (63,19%). Esse fato não é compartilhado por aqueles que discordam desse tema (14,29%). Os demais nem concordam nem discordam dessa questão (22,53%).

Quando questionados da possibilidade de haver cursos da UAB/UFSM considerados não importantes para a cidade, verificou-se opiniões divididas entre aqueles que discordam

(44,51%) e aqueles que concordam (23,08%). Havendo, ainda, uma parcela significativa (32,42%) que nem concorda nem discorda, ou não soube opinar.

No que se refere a participação da comunidade em consulta pública/pesquisa realizada pela Prefeitura com vista a sugerir os cursos a serem ofertados no polo, a maioria (64,84%) discorda de ter participado de consulta ou pesquisa pública. Outros (17,03%) teriam participado da consulta pública, e os demais, 18,13%, nem concordam nem discordam da alternativa.

Na questão que trata da disponibilidade do suporte administrativo do polo de apoio presencial, a maioria (69,23%) relata possuir fácil acesso. Outros (10,44%) discordam, e o restante, 20,33%, nem concorda nem discorda desse fato. Dos respondentes, uma parte significativa (85,71%) entende que os alunos são tratados com igualdade e respeito. Alguns (6,87%) discordam desse fato, havendo, ainda, aqueles (7,42%) que nem concordam nem discordam.

Tabela 8 – Distribuição de frequência das variáveis relativas à compreensão.

Variáveis	Percentuais				
	Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Nem concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
55.O polo atende aos requisitos de acessibilidade para os portadores de necessidades especiais para pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida. (Decreto N° 5.296/2004).	6,32	9,07	29,40	21,70	33,52
56.A EaD/UFSM disponibiliza, para alunos de baixa renda, assistência estudantil com: assistencial social, transporte, saúde bucal e refeições.	20,05	4,12	60,44	4,95	10,44
57.Sinto que faço parte da UFSM.	6,04	10,44	14,29	31,04	38,19
58.Quando iniciei o curso participei do dia do acolhimento, um evento onde são repassadas informações gerais de interesse do público, informações sobre a cidade, sobre a UFSM e o ensino a distância.	37,64	6,04	15,38	10,99	29,95
59.Acredito que seria muito importante haver nos cursos EaD da UAB/UFSM assistência psicossocial destinado ao auxílio no enfrentamento e resolução de conflitos psicológicos, sociais, interpessoais, acadêmicos e institucionais.	4,12	1,92	17,03	20,88	56,04

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

O fator compreensão relaciona-se com as necessidades específicas dos estudantes em termos de aconselhamentos e serviços de saúde. Para o questionamento se o polo atende aos requisitos de acessibilidade para os portadores de necessidades especiais, a maioria (55,22%) está de acordo com essa afirmativa. Outros (15,38%) discordam e os demais, 29,40%, nem concordam nem discordam, ou não souberam opinar.

Uma baixa taxa dos respondentes (15,38%) acredita que os alunos UAB/UFSM de baixa renda possuem direito à assistência estudantil (transporte, saúde bucal, refeições, etc.). Contudo, outros (24,18%) discordam dessa afirmativa, e a maioria (60,44%) não souber responder e optou pela indicativa de nem concorda nem discorda.

A maioria (69,23%) tem sentimento de fazer parte da UFSM. Mas parte dos respondentes (16,48%) discorda dessa afirmativa, e os demais, 14,29%, nem concordam nem discordam. Na UFSM, no início dos semestres, para o ensino presencial, ocorre o dia do acolhimento, um evento onde são repassadas informações gerais de interesse público sobre a cidade e a UFSM. Os respondentes (40,93%) entendem terem participado do dia do acolhimento nos polos de apoio presencial. Mas a maioria (43,68%) discorda dessa afirmativa, e os demais, 15,38% dos respondentes, nem concordam nem discordam.

Para a maioria (76,92%) seria muito importante haver nos cursos UAB/UFSM assistência psicossocial destinada ao auxílio no enfrentamento e na resolução de conflitos psicológicos, sociais, interpessoais, acadêmicos e institucionais. Outros (6,04%) discordam dessa necessidade, e os demais, 17%, nem concordam nem discordam, ou não souberam opinar.

7.3 ANÁLISE FATORIAL EXPLORATÓRIA DO QUESTIONÁRIO DOS ALUNOS UAB/UFSM

O processamento dos dados referente as questões n.º 18 a n.º 59 do questionário (APÊNDICE A) foi realizado no *software SPSS*. Na oportunidade, a tabela de comunalidades, com os componentes da pesquisa, apresentou 10 (dez) fatores para as questões de número 18 (dezoito) a 59 (cinquenta e nove), contudo, essa última obteve carga fatorial menor que 0,5 (0,471), sendo excluída das análises. A definição do número de fatores considerou como critério aqueles com autovalor superior a um e, para exclusão, aqueles identificados com carga fatorial e comunalidade inferior a 0,5 (JOHNSON; WICKERN, 2007; MULAIK, 2010).

A partir dessas premissas, na análise inicial obteve-se 10 (dez) fatores. Compuseram o fator 3 (três) as questões n.º 51 e n.º 53, mas foram excluídas das análises por apresentar Alfa de Cronbach de 0,397. De mesma forma o fator 5 (cinco), questões n.º 26, 45 e 58 com Alfa de Cronbach de 0,563. O fator 6 (seis), para as questões n.º 52 e 55, e fator 7 (sete), questões n.º 28 e n.º 30, obtiveram, respectivamente, Alfa de Cronbach de 0,331 e 0,473.

Os fatores 8 (oito) e 09 (nove), referente às questões n.º 56 e n.º 48, foram desconsiderados por apresentarem apenas uma carga para cada fator. As questões n.º 29 e n.º

49 representaram o fator 10 (dez), mas não foram incluídas nas análises por apresentarem o Alfa de Cronbach de 0,214. Segundo Hogarty *et al.* (2005), se o instrumento não apresenta um bom nível de determinação, ou seja, apresenta poucos itens por fator, com baixas cargas fatoriais e baixas comunalidades, aumenta a probabilidade de encontrar soluções fatoriais instáveis e questionáveis.

Conforme George e Mallery (2003), os valores para Alfa de Cronbach, inferiores a 0,70 são considerados inaceitáveis. Assim, alguns fatores foram excluídos do processo por apresentarem Alfa de Cronbach inferiores a 0,7, demonstrando baixa confiabilidade. São eles: fator 3 (três) e questões de números: 51 e 53, com Alfa de Cronbach **0,397**; fator 5 (cinco) e questões de números: 26, 45 e 58, com Alfa de Cronbach **0,563**; fator 6 (seis) e questões de números: 52 e 55, com Alfa de Cronbach **0,331**; e fator 7 (sete) com as questões de números: 28 e 30, com Alfa de Cronbach **0,473**.

Dessa forma, para o fator 1 (um), denominado Docente, foram considerados os autovalores, resultantes da análise fatorial, contidos nas questões números: 42, 39, 33, 38, 34, 25, 40, 41, 43, 32, 35, 31, 27, 36, 37, 50, 44, 57 e 54, com Alfa de Cronbach de 0,947. Fator 2 (dois), denominado Polo, obteve as questões de números: 20, 21, 18, 19, 22, 23 e 24, com Alfa de Cronbach de 0,870. Fator 4 (quatro), denominado Informática, obteve as questões de números: 46 e 47, com Alfa de Cronbach de 0,732. As cargas fatoriais destes fatores mostraram-se confiáveis e passíveis de análise (HAIR, 2005).

Quadro 4 – Fatores da amostra, questões do instrumento, cargas fatoriais, Alfa de Cronbach e KMO.

Fatores	Componentes	Alfa de Cronbach	KMO
	Questões e respectivas cargas		
Docente	25 (0,754); 27 (0,637); 31 (0,657); 32 (0,660); 33 (0,768); 34 (0,767); 35 (0,658); 36 (0,629); 37 (0,591); 38 (0,772); 39 (0,790); 40 (0,750); 41 (0,739); 42 (0,814); 43 (0,719); 44 (0,554); 50 (0,559); 54 (0,501) e 57 (0,549).	0,947	0,948
Polo	18 (0,786); 19 (0,751); 21 (0,847); 22 (0,724); 23 (0,708) e 24 (0,564).	0,870	0,865
Informática	46 (0,857) e 47 (0,866).	0,732	0,500

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

A partir das informações inicialmente geradas no processo de análise dos dados, foram realizadas análises de consistência interna dos fatores por meio do índice de Alfa de Cronbach, observando-se o valor mínimo de 0,7, expressando a confiabilidade dos dados. Para a análise

da fatorabilidade da matriz, observou-se o *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) mínimo de 0,50, conforme sugerido por Hair (2005). Como método de extração, utilizou-se valores maiores que 1, e como método de rotação varimax normalizado. Avaliou-se, ainda, os três fatores da amostra com base nas variáveis: idade, renda e distância entre a cidade de residência e o polo.

Tabela 9 – Fatores da amostra, variáveis, SIG, p value, média e desvio padrão.

Fatores	Variáveis	SIG	p value	Média	Desvio Padrão
Docente	Idade	0,940	0,030	4,116	0,765
	Renda	0,150	0,146		
	Distância	0,290	0,369		
Polo	Idade	0,950	0,056	4,092	0,840
	Renda	0,378	0,142		
	Distância	0,009	0,823		
Informática	Idade	0,000	0,000	1,679	1,039
	Renda	0,017	0,106		
	Distância	0,303	0,185		

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

Para os fatores Docente e Informática, sob a variável idade, o *p-value* mostrou-se menor que 0,05. Dessa forma, infere-se que o perfil idade, em determinada situação, é significativo e influência o fenômeno. A maior média foi de 4,116; denota-se, assim, maior impacto e influência no fator Docente. Verifica-se, para o fator Informática, que o SIG apresentou significância zero para a variável idade (Tabela 9), portanto, rejeita-se a hipótese nula havendo assim, diferenças significativas.

Verificou-se a homogeneidade de variância por intermédio da ANOVA, comparando os fatores docente e informática como variáveis dependentes e o perfil idade como variável dependente. Nesse processo de análise, para o fator docente, obteve-se SIG <0,05 (0,037) e similar ao fator informática com SIG <0,05 (0,00), ambos mostrando diferenças significativas. De modo a estratificar os dados, avaliou-se o Post-Hoc para o fator docente, com base na idade. O tema idade mostra-se relevante se analisado como diferencial no grupo de alunos UAB.

Tabela 10 – Fator docente com base na idade dos alunos, grupos, diferenças de médias e SIG.

Fator / Perfil	Grupos	Grupos de Correlação	Diferença de Médias	Sig.
Docente / Idade	até 20	de 20 a 30	-0,130	0,988
		30 a 40	-0,147	0,983
		Acima de 40	-0,396	0,773
	de 20 a 30	até 20	0,130	0,988
		30 a 40	-0,017	0,998
		Acima de 40	-,26576*	0,036
	30 a 40	até 20	0,147	0,983
		de 20 a 30	0,017	0,998
		Acima de 40	-,24878*	0,037
	Acima de 40	até 20	0,396	0,773
		de 20 a 30	,26576*	0,036
		30 a 40	,24878*	0,037

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

Verifica-se diferenças significativas no grupo de 20 a 30 anos se comparado àqueles com idade acima de 40 anos. De mesma forma, o grupo que possui mais 40 anos comparado com aquele de 30 a 40 anos. As diferenças mostram-se, ainda, nos grupos de 20 a 40 anos comparados com o grupo acima de 40. De maneira geral, verifica-se que os alunos do sistema UAB possuem idade superior a 30 anos (68,40%). Esse indicador, associado àquele que informa serem advindos de escola pública (75,30%), deve ser considerado para as políticas públicas educacionais. Avaliou-se, ainda, com base nas diferenças iniciais apresentadas, o post-hoc para fator informática com base na idade dos respondentes.

Tabela 11– Fator informática para idade, grupos, diferenças de médias e SIG.

Fator / Perfil	Grupos	Grupos de Correlação	Diferença de Médias	Sig.
Informática / Idade	até 20	de 20 a 30	0,097	0,985
		30 a 40	0,016	1,000
		Acima de 40	-0,449	0,479
	de 20 a 30	até 20	-0,097	0,985
		30 a 40	-0,081	0,892
		Acima de 40	-,54647*	0,002
	30 a 40	até 20	-0,016	1,000
		de 20 a 30	0,081	0,892
		Acima de 40	-,46581*	0,008
	Acima de 40	até 20	0,449	0,479
		de 20 a 30	,54647*	0,002
		30 a 40	,46581*	0,008

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

O grupo de 20 a 30 anos, comparado com aquele acima de 40, apresenta diferenças significativas, onde $SIG < 0,05$, rejeitando-se a hipótese nula. O efeito é similar ao grupo de 30 a 40 anos comparado com aquele acima de 40 anos. Observa-se ainda o mesmo resultado no grupo acima de 40 comparado com aqueles de 20 a 40 anos. Novamente, verifica-se que a idade é um tema diferencial. Realizou-se o teste de regressão para os fatores: docente, polo e informática, como variáveis independentes, e, como variável dependente, idade. Para o teste R obteve-se o valor de 0,230; R – Quadrado 0,053 e R – ajustado 0,045. Infere-se em 5,3% o indicador que explica o fenômeno. Na sequência, realizou-se o teste de regressão para os fatores: docente, polo e informática.

Tabela 12 – Teste de regressão para os fatores docente, polo e informática com a variável dependente idade.

Fatores	B	Desvio Padrão	Beta	t	p value	Tolerance	VIF
Docente	0,091	0,061	0,086	1,487	0,138	0,784	1,275
Polo	0,055	0,056	0,057	0,990	0,323	0,794	1,259
Informática	0,139	0,041	0,177	3,419	0,001	0,977	1,024

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

O índice mais alto de Fator de Inflação da Variância (VIF) foi de 1,275, indicando baixa multicolinearidade. O beta de maior valor é apresentado no fator informática, observando-se, assim, mais representativa ao perfil idade. Essa análise é ratificada ao verificar-se o *p-value* $< 0,05$ (0,001), demonstrando diferença significativa. Demais fatores (Docente e Polo) não apresentam o beta significativo, ou seja, exercem pouca influência. Essa análise pode ser validada ao compararmos o *p-value* apresentando 0,138 e 0,323 respectivamente, nesse contexto não influenciam o fenômeno (HAIR, 2005).

Verifica-se a idade, com 68,40% dos respondentes acima de 30 anos, como um diferencial nos cursos UAB/UFSM. Se comparados aos cursos presenciais em que a idade média é de 24 anos, verifica-se uma diferença significativa (SIE, 2018). Dessa forma, as ações a serem pensadas, no intuito qualitativo dos processos, devem considerar a relevância e impacto dessa variável.

7.3.1 Análise das Questões Dissertativas do Questionário dos Alunos UAB/UFSM

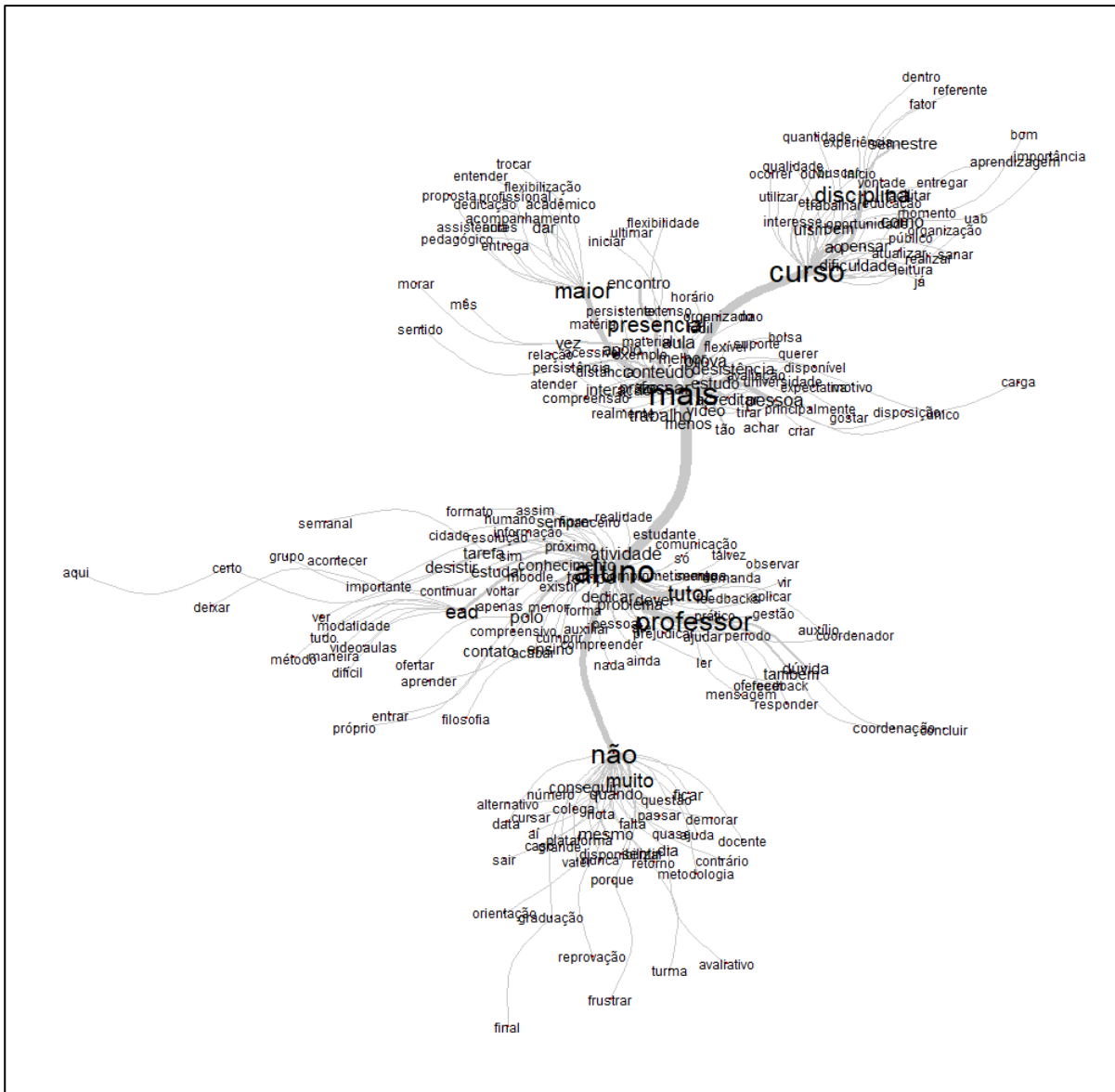
As questões de n.º 60, n.º 61, n.º 62 e n.º 63 do questionário foram elaboradas de modo a captar, na percepção dos alunos UAB/UFSM, as diversas variáveis qualitativas dos cursos. As questões, em geral, solicitaram a opinião dos alunos, como segue: a questão de n.º 60 pesquisou os fatores que podem reduzir a evasão nos cursos UAB/UFSM; na questão de n.º 61, buscou-se identificar as oportunidades de melhorias nos cursos UAB/UFSM; a questão de n.º 62 procurou retratar fatores positivos nos cursos EaD/UFSM, e na questão n.º 63 indagou-se sobre os fatores negativos nos cursos UAB/UFSM.

A fim de analisar os aspectos qualitativos, empregou-se a análise de *corpus* textual utilizando-se o software Iramutec 0,7 alpha 2. O Iramutec é um software gratuito e com fonte aberta, desenvolvido por Pierre Ratinaud (Lahlou, 2012; Ratinaud & Marchand, 2012) e licenciado por GNU GPL (v2). O software Iramutec permite realizar análises estatísticas sobre corpus textuais e sobre tabelas indivíduos/palavras, e ancora-se através no software R (www.r-project.org) e na linguagem Python (www.python.org).

Apresenta-se na sequência (Figura 1) o resultado para a questão de n.º 60, a qual buscou identificar, na perspectiva dos alunos, quais fatores poderiam reduzir a evasão nos cursos UAB/UFSM. Na análise verifica-se a frequência de palavras. Utilizando o software Iramutec, foram encontradas um total de 5.693 ocorrências, 154 segmentos de texto, 953 palavras que aparecem uma única vez, ou seja, 64,26% do total, representando 16,74% das ocorrências.

Na sequência, as palavras que tiveram maior incidência e o número de recorrências: “mais” (125); “aluno” (108); “ter” (98); “ser” (96) e “curso” (96). A seguir, apresenta-se o resultado gráfico de similitude com suas principais conexões e ramificações.

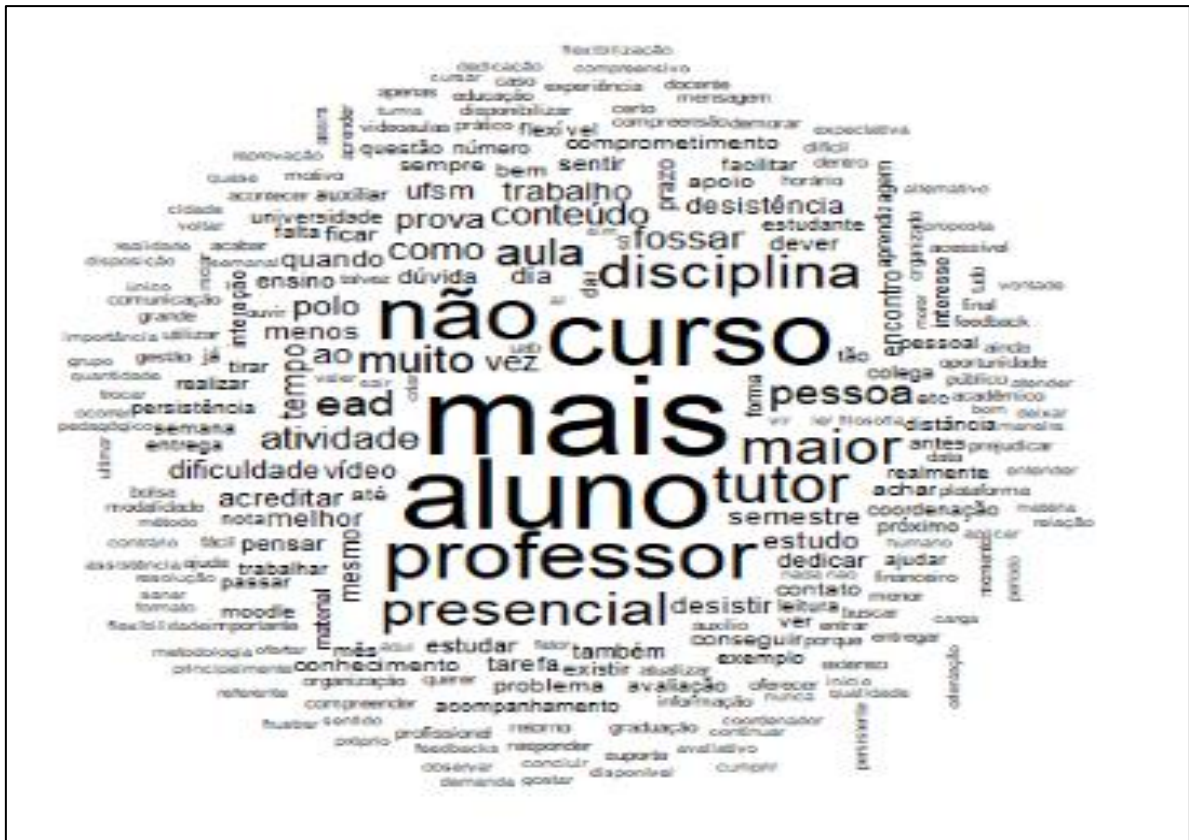
Figura 2 – Imagem de similitude da percepção dos alunos sobre os motivos de evasão.



Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

Na imagem de similitude (Figura 2), verifica-se a palavra “mais” diretamente ligada as palavras “curso” e “aluno”. Dentre as diversas sugestões, como percepção dos alunos, relata-se: a) “As aulas fossem mais interativas e com videoaula ou tele presenciais”; b) “tivesse videoaulas pelo menos das matérias mais complexas”; c) “tivesse mais assistência”; d) “o aluno tivesse mais tempo para se dedicar aos estudos”; e) “durante o curso a tutora presencial fosse mais acessível”; f) “tivesse mais atividades com interação” ; g) “todos conseguissem ter mais tempo destinado as atividades do curso”; “as pessoas (alunos), fossem mais comprometidas”.

Figura 3 – Nuvem de palavras da percepção dos alunos sobre os motivos de evasão.



Fonte: Elaborado pelo (2018).

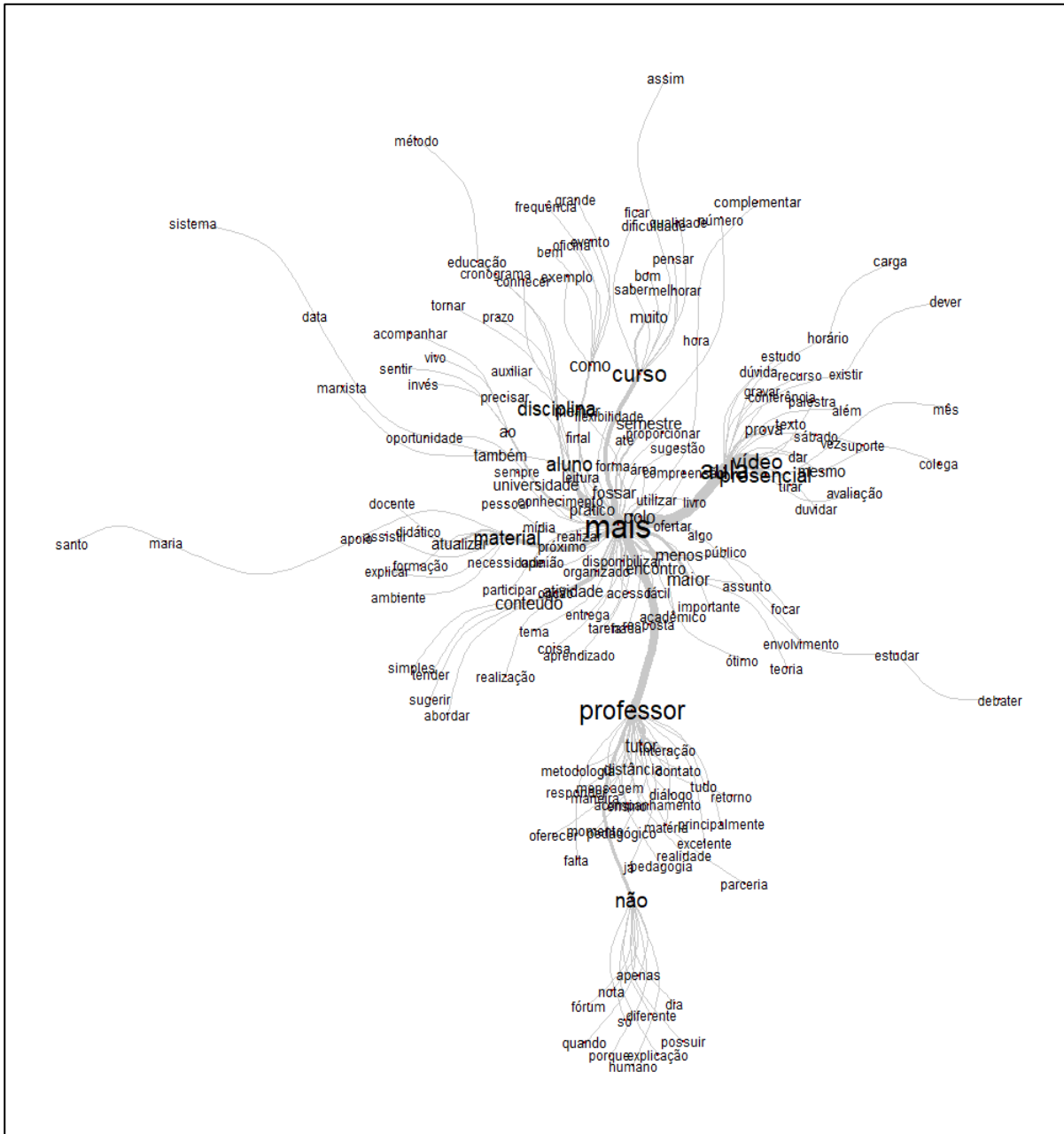
A imagem acima (Figura 3) reitera a correlação dos termos: “mais” (125); “aluno” (108) e curso (96); dentre outros, esses mostram-se com maior intensidade. Pode-se verificar que a percepção dos alunos, para essa questão, tende a convergir em opiniões similares.

Na sequência, apresenta-se abaixo (figura 4) o resultado da questão de n.º 61, a qual buscou identificar, também na perspectiva dos alunos, as oportunidades de melhorias para os cursos UAB/UFSM. Ao analisar textualmente a frequência de palavras para a questão de n.º 61, utilizando o software Iramutec, foram encontradas um total de 4.517 ocorrências, 224 segmentos de texto, 839 palavras que aparecem uma única vez, perfazendo 66,59% do total, o que representa 18,57% das ocorrências.

Na sequência, as palavras que apresentaram a maior incidência e o número de recorrências: mais (138); aula (89); professor (73); curso (60); vídeo (50); presencial (48) e não (47). A seguir, apresenta-se o resultado gráfico de similitude com suas principais conexões e ramificações. Conforme Bittencourt (2013), a evasão acentua-se nos primeiros semestres e evidencia a necessidade de maior atenção ao aluno que, por vezes, se sente solitário e

desestimulado para um processo de ensino autônomo. Destaca ainda, que o problema tende a se agravar, uma vez que, não existem medidas para evitar o fenômeno da evasão.

Figura 4 – Imagem de similitude das oportunidades de melhorias para os cursos UAB/UFMS.



Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

Verifica-se a palavra “mais” ramificada diretamente com as palavras “professor”, “videoaulas” e “presencial”. Exemplifica-se algumas respostas dos alunos UAB/UFMS, com as seguintes sugestões: a) “Mais encontros presenciais, vídeo aulas”; b) “tivessem videoaula”;

O gráfico de nuvem (Figura 5) que se refere à questão n.º 61 mostra o termo “mais” como de maior destaque. Seguido pelos termos: “vídeo”, “aula”, “curso”, “professor”, dentre outros. É notória a expectativa dos alunos por videoaulas e “mais” encontros presenciais.

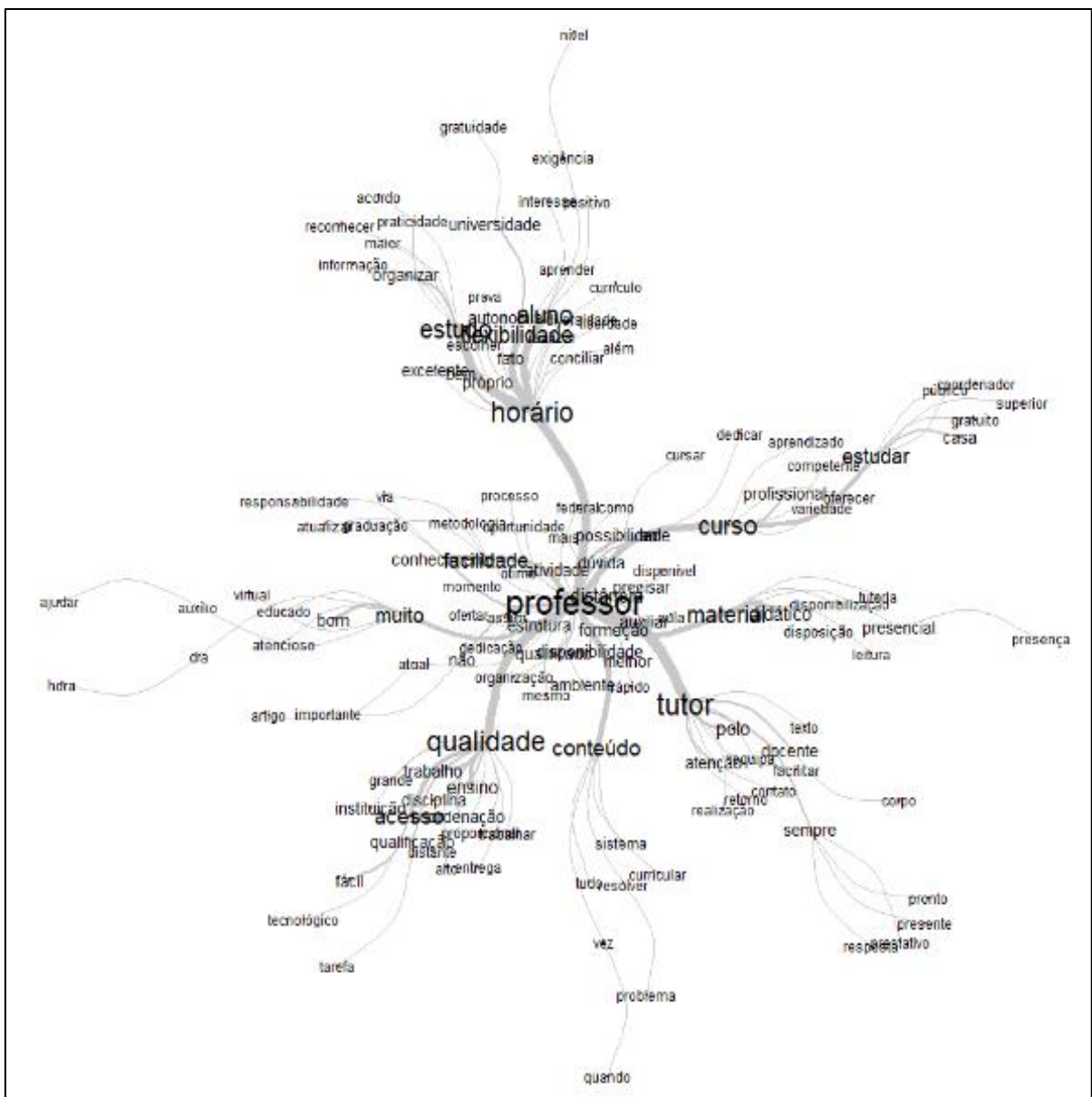
A perspectiva dos alunos para as oportunidades de melhoria no sistema UAB/UFSM pode ser descrita em algumas respostas da referida questão, dentre elas: a) “Se tivessem o apoio de videoaulas”; b) “Houvesse videoaulas para complementar o material”; c) “As disciplinas acontecessem de fato aplicando a tecnologia na educação, premissa do curso”; d) “Fosse dado aos cursos EaD a mesma atenção que se dá aos presenciais”; e) “O professor tentasse compreender a realidade prática do curso”; f) “alguns professores fossem mais envolvidos”; g) “Algumas disciplinas fossem atualizadas (conteúdos)”; h) “Os professores GRAVASSEM VIDEOAULAS falando sobre a matéria tratada, de forma a tornar o assunto entendível e tornar a relação com o aluno mais próxima”; i) “Se o material escolhido pelos professores fosse regularmente revisado e atualizado”; j) “Se o curso (Pedagogia Licenciatura) focasse menos em “decorar” a BNCC”; l) “Se o método pedagógico dos professores/tutores e o método de ensino condizer com a Pedagogia que nos é passada”; m) “O sistema moodle fosse mais organizado e moderno, com aplicativo de celular, e também, notificações sempre que o professor fizer, ou alterar postagem de conteúdo” e n) “Mais videoaulas dos nossos professores”.

Na sequência, apresenta-se (figura 6) o resultado para a questão de n.º 62, na qual buscou-se identificar, na perspectiva dos alunos, os fatores positivos para os cursos UAB/UFSM. Na análise, verifica-se a frequência de palavras utilizando o software Iramutec, através do qual foram encontradas um total de 3.095 ocorrências, 83 segmentos de texto, 515 palavras que aparecem uma única vez, ou seja, 62,58% do total, representando 16,64% das ocorrências. Na sequência, as palavras que tiveram maior incidência e número de reincidência: “professor” (75); “horário” (49); “tutor” (43); “qualidade” (41) e “estudo” (38).

As palavras apresentadas, indicando os pontos positivos dos cursos UAB/UFSM, são comprovadas nas frases dos alunos: a) “facilidade de acesso à pós-graduação, tempo para realização das tarefas amplo, o que facilita exercermos nossa profissão e procurarmos qualificação; b) “possibilidade de estudar a distância, conciliando trabalho e estudos. Curso gratuito, formação de qualidade, com profissionais qualificados”; c) “flexibilidade para estudar, cada um organiza seu período de estudo conforme a sua disponibilidade”; d) “total atenção dos tutores sempre prontos a ajudar, retorno imediato a tudo que se precisa”. e) “A coordenação também incansável nos retornos e na atenção. Conteúdos de muita qualidade”; f) “Formação dos tutores incontestáveis. Qualidade dos cursos EAD da UFSM, inquestionável”; g) “facilidade em realizar o curso via EaD. Flexibilização dos horários dos alunos na educação a

distância”. h) “Qualidade do ensino, qualidade dos professores e tutores e por ser EaD facilita a realização do curso”. A seguir (figura 6), apresenta-se o resultado gráfico de similitude com suas principais conexões e ramificações. Conforme Camargo & Justo (2013) a análise de dados textuais permite lidar com grandes quantidades de texto, produzindo resultados de grande relevância à pesquisa, com conteúdo produzido e relacionado a um determinado fenômeno, e dados compostos basicamente pela linguagem.

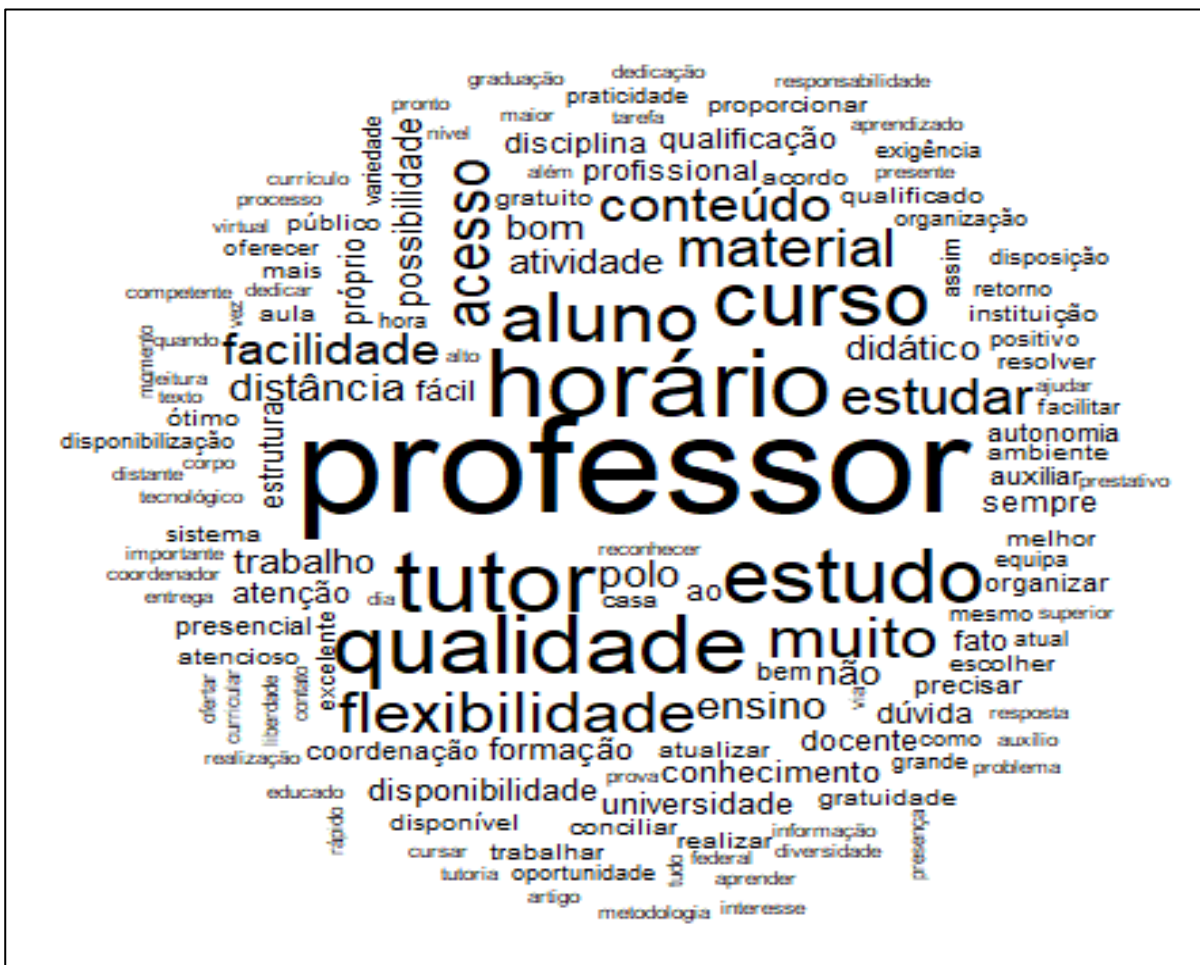
Figura 6 – Imagem de similitude dos fatores positivos para os cursos UAB/UFSM.



Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

No gráfico acima (Figura 6) é possível identificar a palavra “professor” ao centro, com ligação direta às demais, como: “horário”; “tutor”; “qualidade” e “estudo”. Pode-se inferir que os alunos UAB/UFMS avaliam positivamente os cursos, o corpo docente, os tutores, a facilidade e flexibilidade de horários inerentes dos cursos UAB. Esse feedback dos alunos demonstra o bom trabalho realizado pelos envolvidos, direta ou indiretamente, nos cursos UAB/UFMS. O sistema UAB mostra-se como uma política pública bem-sucedida, seja pela articulação entre as partes envolvidas seja pelo atendimento dos objetivos previstos. O Sistema UAB tem promovido diversos meios de repensar a prática pedagógica nas IPES, a fim de democratizar o conhecimento e produção científica brasileiros, mudando a cultura do ensino e aprendizagem (MILL, 2012).

Figura 7 – Nuvem de palavras dos fatores positivos para os cursos UAB/UFMS.



Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

Verifica-se (Figura 7) a correlação qualitativa do corpo docente, curso e qualidade. Tais fatores são evidenciados e reforçados, exemplificativamente, no rol de pontos positivos avaliados pelos alunos, dentre eles: a) “A coordenação, muito atenciosa, e algumas disciplinas do curso foram muito boas, porém outras não”; b) “a qualidade do curso”; c) “a variedade dos cursos”; d) “o curso de Pedagogia é muito bom, me surpreendeu positivamente”; e) “o material disponibilizado é muito bom e os conteúdos nos fazem refletir sobre todo o sistema educacional”; f) “o fato de ser à distância é ainda melhor, pois podemos organizar nossos estudos de acordo com nossos horários e necessidades”; g) “nível de exigência do curso; h) “a qualidade dos professores/tutores”; i) “acesso aos tutores”; j) “a atenção dos tutores a distância”; k) “metodologia, tutores, estrutura curricular”; l) “a liberdade de horários” e m) “a flexibilidade dos horários de estudos”.

Por fim, para as questões abertas, discorre-se (figura 8) com o resultado para a questão de n.º 63, na qual buscou-se identificar, na perspectiva dos alunos, os fatores negativos para os cursos UAB/UFSM. Na análise, verifica-se a frequência de palavras utilizando-se o software Iramutec, através do qual foram encontradas um total de 5.291 ocorrências, 140 segmentos de texto, 863 palavras que aparecem uma única vez, ou seja, 63,46% do total, representando 16,31% das ocorrências.

Na sequência, as palavras que tiveram maior incidência: “não” (122); “professor” (93); “falta” (83); “aluno” (67) e “curso” (60). A seguir, apresenta-se o resultado gráfico de similitude com suas principais conexões e ramificações.

O sistema UAB, se compararmos os últimos dez anos (2006 a 2016) verifica-se um importante desenvolvimento tecnológico em sua articulação com a EaD. Com o aperfeiçoamento das ferramentas existentes e alinhado as inovações metodológicas, dentre outros aspectos, infere-se que, os sistemas de tecnologia de informação e comunicação, que suportam as mais diversas atividades da UAB, têm sido as grandes promotoras de novas formas de ensino e aprendizagem (MILL, 2013).

Figura 9 – Nuvem de palavras dos fatores negativos para os cursos UAB/UFSM.



Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

O gráfico de nuvem evidencia a palavra “não” ao centro, além daquelas em destaque. Verifica-se, contudo, que nem todas as avaliações dos alunos são negativas. Tal situação é evidenciada nas respostas: “Não vejo pontos negativos” ou “não tenho opinião formada”.

De qualquer forma, pode-se verificar outras opiniões que merecem atenção do sistema UAB. As opiniões, a seguir, foram selecionadas por conter os termos centrais informados (figuras 8 e 9): a) “conteúdo das disciplinas desatualizados”; b) “muitas vezes, o material didático da disciplina não é de autoria dos professores”; c) “professores não muito participativos, sobrando quase tudo para o tutor”; d) “ausência de feedback em algumas atividades”; e) “ausência de videoaulas”; f) “não conter videoaulas para o seu melhor entendimento do curso”; g) “alguns professores não sabem disseminar seus conhecimentos”; h) “a distância entre coordenação/professores/alunos, não somente física”; i) “a demora dos professores em corrigir provas”; j) “a falta de comprometimento e de interesse de alguns tutores e professores”; l) “a falta da real comunicação com os professores”; e m) “a ausência e distância do professor e aluno”.

7.4 ANÁLISE DE PERFIL DAS CIDADES-POLO UAB/UFSM

Nessa seção, analisar-se-á, de maneira amostral, alguns polos UAB/UFSM a fim de identificar dados relativos ao perfil das cidades. Os polos de apoio presencial, objeto de pesquisa, foram escolhidos de maneira aleatória, e os cursos foram aqueles identificados como integralizados no primeiro semestre de 2018, conforme SIE/UFSM. Exemplifica-se como perfil da cidade aqueles indicadores que embasaram as novas instituições públicas de ensino superior, tais como: número de habitantes, atividades econômicas, localização, PIB, número de formandos no ensino médio e Índice de Desenvolvimento da Educação Básica (IDEB).

7.4.1 Polo de Apoio Presencial da Cidade de São João do Polêsine/RS

O polo UAB/UFSM localizado na cidade de São João do Polêsine/RS está distante 40 km da UFSM, campus sede de Santa Maria/RS. O município possui 2.646 habitantes e a economia local tem os serviços como atividade principal (70%). O Índice de Desenvolvimento da Educação Básica é de 4,5 e, no ano de 2014, registrou-se 27 (vinte e sete) concluintes do ensino médio (FUNDAÇÃO DE ECONOMIA E ESTATÍSTICA – FEE, 2014).

O sistema UAB na cidade é representado pela Universidade Federal de Santa Maria UFSM, Universidade Federal de Pelotas - UFPEL e Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (MEC, 2018). Não há registro de instituições que ofertam a EaD pelo setor privado (MEC, 2018).

No ano de 2007, ofertou-se pelo sistema UAB/UFSM 25 vagas para o curso de Tecnologia de Informação e Comunicação Aplicada a Educação (TIC), do qual obteve-se 13 formandos (52%). O mesmo curso foi ofertado no ano de 2009 com 25 (vinte cinco) vagas, obtendo-se 16 (dezesesseis) formandos (64%) (UFSM, 2018).

Quadro 5 – Polo UAB da cidade de São João do Polêsine/RS, perfil da cidade e dados acadêmicos.

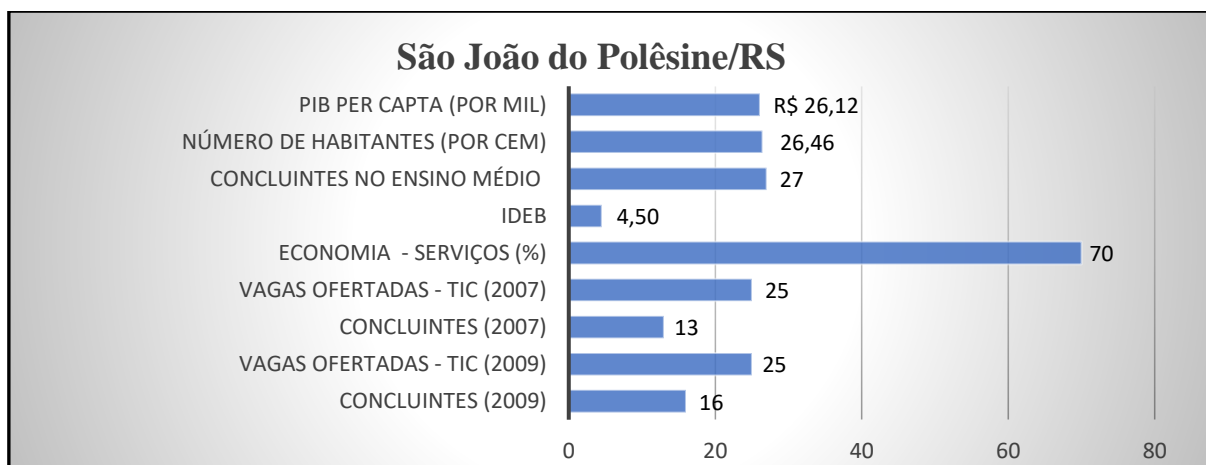
VARIÁVEIS	SÃO JOÃO DO POLÊSINE	MESORREGIÃO		Fonte
		Centro Ocidental Rio-grandense	Ano Base	
PERFIL DA CIDADE	PIB per capita.	R\$ 26.117,74	2015	IBGE
	Densidade demográfica (hab/km ²).	30,94	2010	IBGE
	Economia - Serviços	70%	2014	SEBRAE/RS
	Economia - Indústria	10%	2014	SEBRAE/RS
	Economia - Agropecuária	20%	2014	SEBRAE/RS
	Índice de Desenvolvimento Humano.	0,748	2010	IBGE
	Índice de Desenvolvimento da Educação Básica	4,5	2013	IBGE
	Número de concluintes no ensino médio escola pública	27	2014	FEE/RS
	Número de alunos matriculados no ensino médio 3ª Série (escola pública estadual).	36	2016	INEP
	Número de habitantes.	2.646	2017	IBGE
DADOS ACADÊMICOS	Número de vagas ofertadas no curso Tecnologias da Informação e da Comunicação Aplicadas à Educação – TIC.	25	2007	SIE/UFSM
	Número de alunos matriculados.	25	2007	SIE/UFSM
	Número de alunos formados.	13	52% *	SIE/UFSM
	Número de vagas ofertadas no curso Tecnologias da Informação e da Comunicação Aplicadas à Educação – TIC.	25	2009	SIE/UFSM
	Número de alunos matriculados.	25	2009	SIE/UFSM
	Número de alunos formados.	16	64% *	SIE/UFSM

* valores com base no número de vagas ofertadas

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

As informações acima (quadro 05) referem-se ao conjunto de dados secundários pesquisados em fontes diversas. Os referidos dados da pesquisa podem ser, conforme exposto, conferidos nos sites: IBGE, SEBRAE/RS, FEE/RS, INEP além do SIE/UFSM.

Quadro 6 – Síntese dos dados municipais e acadêmicos do polo de São João do Polêsine.



Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

No conjunto de informações acima (quadro 6) verifica-se, resumidamente, o panorama de dados municipais e acadêmicos referentes às ofertas UAB/UFSM. Em linhas gerais, observa-se que alguns dados da cidade podem interferir e/ou alterar a demanda, como o número de habitantes e o número de formandos no ensino médio. Esses, associados ao número de IPES que ofertam a EaD/UAB, podem contribuir para a redução na taxa de sucesso.

7.4.2 Polo de Apoio Presencial da Cidade de São Sepé/RS

O polo UAB/UFSM localizado na cidade de São Sepé/RS está distante 66 km da UFSM. O município possui 23.798 habitantes e a economia local tem os serviços como atividade principal (56%). A cidade registrou, no ano de 2014, 80 (oitenta) concluintes do ensino médio (FEE, 2014). Além da UFSM, ministram cursos pelo sistema UAB a Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS, a Universidade Federal de Pelotas – UFPEL e o Instituto Federal Farroupilha. Além das IPES, a cidade recebe os cursos da IES em EaD do setor privado, sendo: Centro Universitário Internacional – UNINTER, Faculdade Educacional da Lapa – FAEL e Centro Universitário SENAC (MEC, 2018).

No ano de 2008, ofertou-se pelo sistema UAB/UFSM, 40 vagas para o curso de Educação Ambiental (especialização), do qual obteve-se 23 formandos (58%). O mesmo curso foi ofertado, novamente, em 2012, com o quantitativo de 30 novas vagas, obtendo-se 15 formandos (50%) (UFSM, 2018).

Quadro 7 – Polo UAB da cidade de São Sepé/RS, perfil da cidade e dados acadêmicos.

(continua)

VARIÁVEIS	SÃO SEPÉ	MESORREGIÃO		
		Centro Ocidental Rio-grandense	Ano Base	Fonte
PERFIL DA CIDADE	PIB per capita.	R\$ 28.432,98	2015	IBGE
	Densidade demográfica (hab/km ²).	10,81	2010	SEBRAE/RS
	Economia - Serviços	56%	2014	SEBRAE/RS
	Economia - Indústria	10%	2014	SEBRAE/RS
	Economia - Agropecuária	34%	2014	IBGE
	Índice de Desenvolvimento Humano.	0,708	2010	IBGE
	Índice de Desenvolvimento da Educação Básica.	3,9	2013	IBGE
	Número de concluintes no ensino médio escola pública	80	2014	FEE/RS
	Número de alunos matriculados no ensino médio 3ª Série (escola pública estadual).	127	2016	INEP
	Número de habitantes.	23.798	2010	SIE/UFSM

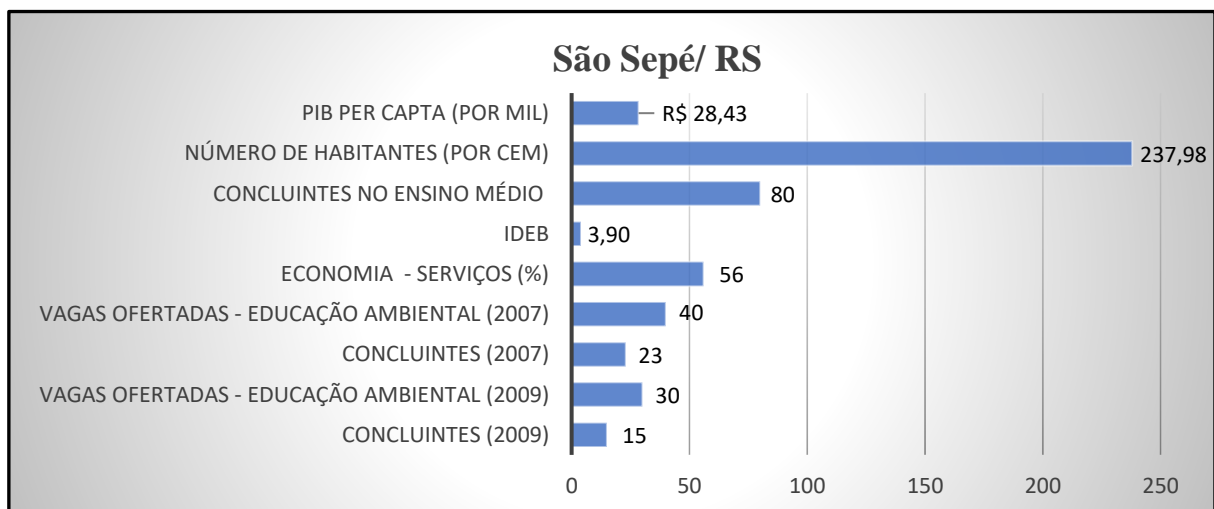
Quadro 7 – Polo UAB da cidade de São Sepé/RS, perfil da cidade e dados acadêmicos.

		(conclusão)		
DADOS ACADÊMICOS	Número de vagas ofertadas no curso Educação Ambiental (Especialização) .	40	2008	SIE/UFSM
	Número de alunos matriculados.	40	2008	SIE/UFSM
	Número de alunos formados.	23	58% *	SIE/UFSM
	Número de vagas ofertadas no curso Educação Ambiental (Especialização) .	30	2012	SIE/UFSM
	Número de alunos matriculados.	30	2012	SIE/UFSM
	Número de alunos formados.	15	50% *	SIE/UFSM
* valores com base no número de vagas ofertadas				

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

As informações acima (quadro 07) referem-se ao conjunto de dados secundários pesquisados em fontes diversas. Os referidos dados da pesquisa podem ser, conforme exposto, conferidos nos sites: IBGE, SEBRAE/RS, FEE/RS, INEP além do SIE/UFSM.

Quadro 8 – Síntese dos dados municipais e acadêmicos do polo de São Sepé.



Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

No conjunto de informações acima (quadros 7 e 8) verifica-se, resumidamente, o panorama de dados municipais e acadêmicos referente às ofertas UAB/UFSM. Observa-se que alguns dados da cidade podem interferir e/ou alterar a demanda, como o número de habitantes e o número de formandos no ensino médio. Esses, associados ao número de IPES que ofertam a EaD/UAB, bem como as instituições de ensino do setor privado que ofertam a EaD, impactam na perspectiva de demanda, com reflexo na taxa de sucesso dos cursos.

7.4.3 Polo de apoio presencial da cidade de Cachoeira do Sul/RS

O polo UAB/UFSM localizado na cidade de Cachoeira do Sul está inserido no campus UFSM e distante 113 km da UFSM de Santa Maria/RS. O município possui 85.495 habitantes e a economia local tem os serviços como atividade principal (62%) (IBGE, 2018).

A cidade registrou, no ano de 2014, 533 (quinhentos e trinta e três) concluintes do ensino médio (FEE, 2014). As IPES atuantes são: Universidade Federal de Santa Maria - UFSM, Universidade Federal de Pelotas – UFPEL, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina, Universidade Federal de Rio Grande – FURG, Universidade Federal do Pampa - UNIPAMPA. Além dessas, aquelas IES do setor privado: Universidade Castelo Branco - UC, Universidade Luterana do Brasil – Ulbra, Centro Universitário Leonardo Da Vinci – Uniasselvi, Centro Universitário Senac, Universidade Pitágoras – Unopar, Centro Universitário Internacional – Uninter, Universidade Salvador – UNIFACS (MEC, 2018).

No ano de 2012, a UAB/UFSM ofertou 30 vagas no curso de Gestão de Arquivo (especialização), obtendo 28 matriculados, e desses, 8 (oito) concluintes (27%). Ainda em 2012, ofertou o curso de Mídias na Educação, com 30 vagas, do qual obteve-se 24 concluintes (80%) (UFSM, 2018).

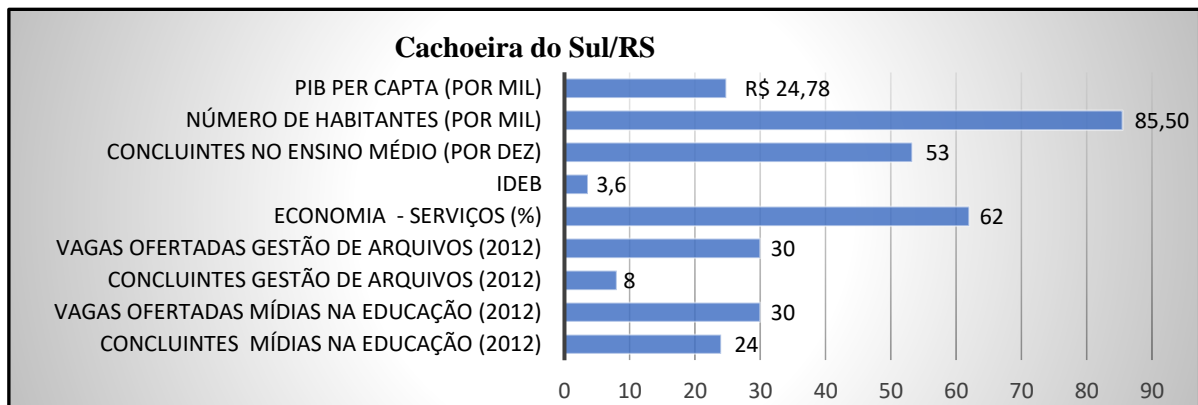
Quadro 9 – Polo de UAB da cidade de Cachoeira do Sul/RS, perfil da cidade e dados acadêmicos.

VARIÁVEIS	CACHOEIRA DO SUL	MESORREGIÃO Centro Oriental Rio- grandense	Ano Base	Fonte
PERFIL DA CIDADE	PIB per capita.	R\$ 24.778,91	2015	IBGE
	Densidade demográfica (hab/km2).	22,44	2010	IBGE
	Economia - Serviços	62%	2014	SEBRAE/RS
	Economia - Indústria	14%	2014	SEBRAE/RS
	Economia - Agropecuária	24%	2014	SEBRAE/RS
	Índice de Desenvolvimento Humano.	0,742	2010	IBGE
	Índice de Desenvolvimento da Educação Básica.	3,6	2013	IBGE
	Número de concluintes no ensino médio escola pública	533	2014	FEE/RS
	Número de alunos matriculados no ensino médio 3ª Série (escola pública estadual).	452	2016	INEP
	Número de habitantes.	85.495	2017	IBGE
DADOS ACADÊMICOS	Número de vagas ofertadas no curso Gestão de Arquivos (Especialização) .	30	2012	SIE/UFSM
	Número de alunos matriculados.	28	2012	SIE/UFSM
	Número de alunos formados.	8	27% *	SIE/UFSM
	Número de vagas ofertadas no curso Mídias na Educação (Especialização) 2012 .	30	2012	SIE/UFSM
	Número de alunos matriculados.	30	2012	SIE/UFSM
	Número de alunos formados.	24	80% *	SIE/UFSM
	<i>* valores com base no número de vagas ofertadas</i>			

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

As informações acima (quadro 09) referem-se ao conjunto de dados secundários pesquisados em fontes diversas. Os referidos dados da pesquisa podem ser, conforme exposto, conferidos nos sites: IBGE, SEBRAE/RS, FEE/RS, INEP, além do SIE/UFSM.

Quadro 10 – Síntese dos dados municipais e acadêmicos do polo de Cachoeira do Sul/RS.



Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

No conjunto de informações acima (quadro 10), verifica-se, resumidamente, o panorama síntese dos dados municipais e acadêmicos referente às ofertas UAB/UFSM. Observa-se que alguns dados da cidade diferem dos polos estudados anteriormente (São João do Polêsine e São Sepé), como o número de habitantes e o número de formandos no ensino médio. São 5 (cinco) as IPES que ofertam a EaD/UAB na cidade, além das demais instituições do setor privado que ofertam a EaD, em número de 7 (sete) IES.

7.4.4 Polo de Apoio Presencial da Cidade de Sobradinho/RS

O polo UAB/UFSM localizado na cidade de Sobradinho/RS está distante 143 km da UFSM de Santa Maria/RS. O município conta com 15.018 habitantes e a economia local tem os serviços como atividade principal (77%) (IBGE, 2014). A cidade registrou, no ano de 2014, 120 (cento e vinte) concluintes do ensino médio (FEE, 2014).

As IPES atuantes pelo sistema UAB são: Universidade Federal de Santa Maria - UFSM, Universidade Federal de Rio Grande – FURG, Universidade Federal do Pampa – UNIPAMPA e Universidade Federal de Pelotas - UFPEL. Há, ainda, a Universidade de Santa Cruz – UNISC representando o setor privado na oferta da EaD (MEC, 2018).

No ano de 2007, a UAB/UFSM ofertou 30 vagas para o curso de Pedagogia – Licenciatura, obtendo 27 (vinte sete) formandos (90%). Uma nova oferta, do mesmo curso, ocorreu no ano de 2012, com 50 (cinquenta) vagas, dessas, registrou-se 21 (vinte e um) formandos (42%) (UFSM, 2018).

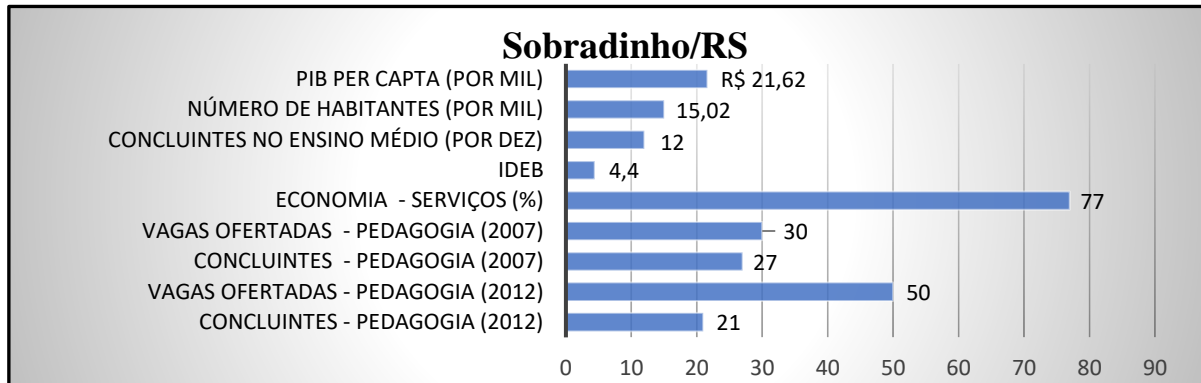
Quadro 11 – Polo de UAB da cidade de Sobradinho/RS, perfil da cidade e dados acadêmicos.

VARIÁVEIS	SOBRADINHO	MESORREGIÃO		
		Centro Oriental Rio- grandense	Ano Base	Fonte
PERFIL DA CIDADE	PIB per capita.	R\$ 21.617,28		IBGE
	Densidade demográfica (hab/km2).	109,54	2010	IBGE
	Economia - Serviços	77%	2014	SEBRAE/RS
	Economia - Indústria	10%	2014	SEBRAE/RS
	Economia - Agropecuária	13%	2014	SEBRAE/RS
	Índice de Desenvolvimento Humano.	0,743	2010	IBGE
	Índice de Desenvolvimento da Educação Básica.	4,4	2013	IBGE
	Número de concluintes no ensino médio escola pública	120	2014	FEE/RS
	Número de alunos matriculados no ensino médio 3ª Série (escola pública estadual).	93	2016	INEP
	Número de habitantes.	15.018	2017	IBGE
DADOS ACADÊMICOS	Número de vagas ofertadas no curso Pedagogia (Licenciatura) .	30	2007	SIE/UFSM
	Número de alunos matriculados.	30	2007	SIE/UFSM
	Número de alunos formados.	27	90% *	SIE/UFSM
	Número de vagas ofertadas no curso Pedagogia (Licenciatura) .	50	2012	SIE/UFSM
	Número de alunos matriculados.	50	2012	SIE/UFSM
	Número de alunos formados.	21	42% *	SIE/UFSM
	<i>* valores com base no número de vagas ofertadas</i>			

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

As informações acima (quadro 11) referem-se ao conjunto de dados secundários pesquisados em fontes diversas. Essas informações podem ser utilizadas para estimar a demanda pelos polos efetivos. Na cidade destaca-se, como atividade econômica preponderante, o setor de serviços (77%). As análises de demanda são mais complexas e merecem aprofundamento no tocante aos impactos na consolidação dos cursos e ofertas associado às barreiras para a entrada e aos graus de certa rivalidade no setor. Inclui-se, nesse rol, as instituições de ensino superior, seja, aquelas providas pelo Estado, ou ainda, aquelas organizações provenientes do setor privado (ABED, 2016).

Quadro 12 – Síntese dos dados municipais e acadêmicos do polo de Sobradinho/RS.



Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

No conjunto de informações acima (quadros 11 e 12) verifica-se, resumidamente, o panorama de dados do município, além daquelas informações de ordem acadêmica referentes às ofertas UAB/UFSM. Observa-se que alguns dados podem interferir na demanda dos cursos, como o número de habitantes e o número de concluintes no ensino médio, além do número de IPES que ofertam a EaD/UAB e das demais instituições do setor privado que ofertam a EaD.

7.4.5 Polo de Apoio Presencial da Cidade de Santo Antônio da Patrulha/RS

O polo UAB/UFSM da cidade de Santo Antônio da Patrulha/RS está situado na região da Grande Porto Alegre, distante 351 km da UFSM de Santa Maria/RS. A cidade conta com 39.685 habitantes e a economia local tem os serviços como atividade principal (56%) (IBGE, 2014). Registrou-se, no ano de 2014, 298 (duzentos e noventa e oito) concluintes do ensino médio (FEE, 2014). As IPES atuantes pelo sistema UAB são: Universidade Federal de Santa Maria - UFSM, Universidade Federal de Rio Grande – FURG, Universidade Federal do Pampa – UNIPAMPA e Universidade Federal de Pelotas - UFPEL. Na oferta da EaD pelo setor privado constam: Centro Universitário da Grande Dourados – UNIGRAN, Faculdade Educacional da Lapa – FAEL, Centro Universitário Leonardo da Vinci – UNIASSELVI, Centro Universitário de Ribeirão Preto – Estácio Ribeirão Preto, Centro Universitário FACVEST (MEC, 2018). No ano de 2012, o sistema UAB/UFSM ofertou o curso de Física Licenciatura, com 25 vagas, obtendo 6 (seis) formandos (24%). No ano seguinte, 2013, ofertaram-se 25 vagas para o curso de Administração Pública – Bacharelado, tendo 13 formandos, ou seja, 52% (UFSM, 2018).

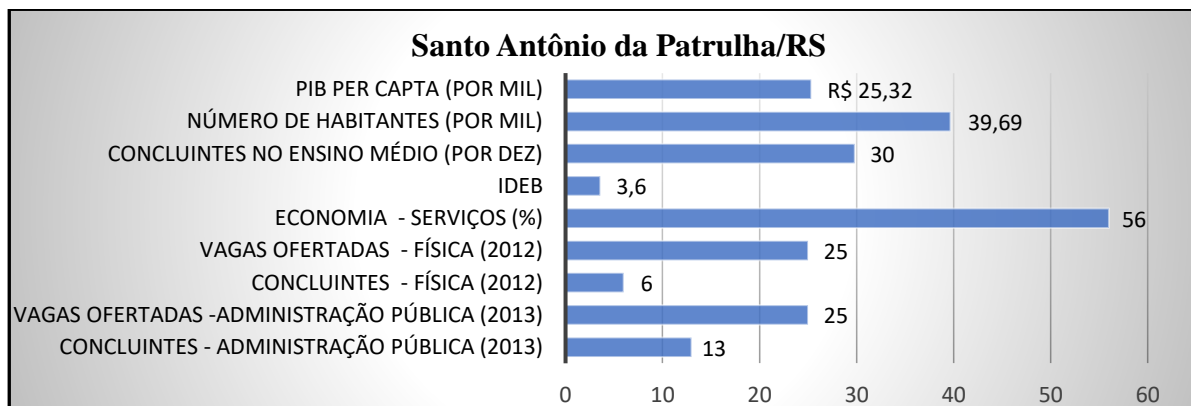
Quadro 13 – Polo de UAB da cidade de Santo Antônio da Patrulha/RS, perfil da cidade e dados acadêmicos.

VARIÁVEIS	SANTO ANTÔNIO DA PATRULHA	MESORREGIÃO		
		Metropolitana de Porto Alegre	Ano Base	Fonte
PERFIL DA CIDADE	PIB per capita.	R\$ 25.324,80	2015	IBGE
	Densidade demográfica (hab/km ²).	37,8	2010	IBGE
	Economia - Serviços	56%	2014	SEBRAE/RS
	Economia - Indústria	35%	2014	SEBRAE/RS
	Economia - Agropecuária	9%	2014	SEBRAE/RS
	Índice de Desenvolvimento Humano.	0,717	2010	IBGE
	Índice de Desenvolvimento da Educação Básica.	3,6	2013	IBGE
	Número de concluintes no ensino médio escola pública	298	2014	FEE/RS
	Número de alunos matriculados no ensino médio 3ª Série (escola pública estadual).	392	2016	INEP
Número de habitantes.	39.685	2010	IBGE	
DADOS ACADÊMICOS	Número de vagas ofertadas no curso Física (Licenciatura) .	25	2012	SIE/UFSM
	Número de alunos matriculados.	24	2012	SIE/UFSM
	Número de alunos formados.	6	24% *	SIE/UFSM
	Número de vagas ofertadas no curso Administração Pública (Bacharelado) .	25	2013	SIE/UFSM
	Número de alunos matriculados.	25	2013	SIE/UFSM
	Número de alunos formados.	13	52% *	SIE/UFSM
<i>* valores com base no número de vagas ofertadas</i>				

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

As informações acima (quadro 13) referem-se ao conjunto de dados secundários. Aqueles de perfil da cidade mostram as possibilidades de demanda para os setores de serviços (56%), seguido pelo setor industrial (35%).

Quadro 14 – Síntese dos dados municipais e acadêmicos do polo de Santo Antônio da Patrulha/RS.



Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

No conjunto de informações acima (quadros 13 e 14) verifica-se os dados do município, além daqueles de perfil acadêmico referente às ofertas UAB/UFSM. Observa-se que, embora o número de habitantes e o número de concluintes no ensino médio seja superior às demais cidades avaliadas até aqui, a taxa de sucesso dos cursos mostra-se menor. Neste cenário, deve-se considerar o número de IPES que ofertam a EaD/UAB, a sobreposição de cursos, além das demais instituições do setor privado que ofertam a EaD na cidade.

7.4.6 Polo de Apoio Presencial da Cidade de Sapucaia do Sul/RS

O polo UAB/UFSM da cidade de Sapucaia do Sul/RS está localizado na região da Grande Porto Alegre, distante 278 km da UFSM de Santa Maria/RS. O município possui 130.957 habitantes e a economia local tem os serviços como atividade principal (61%) (IBGE, 2018). A cidade registrou, no ano de 2014, 865 (oitocentos e sessenta e cinco) concluintes do ensino médio (FEE, 2014). As IPES atuantes pelo sistema UAB são: Universidade Federal de Santa Maria - UFSM, Universidade Federal do Pampa – UNIPAMPA e Universidade Federal de Pelotas - UFPEL. Em oferta da EaD pelo setor privado, constam: Universidade Paulista – UNIP, Universidade Cidade de São Paulo – UNICID, Universidade Luterana do Brasil – ULBRA, Universidade Sul de Santa Catarina – UNISUL, Universidade Anhanguera – UNIDERP, Faculdade Educacional da Lapa – FAEL, Centro Universitário Internacional – UNINTER, Faculdade ENIAC, Centro Universitário FADERGS (MEC, 2018). Em 2010, ofertou-se pelo sistema UAB/UFSM 40 vagas no curso de Gestão Educacional – Especialização, do qual registrou-se 21 concluintes (53%). No ano de 2013, ofertaram-se 50 vagas para o curso de Gestão de Arquivos – Especialização, e dessas registraram-se 11 formandos (22%) (UFSM, 2018).

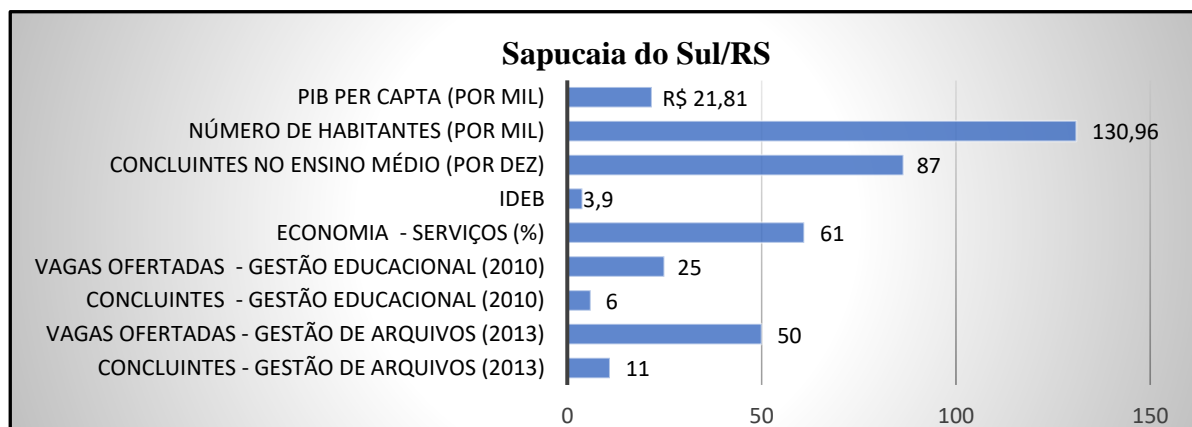
Quadro 15 – Polo de UAB da cidade de Sapucaia do Sul/RS, perfil da cidade e dados acadêmicos.

VARIÁVEIS	SAPUCAIA DO SUL	MESORREGIÃO		
		Metropolitana de Porto Alegre	Ano Base	Fonte
PERFIL DA CIDADE	PIB per capita.	R\$ 21.805,91	2015	IBGE
	Densidade demográfica (hab/km2).	2245,91	2010	IBGE
	Economia - Serviços	61%	2014	SEBRAE/RS
	Economia - Indústria	39%	2014	SEBRAE/RS
	Economia - Agropecuária	0	2014	SEBRAE/RS
	Índice de Desenvolvimento Humano.	0,726	2010	IBGE
	Número de concluintes no ensino médio escola pública	865	2014	FEE/RS
	Número de alunos matriculados no ensino médio 3ª Série (escola pública estadual).	743	2016	INEP
	Índice de Desenvolvimento da Educação Básica.	3,9	2013	IBGE
Número de habitantes.	130.957	2010	IBGE	
DADOS ACADÊMICOS	Número de vagas ofertadas no curso Gestão Educacional (Especialização) .	40	2010	SIE/UFSM
	Número de alunos matriculados.	28	2010	SIE/UFSM
	Número de alunos formados.	21	53% *	SIE/UFSM
	Número de vagas ofertadas no curso Gestão de Arquivos (Especialização) .	50	2013	SIE/UFSM
	Número de alunos matriculados.	47	2013	SIE/UFSM
	Número de alunos formados.	11	22% *	SIE/UFSM
* valores com base no número de vagas ofertadas				

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

As informações acima (quadro 15) referem-se ao conjunto de dados secundários pesquisados em fontes diversas. Os referidos dados da pesquisa podem ser utilizados como ferramenta de apoio no processo de expansão e interiorização do ensino público e gratuito. Neste contexto, sugere-se avaliar a economia local, com foco preponderante no setor de serviços públicos (61%).

Quadro 16 – Síntese dos dados municipais e acadêmicos do polo de Sapucaias do Sul/RS.



Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

A síntese das informações (quadros 15 e 16) traz, resumidamente, os dados do município, além daqueles de perfil acadêmico referente às ofertas UAB/UFSM. Observa-se que, embora o número de habitantes e o número de concluintes no ensino médio seja superior as demais cidades avaliadas até aqui, a taxa de sucesso merece atenção especial. No impacto da demanda, sugere-se considerar, a fim de explicar o fenômeno, o número de IPES que ofertam a EaD/UAB, a possível sobreposição de cursos, além das demais instituições do setor privado que ofertam a EaD na cidade.

7.4.7 Polo de Apoio Presencial da Cidade de São Francisco de Paula/RS

O polo UAB/UFSM da cidade de São Francisco de Paula/RS está localizado na região serrana do estado e distante 360 km da UFSM de Santa Maria/RS. O município possui 20.537 habitantes e a economia local tem os serviços como atividade predominante (52%) (IBGE, 2018). A cidade registrou, no ano de 2014, 152 (cento e cinquenta e dois) concluintes do ensino médio (FEE, 2014). O sistema UAB está presente com: Universidade Federal de Santa Maria - UFSM, Universidade Federal de Pelotas – UFPEL, Universidade Federal de Santa Catarina, Universidade Federal de Rio Grande – FURG, Universidade Federal do Pampa – UNIPAMPA e Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia Sul Rio-Grandense – IFSUL (MEC, 2018). Em 2009, ofertaram-se pelo sistema UAB/UFSM 43 vagas para o curso de Gestão Educacional – Especialização, dessas, obteve-se 11 concluintes (26%). No ano de 2010, ofertou-se o curso de Gestão de Organizações Pública em Saúde, com 25 vagas, das quais registrou-se 17 formandos (68%) (UFSM, 2018).

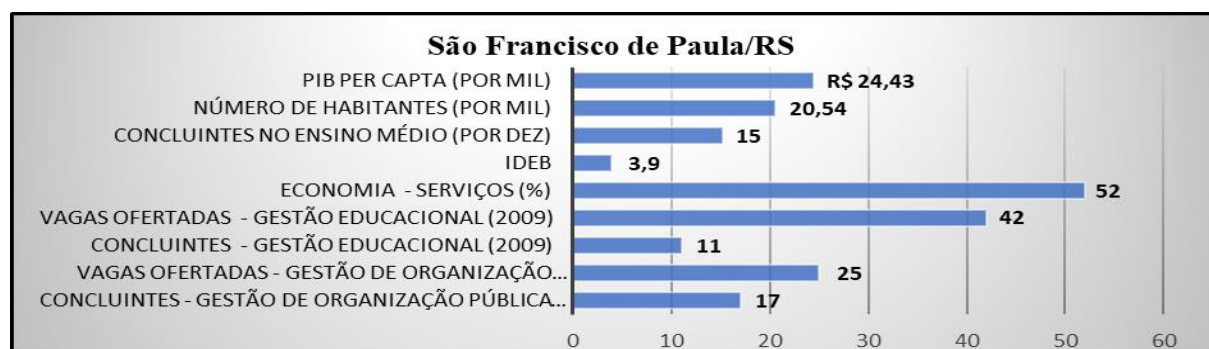
Quadro 17 – Polo de UAB da cidade de São Francisco de Paula/RS, perfil da cidade e dados acadêmicos.

VARIÁVEIS	SÃO FRANCISCO DE PAULA	MESORREGIÃO		
		Nordeste Rio-grandense	Ano Base	Fonte
PERFIL DA CIDADE	PIB per capita.	R\$ 24.431,08	2015	IBGE
	Densidade demográfica (hab/km ²).	6,27	2010	IBGE
	Economia - Serviços	52%	2014	SEBRAE/RS
	Economia - Indústria	9%	2014	SEBRAE/RS
	Economia - Agropecuária	39%	2014	SEBRAE/RS
	Índice de Desenvolvimento Humano.	0,685	2010	IBGE
	Índice de Desenvolvimento da Educação Básica.	3,9	2013	IBGE
	Número de concluintes no ensino médio escola pública	152	2014	FEE/RS
	Número de alunos matriculados no ensino médio 3ª Série (escola pública estadual).	134	2016	INEP
	Número de habitantes.	20.537	2010	IBGE
DADOS ACADÊMICOS	Número de vagas ofertadas no curso Gestão Educacional (Especialização) .	43	2009	SIE/UFSM
	Número de alunos matriculados.		2009	SIE/UFSM
	Número de alunos formados.	11	26% *	SIE/UFSM
	Número de vagas ofertadas no curso Gestão de Organização Pública em Saúde (Especialização) .	25	2010	SIE/UFSM
	Número de alunos matriculados.		2010	SIE/UFSM
	Número de alunos formados.	17	68% *	SIE/UFSM
* valores com base no número de vagas ofertadas				

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

As informações acima (quadro 17) referem-se ao conjunto de dados secundários que permeiam as demandas locais. A economia local tem como atividade principal o setor de serviços (52%). Na sequência, o setor agropecuário (49%) como importante atividade local.

Quadro 18– Síntese dos dados municipais e acadêmicos do polo de São Francisco de Paula/RS.



Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

A síntese das informações (quadro 18) traz, resumidamente, os dados do município, além daqueles de perfil acadêmico referente às ofertas UAB/UFSM. Conforme MEC (2018), não constam IES, pelo setor privado, que ofertam EaD na cidade.

7.4.8 Polo de Apoio Presencial da Cidade de Serafina Corrêa/RS

O polo UAB/UFSM da cidade de Serafina Corrêa /RS está localizado na região serrana do estado do RS e distante 324 km da UFSM - Santa Maria/RS. O município conta com 14.253 habitantes e a economia local tem nos serviços a atividade principal (53%) (IBGE, 2018). A cidade registrou, no ano de 2014, 102 (cento e dois) concluintes do ensino médio (FEE, 2014).

O sistema UAB na cidade é representado pela Universidade Federal de Santa - UFSM e pela Universidade Federal de Pelotas – UFPEL. Conta, ainda, com as IES no segmento privado: Universidade Castelo Branco – UCB, Universidade do Vale do Taquari – UNIVATES, Faculdade Educacional da Lapa – FAEL e Faculdade de Ciência, Educação, Saúde, Pesquisa e Gestão – CENSUPEG (MEC, 2018). Em 2015, ofertaram-se pelo sistema UAB/UFSM 40 vagas para o curso de Educação Ambiental – Especialização, e obteve-se 20 concluintes (50%). No ano de 2013, ofertou-se o curso de Educação Física Infantil e Anos Iniciais – Especialização, com 30 vagas, das quais registrou-se 20 formandos (67%) (UFSM, 2018).

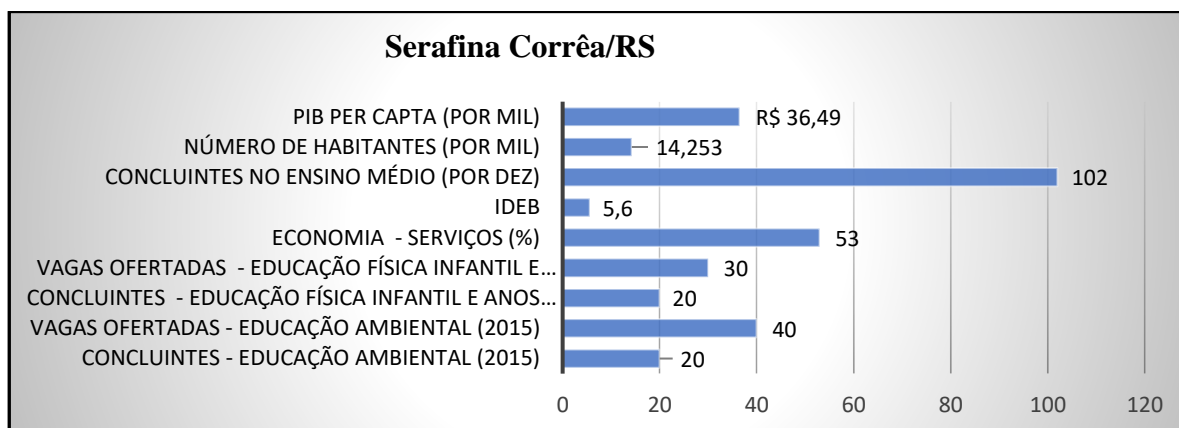
Quadro 19 – Polo de UAB da cidade de Serafina Correa/RS, perfil da cidade e dados acadêmicos.

VARIÁVEIS	SERAFINA CORRÊA	MESORREGIÃO		
		Nordeste Rio-grandense	Ano Base	Fonte
PERFIL DA CIDADE	PIB per capita.	R\$ 36.487,58	2015	IBGE
	Densidade demográfica (hab/km2).	87,29	2010	IBGE
	Economia - Serviços	53%	2014	SEBRAE/RS
	Economia - Indústria	36%	2014	SEBRAE/RS
	Economia - Agropecuária	12%	2014	SEBRAE/RS
	Índice de Desenvolvimento Humano.	0,76	2010	IBGE
	Índice de Desenvolvimento da Educação Básica.	5,6	2013	IBGE
	Número de concluintes no ensino médio escola pública	102	2014	FEE/RS
	Número de alunos matriculados no ensino médio 3ª Série (escola pública estadual).	99	2016	INEP
	Número de habitantes.	14.253	2010	IBGE
DADOS ACADÊMICOS	Número de vagas ofertadas no curso Educação Ambiental (Especialização) .	40	2015	SIE/UFSM
	Número de alunos matriculados nos cursos EaD/UFSM.	37	2015	SIE/UFSM
	Número de alunos formados nos cursos EaD/UFSM.	20	50% *	SIE/UFSM
	Número de vagas ofertadas no curso Educação Física Infantil e Anos Iniciais (Especialização) .	30	2013	SIE/UFSM
	Número de alunos matriculados nos cursos EaD/UFSM.	30	2013	SIE/UFSM
	Número de alunos formados nos cursos EaD/UFSM.	20	67% *	SIE/UFSM
	<i>* valores com base no número de vagas ofertadas</i>			

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

As informações acima (quadro 19) referem-se ao conjunto de dados secundários pesquisados em fontes diversas. Os referidos dados da pesquisa podem ser, conforme exposto, conferidos nos sites: IBGE, SEBRAE/RS, FEE/RS, INEP, além do SIE/UFSM.

Quadro 20 – Síntese dos dados municipais e acadêmicos do polo de Serafina Corrêa/RS.



Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

As informações (quadro 20) trazem, resumidamente, os dados do município, além daqueles de perfil acadêmico referente às ofertas UAB/UFSM. Na cidade, duas IPES são atuantes, além de outras quatro IES pelo setor privado (MEC, 2018).

7.4.9 Polo de Apoio Presencial da Cidade de Cruz Alta/RS

O polo UAB/UFSM da cidade de Cruz Alta/RS está localizado na região central do estado e distante 134 km da UFSM de Santa Maria/RS. O município possui 62.821 habitantes e a economia local tem os serviços como atividade principal (83%) (IBGE, 2018). A cidade registrou, no ano de 2014, 417 (quatrocentos e dezessete) concluintes do ensino médio (FEE, 2014).

Ministram cursos pelo sistema UAB na cidade a Universidade Federal de Santa Maria – UFSM, a Universidade Federal de Pelotas – UFPEL e a Universidade Federal do Pampa – UNIPAMPA. Há, ainda aquelas IES que ofertam a EaD, no setor privado: Universidade Pitágoras – UNOPAR, Universidade Paulista – UNIP, Universidade de Cruz Alta – UNICRUZ, Centro Universitário Leonardo da Vinci – UNIASSELVI, Centro Universitário Internacional – UNINTER, Centro Universitário SENAC, Centro Universitário FACVEST (MEC, 2018).

Em 2012, ofertaram-se na cidade pelo sistema UAB/UFSM 25 vagas para o curso de Letras Português e Literaturas - Licenciatura, dessas, obteve-se 7 concluintes (28%). Em 2014, foram 50 vagas para o curso de Educação Ambiental – Especialização, verificando-se 18 (dezoito) formandos 36% (UFSM, 2018).

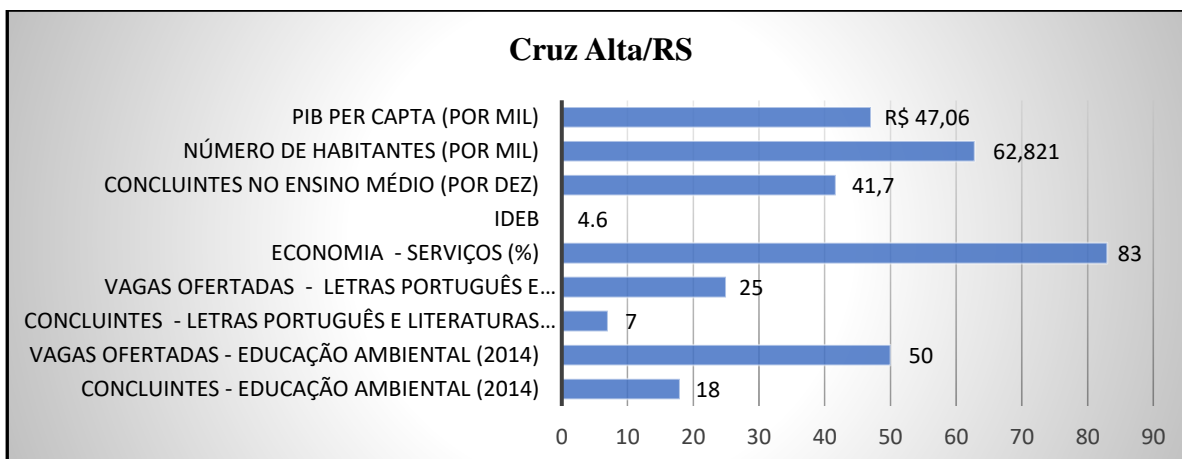
Quadro 21– Polo de UAB da cidade de Cruz Alta/RS, perfil da cidade e dados acadêmicos.

VARIÁVEIS	CRUZ ALTA	MESORREGIÃO		
		Noroeste Rio-grandense	Ano Base	Fonte
PERFIL DA CIDADE	PIB per capita.	R\$ 47.062,67	2015	IBGE
	Densidade demográfica (hab/km ²).	46,18	2010	IBGE
	Economia - Serviços	83%	2014	SEBRAE/RS
	Economia - Indústria	8%	2014	SEBRAE/RS
	Economia - Agropecuária	9%	2014	SEBRAE/RS
	Índice de Desenvolvimento Humano.	0,75	2010	IBGE
	Índice de Desenvolvimento da Educação Básica.	4.6	2013	IBGE
	Número de concluintes no ensino médio escola pública	417	2014	FEE/RS
	Número de alunos matriculados no ensino médio 3ª Série (escola pública estadual).	540	2016	INEP
	Número de habitantes.	62821	2010	IBGE
DADOS ACADÊMICOS	Número de vagas ofertadas no curso Letras Português e Literaturas (Licenciatura).	25	2012	SIE/UFSM
	Número de alunos matriculados.	25	2012	SIE/UFSM
	Número de alunos formados.	7	28% *	SIE/UFSM
	Número de vagas ofertadas no curso Educação Ambiental (Especialização).	50	2014	SIE/UFSM
	Número de alunos matriculados.	29	2014	SIE/UFSM
	Número de alunos formados.	18	36% *	SIE/UFSM
* valores com base no número de vagas ofertadas				

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

As informações acima (quadro 21) referem-se aos dados municipais e acadêmicos na oferta dos cursos da UAB. A avaliação destes podem auxiliar os gestores no intuito de estimar e prever a demanda de novos cursos. Sugere-se, para tanto, estratificar a informação referente à economia local, representada fortemente pelo setor de serviços (83%), o qual mostra-se como preponderante nas mais diversas cidades do interior do RS. Trata de serviços em sua maioria públicos, como de segurança pública, saúde e educação (IBGE, 2018).

Quadro 22– Síntese dos dados municipais e acadêmicos do polo de Cruz Alta/RS.



Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

As informações (quadro 22) trazem a síntese dos dados do município, além daqueles de perfil acadêmico referente às ofertas UAB/UFSM. Na cidade, além de IPES (três), atuam aquelas IES do setor privado na oferta da EaD (MEC, 2018).

7.4.10 Polo de Apoio Presencial da Cidade de Tio Hugo/RS

O polo UAB/UFSM da cidade de Tio Hugo/RS está localizado na região nordeste do estado e distante 238 km da UFSM de Santa Maria/RS. O município conta com 2.724 habitantes, e na economia local destaca-se o setor de serviços como atividade principal (67%) (IBGE, 2018). A cidade registrou, no ano de 2014, 20 (vinte) concluintes do ensino médio (FEE, 2014). O sistema UAB está presente na cidade através da Universidade Federal de Santa Maria – UFSM, Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC e Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia – IFSC. Não se registra IES, do setor privado, na oferta da EaD (MEC, 2018). A UAB/UFSM na cidade, para o ano de 2010, ofertou 25 (vinte e cinco) vagas para o curso de Letras Português e Literaturas, das quais verifica-se 7 (sete) formandos (28%). No mesmo ano, ofertou o curso Gestão Educacional, 50 (cinquenta) vagas, obtendo 18 (dezoito) formandos (36%) (UFSM, 2018).

Quadro 23 – Polo de UAB da cidade de Tio Hugo/RS, perfil da cidade e dados acadêmicos.

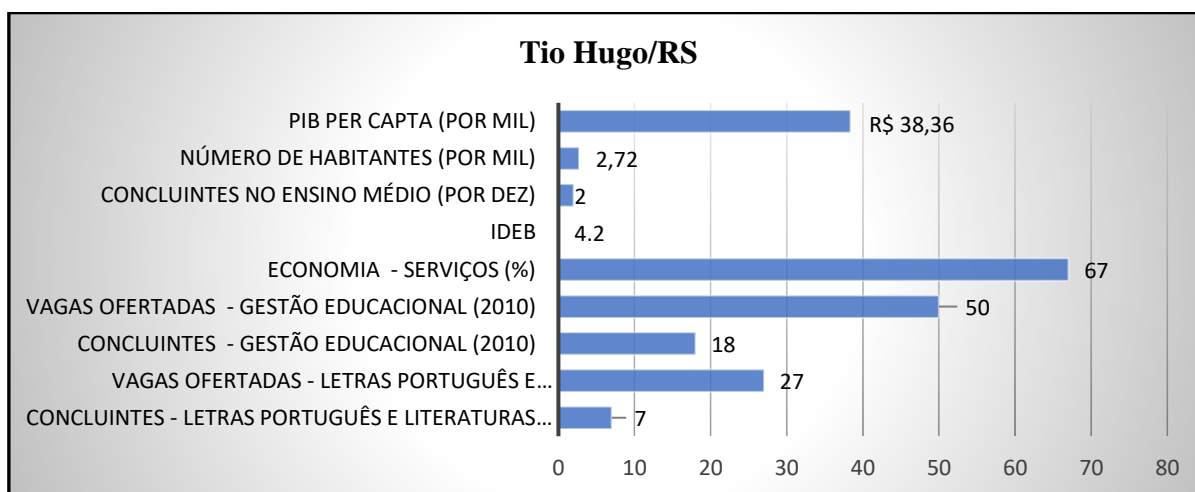
VARIÁVEIS	TIO HUGO	MESORREGIÃO		
		Noroeste Rio-grandense	Ano Base	Fonte
PERFIL DA CIDADE	PIB per capita.	R\$ 38.359,80	2015	IBGE
	Densidade demográfica (hab/km ²).	23,85	2010	IBGE
	Economia - Serviços	67%	2014	SEBRAE/RS
	Economia - Indústria	5%	2014	SEBRAE/RS
	Economia - Agropecuária	28%	2014	SEBRAE/RS
	Índice de Desenvolvimento Humano.	0,742	2010	IBGE
	Índice de Desenvolvimento da Educação Básica.	4.2	2009	IBGE
	Número de concluintes no ensino médio escola pública	20	2014	FEE/RS
	Número de alunos matriculados no ensino médio 3ª Série (escola pública estadual)	25	2016	INEP
	Número de habitantes	2.724	2010	IBGE
DADOS ACADÊMICOS	Número de vagas ofertadas no curso Letras Português e Literaturas (Licenciatura).	25	2010	SIE/UFSM
	Número de alunos matriculados.	25	2010	SIE/UFSM
	Número de alunos formados nos cursos EaD/UFSM.	7	28% *	SIE/UFSM
	Número de vagas ofertadas no curso Gestão Educacional (Especialização).	50	2010	SIE/UFSM
	Número de alunos matriculados.	29	2010	SIE/UFSM
	Número de alunos formados.	18	36% *	SIE/UFSM

* valores com base no número de vagas ofertadas

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

As informações acima (quadro 23) referem-se aos dados secundários e utilizados como parâmetro para admissibilidade de novos polos (Portaria n. ° 2018 – Capes – Anexo 3). São usados, ainda, como suporte para análise de demanda no processo de novas IPES.

Quadro 24 – Síntese dos dados municipais e acadêmicos do polo de Tio Hugo/RS.



Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

Os dados apresentados (quadro 24) resumem algumas variáveis do município, além daquelas de perfil acadêmico referente às ofertas UAB/UFSM. A cidade conta com 3 (três) IPES na oferta da UAB, nada consta de IES pelo setor privado para oferta da EaD (MEC, 2018).

7.4.11 Polo de Apoio Presencial da Cidade de Santa Vitória do Palmar/RS

O polo UAB/UFSM da cidade de Santa Vitória do Palmar/RS está localizado na região sul do estado e distante 540 km da UFSM de Santa Maria/RS. O município conta com 30.990 habitantes, e na economia local destaca-se o setor de serviços como atividade principal (50%), seguido da atividade agropecuária (43%) (IBGE, 2018). A cidade registrou, no ano de 2014, 280 (duzentos e oitenta) concluintes do ensino médio (FEE, 2014). O sistema UAB na cidade é representado pela Universidade Federal de Santa Maria – UFSM, Universidade Federal de Rio Grande – FURG, Universidade Federal de Pelotas – UFPEL e Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul Rio-grandense – IFSUL. No sistema EaD pelas IES privadas constam: Universidade Paulista – UNIP, Centro Universitário da Grande Dourados – UNIGRAN e Faculdade Educacional da Lapa – FAEL (MEC, 2018).

A UAB/UFSM na cidade, para o ano de 2013, ofertou 30 (trinta) vagas para o curso de Ensino de Matemática no Ensino Médio, das quais verifica-se 13 (treze) formandos (43%). No ano de 2014, ofertou novamente o curso de Ensino de Matemática no Ensino Médio, com 25 (vinte cinco) vagas, obtendo 11 (onze) formandos (44%) (UFSM, 2018).

Quadro 25 – Polo de UAB da cidade de Santa Vitória do Palmar/RS, perfil da cidade e dados acadêmicos.

(continua)

VARIÁVEIS	SANTA VITÓRIA DO PALMAR	MESORREGIÃO		
		Sudeste Rio-grandense	Ano Base	Fonte
PERFIL DA CIDADE	PIB per capita.	R\$ 26.541,62	2015	IBGE
	Densidade demográfica (hab/km ²).	5,91	2010	IBGE
	Economia - Serviços	50%	2014	SEBRAE/RS
	Economia - Indústria	7%	2014	SEBRAE/RS
	Economia - Agropecuária	43%	2014	SEBRAE/RS
	Índice de Desenvolvimento Humano.	0,71	2010	IBGE
	Índice de Desenvolvimento da Educação Básica.	3,4	2013	IBGE
	Número de concluintes no ensino médio escola pública	280	2014	FEE/RS
	Número de alunos matriculados no ensino médio 3ª Série (escola pública estadual).	275	2016	INEP
	Número de habitantes.	30.990	2010	IBGE

Quadro 26 – Polo de UAB da cidade de Santa Vitória do Palmar/RS, perfil da cidade e dados acadêmicos.

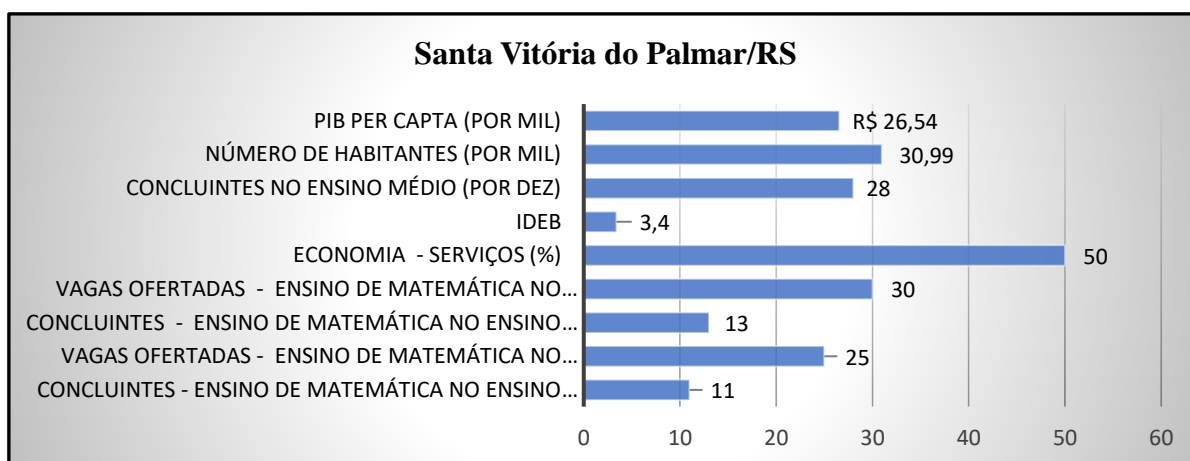
		(conclusão)		
DADOS ACADÊMICOS	Número de vagas ofertadas no curso Ensino de Matemática no Ensino Médio (Especialização)	30	2013	SIE/UFSM
	Número de alunos matriculados.	27	2013	SIE/UFSM
	Número de alunos formados.	13	43% *	SIE/UFSM
	Número de vagas ofertadas no curso Ensino de Matemática no Ensino Médio (Especialização)	25	2014	SIE/UFSM
	Número de alunos matriculados.	18	2014	SIE/UFSM
	Número de alunos formados.	11	44% *	SIE/UFSM
	<i>* valores com base no número de vagas ofertadas</i>			

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

As informações acima (quadro 25) referem-se ao conjunto de indicadores de consulta pública. Pode-se verificar alguns indicadores que são utilizados na expansão da rede pública de ensino, como: economia, número de habitantes, IDEB, dentre outros.

Esses dados podem auxiliar no processo de estimativa de demanda. Além desses: o número de IES que ofertam a EaD na cidade ou adjacências, a similaridade dos cursos, o público alvo, mercado local, etc.

Quadro 27 – Síntese dos dados municipais e acadêmicos do polo de Santa Vitória do Palmar/RS.



Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

Os dados apresentados (quadro 26) refletem algumas variáveis do município, além daquelas de perfil acadêmico referente às ofertas UAB/UFMS. A cidade conta com 3 (três) IPES na oferta da UAB, além daquelas IES pelo setor privado para oferta da EaD (MEC, 2018).

7.4.12 Polo de Apoio Presencial da Cidade de São Lourenço do Sul/RS

O polo UAB/UFSM da cidade de São Lourenço do Sul/RS está localizado na região sul do estado e distante 330 km da UFSM de Santa Maria/RS. O município possui 43.111 habitantes, e na economia local tem destaque o setor de serviços como atividade principal (61%), seguido da atividade agropecuária (31%) (IBGE, 2018). A cidade registrou, no ano de 2014, 270 (duzentos e setenta) concluintes do ensino médio (FEE, 2014).

O sistema UAB na cidade é representado pela Universidade Federal de Santa Maria – UFSM, Universidade Federal de Rio Grande – FURG e Universidade Federal de Pelotas – UFPE. No sistema EaD pelas IES privadas estão presentes: Universidade Pitágoras – UNOPAR, Centro Universitário Leonardo da Vinci – UNIASSELVI (MEC, 2018).

A UAB/UFSM na cidade, no ano de 2008, ofertou 50 (cinquenta) vagas para o curso de Física, obtendo 8 (oito) formandos (16%). No ano de 2009, ofertou o curso de Pedagogia, com 30 (trinta) vagas, obtendo 20 (vinte) formandos (67%) (UFSM, 2018).

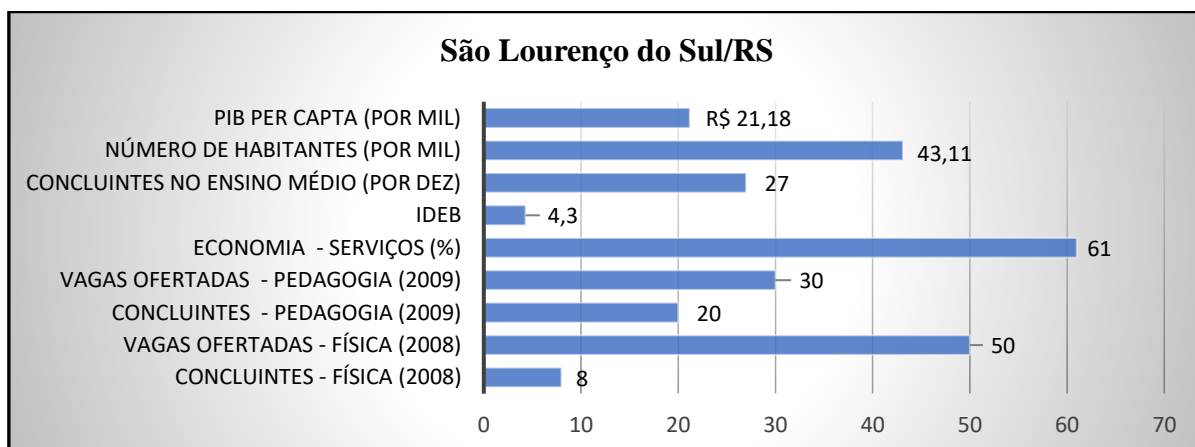
Quadro 28 – Polo de UAB da cidade de São Lourenço do Sul/RS, perfil da cidade e dados acadêmicos.

VARIÁVEIS	SÃO LOURENÇO DO SUL	MESORREGIÃO		
		Sudeste Rio-grandense	Ano Base	Fonte
PERFIL DA CIDADE	PIB per capita.	R\$ 21.178,52	2015	IBGE
	Densidade demográfica (hab/km ²).	21,17	2010	IBGE
	Economia - Serviços	61%	2014	SEBRAE/RS
	Economia - Indústria	8%	2014	SEBRAE/RS
	Economia - Agropecuária	31%	2014	SEBRAE/RS
	Índice de Desenvolvimento Humano.	0,687	2010	IBGE
	Índice de Desenvolvimento da Educação Básica.	4,3	2013	IBGE
	Número de concluintes no ensino médio escola pública	270	2014	FEE/RS
	Número de alunos matriculados no ensino médio 3ª Série (escola pública estadual).	283	2016	INEP
	Número de habitantes.	43.111	2010	IBGE
DADOS ACADÊMICOS	Número de vagas ofertadas no curso Física (Licenciatura) .	50	2008	SIE/UFSM
	Número de alunos matriculados.	41	2008	SIE/UFSM
	Número de alunos formados.	8	16% *	SIE/UFSM
	Número de vagas ofertadas no curso Pedagogia (Licenciatura) .	30	2009	SIE/UFSM
	Número de alunos matriculados.	30	2009	SIE/UFSM
	Número de alunos formados.	20	67% *	SIE/UFSM
	* com base no número de vagas ofertadas			

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

As informações acima (quadro 27) apresentam uma série de dados referentes ao perfil da cidade polo. A esses, podem ser incluídas novas informações, a critério do gestor, com o intuito de auxiliar na tomada de decisão para novas ofertas de cursos UAB.

Quadro 29 – Síntese dos dados municipais e acadêmicos do polo de São Lourenço do Sul/RS.



Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

As informações (quadro 28) trazem, resumidamente, os dados do município, além daqueles de perfil acadêmico referente às ofertas UAB/UFSM. Na cidade, além das 3 (três) IPES na oferta da UAB, existem ainda outras 2 (duas) IES pelo setor privado na oferta da EaD (MEC, 2018).

7.4.13 Polo de Apoio Presencial da Cidade de Quaraí/RS

O polo UAB/UFSM da cidade de Quaraí/RS está localizado na região sul do estado e distante 355 km da UFSM de Santa Maria/RS. O município tem 23.021 habitantes, e na economia local destaca-se o setor de serviços como atividade principal (68%) (IBGE, 2018). A cidade registrou, no ano de 2014, 197 (cento e noventa e sete) concluintes do ensino médio (FEE, 2014).

O sistema UAB na cidade está presente com a Universidade Federal de Santa Maria – UFSM, Universidade Federal do Pampa – UNIPAMPA, Universidade Federal de Pelotas – UFPEL e Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS. O sistema EaD com as IES privadas registra: Universidade Cruzeiro do Sul – UNICSUL, Centro Universitário FACVEST e Centro Universitário SENAC (MEC, 2018).

A UAB/UFSM na cidade, no ano de 2008, ofertou 50 (cinquenta) vagas para o curso de Física, obtendo 8 (oito) formandos (16%). No ano de 2013, ofertou o curso de Educação Ambiental – Especialização, com 37 (trinta e sete) vagas, obtendo 19 (dezenove) formandos (51%) (UFSM, 2018).

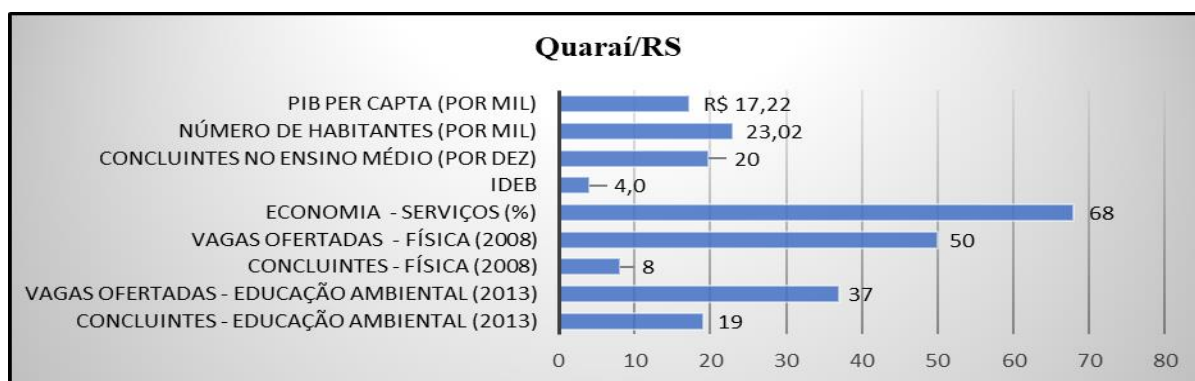
Quadro 30 – Polo de UAB da cidade de Quaraí/RS, perfil da cidade e dados acadêmicos.

VARIÁVEIS	QUARAÍ	MESORREGIÃO		
		Sudoeste Rio-grandense	Ano Base	Fonte
PERFIL DA CIDADE	PIB per capita.	R\$ 17.223,85	2015	IBGE
	Densidade demográfica (hab/km ²).	7,31	2010	IBGE
	Economia - Serviços	68%	2014	SEBRAE/RS
	Economia - Indústria	5%	2014	SEBRAE/RS
	Economia - Agropecuária	27%	2014	SEBRAE/RS
	Índice de Desenvolvimento Humano.	0,704	2010	IBGE
	Índice de Desenvolvimento da Educação Básica.	4	2013	IBGE
	Número de concluintes no ensino médio escola pública	197	2014	FEE/RS
	Número de alunos matriculados no ensino médio 3ª Série (escola pública estadual).	249	2016	INEP
	Número de habitantes.	23.021	2010	SIE/UFSM
DADOS ACADÊMICOS	Número de vagas ofertadas no curso Física (Licenciatura) .	50	2008	SIE/UFSM
	Número de alunos matriculados.	49	2008	SIE/UFSM
	Número de alunos formados.	8	16% *	SIE/UFSM
	Número de vagas ofertadas no curso Educação Ambiental (Especialização) .	37	2013	SIE/UFSM
	Número de alunos matriculados.	36	2013	SIE/UFSM
	Número de alunos formados.	19	51% *	SIE/UFSM
	<i>* com base no número de vagas ofertadas</i>			

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

As informações acima (quadro 29) referem-se ao conjunto de dados secundários pesquisados em fontes diversas. Os referidos dados da pesquisa podem ser, conforme exposto, conferidos nos sites: IBGE, SEBRAE/RS, FEE/RS, INEP, além do SIE/UFSM. Conforme a organização, a previsão de demanda pode ocorrer de maneiras variadas. Na maioria das vezes, os gestores, tomadores de decisões, escolhem o método de previsão de demanda que possuem maior familiaridade para trabalhar (ARMSTRONG, 2001).

Quadro 31 – Síntese dos dados municipais e acadêmicos do polo de Quaraí/RS.



Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

As informações (quadro 30) trazem, resumidamente, os dados do município, além daqueles de perfil acadêmico referente às ofertas UAB/UFSM. Atuam na cidade 4 (quatro) IPES na oferta da UAB, e outras 3 (três) IES pelo setor privado na oferta da EaD (MEC, 2018).

7.4.14 Polo de Apoio Presencial da Cidade de Sant'Ana do Livramento/RS

O polo UAB/UFSM da cidade de Sant'Ana do Livramento/RS está localizado na região sudoeste do estado e distante 254 km da UFSM de Santa Maria/RS. O município possui 82.464 habitantes, e na economia local destaca-se o setor de serviços como atividade principal (79%) (IBGE, 2018). A cidade registrou, no ano de 2014, 605 (seiscentos e cinco) concluintes do ensino médio (FEE, 2014).

O sistema UAB na cidade está presente com a Universidade Federal de Santa Maria – UFSM, Universidade Federal do Pampa – UNIPAMPA e Universidade Federal de Pelotas – UFPEL. O sistema EaD com as IES privadas registra: Universidade Castelo Branco – UCB, Universidade Paulista – UNIP, Faculdade Educacional da Lapa – FAEL, Centro Universitário Internacional – UNINTER, Centro Universitário SENAC, Universidade Anhanguera - UNIDERP (MEC, 2018).

A UAB/UFSM na cidade, no ano de 2010, ofertou 25 (vinte cinco) vagas para o curso de Gestão Pública – Especialização, obtendo 7 (sete) formandos (28%). No ano de 2009, ofertou o curso de Sociologia – Licenciatura, com 25 (vinte cinco) vagas, obtendo 15 (quinze) formandos (60%) (UFSM, 2018).

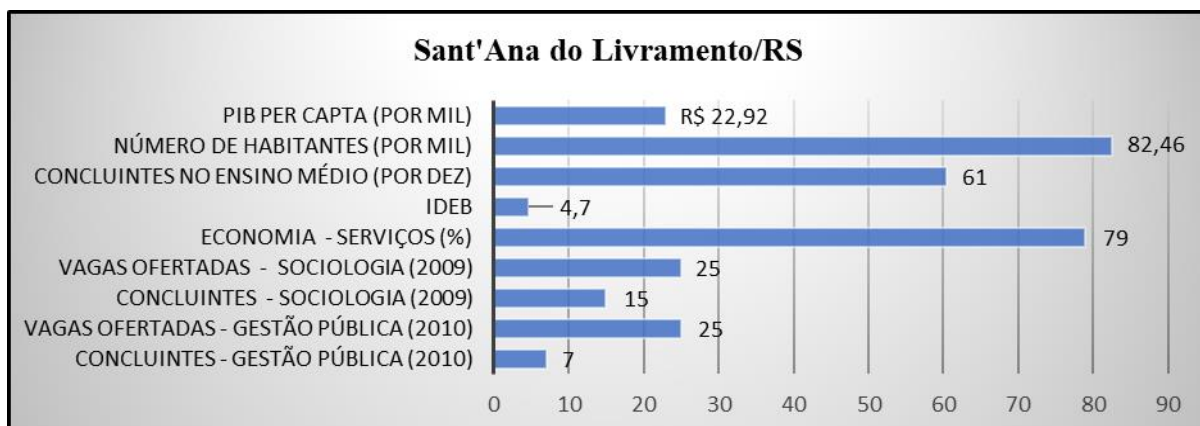
Quadro 32– Polo de UAB da cidade de Sant’Ana do Livramento/RS, perfil da cidade e dados acadêmicos.

VARIÁVEIS	SANT'ANA DO LIVRAMENTO	MESORREGIÃO		
		Sudoeste Rio-grandense	Ano Base	Fonte
PERFIL DA CIDADE	PIB per capita.	R\$ 22.915,10	2015	IBGE
	Densidade demográfica (hab/km2).	11,86	2010	IBGE
	Economia - Serviços	79%	2014	SEBRAE/RS
	Economia - Indústria	4%	2014	SEBRAE/RS
	Economia - Agropecuária	17%	2014	SEBRAE/RS
	Índice de Desenvolvimento Humano.	0,727	2010	IBGE
	Índice de Desenvolvimento da Educação Básica.	4,7	2011	IBGE
	Número de concluintes no ensino médio escola pública	605	2014	FEE/RS
	Número de alunos matriculados no ensino médio 3ª Série (escola pública estadual).	697	2016	INEP
	Número de habitantes.	82.464	2010	IBGE
DADOS ACADÊMICOS	Número de vagas ofertadas no curso Gestão Pública (Especialização) .	25	2010	SIE/UFSM
	Número de alunos matriculados.	25	2010	SIE/UFSM
	Número de alunos formados.	7	28% *	SIE/UFSM
	Número de vagas ofertadas no curso Sociologia (Licenciatura) .	25	2009	SIE/UFSM
	Número de alunos matriculados.	21	2009	SIE/UFSM
	Número de alunos formados.	15	60% *	SIE/UFSM
	<i>* com base no número de vagas ofertadas</i>			

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

As informações acima (quadro 31) demonstram um conjunto de informações relevantes aos gestores. Os referidos dados da pesquisa podem ser, conforme exposto, conferidos nos sites: IBGE, SEBRAE/RS, FEE/RS, INEP além do SIE/UFSM. Segundo Armstrong (2001), os gestores, responsáveis pela tomada de decisões, necessitam realizar a previsão de demanda, tendo em vista a incerteza sobre o futuro. Caso os resultados previstos não se mostrem satisfatórios, pode-se rever o planejamento inicial e realizar novas previsões na busca por resultados aceitáveis. Para tanto, deve-se implementar e monitorar os resultados alcançados. Estes poderão subsidiar o planejamento para o próximo período.

Quadro 33 – Síntese dos dados municipais e acadêmicos do polo de Sant’Ana do Livramento/RS.



Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

As informações (quadro 32) trazem, resumidamente, os dados do município, além daqueles de perfil acadêmico referente às ofertas UAB/UFSM. A cidade totaliza 9 (nove) IES, das quais 3 (três) IPES na oferta da EaD (MEC, 2018).

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesse capítulo, procura-se avaliar os resultados gerais da pesquisa. Os dados apontam para a necessidade um planejamento, entre os atores envolvidos, a fim de buscar melhorias nos processos organizacionais. Durante o processo de pesquisa foi possível avaliar e demonstrar o perfil diferenciado dos alunos UAB/UFSM assim como, elucidar os processos destinados as ofertas pelas coordenações UAB das IPES/RS.

8.1 COORDENADORES E ALUNOS DO SISTEMA UAB/UFSM

As IPES que ofertam os cursos da UAB não possuem total amplitude das informações gerenciais e relevantes para a tomada de decisões. Somado a isso o descompasso no planejamento, pelo órgão de fomento, na proposição dos editais da UAB traz uma desafio ainda maior nos processos de gestão e oferta. Dessa forma, há necessidade de maior articulação entre o órgão de fomento (Capes) e as IPES, com o intuito de projetar um calendário de editais UAB e viabilizar o planejamento das instituições de ensino superior.

Devido à falta de indicadores, as coordenações UAB/RS informam não possuir um plano de ação para os casos de insucesso na proposição dos cursos, de maneira a evitar novas incidências em ofertas futuras. Conforme Carpinetti *et al* (2010), a utilização de indicadores de desempenho é uma prática de gestão empregada para o alcance dos objetivos organizacionais. Assim, pode-se planejar os recursos, contribuir para o controle de processos, além de proporcionar melhorias constantes.

Pode-se inferir que, os gestores estaduais e municipais não conhecem a demanda das suas cidades ou regiões. Não é possível descrever a metodologia utilizada, pelas cidades polos de apoio presencial, para a escolha dos referidos cursos. Verifica-se diversas IPES, em mesma cidade, que ofertam os cursos UAB soma-se, ainda, aquelas IES da iniciativa privada. Esse conjunto de IES podem afetar e reduzir as demandas estimadas empiricamente. As avaliações de perfil das cidades, que antecedem as ofertas, mostram-se como relevantes a fim de, maximizar as matrículas e minimizar possíveis evasões e insucesso.

Durante o processo de pesquisa foi possível conhecer uma realidade diferenciada de perfil dos alunos UAB/UFSM. Esse fato torna-se evidente se comparado aos alunos do ensino presencial da UFSM. Os fatos apresentados, na pesquisa tornam-se relevantes para o avanço dessa importante política pública. A pesquisa foi realizada com os alunos regulares

UAB/UFSM, a fim de aferir, na perspectiva dos alunos, a qualidade dos cursos e as oportunidades de melhorias. No processo de pesquisa obteve-se a participação de 364 alunos dos mais diversos cursos e polos de apoio presencial. Uma parcela significativa dos alunos identificam a UFSM como uma instituição que reflete seriedade, comprometimento e a qualidade dos profissionais envolvidos. Em contrapartida, mostram descontentamento quando questionados sobre os fatores de evasão e/ou negativos no sistema UAB. Entendem, fortemente, ser de suma importância a inclusão de videoaulas de modo a auxiliar no processo de ensino e aprendizagem, minimizando as distâncias entre aluno e professor.

A pesquisa apurou ainda que uma parcela significativa (36,5%), dos alunos, possuem renda familiar de até dois salários mínimos. A Resolução n.º 035/2015 regulamenta o Programa de Benefício Socioeconômico (BSE) no âmbito da Universidade Federal de Santa Maria/RS. O programa de que trata a resolução é integrado pelas seguintes ações de assistência estudantil: a) Alimentação; b) Transporte; c) Moradia Estudantil; d) Educação Infantil e, e) Aquisição de Material Pedagógico. A resolução traz, ainda, que a condição para adesão ao BSE obedecerá como requisito a situação socioeconômica do grupo familiar, conforme os parâmetros estabelecidos por edital da Pró-Reitoria de Assistência Estudantil - PRAE/UFSM. O último edital, n.º 056/2018, de 20 de julho de 2018, apresenta como requisito a renda per capita inferior ou igual a 1,5 (um vírgula cinco) salários mínimos do grupo familiar. Embora a pesquisa evidencie a vulnerabilidade econômico social de parte dos respondentes, esse benefício não alcança os alunos UAB/UFSM.

No Município de Santa Maria/RS, a Lei Municipal n.º 5.966, de 4 de março de 2015, institui o dia do acolhimento. Essa prevê eventos anuais com atividades que objetivam acolher os recém-chegados, difundir as potencialidades e atividades desenvolvidas na comunidade. Para a maioria dos respondentes (43,68%), ações similares deveriam ser ampliadas aos cursos UAB/UFSM com o intuito de repassar informações gerais de interesse público sobre a cidade, a UFSM e o ensino a distância.

Ainda, nesse contexto, os dados da pesquisa mostraram que a distância entre residência dos alunos UAB/UFSM e o polo supera 20 km para a maioria (59,9%), e desses, uma grande parte (41,5%) reside há uma distância que ultrapassa os 50 km do polo. Pode-se inferir que a maioria dos alunos não estuda na mesma cidade em que reside, e o fato de morar longe do polo de apoio presencial, para 13,5% dos respondentes, é um dos motivos responsáveis pela evasão.

Outro fator seria a insatisfação com o curso ou com os professores e tutores, respondendo a 31,9% da evasão, na perspectiva dos alunos. A falta de suporte acadêmico e pedagógico, associado ao desempenho insatisfatório dos alunos, impactaria em 38,2% de

chances para a evasão nos cursos UAB/UFSM.

Os alunos identificaram diversos fatores positivos e de ordem qualitativa nos cursos UAB/UFSM. No processo de avaliação dos dados, verificou-se: a qualidade do corpo docente e tutores, além das características inerentes ao EaD, como a flexibilidade de horários. Alguns relatos exemplificam esses temas: 1) “a qualidade do curso”; “a variedade dos cursos”; 2) “o material disponibilizado é muito bom e os conteúdos nos fazem refletir sobre todo o sistema educacional”; 3) “o fato de ser à distância é ainda melhor, pois podemos organizar nossos estudos de acordo com nossos horários e necessidades”; 4) “a qualidade dos professores/tutores” e a 5) “flexibilidade dos horários de estudos”. Uma parcela significativa (65,11%) dos respondentes entende que os cursos UAB/UFSM apresentam maior qualidade se comparados às demais IPES.

Ainda na perspectiva do aluno UAB/UFSM, procurou-se avaliar as possibilidades de melhorias nos cursos. Nas questões dissertativas, nas quais foi possível aos alunos uma maior contribuição com a pesquisa, a palavra “mais” mostrou-se com maior intensidade. Na consolidação qualitativa de dados, surgem, na sequência, as palavras: “professor”, “videoaulas” e “presencial”. Evidencia-se as sugestões dos alunos, de maneira exemplificativa, como segue: a) “Mais encontros presenciais, vídeo aulas”; b) “tivessem videoaula”; c) “Ao invés de somente textos, tivéssemos vídeo aulas, mesmo que curtas, para contextualização do conteúdo da disciplina”; d) “Mais videoaulas dos nossos professores”; e) “ter videoaulas com os professores”. As interações das palavras “mais” e “presencial” mostram-se através das seguintes afirmações: a) “Houvesse mais interação presencial com tutores e professores”; b) “tivesse uma aula presencial por disciplina”; e c) “tivéssemos tutor presencial no polo”; dentre outras. A pesquisa trouxe, ainda, na perspectiva dos alunos, os pontos negativos para os cursos UAB.

O resultado da avaliação de dados evidenciou algumas questões que necessitam de atenção do sistema UAB. Dentre os diversos feedbacks dos alunos, destacam-se: a) “conteúdo das disciplinas desatualizados”; b) “muitas vezes, o material didático da disciplina não é de autoria dos professores”; c) “ausência de feedback em algumas atividades”; e) “ausência de videoaulas”; f) “não conter videoaulas para o seu melhor entendimento do curso”; g) “a ausência e distância do professor e aluno”. Em geral, percebe-se, de várias maneiras, a solicitação dos alunos para a inclusão de videoaulas e mais presença do professor nos polos, encurtando maximizando os resultados de ensino aprendizagem.

Para a grande maioria (86,54%) dos respondentes, a UFSM deveria utilizar com maior frequência os canais de comunicação e divulgação dos seus cursos para as cidades a que se

destina. Esse tema mostra-se como indicativo para a necessidade de promoção aos cursos do sistema UAB, como forma de maximizar o número de matrículas.

A falta de participação dos moradores das cidades-polo na escolha dos cursos a ofertar evidencia-se quando os alunos informam não terem participado de pesquisa ou consulta pública com essa finalidade (64,84%). Com a falta de envolvimento da comunidade, as ofertas estão propensas a ocorrer sem o viés estratégico e, como consequência, geram desatenção na eficiência do gasto público.

8.2 CIDADES POLOS DE APOIO PRESENCIAL

A UFSM está presente, pelo sistema UAB, em 45 cidades-polo no estado do RS. Dessas, foram avaliadas, aleatoriamente, 14 (quatorze) 31% do total, sendo: Cachoeira do Sul, Cruz Alta, Quaraí, São João do Polêsine, Serafina Corrêa, Sobradinho, São Francisco de Paula, São Sepé, Santa Vitória do Palmar, Santo Antônio da Patrulha, São Lourenço do Sul, Sant'Ana do Livramento, Sapucaia do Sul e Tio Hugo. De maneira amostral, avaliou-se os dados de perfil das cidades: PIB per capita, economia local, número de alunos concluintes no ensino médio, número de habitantes, índice de desenvolvimento humano, índice de desenvolvimento da educação básica (IBGE e FEE/RS, 2018). Acrescentou-se na pesquisa, para as mesmas cidades, os dados de ordem acadêmica. Para tanto, buscou-se dois cursos UAB/UFSM por cidade com status de integralizados no período de 2018/1, além de informações como: o número de vagas ofertadas, número de alunos matriculados e a taxa de sucesso SIE/UFSM (UFSM, 2018).

Nessa seção, dentre as cidades-polo a serem analisadas, escolheu-se: São João do Polêsine/RS, São Francisco de Paula/RS, São Lourenço do Sul/RS e Sapucaia do Sul/RS. Esse conjunto perfaz 28% das cidades-polo UAB/UFSM, avaliadas no processo de pesquisa.

O critério de escolhas das cidades obedeceu ao previsto na Portaria Capes n. ° 218, de 24 de setembro de 2018, (Anexo 3), artigo 8 °, inciso I, “população estimada do município, preferencialmente acima de 20 mil habitantes”. Dessa forma, definiu-se pelos extremos e centrais (quadro 33), ou seja, São João do Polêsine com 2.646 habitantes; São Francisco de Paula com 20.537 habitantes; São Lourenço do Sul com 43.111 habitantes e Sapucaia do Sul com 130.957 habitantes.

Quadro 34 – Cidades-polo UAB/UFSM e principais indicadores.

CIDADE DO ESTADO DO RS	PIB PER CAPTA	Principal Atividade Econômica	Concluintes no Ensino Médio	Número de Habitantes	IDEB	IDH	Taxa de Sucesso I	Taxa de Sucesso II	
1	São João do Polêsine	R\$ 26.117,74	Serviços	27	2.646	4,5	0,748	52%	64%
2	Tio Hugo	R\$ 38.359,80	Serviços	20	2.724	4,2	0,742	28%	36%
3	Serafina Corrêa	R\$ 36.487,58	Serviços	102	14.253	5,6	0,760	50%	67%
4	Sobradinho	R\$ 21.617,28	Serviços	120	15.018	4,4	0,743	90%	42%
5	São Francisco de Paula	R\$ 24.431,08	Serviços	152	20.537	3,9	0,685	26%	68%
6	Quaraí	R\$ 17.223,85	Serviços	197	23.021	4,0	0,704	16%	51%
7	São Sepé	R\$ 28.432,98	Serviços	80	23.798	3,9	0,708	58%	50%
8	Santa Vitória do Palmar	R\$ 26.541,62	Serviços	280	30.990	3,4	0,710	43%	44%
9	Santo Antônio da Patrulha	R\$ 25.324,80	Serviços	298	39.685	3,6	0,717	24%	52%
10	São Lourenço do Sul	R\$ 21.178,52	Serviços	270	43.111	4,3	0,687	16%	67%
11	Cruz Alta	R\$ 47.062,67	Serviços	417	62821	4,6	0,750	28%	36%
12	Sant'Ana do Livramento	R\$ 22.915,10	Serviços	605	82.464	4,7	0,727	28%	60%
13	Cachoeira do Sul	R\$ 24.778,91	Serviços	533	85.495	3,6	0,742	27%	80%
14	Sapuçaia do Sul	R\$ 21.805,91	Serviços	865	130.957	3,9	0,726	53%	22%

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

Ao avaliar as informações das cidades-polo, cabe destacar alguns dados contidos na Portaria Capes n.º 218, de 24 de setembro de 2018 (Anexo 3), para análises de admissibilidade de polo UAB: I) População estimada do município, preferencialmente acima de 20 mil habitantes; II) Priorização para municípios cujo resultado do Índice de Desenvolvimento da Educação Básica - IDEB for abaixo da meta; III) Na existência de um polo UAB no município, somente será considerada a candidatura de outro polo se a população da região for superior a 500 mil habitantes.

8.2.1 Cidade de São João Do Polêsine/RS

Na cidade de São João do Polêsine/RS, o Índice da Educação Básica (IDEB) na rede de ensino Estadual, em 2017, obteve nota de 5.0 para 8º e 9º do ensino fundamental, com uma meta estabelecida de 4.5 (INEP, 2018). O número de concluintes do ensino médio em escola pública, em 2014, foi de 27 alunos (FEE, 2018). O número de alunos matriculados no ensino médio, 3ª série (escola pública estadual), em 2016, foi de 26 (INEP, 2016), e o número de habitantes registra-se em 2.646 (IBGE, 2017).

O polo de São João do Polêsine/RS encontra-se a 40 km do campus sede da UFSM, na cidade de Santa Maria/RS. Partindo-se do polo de São João do Polêsine/RS, ao norte, encontra-se o polo de apoio da cidade de Faxinal do Soturno/RS, distante 6,3 km; ao leste, distante 24,7

km, o polo de apoio presencial da cidade de Agudo/RS e ao sul, distante 45,3 km, o polo de apoio presencial da cidade de Restinga Seca/RS. Em síntese, em um raio de 53,8 km, há 05 (cinco) polos de apoio presencial do sistema UAB onde são ofertados os mais diversos cursos por diversas IPES integrantes.

A UAB/UFSM ofertou na cidade, em 2007, o curso Tecnologias da Informação e da Comunicação Aplicadas à Educação – TIC, com 25 vagas (Quadro 33 – Taxa de Sucesso I e II). Obtendo-se como taxa de sucesso de 52%, ou seja, 13 alunos formados. O mesmo curso foi ofertado na cidade no ano de 2009, novas 25 vagas, obtendo-se uma taxa de sucesso de 64%, representando 16 alunos formados (SIE, 2018).

Nesta cidade, a principal atividade econômica são os serviços públicos (70%). Dessa forma, os cursos a ofertar podem impactar na escolha dos futuros alunos, uma vez que a pesquisa apontou que as escolhas de cursos UAB/UFSM ocorrem, na sua maioria (47,3%), pela oportunidade de carreira e renda. Ainda, outra possibilidade na escolha, é a preferência pela área de inserção do curso (44,8%). Verifica-se, ainda, a falta de pesquisa ou consulta pública sobre os cursos a ofertar pelo sistema UAB, conforme relata a maioria (64,84%) dos respondentes.

Outro dado importante a ser avaliado é o número de concluintes do ensino médio em escolas públicas, bem como o número de IES que ofertam o EaD na cidade e a falta de promoção/divulgação dos processos de seleção. A associação desses fatores pode contribuir para a redução do número de matrículas em novas ofertas.

8.2.2 Cidade de São Francisco de Paula/RS

Na cidade de São Francisco de Paula/RS o Índice da Educação Básica (IDEB) na rede de ensino Estadual, em 2017, obteve nota de 3,9 para 8º e 9º do ensino fundamental, com uma meta estabelecida de 5.6 (INEP, 2018). O número de concluintes do ensino médio, escola pública, em 2014, foi de 152 alunos (FEE, 2018). O número de alunos matriculados no ensino médio, 3ª série (escola pública estadual), em 2016, foi de 134 (INEP, 2016), e o número de habitantes registra-se em 20.537 (IBGE, 2017).

O polo de São Francisco de Paula/RS encontra-se a 358 km do campus sede da UFSM, na cidade de Santa Maria/RS, e a 114 km da UFRGS, integrante do sistema UAB. Partindo-se do polo de São Francisco de Paula/RS, a oeste, encontra-se o polo de apoio da cidade de Gramado/RS, distante 44,6 km; ao norte, distante 98,2 km o polo de apoio presencial da cidade

de Jaquirana/RS; a sudoeste, distante 66,9 km, o polo de apoio presencial da cidade de Sapiranga/RS. Destaca-se que os polos de apoio presencial do sistema UAB ofertam os mais variados cursos, por diversas IPES, no âmbito da UAB.

A UAB/UFSM ofertou, no polo de São Francisco de Paula/RS, em 2009, o curso de Gestão Educacional (Especialização), com 43 vagas (Quadro 33). Obtendo-se como taxa de sucesso 26%, ou seja, 11 alunos formados. No ano seguinte (2010), ofertou-se o curso de Gestão de Organização Pública em Saúde (Especialização), foram 25 vagas, obtendo-se uma taxa de sucesso de 68%, representando 17 alunos formados (SIE, 2018).

Nesta cidade, a principal atividade econômica são os serviços públicos (52%). Dessa forma, os cursos a ofertar podem impactar na escolha dos futuros alunos, uma vez que a pesquisa apontou que as escolhas de cursos UAB/UFSM ocorrem, na sua maioria (47,3%), pela oportunidade de carreira e renda. Outros dados importantes a serem avaliados são o número de IES que ofertam a EaD na cidade e a probabilidade de aproveitamento desses formandos na cidade ou naquelas adjacentes, uma vez que a maioria dos alunos (52,5%) não reside nas cidades polo. Esse fato reforça a necessidade da realização de uma pesquisa local, com os possíveis alunos, quanto as suas preferências dos cursos disponíveis no sistema UAB.

8.2.3 Cidade de São Lourenço do Sul/RS

Na cidade de São Lourenço do Sul/RS, o Índice da Educação Básica (IDEB), na rede de ensino Estadual, em 2017, obteve nota de 4,3 para 8º e 9º do ensino fundamental, com uma meta estabelecida de 4.9 (INEP, 2018). O número de concluintes do ensino médio, escola pública, em 2014, foi de 152 alunos (FEE, 2018). O número de alunos matriculados no ensino médio, 3ª série (escola pública estadual), em 2016, foi de 283 (INEP, 2016), e o número de habitantes registra-se em 43.111 (IBGE, 2017).

A cidade-polo de São Lourenço do Sul/RS está distante 361 km do campus sede da UFSM – cidade de Santa Maria/RS. A cidade sedia, também, o campus da Universidade Federal de Rio Grande – FURG. Distante 75,3 km da cidade de Pelotas – RS, onde encontra-se a Universidade Federal de Pelotas – UFPEL, IPES integrante do sistema UAB.

A UAB/UFSM ofertou, na cidade polo de São Lourenço do Sul/RS, em 2008, o curso de Física (Licenciatura), com 50 vagas (Quadro 33 – Taxa de Sucesso I e II). Obteve-se 16% como taxa de sucesso, ou seja, 8 alunos formados. No ano seguinte (2009), ofertou-se o curso

de Pedagogia (Licenciatura), foram 30 vagas, obtendo-se uma taxa de sucesso de 67% representando 20 alunos formados (SIE, 2018).

Nessa cidade, a principal atividade econômica é os serviços públicos (61%), esse indicador poderá se refletir nas escolhas dos futuros alunos. Outro fator a ser considerado, em uma pesquisa local, são as preferências dos alunos quanto a modalidade de ensino, haja vista a proximidade geográfica com Universidade Federal de Rio Grande – FURG, Universidade Federal de Pelotas – UFPEL e Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS.

8.2.4 Cidade de Sapucaia do Sul/RS

A cidade de Sapucaia do Sul/RS está localizada na região da Grande Porto Alegre, distante apenas 33 km da capital gaúcha. Dos demais polos UAB/UFSM, este possui um dos maiores números de habitantes, registrado em 130.957 (IBGE, 2017). O Índice da Educação Básica (IDEB), na rede de ensino Estadual, em 2017, obteve a nota de 4,6 para o 8º e 9º do ensino fundamental, com uma meta estabelecida de 5,2 (INEP, 2018).

O número de concluintes do ensino médio, escola pública, em 2014, foi de 865 alunos (FEE, RS). O número de alunos matriculados no ensino médio, 3ª série (escola pública estadual), em 2016, foi de 743 (INEP, 2016).

A UAB/UFSM ofertou na cidade, em 2010, o curso de Gestão Educacional (Especialização), com 40 vagas (Quadro 33 – Taxa de Sucesso I e II). Obteve-se como taxa de sucesso 53%, ou seja, 21 alunos formados. No ano de 2013, ofertou o curso de Gestão de Arquivos (Especialização), foram 50 vagas, obtendo uma taxa de sucesso de 22%, representando 11 alunos formados (SIE, 2018).

Nessa cidade, a principal atividade econômica é os serviços públicos (61%). A priori, para os cursos a ofertar, se direcionados aos residentes da cidade, sugere-se aqueles voltados aos serviços públicos. Contudo, o polo de Sapucaia do Sul possui algumas particularidades que merecem atenção em uma necessária consulta pública, dentre elas: a proximidade com IES (privadas), IPES, além das cidades adjacentes que reúnem outras possibilidades de qualificação.

As IPES atuantes na cidade pelo sistema UAB são: Universidade Federal de Santa Maria – UFSM, Universidade Federal do Pampa – UNIPAMPA e Universidade Federal de Pelotas - UFPEL. Em oferta do EaD, pelo setor privado, constam: Universidade Paulista – UNIP, Universidade Cidade de São Paulo – UNICID, Universidade Luterana do Brasil – ULBRA, Universidade Sul de Santa Catarina – UNISUL, Universidade Anhanguera – UNIDERP,

Faculdade Educacional da Lapa – FAEL, Centro Universitário Internacional – UNINTER, Faculdade ENIAC, Centro Universitário FADERGS (MEC, 2018).

A cidade de Sapucaia do Sul/RS possui como cidades adjacentes: São Leopoldo/RS; Canoas/RS; Esteio/RS; Novo Hamburgo/RS. As duas últimas cidades incluem-se no rol daqueles que possuem polos UAB. A quantidade de diferentes cidades polo em determinado raio de abrangência, associada as diversas IPES que ofertam os cursos no âmbito da UAB, são variáveis de demanda a serem avaliadas nos processos que antecedem as ofertas.

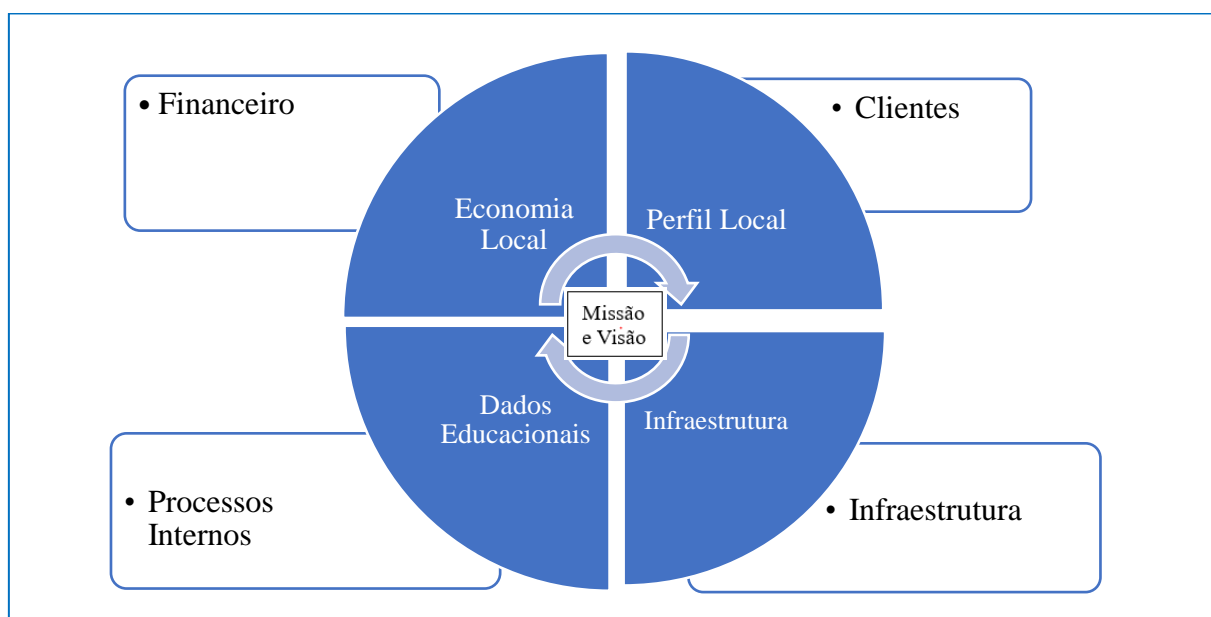
Os dados da pesquisa mostram que a distância da residência dos alunos UAB/UFSM ao polo supera 20 km para a maioria (59,9%), e desses, uma grande parte (41,5%) reside há uma distância que ultrapassa os 50 km do polo.

9 PROPOSTA DE INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DA DEMANDA PARA O SISTEMA UAB

De acordo com os inventores do *Balanced Scorecard* (BSC), Robert S. Kaplan e David P. Norton, as estratégias são traduzidas na missão e na visão organizacional e sob quatro perspectivas: financeira, do cliente, dos processos internos e do aprendizado e crescimento. Essas quatro perspectivas equilibram os objetivos de curto e longo prazo, nos quais essas medidas apontam para a execução de uma estratégia integrada. A partir dessa, relaciona-se as ações a serem tomadas em relação as quatro perspectivas, alcançando o desempenho desejado (KAPLAN E NORTON, 1997).

O Plano de Desenvolvimento Institucional da UFSM (2016 – 2026) assim descreve a sua missão, visão e valores: a) Missão: “Construir e difundir conhecimento, comprometida com a formação de pessoas capazes de inovar e contribuir com o desenvolvimento da sociedade, de modo sustentável”; b) Visão: “Ser reconhecida como uma instituição de excelência na construção e difusão do conhecimento, comprometida com o desenvolvimento da sociedade, de modo inovador e sustentável”. O instrumento de avaliação de demanda foi desenvolvido com base nos preceitos do BSC adequados à missão e à visão da UFSM. E, ainda, ao perfil de uma instituição pública comprometida com a busca constante na excelência dos serviços prestados à comunidade.

Figura 10 – Perspectivas do BSC para análise de demanda.



Fonte: Adaptado de Kaplan e Norton (1997).

As adequações ao BSC, sugeridas para a avaliação de demanda, alinham-se ao mapa estratégico do PDI 2016-2026, o qual é dividido igualmente em quatro dimensões. Na dimensão aluno e sociedade, a UFSM serve aos alunos utilizando-se de um conjunto de processos (processos de trabalho). Não obstante, para o alcance desse objetivo faz-se necessário prover uma infraestrutura de apoio e desenvolver conhecimentos na equipe (dimensão aprendizado e infraestrutura). A fim de possibilitar o alcance dos objetivos anteriormente descritos, faz-se necessário a sustentação financeira à instituição (dimensão sustentabilidade financeira) (UFSM, 2018).

Dessa forma, com base nas premissas do BSC, mas devidamente adequado ao setor público, especificamente para as IPES que ofertam os cursos da UAB, sugere-se o instrumento de avaliação de demanda (APÊNDICES C e D) para a proposição de novos cursos no sistema UAB. Destaca-se que esse documento, de momento em planilha *Excel*, possui potencial para ser transformado em um *software* a ser acessado pelas partes interessadas: coordenador do polo requerente, coordenadores de curso do sistema UAB, coordenadores do sistema UAB, e demais *Stakeholder*. Entende-se, ainda, como possibilidade futura, a inclusão de um projeto entre o órgão de fomento e a IPES com o objetivo de viabilizar a entrega dessa importante ferramenta de apoio à tomada de decisão. Para melhor entendimento e visualização, o instrumento de análise de demanda foi particionado nas figuras n.º 11 a 16, a seguir apresentadas.

Figura 11 – Análise de Demanda e Requisição de Cursos ao Sistema UAB

Graduações - Licenciaturas e Tecnológicas		Área de Inserção	Pós-Graduação <i>Latu – Sensu</i>	Área de Inserção
Administração Pública		Ciências Sociais	Educação Ambiental	Ciências Sociais
Educação Especial		Ciências Sociais	Eficiência Energética	Ciências Sociais
Formação de Professores para Educação Profissional		Ciências Sociais	Educação Física Infantil e Anos Iniciais	Ciências Sociais
Licenciatura em Física		Ciências Exatas	Ensino de Filosofia no Ensino Médio	Ciências Sociais
Licenciatura em Geografia		Ciências Sociais	Ensino de Matemática no Ensino Médio	Ciências Exatas
Letras - Espanhol/Literaturas		Linguística	Ensino de Sociologia no Ensino Médio	Ciências Sociais
Letras - Português e Literaturas		Linguística	Gestão de Organização Pública em Saúde	Ciências da Saúde
Licenciatura em Sociologia		Ciências Humanas	Gestão Educacional	Ciências Sociais
Pedagogia		Ciências Sociais	Gestão em Arquivos	Ciências Sociais
Tecnólogo em Agricultura Familiar e Sustentabilidade		Ciências Agrárias	Gestão Pública	Ciências Sociais
Licenciatura em Computação		Informática	Gestão Pública Municipal	Ciências Sociais
Licenciatura em Educação do Campo		Ciências Agrárias	Mídias na Educação	Informática
Ciências da Religião		Ciências Humanas	Tecnologias da Informação e da Comunicação aplicadas à Educação	Informática

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

A figura (n. °11) acima, demonstra a parte inicial do formulário de pesquisa de demanda e requisição de cursos ao sistema UAB. Com preenchimento pelo requerente, identifica a cidade-polo a que se destina o curso desejado, o tipo do curso, graduação ou pós-graduação, e a área em que se insere (ciências sociais, ciências agrárias, informática, dentre outros).

A ferramenta de análise de demanda na perspectiva do BSC “Processos Internos” adaptou-se para: “Dados Educacionais” (Quadrante A – figura n. ° 12). Nesse, busca-se obter informações da referida cidade polo, tais como: Índice de Desenvolvimento da Educação Básica – IDEB, número de escolas públicas de ensino médio, número de concluintes no ensino médio, entre outros. Os dados fornecidos pelo requerente na coluna “INDICADOR” integram aqueles requeridos pela Portaria n. ° 218 (ANEXO 3) para o sistema UAB, a qual regulamenta as diretrizes de admissibilidade de novos polos de apoio presencial. A coluna “PONTOS” está configurada para garantir maior aderência à legislação, ou seja, quanto mais próximo do esperado (ANEXO 3) maior será a pontuação.

Figura 12 – Análise de Demanda - quadrante “A” – referente aos dados educacionais.

A)	DADOS EDUCACIONAIS	INDICADOR	PONTOS
A.1	Número de escolas públicas de ensino médio na localidade.	0	0
A.2	Número de concluintes no ensino médio nos últimos 5 anos.	0	0
A.3	Índice de Desenvolvimento da Educação Básica – IDEB (8º / 9ºano) http://ideb.inep.gov.br/resultado/	0	0
A.4	Número de Instituições Pública de Ensino Superior que atuam na cidade.	0	5
A.5	Número de Instituições Pública de Ensino Superior que atuam na localidade e ofertam o curso desejado.	0	5
A.6	Número de habitantes com ensino superior, formados no polo nos últimos 5 anos, e não ingressantes em curso de especialização.	10	0
SOMATÓRIO DE PONTOS DO QUADRANTE (A):		10	

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

Na perspectiva “financeira” do BSC, mas com o viés social, para a ferramenta de análise de demanda ajustou-se para: “Economia Local” (Quadrante B – figura 13). Nesse, objetiva-se conhecer as potencialidades locais, ou seja, o PIB local, a atividade econômica predominante, número de habitantes, entre outras. Essas informações serão parte das demais que devem integrar o perfil de demanda local, assim, pode-se obter maior assertividade na proposição de

cursos do sistema UAB. O requerente deve inserir as informações solicitadas na coluna “INDICADOR”. A cada item preenchido, a planilha deverá calcular o número de pontos obtidos. Os critérios de pontuação foram alinhados com as prerrogativas estabelecidas na Portaria n. ° 218 (ANEXO 3) para o sistema UAB, a qual regulamenta as diretrizes de admissibilidade de novos polos de apoio presencial. A coluna “PONTOS” está configurada para garantir maior aderência à legislação, ou seja, quanto mais próximo do esperado (ANEXO 3), maior será a pontuação.

Figura 13 – Análise de Demanda - quadrante "B" – referente à economia local.

B)	ECONOMIA LOCAL	INDICADOR	PONTOS
B.1	Tipo de atividade economicamente predominante (agrícola, pecuária, serviços, manufatureira, etc.).		Não se aplica
B.2	Índice (%) de participação da atividade econômica predominante.		Não se aplica
B.3	Índice (%) de correlação do curso pretendido com a atividade econômica predominante.		0
B.4	PIB - Per Capta		Não se aplica
B.5	Renda familiar (maioria) expressa em salários mínimos.		0
B.6	Número de Habitantes.		0
SOMATÓRIO DE PONTOS DO QUADRANTE (B):			0

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

Na perspectiva “clientes”, no BSC, as organizações identificam os segmentos e o mercado nos quais se inserem. Na ferramenta de análise de demanda, em se tratando da perspectiva clientes do BSC, ajustou-se para “Perfil Local” (Quadrante C – figura 14). Essa perspectiva demonstrará informações da cidade-polo como área de interesse do curso, dados da pesquisa realizada com os habitantes, local de residência, dentre outras, a fim de complementar o perfil da comunidade. Os dados fornecidos pelo requerente na coluna “INDICADOR” integram um conjunto de dados que objetivam maior controle e assertividade no processo de ofertas dos cursos UAB. A coluna “PONTOS” está configurada para garantir maior aderência às expectativas da comunidade em geral, usuários dos serviços públicos.

Figura 14 – Análise de Demanda – quadrante "C" – referente ao perfil local.

C)	PERFIL LOCAL	INDICADOR	PONTOS
C.1	Informar o período (mês e ano) de realização da pesquisa com a comunidade local relativa ao interesse em cursar o ensino superior ou curso de especialização pelo sistema UAB.		
C.2	Maior área de interesse dos alunos (ciências humanas, ciências agrárias, ciências sociais, ciências da saúde, ciências biológicas, ciências exatas e linguística). Informar 1 (um) como o mais importante até 8 (oito) para aquela área de menor importância.	Ciências Humanas	1
		Ciências Agrárias	
		Ciências Sociais	
		Ciências da Saúde	
		Ciências Biológicas	
		Ciências Exatas	
		Português - Licenc.	
		Espanhol - Licenc.	
C.3	Número de alunos na(s) respectiva(s) área(s) de interesse, conforme pesquisa realizada com os interessados na localidade.	Ciências Humanas	Até 05
		Ciências Agrárias	
		Ciências Sociais	
		Ciências da Saúde	
		Ciências Biológicas	
		Ciências Exatas	
		Português - Licenc.	
		Espanhol - Licenc.	
C.4	Número estimado, na cidade, de postos de trabalho na área de interesse.	300	4
C.5	Cidade(s) de residência dos respondentes da pesquisa de demanda.	mesma cidade	4
C.6	Cidade que conta com o maior número de respondentes da pesquisa.	mesma cidade	3
C.7	Número de interessados nos cursos UAB/UFSM que participaram da pesquisa.	201	5
C.8	Dos respondentes quantos (%) conhecem os cursos ofertados pelo sistema UAB/UFSM.	55%	2
C.9	Qual a importância (%) para a comunidade do(s) curso(s) do sistema UAB	55%	2
SOMATÓRIO DE PONTOS DO QUADRANTE (C):		20	

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

A última perspectiva do BSC, “aprendizado e crescimento”, aponta a infraestrutura que a organização deve possuir a fim de gerar crescimento e melhoria a longo prazo, oferecendo condições que possibilitem a consecução de objetivos apresentados nas outras três perspectivas (KAPLAN E NORTON, 1997). Para fins de análise de demanda, a perspectiva infraestrutura correlaciona-se à infraestrutura do polo (Quadrante D – figura 15). Esse tema é fundamental para as atividades acadêmicas nos polos de apoio presencial e o alcance dos objetivos propostos.

Tal importância é fundamentada no Relatório de Monitoramento de Polo – CAPES (ANEXO 2). Dentre os temas sugeridos, a serem fornecidos pelo requerente, estão: condições da infraestrutura, acessibilidade, capacidade de alunos, existência de laboratórios, entre outros.

Figura 15 – Análise de Demanda – quadrante "D" – referente à Infraestrutura.

D)	INFRAESTRUTURA	INDICADOR	PONTOS
D.1	No polo, as instalações atendem, adequadamente, aos requisitos de limpeza, iluminação, acústica, ventilação, segurança necessária à atividade proposta.	Sim. Sem pendências.	3
D.2	O polo possui biblioteca e laboratório de informática adequados às necessidades dos alunos.	Não. Mas estamos nos adequando às necessidades.	0
D.3	As instalações sanitárias atendem de maneira adequada aos requisitos de conservação predial e comodidade necessária as atividades propostas.	Sim. Mas com pendências.	0,5
D.4	O polo disponibiliza recursos de informática atualizados, com acesso à internet, em quantidade e qualidade compatíveis com as necessidades das atividades propostas e atende, adequadamente, às demandas individuais dos alunos.	Sim. Sem pendências.	3
D.5	O polo possui estrutura predial em condições adequadas às aulas.	Sim. Sem pendências.	3
D.6	O polo possui condições de acessibilidade conforme Decreto n.º 5.296/2004.	Sim. Sem pendências.	3
D.7	Quantidade de pessoal administrativo, no polo, para atender os alunos.	Existe um administrativo	1
D.8	Distância aproximada (em KM) do polo até a UFSM	acima de 200 km	1
D.9	Possui Alvará de Funcionamento e/ou Certidão de Habite-se.	Sim. Sem pendências.	5
D.10	Todas as dependências do polo estão localizadas no mesmo endereço.	Sim.	3
D.11	O polo possui laboratório para os cursos de Física ou Química.	Sim. Sem pendências.	3
D.12	Capacidade máxima do polo - número de alunos.	60	3
SOMATÓRIO DE PONTOS DO QUADRANTE (D):			28,5

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

Cabe destacar que os dados fornecidos pelo requerente na coluna “INDICADOR” (figura 15) integram um conjunto de dados que, objetivam maior alinhamento com as prerrogativas elencadas no Relatório de Orientações para Polos do Sistema UAB e Relatório de

Monitoramento de polos – Capes (ANEXO 1 e 2). A coluna “PONTOS” está configurada para garantir maior aderência aos requisitos, ou seja, quanto mais próximo do esperado maior será a pontuação obtida.

Figura 16 – Análise de Demanda - consideração e parecer das coordenações do sistema UAB.

ESPAÇO DESTINADO AS CONSIDERAÇÕES DA INSTITUIÇÃO PÚBLICA DE ENSINO SUPERIOR - SISTEMA UAB			
SÍNTESE			
FATORES AVALIADOS	QUADRANTE	PONTUAÇÃO ESPERADA	PONTUAÇÃO OBTIDA
DADOS EDUCACIONAIS	A	20	10
ECONÔMIA LOCAL	B	20	4
PERFIL LOCAL	C	20	20
INFRAESTRUTURA	D	40	28,5
TOTAL GERAL:		100	62,5
<i>Essa ferramenta, a ser preenchida pelo polo efetivo, tende a auxiliar a gestão do Sistema UAB na proposição de novas ofertas. Aqueles fatores que obtiveram desempenho abaixo do esperado sugere-se reavaliar a real necessidade e efetividade de novas ofertas.</i>			
CONSIDERAÇÕES GERAIS - COORDENAÇÃO DE CURSO – SISTEMA UAB			
NOME:			
PARECER:	<input type="checkbox"/>	FAVORÁVEL	<input type="checkbox"/>
			DESFAVORÁVEL
CONSIDERAÇÕES GERAIS - COORDENAÇÃO INSTITUCIONAL - SISTEMA UAB			
NOME:			
PARECER:	<input type="checkbox"/>	FAVORÁVEL	<input type="checkbox"/>
			DESFAVORÁVEL

Fonte: Elaborado pelo autor (2018).

A figura (n. °16), *Análise de Demanda - consideração e parecer das coordenações do sistema UAB*, foi elaborada no intuito de proporcionar uma análise objetiva dos indicadores. A partir destes é possível comparar o resultado esperado com o resultado obtido em cada quadrante, ou fator, de análise. Assim, o gestor tem a possibilidade de uma visão mais assertiva do cenário e a discricionariedade no processo de aprovação de novas ofertas. A ferramenta de análise de demanda não tem como objetivo restringir a admissibilidade de novos polos, ou ainda, vetar a oferta, mas sim, propiciar maior controle e assertividade dos processos de oferta para o sistema UAB. Acredita-se que a ferramenta poderá ser aderente e flexível as mais diversas realidades das IPES.

10 SUGESTÕES E OBSTÁCULOS À REALIZAÇÃO DE NOVOS ESTUDOS

O cenário atual vem demonstrando que a Universidade Aberta do Brasil – UAB figura como uma importante ferramenta na democratização do ensino público superior, gratuito e de qualidade. A crescente demanda por polos e cursos, nessa modalidade, reflete-se em desafios em uma sociedade que exige, cada vez mais, a qualidade dos serviços públicos. A pesquisa demonstrou que, ao identificar e avaliar o tema qualidade dos serviços prestados relativos aos cursos UAB/UFSM, nas mais diversas dimensões, verificou-se que, na perspectiva dos alunos, existe a possibilidade de contribuir para um melhor planejamento e desempenho dos processos de oferta e ensino. A pesquisa de demanda, utilização de videoaulas bem como e maior acompanhamento pedagógico, por professores e tutores, mostrou serem esses os caminhos para a melhoria na qualidade da prestação de serviços na oferta dos cursos da UAB/UFSM.

No que se refere a reduzir distâncias entre alunos e corpo docente, sugere-se avaliar as possibilidades de otimizar os polos por área de atuação das IPES uma vez que, essa mudanças pode reduzir as taxas de evasão da UAB. No estado do RS verificam-se diversas IPES que ofertam os cursos da UAB. No cenário atual, as IPES sugerem os cursos a ofertar ao órgão de fomento (Capes) e, nesse processo, não há restrições quanto às áreas de atuação.

A existência de polos em locais longínquos requer um tempo relevante em deslocamento, de professores e tutores, e, por consequência, um maior custo logístico. No RS as IPES estão localizadas em mesorregiões distintas e estratégicas, uma forma de reduzir as distâncias é a atuação regionalizada possibilitando mais encontros presenciais e atenção aos alunos e processos da UAB.

Nessa perspectiva, as IPES atuariam de maneira regionalizada, reduzindo distâncias e com maior constância em atendimento aos alunos da UAB, os quais possuem um perfil diferenciado. O empecilho ou obstáculo para esse propósito é a inversão no atual processo dos editais, ou seja, os cursos, neste caso, seriam direcionados pelo órgão de fomento às instituições, de maneira a otimizar suas áreas de atuação, conforme regionalidades e potencialidades.

Essa nova metodologia de processo alinha-se às necessidades dos alunos, com a possibilidade de ampliar o atendimento de forma qualitativa em meio a um ambiente de restrição de recursos orçamentários. É notório, com base na pesquisa, que a distância entre as IPES, professores, tutores e alunos tendem a trazer reflexos no processo de ensino e aprendizagem com reflexos na evasão. A fim de conhecer as variáveis de impacto, ao processo de evasão, sugere-se uma nova pesquisa com essa finalidade.

Os reflexos da administração gerencial trazem, às organizações públicas, a necessidade de refletir sua missão, visão e valores nos processos de tomada de decisão. Assim, o processo de gestão deve buscar a qualidade dos serviços prestados. A pesquisa avaliou os polos em suas potencialidades e possíveis demandas. Isso por que, os processos de ensino, executados nos polos de apoio presencial, devem refletir a qualidade dos processos dedicados a UAB.

Essa preocupação é evidenciada quando ao avaliarmos o *Relatório de Monitoramento de Polos* (anexo 2) e a recente Portaria n.º 218, de 24 de setembro de 2018, regulamenta as diretrizes de admissibilidade de novos polos, permanência e desligamento dos polos no âmbito do Sistema Universidade Aberta do Brasil – UAB (CAPES, 2018). As condições das instalações de ensino representa um dos eixos de avaliação pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes). Dentre os principais objetivos da avaliação busca-se: “melhorar o mérito e o valor das instituições, áreas, cursos e programas, nas dimensões de ensino, pesquisa, extensão, gestão e formação; melhorar a qualidade da educação superior e orientar a expansão da oferta (...)” (MEC, 2018).

Esse trabalho junta-se aos demais na busca de novas perspectivas de qualidade aos processos do sistema da UAB. Dessa forma, a pesquisa não possui a pretensão de esgotar o tema qualidade, mas sim, contribuir para a reflexão ao processo de melhoria contínua, dessa importante ferramenta de acesso e democratização do ensino público de qualidade.

REFERÊNCIAS

- ALVES, Lucineia. **Educação a distância: Conceito e história no Brasil e no mundo**. Rio de Janeiro: Universidade Federal do rio de Janeiro, 2011.
- ALFONSO, Luciano Parejo. **La eficacia como principio jurídico de la actuación de la Administración pública**. Documentación administrativa, nº 218-219, abr.-sep. 1989.
- ALONSO, K. M. **A expansão do ensino superior no Brasil e a EAD**. Dinâmicas e Lugares. Educação e Sociedade, v. 31, n. 113, p. 1319-35, out./dez. 2010.
- ARMSTRONG, J. S. Combining forecasts. In: ARMSTRONG, J. **Principles of Forecasting: a Handbook for Researchers and Practitioners**. Boston: Kluwer Academic Publishers, 2001.
- ANSOF, H. Igor e tal. **Do Planejamento Estratégico à Administração Estratégica**. São Paulo: Atlas, 1981.
- ARAUJO, Felipe Drumond. **Diretrizes para uma Política Pública Interfederativa de Desenvolvimento das Capacidades Estatais nos Municípios Mineiros**. Trabalho de conclusão de curso. Fundação João Pinheiro. Belo Horizonte, 2014.
- ARIEIRA, J. O. et al. **Avaliação do aprendizado via educação a distância: a visão dos discentes**, Ensaio: Avaliação, Políticas Públicas em Educação, v. 17, n. 63, p. 313-40, abr./jun., 2009.
- AIRES, C. J.; LOPES, R. G. F. Gestão na educação a distância. In: SOUZA, A. M.; FIORENTINI, L. M. R.; RODRIGUES, M. A. M. (Orgs.). **Educação superior à distância**. Brasília: UnB, 2009.
- ALI, N.; LAI, R. A method of software requirements specification and validation for global software development. **Requirements engineering**, p. 1-24. 19 Nov. 2015. Disponível em: <<http://link.springer.com/10.1007/s00766-015-0240-4>>. Acesso em: 22 nov. 2017.
- ALVES, Lucineia. Educação a distância: conceitos e história no Brasil e no mundo. **Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância**. v. 10, p. 83-92, 2011.
- ANTHONY, R. N. **Planing and Control Systems: A Framework For Analysis**. Cambridge: Harvard University Press, 180p., 1965.
- ARAÚJO, R.T.S.; ARAÚJO, E.S.; MEDEIROS, F.N.S.; BARROSO, G.C. Modelagem de um sistema de gestão na Educação a Distância no Brasil utilizando redes de Petri Coloridas. **Ingeniare Revista Chilena de Ingenieria**.v. 23, p. 145-158, 2015.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. (ABED). **Censo EaD.BR: Relatório Analítico da Aprendizagem a Distância no Brasil 2013**. 1.ed. Curitiba: Ibepex, 2014.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. (ABED). **Censo EaD.BR: Relatório Analítico da Aprendizagem a Distância no Brasil 2014**. 1.ed. Curitiba: Ibepex, 2016.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA – ABED. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/site/pt/>> Acesso em: 04 nov. 2017.

AZEVEDO JUNIOR, D.; CAMPOS, R. Definição de requisitos de software baseada numa arquitetura de modelagem de negócios. **Produção**, 2008. Disponível em: <<http://repositorio.unesp.br/handle/11449/29171>>. Acesso em: 14 jun. 2017.

BAKAR, N. H.; KASIRUN, Z. M.; SALLEH, N. Feature extraction approaches from natural language requirements for reuse in software product lines: a systematic literature review. **Journal of systems and software**, v. 106, p. 132–149, 2015.

BALTZAN, P.; PHILLIPS, A. **Sistemas de informação**. Porto Alegre: AMGH Editora, 2012.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 70. ed. Lisboa: LDA, 2011.

BEHR, A. **Território virtual**: A gestão da educação a distância nas perspectivas do tempo espaço e do sócio materialidade. 2014. 155f. Tese (Doutorado em Administração) Programa de Pós-Graduação em Administração. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014.

BERGSTRA. Special Issue on SoftwareDevelopment Concerns in the e-Learning Domain. **Science of ComputerProgramming**, 2014.

BERNARDES, J.F.; ABREU, A.F. A contribuição dos sistemas de informações na gestão universitária. In: Colóquio Internacional sobre Gestão Universitária na América do Sul, IV, 2004. Florianópolis. **Anais...** Florianópolis, 2004.

BITTENCOUT, I. M.; MERCADO, L. P. L. **Evasão nos cursos na modalidade de educação a distância**: estudo de caso do Curso Piloto de Administração da UFAL/UAB. Ensaio: aval. pol. públ. Educ., Rio de Janeiro, v.22, n. 83, p. 465-504, abr./jun. 2014. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ensaio/v22n83/a09v22n83.pdf>>. Acesso em: 30 maio 2018.

BOOCH, G.; RUMBAUGH. J.; JACOBSONI. **UML**: guia do usuário. 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

BOZKURT, A. et al. Trends in distance education research: a content analysis of journals: 2009-2013. **The International Review of Research in Open and Distributed Learning**.

BRASIL. Constituição. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 292 p., 1988.

BRESSER-PEREIRA, Luiz C.; GRAU, Nuria C. (Coord.). **Responsabilização na administração pública**. São Paulo: Clad; Fundap, 2006.

_____. Lei 10.172. **Plano Nacional de Educação - PEN**. 2001. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/leis_2001/110172.htm> Acesso em: 03 nov. 2017.

_____. Decreto 5.800. **Sistema Universidade Aberta do Brasil – UAB**. 2006. Disponível em:< http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5800.htm> Acesso em: 08 dez. 2017.

_____. Câmara dos Deputados. PL n.º 5274/2016. **Criação da UFNT**. Disponível em:<<http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=2084354>> Acesso em 03 out. 2018.

_____. CAPES. **Educação a Distância**. Disponível em:< <http://www.capes.gov.br/educacao-a-distancia>> Acesso em: 12 mar. 2018.

_____. CAPES. **Polos UAB**. Disponível em:< <http://www.capes.gov.br/uab/polos-uab>> Acesso em: 12 mar. 2018.

_____. CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO. Disponível em:< http://www.gespublica.gov.br/sites/default/files/documentos/carta_de_servicos_ao_cidadao_-_guia_metodologico.pdf> Acesso em: 19 out. 2017.

_____. CONHECENDO AS 20 METAS DO PLANO NACIONAL DE EDUCAÇÃO. Disponível em:<http://pne.mec.gov.br/images/pdf/pne_conhecendo_20_metas.pdf> Acesso em: 19 mar. 2018.

_____. INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. Disponível em:<<https://www.ibge.gov.br/>> Acesso em: 19 mar. 2018.

_____. INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP). Ministério da Educação. **Sinopses estatísticas da educação superior** – graduação. Disponível em:< <http://inep.gov.br/sinopses-estatisticas-da-educacaosuperior>> Acesso em: 26 mar. 2018.

_____. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CULTURA – MEC. Disponível em:< <http://portal.mec.gov.br/sesu-secretaria-de-educacao-superior/programas-e-aco.es>> Acesso em: 26 mar. 2018.

_____. UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. Núcleo de Tecnologia Educacional – NTE. Disponível em:< <https://nte.ufsm.br/>> Acesso em: 26 abr. 2018.

_____. SENADO FEDERAL. **Sancionadas leis para criação de três universidades**. Disponível em:< <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2018/03/21/sancionadas-leis-para-criacao-de-tres-universidades>> Acesso em: 03 out. 2018.

CAMARGO, B.V., & Justo, A.M. (2013). **IRAMUTEQ**: Um software gratuito para análise de dados textuais. *Temas em Psicologia*, 21(2), 513-518.

CARPINETTI, L. C. R. et al. **Gestão da Qualidade ISO 9001:2008**: princípios e requisitos. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. 5ª ed. A era da informação: economia, sociedade e cultura; v. 1. Tradução de Roneide Venâncio Majer. São Paulo: Paz e Terra, 2001.

CAVALCANTI, B. S.. **O Gerente Equalizador. Estratégias de Gestão no Setor Público.** Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

CAVALCANTE, S. M.; ANDRIOLA, W. **Avaliação da Eficiência dos Cursos de Graduação da Universidade Federal do Ceará (UFC) através da Análise Envoltória de Dados (DEA).** Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa, v. 5 n. 3, p. 290-313, 2012.

CESAR, A. M. R. V. C. Método do Estudo de Caso (Case Studies) ou Método do Caso (Teaching Cases)? Uma análise dos dois métodos no ensino e pesquisa em Administração. **REMAC: Revista Eletrônica Mackenzie de Casos.** São Paulo, 2005. Disponível em: <http://www.mackenzie.br/fileadmin/Graduacao/CCSA/remac/jul_dez_05/06.pdf>. Acesso em: 16 nov. 2017.

CHERRYHOLMES, C. H. Notes on Pragmatism and Scientific Realism. **Educational Researcher**, v. 21, n. 6, p. 13-17, 1992. Disponível em: <<http://www.jstor.org/stable/1176502>>. Acessado em: 27 abr. 2018.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando pessoas.** São Paulo: Makron Books, 1992. Gestão de pessoas. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

COELHO, Maria L. **A evasão nos cursos de formação continuada de professores universitários na modalidade de educação a distância via internet** - Universidade Federal de Minas Gerais, 2002.

CORTINA, J. M. **What is coefficient alpha? An examination of theory and applications.** Journal of Applied Psychology, 78(1), 98-104. 1993.

COSTA, C. J. **Modelos de Educação Superior a Distância e implementação da Universidade Aberta do Brasil.** Revista Brasileira de Informática na Educação, v. 15, p. 09-16, 2007.

DARÓS, V.. **Planejamento Estratégico do TRF da 4 Região.** Caderno de Administração da Justiça: Planejamento Estratégico, 64p, 2009.

DAVOK, D. F. (2007) **Qualidade em educação.** Revista Avaliação. v. 12, n. 3, p. 505-513. . Campinas: Sorocaba, SP.

DE ALMEIDA, Marcus Irineo Carvalho; QUEIROZ, Filipe Lima. **Balanced Scorecard como ferramenta do planejamento estratégico na administração pública: O Caso Da Secretaria De Infraestrutura Do Município de Cedro-CE.** Artigo apresentado ao Curso de Administração do Centro de Ensino Superior do Ceará para obtenção do grau de bacharel em administração de empresas, 2014.

ESTEFANO, E. V. V. **Satisfação dos recursos humanos no trabalho:** um estudo de caso na biblioteca central da Universidade Federal de Santa Catarina. Dissertação (Mestrado em Engenharia) — Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. 1996.

FACHINELLI, Ana Cristina; et al. **XXIV Encontro da ANPAD.** Rio de Janeiro/RJ – 25 a 29 de setembro de 2010.

FARIA, A.C.; FERNANDES, F.C.; GUIMARÃES, V.M. **Balanced Scorecard (BSC) na gestão pública: implementação na Prefeitura Municipal de Ipiranga (PR)**. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CUSTOS, 25., 2008, Curitiba. Anais... São Leopoldo: ABC, CD-ROM. 2008.

FIELD, A. **Discovering Statistics Using SPSS**. (2. ed.), London: Sage. 2005.

FIRDAUS, Abdullah. HEDDPERF versus SERVPERF: The quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector. **Quality Assurance in Education**. Bradford, v. 13, n. 4, p. 305-328, 2005.

FERREIRA, André Ribeiro, **Modelo de excelência em gestão pública no governo brasileiro: importância e aplicação**, Salvador de Bahia, Brasil, 27 - 30 out. 2009. Disponível em: <<http://www.gespublica.gov.br/sites/default/files/documentos/ferrerib.pdf>> Acesso em: 03 out. 2017.

FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE - FNQ. **Critérios de excelência**. São Paulo: 2008.

GALINDO, Alexandre Gomes – **Balanced Scorecard como sistema de alinhamento e controle estratégico da gestão**. In: SIMPOSIO DE EXCELÊNCIA E GESTÃO E TECNOLOGIA SEG'ET, II, Resende - RJ, Anais. 2005.

GARCIA ARETIO, L. **La educación a distância: la teoría e la práctica**. Barcelona: Ariel, 2001.

GEORGE, D. & Mallery, P. **SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference**. 11.0 update (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon. 2003.

GHELMAN, S.; COSTA, S. R. R. **Adaptando o BSC para o setor público utilizando os conceitos de efetividade, eficácia e eficiência**. In: Anais... SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 3., 2006.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo, Editora Atlas, 2009.

GONÇALVES, José Ernesto Lima. "As empresas são grandes coleções de processos." **RAE** 40.1, 2000.

GOMES, C.J.A.; LOPES, R.G.F.. **Gestão de sistemas de educação à distância: proposta de reflexão e prática em ambiente on-line**. O 3º Curso de Especialização em Educação a Distância, desenvolvido pela UnB/FE- Brasília 2000.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil Brasileiro - Volume II - Teoria Geral das Obrigações** - 11.ed., São Paulo: Saraiva, 2014.

GOUVÊA, G.; OLIVEIRA, C. I. **Educação a Distância na formação de professores: viabilidades, potencialidades e limites**. 4. ed. Rio de Janeiro: Vieira e Lent, 2006.

GOODWIN, O. Integrating management judgment and statistical methods to improve short-term forecasts. **Omega**, v. 30, n. 2, p. 127-135, 2002.

GRAWITZ, Madeleine. **Méthodologie des Sciences Sociales**. Paris: Dalloz, 1976.

GÜNTHER, H. Pesquisa qualitativa versus pesquisa quantitativa: esta é a questão? **Psicologia: Teoria e Pesquisa**. Brasília, v. 22 n. 2, p. 201-210, Mai/Ago 2006.

HAIR, J. F.; Anderson, R.E.; Tatham, R.L., & Black, W.C. **Análise Multivariada de dados**. 5ª ed. Porto Alegre: Bookman. 2005.

HOPPEN, N. **Resolução de problemas**, tomada de decisão e sistemas de informações, Programa de Eficácia Gerencial, Caderno de Administração Geral, Porto Alegre, set. 8p, 1992.

HOGARTY, K. Y., Hines, C. V., Kromej, J. D., Ferron, J. M. & Mumford, K. R. **The quality of factor solution in exploratory factor analysis**: The influence of sample size, communality, and over determination. *Educational and Psychological Measurement*, 65(2), 202-226. 2005.

HUTCHESON, G. D. & Sofroniou, N. **The multivariate social scientist**: Introductory statistics using generalized linear models. London: Sage Publications. 1999.

JOHNSON, R. A.; WICKERN, D. W. **Applied multivariate statistical analysis**. 6th edition. Upper Saddle River: Pearson / Prentice Hall, 2007.

KAPLAN, R. AND NORTON, D.P. **The balanced scorecard-measures that drive performance**, Harvard Business Review, January-February, pp. 71-9, 1992.

_____. **The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action**, Harvard Business School Press, Boston, MA, 1996.

_____. **Balanced Scorecard: a estratégia em ação**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

KIYAN, F. M., **Proposta para desenvolvimento de indicadores de desempenho como suporte estratégico**. 118f. Dissertação (Mestrado) – Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, 2001.

KIPNIS, B. Educação superior à distância no Brasil: tendências e perspectivas. In: LITTO, F.; FORMIGA, M. (org.) **Educação a distância**: o estado da arte. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

KUYVEN, P. S. **Proposta de um método para a análise de demanda: aplicação numa indústria de brinquedos**. 120 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2004.

KOTLER, PHILIP. **Administração de marketing**. São Paulo: Pearson Prentice, 2000.

LIMA, D. C. **Desenvolvimento, aprimoramento e consolidação de uma R. Educ. Públ. Cuiabá**, v. 25, n. 59/2, p. 432-454, maio/ago. 2016 educação nacional de qualidade: Educação a Distância na educação superior. Produto 1 e 2. Brasília, DF, MEC/CNE, 2014. Disponível

em:

<<http://periodicoscientificos.ufmt.br/ojs/index.php/educacaopublica/article/viewFile/3821/2610>>. Acesso em: 30 set. 2018.

LOURENÇO, C. D. S.; KNOP, M. F. T.; OLIVEIRA, V. C. S.; SILVA, M. R. J. D. **Ensino superior em administração e percepção da qualidade de serviços: uma aplicação da escala SERVQUAL**. In: Encontro Científico de Administração, 30., 2006, Salvador. Anais. Salvador: ANPAD, 2006.

MEYER, V.; SERMANN, L. I. C.; MANGOLIM, L. **Planejamento e gestão estratégica: viabilidade na IES**. In: Congresso Nacional da Área da Educação (EDUCERE), 4., 2004, Curitiba. Anais... Curitiba: PUC/PR, 2004.

MACHADO, L.,E. (2008) *Gestão Estratégica para instituições de ensino superior privadas*. Rio de Janeiro: FGV.

MANFREDI, S. M. **Educação profissional no Brasil**. São Paulo: Cortez, 2002.

MARIN, J.C. The impact of strategic planning and the balanced scorecard methodology on middle managers' performance in the public sector. **International Journal of Business & Social Science**, v. 3, n. 1, 2012.

MARQUES, André; LOPES, Cláudia Valéria Pinho. **Ensino: como encantar o aluno e vencer a concorrência**. São Paulo: Disal, 2007.

MORAN, J. M. **Contribuições para uma pedagogia da educação on-line**. In: SILVA, M. (Org.). *Educação on-line: teorias, práticas, legislação e formação corporativa*. 2.ed. São Paulo: Loyola, p.41-52, 2006.

MARTINS, P. G.; LAUGENI, F. P. **Administração da produção**. São Paulo: Saraiva, 2005.

MATTAR, João. **Guia de Educação a distância**. São Paulo: Cengage Learning: Portal Educação, 2011.

MELLO, J. C. C. B.; MEZA, L. A.; GOMES, E. G.; NETO, L. B. **Curso de Análise de Envoltória de Dados**. Anais do SBPO-XXXVII - Simpósio Brasileiro de Pesquisa Operacional, p. 2520-2540, 2005.

MILL, D. (Org.). *Estudos sobre educação: desafios e possibilidades para ensinar e aprender com as tecnologias emergentes*. São Paulo: Paulus, 2013.

_____. *Docência virtual: uma visão crítica*. Campinas: Papirus, 2012a.

MINAYO, M.C. de S. (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 22 ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2003.

MIRANDA, R. G.; GERBER, J. Z; BORNIA, A. C.; FREIRES, F. G. M. Método estruturado para o processo de planejamento da demanda nas organizações. In: Congresso Internacional de Administração, 2011. **Anais eletrônicos...** Ponta Grossa, 2011.

MOORE, M.G., KEARSLEY, G. **Educação a distância: uma visão integrada**. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

MORAES, M. **Guia do curso e docência em EaD: programa Aberta-Sul**. Florianópolis: UFSC/UFSC, 2007.

MOORAJ, S.; OYON, D.; HOSTETTLER, D. **The Balanced Scorecard: a necessary good or an unnecessary evil?** European Management Journal, Vol. 17, n. 5, pp. 481-491, 1999.

MOREIRA, Daniel Augusto. **Administração da produção e operações**. 2. ed. rev. e ampl. São Paulo: Cengage Learning, 2009.

MORITZ, G. O. **Processo decisório**. SEAD/UFSC: Florianópolis, 2006.

MOTTA, P. R. de M. **O Estado da arte da Gestão Pública**. RAE-Revista de Administração de Empresas, 53(1), 82-90, 2013. DOI:10.1590/ S0034-75902013000100008

MOZZATO, AR, Grzybovski D. **Análise de conteúdo como técnica de análise de dados qualitativos no campo da administração: potencial e desafios**. Revista de Administração Contemporânea 2011;15(4):731-747

MUNRO, A. C. M. **Divergências entre as expectativas do usuário e a percepção da gerência em relação a qualidade do serviço**. 1994. Dissertação (Mestrado em Marketing) — UFRGS, Porto Alegre. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/rap/v43n1/a02v43n1.pdf> > Acesso em: 20 mar. 2018.

NEVES, Clarissa Eckert Baeta. **A estrutura e o funcionamento do ensino superior no Brasil**. In: SOARES, Maria Susana Arrosa. (Ed.). A educação superior no Brasil: Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior, 2002. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001393/139317por.pdf> > Acesso em: 03 out. 2017.

NEVES, Yara P. **Evasão nos cursos a distância curso de extensão TV na escola e os desafios de hoje**: dissertação de mestrado do Programa de Pós-graduação em educação brasileira – PPGE da Universidade Federal de Alagoas – UFAL, 2006.

OLIVEIRA, L. M., (et al.). **Desenvolvimento Gerencial na Administração Pública do Estado de São Paulo**. São Paulo: FUNDAP: Secretaria de Gestão Pública, 2009.

OLIVEIRA, D. de P. R. **Estratégia empresarial e vantagem competitiva: como estabelecer, implementar e avaliar**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

ORTIZ, F. C. Gestão criativa em ecossistemas de educação a distância. In: ORTIZ, F. C.; SANTOS, F. A. (Org.). **Gestão da educação a distância: comunicação, desafios e estratégias**. São Paulo: Atlas, 2015.

PACHECO, A. S. V. **Evasão e permanência dos estudantes de um curso de Administração do sistema Universidade Aberta do Brasil: uma teoria fundamentada em fatos e na gestão do conhecimento**. Tese de doutorado. Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2010. Disponível

em: <<http://btd.egc.ufsc.br/wp-content/uploads/2010/06/Andressa-Pacheco.pdf>>. Acesso em: 20 abr. 2018.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade no processo: a qualidade na produção de bens e serviços**. São Paulo: Atlas. 286 p. 1995.

PELLEGRINI, F. R. **Metodologia para implementação de sistemas de previsão de demanda**. 143 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul Porto Alegre, 2000.

PASQUALI, L. **Análise fatorial: um manual teórico-prático**. Brasília: Editora UnB. 1999.

PASQUALI, L. **Análise fatorial: um manual teórico-prático**. Brasília, DF: Laboratório de Pesquisa em Avaliação e Medida. 2006.

PASQUALI, L. **Psicometria**. Revista da Escola de Enfermagem da USP, 43(Esp.), 992-999. 2009.

PAUL, R. H. **Leadership under fire: the challenging role of the Canadian university president**. 2. ed. Montreal: McGill-Queen's University Press, 2015.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, v. 49, p. 41-50, 1985.

PENÃ, Carlos Rosano. Um modelo de avaliação da eficiência da administração pública através do método análise envoltória de dados (DEA). **Rev. Adm. Contemp.**, Curitiba, v.12, n. 1, mar. 2008. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552008000100005&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 24 abri. 2018.

PRETI, Oreste. Material didático impresso na educação a distância. In: MILL, Daniel Ribeiro Silva; PIMENTEL, Nara Maria(Org.). **Educação a distância: desafios contemporâneos**. São Carlos: EdUFSCar, 2013. p. 164-183.

PROGRAMA NACIONAL DE GESTÃO PÚBLICA E DESBUROCRATIZAÇÃO.

Disponível em: <<http://www.gespublica.gov.br/biblioteca/pasta.2013-03-28.9924370611/Guias%20de%20Compras%20Publicas%20Sustentaveis%20para%20APF.pdf>> Acesso em: 04 nov. 2017.

QUADE, E. S. **Analysis for public decisions**. USA: North-Holland, 409p. 1989.

RODRIGUES, R. S. **Modelo de avaliação para cursos de educação a distância**. 1998. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1998.

_____. **Modelo de planejamento para cursos de pós-graduação à distância em cooperação universidade-empresa**. 2004. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

ROY, B. **Multicriteria methodology for decision aiding**. (Vol. 12) Springer Science & Business Media. 2013.

RUMBLE, G.; OLIVEIRA, J. **Vocational education at a distance**. International perspectives. London: Kogan Page, 1992.

RUA, Maria das Graças. **Políticas públicas**. 2. ed. reimp. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC, 2012.

SIMÕES, P. H. C.; ALVES, J. E. D.; SILVA, P. L. N. Transformações e tendências do mercado de trabalho no Brasil entre 2001 e 2015: paradoxo do baixo desemprego? **Revista Brasileira de Estudos de População**, Rio de Janeiro, v. 33, n. 3, p. 541-566, set./dez. 2016.

SIMON, H. A. **Comportamento Administrativo: Estudo dos Processos Decisórios nas Organizações Administrativas**. Rio de Janeiro: Aliança para o Progresso, 311p, 1965.

SELLTIZ, C.; WRIGHTSMAN, L. S.; COOK, S. W. **Métodos de pesquisa das relações sociais**. São Paulo: Herder, 1965.

SERRA, F. A. R.; LOCKS, E. B. D.; MARTIGNAGO, G.; EVANGELISTA, S.; PALUMBO, S. **Pesquisa Delphi: o futuro do turismo de Santa Catarina – previsões entre 2007 e 2011**. Instituto Politécnico de Leiria, n. 44, 2009.

SIJTSMAN, K. On the use, the misuse, and the very limited usefulness of Cronbach's alpha. **Psychometrika**, 74(1), 107-120. 2009.

SILVA, R. L.; FREITAS, F. C. H. P.; LINS, M. T. G. **A implantação do programa de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais/REUNI: um estudo de Caso**. Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL, v. 6, n. 4, p. 147-170, 2013.

SIMÕES, P. H. C.; ALVES, J. E. D.; SILVA, P. L. N. Transformações e tendências do mercado de trabalho no Brasil entre 2001 e 2015: paradoxo do baixo desemprego? **Revista Brasileira de Estudos de População**, Rio de Janeiro, v. 33, n. 3, p. 541-566, set./dez. 2016.

STF INICIA JULGAMENTO SOBRE COBRANÇA DE MENSALIDADE EM CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO DE UNIVERSIDADE PÚBLICA. Disponível em: <<http://stf.jus.br/portal/cms/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=341314>> Acesso em: 24 abr. 2017.

TABACHNICK, B. G. & Fidell, L. S. **Using Multivariate Statistics** (5th. ed.). Boston: Allyn and Bacon. 2007.

TACHIZAWA, T. e Andrade, R. O.B. (2006). **Gestão de instituições de ensino**. 2 ed. Rio de Janeiro: FGV.

TAVARES, M. das G. M.; RAMALHO, R. **Universidade Federal de Alagoas: um processo inovador de interiorização e democratização da educação superior**. In: SEMINÁRIO

TEIXEIRA, J. A. J. **Metodologia para implementação de um sistema de gestão de estoques baseado em previsão de demanda**. 141 f. Dissertação (Mestrado Profissionalizante em Engenharia) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2004.

NACIONAL UNIVERSITAS/BR: **Educação Superior no Brasil e diversidades regionais**, 14., 1 CD-ROM. 2007.

TODESCATT, M. **Universidade Pública a Distância: uma proposta de modelo organizacional**. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas, UFSC, 2004.

TESES E DISSERTAÇÕES. Disponível em:
<<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/48/48134/tde-03122013-133921/pt-br.php>>
Acesso em: 04 fev. 2018.

TRAGTENBERG, M. **Burocracia e Ideologia**. São Paulo: Editora UNESP, 2006.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: A pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo, SP: Atlas. 1987.

UNESCO. **Aprendizagem Aberta e a distância: perspectivas e considerações políticas educacionais**. Florianópolis: Imprensa Universitária, UFSC, 1997.

VALENTE, José Armando. O papel da interação e as diferentes abordagens pedagógicas de educação a distância. In: MILL, Daniel Ribeiro Silva; PIMENTEL, Nara Maria (Org). **Educação a distância: desafios contemporâneos**. São Carlos: EdUFSCar, 2013.

VASCONCELOS, S. P. G. **Educação a Distância: histórico e perspectivas**. Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). Disponível em:

<<http://www.filologia.org.br/viiiifelin/19.htm>>. Acesso em: 30 abr. 2018.

VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 6. ed. São Paulo: Editora Atlas, 102 p, 2005.

VIEIRA, M. M.; BARBOSA, T. R. C. G. **A utilização das dimensões da qualidade em serviços como estabelecadora de parâmetros de avaliação no curso piloto de bacharelado em Administração na modalidade EAD**. *Administração Pública e Gestão Social*, Viçosa, v. 3, n. 2, p. 243-256, abr./jun. 2011.

ZEITHAML, V. A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L. **Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations**. New York: The Free Press, 226, 1990.

YONEZAWA, Debora Patricia; DO CARMO, Michele Aparecida Silva; DE SOUZA, Renata Romero. **Aplicabilidade do Balanced Scorecard no Setor Público: um estudo sobre sua viabilidade na prefeitura do município de Londrina/PR**. *Revista de Estudos Contábeis*, Vol. 2, n. 3, p. 3-13, 2012

ANEXO 1 – ORIENTAÇÕES BÁSICAS SOBRE POLOS DO SISTEMA UAB



ORIENTAÇÕES BÁSICAS
SOBRE POLOS DO SISTEMA
UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL
UAB

1. POLOS DO SISTEMA UAB

1.1 Requisitos básicos de um Polo UAB

No âmbito do Sistema Universidade Aberta do Brasil - UAB, o Polo é uma estrutura acadêmica de apoio pedagógico, tecnológico e administrativo às atividades de ensino e aprendizagem dos cursos e programas de EaD de responsabilidade das IES formadoras.

O polo UAB é tipificado como efetivo se o mantenedor (responsável pela infraestrutura física, tecnológica e de recursos humanos) for um ente federativo (Estado ou Município) ou associado se o mantenedor for uma IES integrante do Sistema UAB. Polo efetivo é localizado, preferencialmente, em municípios de porte médio (entre 20 e 50 mil habitantes) que não tem instalações acadêmicas de nível superior. Polo associado está instalado num *campus* de uma IES.

Para cumprir este papel, o polo UAB deve:

- ✓ dispor de infraestrutura adequada, recursos humanos qualificados e documentação que comprove a sua institucionalização;
- ✓ disponibilizar aos estudantes o acesso às tecnologias de informação e comunicação (TIC) indispensáveis à mediação didático-pedagógica dos cursos a distância (em especial quanto ao Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA utilizado), aos conteúdos digitais das disciplinas e à biblioteca física e virtual;
- ✓ seguir o disposto pela Lei 10.098, de 19 de dezembro de 2000, atualizada pela Lei 11.982 de 2009, atendendo aos padrões legais de acessibilidade; e
- ✓ ter identificação visual obrigatória da CAPES/MEC, conforme disposições da Assessoria de Comunicação Social (ACS).

No que diz respeito à infraestrutura, o polo UAB deve dispor de espaços com mobiliário correspondente às suas finalidades, além de condições adequadas de conforto ambiental – iluminação, acústica e ventilação/climatização. Estes espaços são descritos a seguir:

1. Espaços gerais:
 - i. sala para coordenação do polo;
 - ii. sala para secretaria;
 - iii. banheiros (pelo menos um acessível a pessoas com deficiência).
2. Espaços de apoio:
 - i. laboratório de informática com instalações elétricas adequadas (rede estabilizada); e
 - ii. biblioteca com espaço para estudos.
3. Espaços acadêmicos:
 - i. sala multiuso (sala de aula padrão que pode ser utilizada para tutoria, aula, prova, vídeo/webconferência etc.); e
 - ii. laboratório pedagógico (obrigatório para os cursos de Biologia, Química, Física, Artes e Educação Física, se for o caso).

Observação: Os laboratórios pedagógicos, assim como salas multiuso extras podem localizar-se em espaços fora do polo e/ou de outros órgãos/entidades, desde que haja termo de cessão de uso com os dias e horários de prioridade de utilização pelo polo UAB. Ressalta-se a obrigatoriedade de, pelo menos, uma sala multiuso localizada na sede do polo.

Os espaços disponíveis do polo UAB devem garantir o pleno desenvolvimento das atividades previstas, em regime de compartilhamento por todas as IES nele atuantes.

A equipe responsável pela infraestrutura de um polo UAB inclui:

1. Coordenador de Polo;
2. Secretária(o) ou Apoio Administrativo;
3. Técnico(s) de informática (pode ser compartilhado com o mantenedor);
4. Biblioteconomista ou Auxiliar de Biblioteca;
5. Pessoal de segurança (na ausência de segurança digital); e
6. Pessoal de manutenção e limpeza.

A documentação necessária à institucionalização do Polo UAB e verificada no ato das visitas de monitoramento é composta por:

1. Instrumento legal de criação do Polo UAB (lei), especificando:
 - i. dotação orçamentária; e
 - ii. lotação de pessoal;
2. Orçamento anual do mantenedor no que compete às despesas do polo.
3. Acordo de Cooperação Técnica assinado entre o Mantenedor do polo e a CAPES.
4. Documentação de propriedade, de aluguel ou de cessão de uso dos espaços do polo ou utilizados por ele.

A infraestrutura tecnológica de um Polo UAB é composta, basicamente, de computadores em número adequado para atender os alunos do Polo, conexão à *Internet* em banda larga (recomendável acesso mínimo de 2Mb) disponível em todos os espaços do Polo e ferramentas pedagógicas tais como *data-show*, lousa digital (se for o caso), e equipamentos para webconferência.

No que concerne aos polos associados, por localizarem em um *campi* universitário, somente lhe é exigida a sala da coordenação do polo, uma vez que os demais espaços devem ser os já disponíveis no *campus*.

1.2 Como implantar um Polo UAB

A integração de um novo polo efetivo ao Sistema UAB somente será efetivada após a articulação do mantenedor (Estado ou Município) com pelo menos uma IES pública, participe do Sistema e, preferencialmente, sediada na mesma Unidade Federativa, para formalizar proposta(s) de curso(s) a ser(em) ofertado(s) pela(s) respectiva(s) IES no novo polo (e/ou em outros polos já integrados à UAB).

Paralelamente a essa articulação, deve-se contatar oficialmente a CAPES (via Correios), seja o futuro mantenedor, seja a IES, demonstrando o interesse na abertura de um polo UAB e fornecendo telefone e e-mail para eventual contato.

Para decretar a admissibilidade de um candidato a polo, a DED/CAPES realizará as análises pertinentes a fim de verificar o atendimento aos critérios determinados e, posteriormente, poderá promover visita *in loco* ao candidato a novo polo para monitorar e cadastrar suas condições de infraestrutura física, tecnológica, documental e de recursos humanos.

A partir dessa visita, o polo integrará provisoriamente o Sistema UAB, caso a sua situação seja definida como Apto (AA) ou Apto com Pendências (AP). Uma segunda visita, complementar, poderá ser realizada 90 dias antes do início do primeiro curso no Polo, quando se confirmará a efetivação de sua integração ao Sistema.

A validação dos polos, relacionada aos projetos pedagógicos dos cursos (laboratórios específicos, por exemplo, de Física, Química, Biologia, instalações esportivas etc.), estará a cargo dos coordenadores dos cursos ofertados no polo.

1.3 Monitoramento do polo UAB

O polo será submetido a uma visita de monitoramento da DED/CAPES, *in loco*, periodicamente, além das visitas previstas para integrá-lo ao Sistema UAB.

É importante também que as IES que atuam no polo, se articulem com as diversas instâncias do mantenedor, com o objetivo de uma maior integração das ações desenvolvidas em parceria e possibilidade de saneamento de dúvidas quanto à estrutura, processo pedagógico e comprometimento do mantenedor com o polo.

O polo poderá ser submetido a outras visitas, em caso de denúncia, ou outro fato superveniente.

Uma visita de monitoramento consiste na ida de um consultor indicado pela DED/CAPES para verificar as características (de infraestrutura, pessoal, recursos tecnológicos e documentação) do polo e cadastrá-las no SisUAB.

As informações coletadas durante as visitas de monitoramento são registradas em instrumento próprio, em que são descritas as eventuais adequações a serem realizadas nos polos. A visita de monitoramento classificará o polo conforme a descrição a seguir:

- **Apto (AA)** – Situação que indica a adequação da infraestrutura física, tecnológica e de recursos humanos do Polo, bem como a existência de toda a documentação necessária. O polo está liberado pela DED/CAPES para a articulação de cursos que não requeiram instalações específicas e para cursos que precisem de instalações e equipamentos pedagógicos, caso o polo disponha de tais instalações e equipamentos.
- **Apto com Pendências (AP)** – Situação que indica a necessidade de adequações. Nesse caso, o mantenedor deve resolver as pendências apontadas durante a visita de monitoramento e encaminhar documentação comprobatória à DED/CAPES, no prazo de 90 (noventa) dias. Serão consideradas como documentação comprobatória, dentre outros, fotos dos espaços com pendências solucionadas, original ou cópia autenticada de documentos pendentes, comprovantes de contratação/lotação de pessoal, materiais, equipamentos e serviços necessários à adequação do polo. Se a DED/CAPES não receber a documentação comprobatória no prazo estipulado, a situação do polo será alterada para “Não Apto (NA)” para posteriormente ser iniciado processo de desligamento do polo do Sistema UAB.

Polos Aptos com Pendências (AP) não podem receber novos cursos, turmas, materiais ou equipamentos.

- **Não Apto (NA)** – Situação que indica a presença de graves restrições. O mantenedor poderá interpor recurso junto à DED/CAPES, apresentando, no prazo de 30 (trinta) dias, um Plano de Revitalização, com ações saneadoras das restrições verificadas durante a visita de monitoramento e respectivos prazos de execução. Caberá à DED/CAPES a decisão a respeito do recurso: em caso de deferimento, o mantenedor deverá iniciar imediatamente a execução do Plano de Revitalização e, findo o prazo, será realizada uma nova visita de monitoramento para eventual reclassificação do polo. Em caso de indeferimento, será iniciado o processo de desligamento do polo do Sistema UAB. O mesmo procedimento de desligamento será iniciado caso o mantenedor não recorra no prazo estipulado.

Polos Não Aptos (NA) não podem receber novos cursos, turmas, materiais ou equipamentos.

Importante mencionar que todos os partícipes (mantenedores e IES) são comunicados do resultado por meio de ofício digital, além de poderem visualizar a documentação no SisUAB.

A oferta de novos cursos nos Polos do Sistema UAB só poderá ser efetivada em caso de classificação como "Apto". Um polo considerado "Apto com Pendências" (AP) ou "Não Apto" (NA), com Plano de Revitalização deferido, poderá prosseguir com as ofertas já cadastradas no SisUAB, sendo que novas articulações e ofertas de cursos somente serão autorizadas após a reclassificação do polo como "Apto" em consequência da conclusão das ações saneadoras, respectivo envio de documentação comprobatória e nova visita de monitoramento.

1.4 Gestão do Polo UAB

A gestão do Polo UAB efetivo é de responsabilidade do mantenedor (Estado ou Município), por intermédio de um Coordenador de Polo. As principais ações relativas à gestão são:

- a) planejamento e apoio nas atividades (práticas laboratoriais, provas, conferência web, aulas etc.) no polo, a partir da articulação com os Coordenadores de Curso das IES que atuam no polo;
- b) registro, pela coordenação do polo, das atividades efetivamente realizadas pelas IES que lá atuam;
- c) organização da infraestrutura física do polo para a plena atividade dos cursos ali ofertados e ótima viabilidade aos alunos.

A indicação do Coordenador de Polo é realizada pelo mantenedor do polo diretamente à CAPES, a partir de orientações e documentos padronizados disponíveis pelo e-mail uabpolos@capes.gov.br.

ANEXO 2 – RELATÓRIO DE MONITORAMENTO DE POLO

	<h3>Relatório de Monitoramento de Polo</h3>
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------

Identificação do Polo

Nome do Polo:	_____
Situação do Monitoramento:	_____
UF:	_____
Município:	_____
Situação:	_____
Status:	_____
Código INEP:	_____
Mantenedor:	_____
Consultor Responsável pela Visita:	_____

Informações do Polo

Endereço do Polo	
CEP:	_____
Logradouro:	_____
Número:	_____
Complemento:	_____
UF:	_____
Município:	_____
Bairro:	_____

Informações de Georeferenciamento

Latitude:	_____	Longitude:	_____
-----------	-------	------------	-------

Houve alteração no endereço do polo? Sim Não

Novo Endereço do Polo

CEP:	_____
Logradouro:	_____
Número:	_____
Complemento:	_____
UF:	_____
Município:	_____
Bairro:	_____

Indique se irá realizar visita ao Polo no novo endereço: Sim Não

Contatos do Polo

Telefone: _____ Telefone Alternativo: _____

Endereço Web do Polo: _____

E-mail: _____

E-mail Alternativo: _____

Dados do Mantenedor do Polo

CNPJ: _____ Dependência Administrativa: _____

Razão Social: _____

O Mantenedor do Polo permanece o mesmo? Sim Não

Houve alteração nos dados do Mantenedor? Sim Não

Especifique:

Anexos: _____

Novo Endereço do Mantenedor do Polo

CEP: _____

Logradouro: _____ Número: _____

Complemento: _____ Bairro: _____

UF: _____ Município: _____

Telefone: _____ Ramal 1: _____

Telefone Alternativo: _____ Ramal 2: _____

E-mail: _____

E-mail Alternativo: _____

Autoridade Máxima

Nome: _____

Cargo: _____

Representante

Informado? Sim Não

Nome: _____

Cargo: _____

Contato

Informado? Sim Não

Nome: _____

Cargo: _____

Situação da Edificação: Sede Própria Prédio Alugado Prédio Cedido

Possui documentação de aluguel? Sim Não Não Informado

Início do Aluguel: _____ Término do Aluguel: _____

Anexar Contrato(s) de Aluguel: _____

Início do Cessão: _____ Término do Cessão: _____

Possui termo de cessão de uso? Sim Não Não Informado

Termos de Cessão de Uso: _____

Observações: _____

Possui Alvará de Funcionamento e/ou Certidão de Habite-se? Sim Não

Alvará de Funcionamento e/ou Certidão de Habite-se: _____

Todas as dependências do polo estão localizadas no mesmo endereço? Sim Não

Possui placa de identificação UAB? Sim Não

A placa está de acordo com o Manual Visual da CAPES? Sim Não

A entrada para edificação apresenta condições adequadas de acessibilidade? Sim Não

Especifique os problemas encontrados: _____

Outras atividades compartilham o polo com os cursos UAB? Sim Não

Especifique as atividades compartilhadas: _____

Expediente do Polo:

Turno	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado	Domingo
Manhã	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tarde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Noite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observações: _____

Espaços

Espaços Gerais

- **Coordenação**

Espaço existente? Sim Não

Espaço de uso exclusivo da UAB: Sim Não

Informar entidade com quem compartilha:

O espaço se localiza em endereço externo à Sede? Sim Não

Endereço Externo

CEP:

Logradouro: Número:

Complemento:

Bairro: Telefone:

UF: Município:

Termo de Uso de Edificação:

Existem banheiros para portadores de necessidades especiais? Sim Não

Os banheiros possuem condições adequadas de higiene, conservação e limpeza? Sim Não

Condições de acessibilidade: Sim Não

Problemas de acessibilidade:

Possui acesso à internet: Sim Não

Tipo de acesso à internet: Wifi Cabo

Área total (m²):

Capacidade total:

Iluminação: Existente Inexistente

Condições da Iluminação: Adequado Inadequado

Mobiliário: Existente Inexistente

Condições do Mobiliário: Adequado Inadequado

Ventilação adequada para o espaço: Sim Não

Problemas de ventilação: Equipamentos Inexistentes Equipamentos Danificados Equipamentos Insuficientes

Condições de ventilação: Ar Condicionado Ventilador Ventilação Natural Sem Ventilação

Quantidade de Computadores:

Concedente	Quantidade
FNDE	
CAPES	
Outro	

Observações:

● Instalações Sanitárias (para alunos)

Espaço existente? Sim Não

O espaço se localiza em endereço externo à Sede? Sim Não

Endereço Externo

CEP: _____

Logradouro: _____ Número: _____

Complemento: _____

Bairro: _____ Telefone: _____

UF: _____ Município: _____

Termo de Uso de Edificação: _____

Existem banheiros para portadores de necessidades especiais? Sim Não

Os banheiros possuem condições adequadas de higiene, conservação e limpeza? Sim Não

Condições de acessibilidade: Sim Não

Problemas de acessibilidade: _____

Área total (m²): _____

Iluminação: Existente Inexistente

Condições da Iluminação: Adequado Inadequado

Quantidade de banheiros masculinos: _____

Quantidade de banheiros masculinos com acessibilidade: _____

Quantidade de banheiros femininos: _____

Quantidade de banheiros femininos com acessibilidade: _____

Existem banheiros exclusivos para portadores de necessidades especiais? Sim Não Quantos: _____

Os banheiros possuem condições adequadas de higiene, conservação e limpeza? Sim Não

Especifique os problemas encontrados: _____

Observações: _____

● Secretaria

Espaço existente? Sim Não

Espaço de uso exclusivo da UAB: Sim Não

Informar entidade com quem compartilha: _____

Condições de acessibilidade: Sim Não

Problemas de acessibilidade: _____

Possui acesso à internet: Sim Não

Tipo de acesso à internet: Wifi Cabo

Área total (m²): _____

Iluminação: Existente Inexistente

Condições da Iluminação: Adequado Inadequado

Mobiliário: Existente Inexistente

Condições do Mobiliário: Adequado Inadequado

Ventilação adequada para o espaço: Sim Não

Problemas de ventilação: Equipamentos Inexistentes Equipamentos Danificados Equipamentos Insuficientes

Condições de ventilação: Ar Condicionado Ventilador Ventilação Natural Sem Ventilação

Corpo Técnico:

Função	Com vínculo com Mantenedor	Sem vínculo com Mantenedor
Secretário(a)		

Quantidade de Computadores:

Concedente	Quantidade
FNDE	
CAPES	
Outro	

Observações:

Espaços de Apoio

● Biblioteca

Espaço existente? Sim Não

Espaço de uso exclusivo da UAB: Sim Não

Informar entidade com quem compartilha:

O espaço se localiza em endereço externo à Sede? Sim Não

Endereço Externo

CEP: _____

Logradouro: _____ Número: _____

Complemento: _____

Bairro: _____ Telefone: _____

UF: _____ Município: _____

Termo de Uso de Edificação: _____

Existem banheiros para portadores de necessidades especiais? Sim Não

Os banheiros possuem condições adequadas de higiene, conservação e limpeza? Sim Não

Condições de acessibilidade: Sim Não

Problemas de acessibilidade:

Condições de segurança: Sim Não

Problemas de segurança:

Possui acesso à internet: Sim Não

Tipo de acesso à internet: Wifi Cabo

Área total (m²): _____

Capacidade total: _____

Iluminação: Existente Inexistente

Condições da Iluminação: Adequado Inadequado

Mobiliário: Existente Inexistente

Condições do Mobiliário: Adequado Inadequado

Ventilação adequada para o espaço: Sim Não

Problemas de ventilação: Equipamentos Inexistentes Equipamentos Danificados Equipamentos Insuficientes

Condições de ventilação: Ar Condicionado Ventilador Ventilação Natural Sem Ventilação

Existe acervo bibliográfico: Sim Não

Existe controle de acervo bibliográfico: Sim Não

Espaço para estudantes: Sim Não

Capacidade de alunos para estudo individual: _____ Capacidade de alunos para estudo coletivo: _____

Corpo Técnico:

Função	Com vínculo com Mantenedor	Sem vínculo com Mantenedor
Bibliotecário(a)		

Quantidade de Computadores:

Concedente	Quantidade
FNDE	
CAPES	
Outro	

Observações:

● Laboratório de Informática

Espaço existente? Sim Não

Espaço de uso exclusivo da UAB: Sim Não

Informar entidade com quem compartilha:

O espaço se localiza em endereço externo à Sede? Sim Não

Endereço Externo

CEP: _____

Logradouro: _____ Número: _____

Complemento: _____

Bairro: _____ Telefone: _____

UF: _____ Município: _____

Termo de Uso de Edificação: _____

Existem banheiros para portadores de necessidades especiais? Sim Não

Os banheiros possuem condições adequadas de higiene, conservação e limpeza? Sim Não

Condições de acessibilidade: Sim Não

Problemas de acessibilidade:

Condições de segurança: Sim Não

Problemas de segurança:

Possui acesso à internet: Sim Não

Tipo de acesso à internet: Wifi Cabo

Quantidade de espaços: _____

Área total (m²): _____

Capacidade total: _____

Iluminação: Existente Inexistente

Condições da Iluminação: Adequado Inadequado

Mobiliário: Existente Inexistente

Condições do Mobiliário: Adequado Inadequado

Ventilação adequada para o espaço: Sim Não

Problemas de ventilação: Equipamentos Inexistentes Equipamentos Danificados Equipamentos Insuficientes

Condições de ventilação: Ar Condicionado Ventilador Ventilação Natural Sem Ventilação

Corpo Técnico:

Função	Com vínculo com Mantenedor	Sem vínculo com Mantenedor
Técnico de Informática		

Quantidade de Computadores:

Concedente	Quantidade
FNDE	
CAPES	
Outro	

Observações:

● Salas Multiuso (em endereço externo à Sede do Polo)

Espaço existente? Sim Não

Espaço de uso exclusivo da UAB: Sim Não

Informar entidade com quem compartilha:

O espaço se localiza em endereço externo à Sede? Sim Não

Endereço Externo

CEP: _____

Logradouro: _____ Número: _____

Complemento: _____

Bairro: _____ Telefone: _____

UF: _____ Município: _____

Termo de Uso de Edificação: _____

Existem banheiros para portadores de necessidades especiais? Sim Não

Os banheiros possuem condições adequadas de higiene, conservação e limpeza? Sim Não

Condições de acessibilidade: Sim Não

Problemas de acessibilidade:

Condições de segurança: Sim Não

Problemas de segurança:

Possui acesso à internet: Sim Não

Tipo de acesso à internet: Wifi Cabo

Quantidade de espaços: _____

Área total (m²): _____

Capacidade total: _____

Capacidade da menor sala: _____

Capacidade da maior sala: _____

Iluminação: Existente Inexistente

Condições da Iluminação: Adequado Inadequado

Mobiliário: Existente Inexistente

Condições do Mobiliário: Adequado Inadequado

Ventilação adequada para o espaço: Sim Não

Problemas de ventilação: Equipamentos Inexistentes Equipamentos Danificados Equipamentos Insuficientes

Condições de ventilação: Ar Condicionado Ventilador Ventilação Natural Sem Ventilação

Utilização das Salas Multiuso: Atividades Presenciais
 Outra Utilização
 Provas
 Reuniões
 Tutoria

Quantidade de Computadores:

Concedente	Quantidade
FNDE	
CAPES	
Outro	

Observações:

● Salas Multiuso (na Sede do Polo)

Espaço existente? Sim Não

Espaço de uso exclusivo da UAB: Sim Não

Informar entidade com quem compartilha:

Condições de acessibilidade: Sim Não

Problemas de acessibilidade:

Condições de segurança: Sim Não

Problemas de segurança:

Possui acesso à internet: Sim Não

Tipo de acesso à internet: Wifi Cabo

Quantidade de espaços: _____

Área total (m²): _____

Capacidade total: _____

Capacidade da menor sala: _____

Capacidade da maior sala: _____

Iluminação: Existente Inexistente

Condições da Iluminação: Adequado Inadequado

Mobiliário: Existente Inexistente

Condições do Mobiliário: Adequado Inadequado

Ventilação adequada para o espaço: Sim Não

Problemas de ventilação: Equipamentos Inexistentes Equipamentos Danificados Equipamentos Insuficientes

Condições de ventilação: Ar Condicionado Ventilador Ventilação Natural Sem Ventilação

Utilização das Salas Multiuso:

- Atividades Presenciais
 Outra Utilização
 Provas
 Reuniões
 Tutoria

Quantidade de Computadores:

Concedente	Quantidade
FNDE	
CAPES	
Outro	

Observações:

Espaços Acadêmicos Específicos

● Ambiente para o Curso de Artes

Espaço existente?

- Sim Não

Espaço de uso exclusivo da UAB:

- Sim Não

Informar entidade com quem compartilha:

O espaço se localiza em endereço externo à Sede?

- Sim Não

Endereço Externo

CEP: _____

Logradouro: _____

Número: _____

Complemento: _____

Bairro: _____

Telefone: _____

UF: _____

Município: _____

Termo de Uso de Edificação: _____

Existem banheiros para portadores de necessidades especiais?

- Sim Não

Os banheiros possuem condições adequadas de higiene, conservação e limpeza?

- Sim Não

Situação do Ambiente:

- Sede Própria Prédio Alugado Prédio Cedido

Início do Aluguel: _____

Término do Aluguel: _____

Possui documentação de aluguel?

- Sim Não Não Informado

Anexar Contrato(s) de Aluguel: _____

Início da Cessão: _____

Término da Cessão: _____

Possui termo de cessão de uso?

- Sim Não Não Informado

Termo de cessão de uso: _____

Observação Edificação:

Condições de acessibilidade:

- Sim Não

Problemas de acessibilidade:

Condições de segurança:

- Sim Não

Problemas de segurança:

Possui acesso à internet: Sim Não

Tipo de acesso à internet: Wifi Cabo

Quantidade de espaços: _____

Área total (m²): _____

Capacidade total: _____

Iluminação: Existente Inexistente

Condições da Iluminação: Adequado Inadequado

Mobiliário: Existente Inexistente

Condições do Mobiliário: Adequado Inadequado

Ventilação adequada para o espaço: Sim Não

Problemas de ventilação: Equipamentos Inexistentes Equipamentos Danificados Equipamentos Insuficientes

Condições de ventilação: Ar Condicionado Ventilador Ventilação Natural Sem Ventilação

Utilização Espaços de Artes: Atelier
 Outros
 Sala de Música

Equipamentos: Sim Não

Material de consumo: Sim Não

Quantidade de Computadores:

Concedente	Quantidade
FNDE	
CAPEs	
Outro	

Observações:

● Ambiente para o Curso de Biologia

Espaço existente? Sim Não

Espaço de uso exclusivo da UAB: Sim Não

Informar entidade com quem compartilha:

O espaço se localiza em endereço externo à Sede? Sim Não

Endereço Externo

CEP: _____

Logradouro: _____ Número: _____

Complemento: _____

Bairro: _____ Telefone: _____

UF: _____ Município: _____

Termo de Uso de Edificação: _____

Existem banheiros para portadores de necessidades especiais? Sim Não

Os banheiros possuem condições adequadas de higiene, conservação e limpeza? Sim Não

Situação do Ambiente: Sede Própria Prédio Alugado Prédio Cedido

Início do Aluguel: _____ Término do Aluguel: _____

Possui documentação de aluguel? Sim Não Não Informado

Anexar Contrato(s) de Aluguel: _____

Início da Cessão: _____ Término da Cessão: _____

Possui termo de cessão de uso? Sim Não Não Informado

Termo de cessão de uso: _____

Observação Edificação:

Condições de acessibilidade: Sim Não

Problemas de acessibilidade:

Condições de segurança: Sim Não

Problemas de segurança:

Possui acesso à internet: Sim Não

Tipo de acesso à internet: Wifi Cabo

Quantidade de espaços: _____

Área total (m²): _____

Capacidade total: _____

Iluminação: Existente Inexistente

Condições da Iluminação: Adequado Inadequado

Mobiliário: Existente Inexistente

Condições do Mobiliário: Adequado Inadequado

Ventilação adequada para o espaço: Sim Não

Problemas de ventilação: Equipamentos Inexistentes Equipamentos Danificados Equipamentos Insuficientes

Condições de ventilação: Ar Condicionado Ventilador Ventilação Natural Sem Ventilação

Equipamentos: Sim Não

Material de consumo: Sim Não

Corpo Técnico:

Função	Com vínculo com Mantenedor	Sem vínculo com Mantenedor
Técnico de Laboratório		

Quantidade de Computadores:

Concedente	Quantidade
FNDE	
CAPES	
Outro	

Observações:

● Ambiente para o Curso de Educação Física

Espaço existente? Sim Não

Espaço de uso exclusivo da UAB: Sim Não

Informar entidade com quem compartilha:

O espaço se localiza em endereço externo à Sede? Sim Não

Endereço Externo

CEP: _____

Logradouro: _____ Número: _____

Complemento: _____

Bairro: _____ Telefone: _____

UF: _____ Município: _____

Termo de Uso de Edificação: _____

Existem banheiros para portadores de necessidades especiais? Sim Não

Os banheiros possuem condições adequadas de higiene, conservação e limpeza? Sim Não

Situação do Ambiente: Sede Própria Prédio Alugado Prédio Cedido

Início do Aluguel: _____ Término do Aluguel: _____

Possui documentação de aluguel? Sim Não Não Informado

Anexar Contrato(s) de Aluguel: _____

Início da Cessão: _____ Término da Cessão: _____

Possui termo de cessão de uso? Sim Não Não Informado

Termo de cessão de uso: _____

Observação Edificação: _____

Condições de acessibilidade: Sim Não

Problemas de acessibilidade: _____

Condições de segurança: Sim Não

Problemas de segurança: _____

Quantidade de espaços: _____

Área total (m²): _____

Capacidade total: _____

Iluminação: Existente Inexistente

Condições da Iluminação: Adequado Inadequado

Mobiliário: Existente Inexistente

Condições do Mobiliário: Adequado Inadequado

Ventilação adequada para o espaço: Sim Não

Problemas de ventilação: Equipamentos Inexistentes Equipamentos Danificados Equipamentos Insuficientes

Condições de ventilação: Ar Condicionado Ventilador Ventilação Natural Sem Ventilação

Utilização Espaços de Educação Física: Campo de futebol
 Outros
 Piscina
 Quadra poliesportiva

Equipamentos: Sim Não

Material de consumo: Sim Não

Observações: _____

● Ambiente para o Curso de Física

Espaço existente?	<input type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não
Espaço de uso exclusivo da UAB:	<input type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não
Informar entidade com quem compartilha:	<input type="text"/>	
O espaço se localiza em endereço externo à Sede?	<input type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não
Endereço Externo		
CEP:	<input type="text"/>	
Logradouro:	<input type="text"/>	Número: <input type="text"/>
Complemento:	<input type="text"/>	
Bairro:	<input type="text"/>	Telefone: <input type="text"/>
UF:	<input type="text"/>	Município: <input type="text"/>
Termo de Uso de Edificação:	<input type="text"/>	
Existem banheiros para portadores de necessidades especiais?	<input type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não
Os banheiros possuem condições adequadas de higiene, conservação e limpeza?	<input type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não
Situação do Ambiente:	<input type="radio"/> Sede Própria	<input type="radio"/> Prédio Alugado <input type="radio"/> Prédio Cedido
Início do Aluguel:	<input type="text"/>	Término do Aluguel: <input type="text"/>
Possui documentação de aluguel?	<input type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Não Informado
Anexar Contrato(s) de Aluguel:	<input type="text"/>	
Início da Cessão:	<input type="text"/>	Término da Cessão: <input type="text"/>
Possui termo de cessão de uso?	<input type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não <input type="radio"/> Não Informado
Termo de cessão de uso:	<input type="text"/>	
Observação Edificação:	<input type="text"/>	
Condições de acessibilidade:	<input type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não
Problemas de acessibilidade:	<input type="text"/>	
Condições de segurança:	<input type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não
Problemas de segurança:	<input type="text"/>	
Possui acesso à internet:	<input type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não
Tipo de acesso à internet:	<input type="checkbox"/> Wifi <input type="checkbox"/> Cabo	
Quantidade de espaços:	<input type="text"/>	
Área total (m²):	<input type="text"/>	
Capacidade total:	<input type="text"/>	
Iluminação:	<input type="radio"/> Existente	<input type="radio"/> Inexistente
Condições da Iluminação:	<input type="radio"/> Adequado	<input type="radio"/> Inadequado
Mobiliário:	<input type="radio"/> Existente	<input type="radio"/> Inexistente
Condições do Mobiliário:	<input type="radio"/> Adequado	<input type="radio"/> Inadequado
Ventilação adequada para o espaço:	<input type="radio"/> Sim	<input type="radio"/> Não
Problemas de ventilação:	<input type="checkbox"/> Equipamentos Inexistentes <input type="checkbox"/> Equipamentos Danificados <input type="checkbox"/> Equipamentos Insuficientes	
Condições de ventilação:	<input type="checkbox"/> Ar Condicionado <input type="checkbox"/> Ventilador <input type="checkbox"/> Ventilação Natural <input type="checkbox"/> Sem Ventilação	

Equipamentos: Sim Não

Material de consumo: Sim Não

Corpo Técnico:

Função	Com vínculo com Mantenedor	Sem vínculo com Mantenedor
Técnico de Laboratório		

Quantidade de Computadores:

Concedente	Quantidade
FNDE	
CAPES	
Outro	

Observações:

● Ambiente para o Curso de Química

Espaço existente? Sim Não

Espaço de uso exclusivo da UAB: Sim Não

Informar entidade com quem compartilha:

O espaço se localiza em endereço externo à Sede? Sim Não

Endereço Externo

CEP: _____

Logradouro: _____ Número: _____

Complemento: _____

Bairro: _____ Telefone: _____

UF: _____ Município: _____

Termo de Uso de Edificação: _____

Existem banheiros para portadores de necessidades especiais? Sim Não

Os banheiros possuem condições adequadas de higiene, conservação e limpeza? Sim Não

Situação do Ambiente: Sede Própria Prédio Alugado Prédio Cedido

Início do Aluguel: _____ Término do Aluguel: _____

Possui documentação de aluguel? Sim Não Não Informado

Anexar Contrato(s) de Aluguel: _____

Início da Cessão: _____ Término da Cessão: _____

Possui termo de cessão de uso? Sim Não Não Informado

Termo de cessão de uso: _____

Observação Edificação:

Condições de acessibilidade: Sim Não

Problemas de acessibilidade:

Condições de segurança: Sim Não

Problemas de segurança:

Possui acesso à internet: Sim Não

Tipo de acesso à internet: Wifi Cabo

Quantidade de espaços: _____

Área total (m²): _____

Capacidade total: _____

Iluminação: Existente Inexistente

Condições da Iluminação: Adequado Inadequado

Mobiliário: Existente Inexistente

Condições do Mobiliário: Adequado Inadequado

Ventilação adequada para o espaço: Sim Não

Problemas de ventilação: Equipamentos Inexistentes Equipamentos Danificados Equipamentos Insuficientes

Condições de ventilação: Ar Condicionado Ventilador Ventilação Natural Sem Ventilação

Equipamentos: Sim Não

Material de consumo: Sim Não

Corpo Técnico:

Função	Com vínculo com Mantenedor	Sem vínculo com Mantenedor
Técnico de Laboratório		

Quantidade de Computadores:

Concedente	Quantidade
FNDE	
CAPES	
Outro	

Observações:

Recursos Tecnológicos

Recurso Tecnológico	Quantidade
Copiadoras	
Headset (fone de ouvido com microfone)	
Kit projeção (projektor multimídia, tela de projeção e computador)	
Computadores	
Impressoras simples	
Impressoras multifuncionais	
Equipamentos de videoconferência	
Webcams	

Máquina	Velocidade média de download aferida pelo agente de monitoramento Zabbix	Data e Hora da Medição	Velocidade download encontrada (em Mbps)
Nenhum registro encontrado			

Acesso à Internet: Satélite ADSL Rádio Linha dedicada (ex: fibra ótica) Cabo

Observação:

Recursos Humanos

Existe coordenador de polo? Sim Não

O coordenador cadastrado é o coordenador em atividade? Sim Não

Informações do Coordenador em Atividade

Nome Completo: _____

CPF: _____ Telefone: _____

Vínculo: _____ Tipo: _____

E-mail: _____

Início da Associação: _____ Fim da Associação: _____

Qual a disponibilidade do trabalho? Parcial Integral

Detalhes da disponibilidade: _____

Função	COM vínculo com o mantenedor	SEM vínculo com o mantenedor
Outros		
Pessoal de Conservação e Limpeza		
Segurança		
Técnico-Administrativo de Apoio		

Observação: _____

Documentação

	Tipo do Documento	Nome do Documento
<input checked="" type="checkbox"/>	Comprovante de dotação orçamentária	
<input checked="" type="checkbox"/>	Lei de Criação do Polo	
<input checked="" type="checkbox"/>	Termo de Compromisso do Mantenedor	
<input checked="" type="checkbox"/>	Termo de Uso de Edificação	

Observações:

Campo de preenchimento obrigatório caso algum dos documentos acima relacionados não tenha sido inserido

Resultado Monitoramento

Recomendações

Pessoal

Outros (pessoal)

Providenciar contratação de técnico de laboratório

Realizar processo seletivo para coordenador de polo

Infraestrutura

Instalar agente de monitoramento da conexão de internet

Outros (infraestrutura)

- Providenciar a adequada distribuição e/ou conservação de ambientes
- Substituir a placa de identificação do polo, de acordo com manual de visualização da Capes

Documentação

- Atualizar termo de cessão ou contrato de aluguel da edificação
- Implantar sistema de controle do acervo bibliográfico
- Outros (documentação)
- Providenciar alvará de funcionamento/certidão de habite-se para a edificação
- Providenciar atualização do termo de compromisso do mantenedor

Pendências

Pessoal

- Inexistência do coordenador do polo
- Insuficiência de profissionais
- Outras limitações solúveis no prazo de 90 a 120 dias (pessoal)

Infraestrutura

- Inadequação das condições de acessibilidade nos ambientes da edificação, inclusive nas instalações sanitárias
- Inadequação quanto às condições de iluminação, ventilação e/ou climatização
- Inexistência da placa de visualização do polo
- Insuficiência, má distribuição, ou má conservação de ambientes
- Insuficiência de equipamentos e/ou mobiliário
- Outras limitações solúveis no prazo de 90 a 120 dias (infraestrutura)

Documentação

- Ausência ou iminência do vencimento do termo de cessão, contrato de aluguel ou documento de dominialidade da edificação
- Inexistência de documentação comprobatória de condições de segurança física (alvará de funcionamento ou certidão de habite-se)
- Inexistência de documentação de institucionalização do polo
- Inexistência de previsão orçamentária para custeio do polo
- Inexistência do termo de compromisso atualizado
- Outras limitações solúveis no prazo de 90 a 120 dias (documentação)

Restrições

Pessoal

- Inexistência total de corpo técnico
- Outras limitações restritivas e insolúveis no prazo de 90 a 120 dias (pessoal)

Infraestrutura

- Inexistência de ambientes acadêmicos

- Inexistência de ambientes administrativos
- Inexistência de biblioteca
- Inexistência de conexão de internet
- Inexistência de instalações sanitárias
- Inexistência de laboratório de informática
- Inexistência total de condições de acessibilidade (lei federal 10.098, de 19 de dezembro de 2000)
- Outras limitações restritivas e insolúveis no prazo de 90 a 120 dias (infraestrutura)
- Problemas graves em ambientes acadêmicos
- Problemas graves em ambientes administrativos
- Problemas graves em biblioteca
- Problemas graves em instalações sanitárias
- Problemas graves em laboratório de informática
- Problemas que comprometam a segurança dos usuários do polo

Documentação

- Inexistência total de documentação
- Outras limitações restritivas e insolúveis no prazo de 90 a 120 dias (documentação)

Após o monitoramento in loco, constato que o Polo de Apoio Presencial está:

- NÃO APTO
- APTO COM PENDÊNCIAS
- APTO

Data da Visita: _____

Observações Finais:

Responsável pelo Acompanhamento

CPF: _____

Nome Completo: _____

Órgão de Origem: _____

Cargo: _____

E-mail: _____

Telefone Comercial: _____

Telefone Celular: _____

Conferência de Materiais

CAPES

Nenhum registro encontrado.

FNDE

Nenhum registro encontrado.

Observação:

Imagens do Polo

Espaços Gerais

- Coordenação
- Outros Espaços
- Secretaria

Instalações Sanitárias

- Instalações Sanitárias (para alunos)

Salas Multiuso

- Salas Multiuso (na Sede do Polo)

Espaços de Apoio

- Biblioteca
- Laboratório de Informática
- Salas Multiuso (em endereço externo à Sede do Polo)

Espaços Acadêmicos Específicos

- Ambiente para o Curso de Artes

- Ambiente para o Curso de Biologia
- Ambiente para o Curso de Educação Física
- Ambiente para o Curso de Física
- Ambiente para o Curso de Química

ANEXO 3 – PORTARIA Nº 218 – SISTEMA UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL – UAB

17/10/2018

PORTARIA Nº 218, DE 24 DE SETEMBRO DE 2018 - Diário Oficial da União - Imprensa Nacional



DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO



Publicado em: 26/09/2018 | Edição: 186 | Seção: 1 | Página: 39

Órgão: Ministério da Educação/Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior/Gabinete

PORTARIA Nº 218, DE 24 DE SETEMBRO DE 2018

Regulamenta as diretrizes de admissibilidade de novos polos, permanência e desligamento dos polos no âmbito do Sistema Universidade Aberta do Brasil - UAB.

O PRESIDENTE DA COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR - CAPES, no uso das atribuições conferidas pelo Art. 2º, § 2º e § 4º da Lei nº 8.405 de 05 de janeiro de 1992, e pelo Art. 26 do Estatuto aprovado pelo Decreto nº 8.977, de 30 de janeiro de 2017,

CONSIDERANDO o disposto no processo nº 23038.007615/2018-72, e

a) A Portaria MEC nº 318 de 02 de abril de 2009, que transfere para a CAPES a operacionalização do Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB);

b) As Políticas do Ministério de Educação, executadas pela CAPES, por meio de ações do Sistema UAB, que visam o fortalecimento da Educação Básica, a ampliação do acesso à educação superior pública e a articulação entre a pós-graduação e a educação básica;

c) O relevante papel dos polos do Sistema UAB em proporcionar aos estudantes espaço adequado e de qualidade para a realização de seus cursos, assim como acesso às tecnologias e convívio em ambiente universitário, resolve:

Art. 1º Regulamentar as diretrizes, forma de solicitação, critérios, documentação necessária e prazos para a admissibilidade de novos polos no Sistema UAB.

Art. 2º Regulamentar os critérios para permanência e desligamento dos polos UAB.

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 3º No âmbito do Sistema - UAB, o Polo é um ambiente físico que figura como um sítio estratégico de apoio aos discentes para o adequado desenvolvimento de suas atividades acadêmicas dispondo de apoio pedagógico, tecnológico e administrativo às atividades de ensino e aprendizagem dos cursos e programas de Educação a Distância - EaD de responsabilidade das Instituições de Ensino Superior - IES formadoras.

Art. 4º No que tange a essa portaria, mantenedor de polo UAB é toda e qualquer entidade pública cadastrada como tal nos sistemas eletrônicos da CAPES, assinante de Acordo de Cooperação Técnica específico junto à CAPES e, por consequência, responsável pela infraestrutura física, tecnológica, documental e de recursos humanos do polo.

Art. 5º O polo UAB é tipificado como efetivo se o mantenedor for um ente federativo (governo estadual ou municipal) ou associado se o mantenedor for uma IES integrante do Sistema UAB. Sendo que:

I - Polos mantidos por IES que se encontrem em estruturas que não se caracterizam formalmente como um campus da IES deverão observar as regras que competem aos polos UAB efetivos.

II - Polos associados devem estar abertos ao recebimento de ofertas de cursos de outras IES, não somente da IES mantenedora.

CAPÍTULO II

DOS POLOS UAB

Seção I

Da Solicitação

Art. 6º A solicitação de admissão de novos polos deverá respeitar o cronograma anual da DED/CAPES.

I - Solicitações recebidas na DED/CAPES entre 01 de janeiro e 30 de junho terão o resultado da análise de admissibilidade e eventual visita de monitoramento agendada entre 15 de julho e 15 de dezembro seguintes;

II - Solicitações recebidas na DED/CAPES entre 01 de julho e 31 de dezembro terão o resultado da análise de admissibilidade e eventual visita de monitoramento agendada entre 15 de janeiro e 30 de junho seguintes;

Art. 7º Compete à entidade candidata a mantenedora o envio à CAPES da seguinte documentação:

I - Ofício solicitando a abertura de um polo UAB e explicitando a necessidade de um polo no município em questão;

II - Demonstrativo de interesse de pelo menos uma IES integrante do Sistema UAB em ofertar curso(s) no candidato a polo;

III - Formulário de cadastramento de mantenedor de polo anexo; e

IV - Fotos do local proposto para sediar o polo UAB.

Seção II

Da Análise de Admissibilidade

17/10/2018

PORTARIA Nº 218, DE 24 DE SETEMBRO DE 2018 - Diário Oficial da União - Imprensa Nacional

Art. 8º Respeitados os procedimentos constantes da Seção I, a CAPES realizará as análises de admissibilidade do candidato a polo, tomando por base os seguintes critérios:

- I - População estimada do município, preferencialmente acima de 20 mil habitantes;
- II - Priorização para municípios cujo resultado do Índice de Desenvolvimento da Educação Básica - IDEB for abaixo da meta;
- III - Na existência de um polo UAB no município, somente será considerada a candidatura de outro polo se a população da região for superior a 500 mil habitantes;
- IV - Eventual histórico ruim de manutenção de polos preexistentes; e
- V - A distância aos polos mais próximos, sendo prioritários municípios de até 30 mil habitantes distantes a pelo menos 50km de polo existente, e municípios de 30 mil habitantes ou mais, a mais de 30km de polos já existentes, não se aplicando às regiões metropolitanas.

Art. 9º Havendo interesse na implantação de polos próximos ou no mesmo município, será facultada a negociação entre as partes a fim de se definir quem será o futuro mantenedor. Persistindo desacordo, terão prioridade os polos UAB preexistentes.

- I - Polos UAB efetivos tem prioridade em relação aos polos UAB associados ou conveniados.

Art. 10 A proposição de um novo polo em município que já teve polo desligado somente poderá ocorrer a partir de 6 meses após o desligamento do polo anterior, preferencialmente por mantenedor distinto.

- I - Polos ainda em atividade poderão, a critério da CAPES, receber tratamento distinto, de forma a não prejudicar os discentes.

Seção III

Da Integração e Permanência dos Polos

Art. 11 Polos efetivos considerados admissíveis integrarão provisoriamente o Sistema UAB até o resultado de visita de monitoramento pela CAPES.

Art. 12 Polos associados considerados admissíveis integrarão provisoriamente o Sistema UAB até a concretização da oferta de curso(s) por IES partícipe do Sistema.

Art. 13 Candidatos a polos que, a partir de visita de monitoramento inicial, sejam considerados "NA - Não Aptos", automaticamente terão sua admissibilidade cancelada. Polos considerados "AP - Apto com Pendências" receberão prazo para adequação e comprovação da solução das fragilidades.

Art. 14 Compete ao mantenedor, a qualquer tempo, a responsabilidade pela adequação física, documental, tecnológica e de recursos humanos do polo.

Art. 15 Somente polos considerados "AA - Aptos" em visita de monitoramento podem receber oferta de cursos.

Seção IV

Da Visita de Monitoramento

Art. 16 Somente polos considerados admissíveis poderão receber visita in loco de consultor da CAPES.

I - Consultores externos da CAPES farão jus ao auxílio regulamentado pelo Decreto Nº 6.092, de 24 de abril de 2007.

Art. 17 Polos associados, se dentro da estrutura do campus principal ou avançado, dispensarão visita inicial in loco.

Art. 18 Caberá à CAPES, de acordo com seu cronograma de ações, agendar a data de visitas de monitoramento tanto aos candidatos a polos e quanto aos já integrantes do Sistema.

I - A entidade mantenedora do polo será notificada com pelo menos 15 dias de antecedência quanto a eventual visita de monitoramento in loco.

Art. 19 Visitas via webconferência ou mecanismos digitais poderão ser realizadas a qualquer tempo, sem aviso prévio, assim como visitas in loco provenientes de denúncias ou suspeições.

- I - Visitas via webconferência ou mecanismos digitais respeitarão procedimentos próprios e recorrência bial.

Seção V

Do Desligamento de Polos

Art. 20 Polos AP ou NA que não comprovaram a solução de suas fragilidades dentro dos prazos especificados pela CAPES serão desligados ou entrarão em processo de desligamento, sendo desligados após o término do(s) curso(s) em atividade.

Art. 21 Em caso de desligamento de polos, competirá à(s) IES ofertante(s) de curso(s) no polo, resolver(em) quanto a eventual remanejamento de discentes para outro(s) polo(s).

Art. 22 Mantenedores de polos associados que dificultarem ou rejeitarem a oferta de cursos por outra IES em seus polos terão, a critério da CAPES, aquele ou todos seus polos associados desligados do Sistema UAB.

CAPÍTULO III

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 23 Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

ABILIO A. BAETA NEVES

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada (pdf).



ANEXO 4 – DEMANDA DA CIDADE POLO DE NOVO HAMBURGO/RS



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
Universidade Federal de Santa Maria
Gabinete do Reitor
Núcleo de Tecnologia Educacional



Buscando melhorar o planejamento das novas ofertas de cursos EaD da UAB/UFSM, solicitamos que informem as demandas de cursos em ordem de prioridade (de 1 a 5, sendo 1 a maior prioridade).

POLO: Novo Hamburgo

Data: 02/02/18

GRADUAÇÃO

- (4) Bacharelado em Administração Pública
- (3) Licenciatura em Educação Especial
- (4) Formação de Professores para Educação Profissional
- (5) Licenciatura em Física
- (2) Licenciatura em Geografia
- (4) Letras – Espanhol e Literaturas
- (4) Letras – Português e Literaturas
- (4) Licenciatura em Sociologia
- (4) Licenciatura em Pedagogia
- (5) Tecnólogo em Agricultura Familiar e Sustentabilidade
- (2) Licenciatura em Computação
- (5) Licenciatura em Educação do Campo
- (3) Licenciatura em Ciências da Religião

PÓS-GRADUAÇÃO

- (3) Educação Ambiental
- (4) Eficiência Energética Aplicada aos Processos Produtivos
- (3) Educação Física Infantil e Anos Iniciais
- (5) Ensino de Filosofia no Ensino Médio
- (2) Ensino de Matemática no Ensino Médio
- (5) Ensino de Sociologia no Ensino Médio
- (2) Gestão de Organização Pública em Saúde
- (2) Gestão Educacional
- (3) Gestão em Arquivos
- (2) Gestão Pública
- (2) Gestão Pública Municipal
- (4) Mídias na Educação
- (2) Tecnologias da Informação e da Comunicação aplicadas à Educação - TICs

Universidade Aberta do Brasil
Polo UAB/RS

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DA PESQUISA COM ALUNOS UAB/UFSM

Prezado(a), com o intuito de melhoria constante nos processos destinados à educação a distância da UFSM, convidamos-lhe a participar da pesquisa referenciando os processos e cursos da EaD/UFSM. O tempo da pesquisa é estimado em 3 (três) minutos e a sua participação é muito importante para o processo de melhoria contínua. Desde já, agradecemos a sua atenção e participação.

O questionário abaixo é representado por um conjunto de questões que tratam do perfil do respondente além de informações gerais sobre os cursos da EaD/UFSM. As questões de número 01 a 17 relacionam-se aos dados gerais do respondente; as questões de número 18 a 24 relacionam-se a aspectos não acadêmicos; as questões de número 25 a 31 relacionam-se ao conteúdo programático e curso; as questões de número 32 a 35 relacionam-se à reputação; as questões de número 36 a 45 relacionam-se aos aspectos acadêmicos; as de número 46 a 54 referem-se às questões de acesso e, por fim, as questões de número 55 a 59 referindo-se às questões de compreensão.

Naquelas de número 60 a 63 busca-se a sua opinião sobre os serviços prestados. A partir da questão 20 solicita-se indicar, em cada alternativa, o seu nível de concordância de 1 a 5 para cada um dos itens apresentados. O número **1**, na extrema esquerda, representará o **grau mínimo** de concordância com as questões (Discordo totalmente). O número **5**, na extrema direita, representará o **grau máximo** de concordância com as questões (Concordo totalmente).

PERFIL DO RESPONDENTE

1. Gênero:

Masculino Feminino

2. Idade:

Até 20 anos	De 20 a 30 anos
De 30 a 40 anos	Acima de 40 anos

3. Faixa Salarial da Família

Até um salário-mínimo
 Entre um e dois salários-mínimos
 Entre três e cinco salários-mínimos
 Mais de cinco salários-mínimos.

4. Seu curso EaD/UFSM:

5. Cidade do curso e moradia

CIDADES POLOS UAB/UFMSM – RGS - ATIVOS EM 2018/1 – total: 45

1.Agudo	19.Panambi **	37.Sarandi
2.Balneário Pinhal	20.Picada Café	38.Seberi
3.Cacequi	21.Pinto Bandeira	39.Serafina Corrêa
4.Cachoeira do Sul	22.Porto Alegre	40.Sobradinho
5.Camargo *	23.Quaraí	41.Tapejara
6.Carro Largo	24.Restinga Seca	42.Tio Hugo
7.Constantina	25.Rosário do Sul	43.Três de Maio
8.Cruz Alta	26.Santa Vitória do Palmar	44.Três Passos
9.Encantado	27.Santana da Boa Vista	45.Vila Flores
10.Faxinal do Soturno	28.Santana do Livramento	
11.Gramado	29.Santa Maria	
12.Itaqui ***	30.Santo Antônio da Patrulha	
13.Jaquirana	31.São Francisco de Paula	
14.Jacuizinho	32.São José do Polêsine	
15.Jaguarão	33.São Lourenço do Sul	
16.Mostardas	34.São Sepé	
17.Novo Hamburgo	35.Sapiranga	
18.Palmeira das Missões	36.Sapucaia do Sul	

* Cursos em andamento até 2018/1 ** Início em 2018/2 *** Inapto para receber cursos

Polos de Santa Vitória do Palmar e Jaguarão não possuem cursos UAB/UFMSM em 2018/1.

6. Distância aproximada de onde moro ao polo, em quilômetros:

Até 03 km

De 10 a 20 km

De 30 a 50 km

De 03 a 10 km

De 20 a 30 km

Acima de 50 km

7. A frequência que vou ao polo é de:

Uma vez por mês	Uma vez a cada dois meses
Uma vez a cada três meses	Uma vez a cada quatro meses
Uma vez a cada cinco meses	Uma vez a cada seis meses
Uma vez por ano	Acima de uma vez ao ano

8. Qual fator que o(a) levaria a abandonar o curso?

Insatisfação com o curso escolhido
 Insatisfação com o professor/tutor
 Problemas familiares
 Paternidade ou maternidade
 Dificuldades financeiras
 Mudança de cidade
 Moradia muito longe do polo
 Doença
 Outro (especificar)

9. Você faria outro curso EaD/UFSM de graduação ou pós-graduação *latu sensu*?

Sim, faria outro curso de graduação
 Sim, faria outro curso de pós-graduação *latu sensu*
 Não

10. Você cursou o ensino médio, antigo segundo grau:

Somente em escola pública
 A maior parte em escola pública
 Somente em escola privada
 A maior parte em escola privada

11. Tempo semanal que dedicado as atividades do curso:

Até 10 horas
 De 11 a 15 horas
 De 16 a 20 horas
 Acima de 20 horas

12. O que fez ou faria você escolher determinado curso da EaD?

Pelas oportunidades de trabalho e carreira
 Influência dos pais, professores e amigos
 Gosta da área em que se insere o curso
 Informações sobre o curso: meios de comunicação ou palestras
 Feira das Profissões
 outro

13. No momento da escolha, você teve dúvidas se escolhia, ou não, esse curso?

Sim
Não
Talvez

14. Você precisou exercer alguma atividade remunerada durante o curso?

Sim, e isso tende a influenciar a minha possível decisão de abandonar o curso.
Sim, mas isso não influenciaria a minha decisão de abandonar o curso.
Não

15. Antes de tomar uma decisão de abandonar o curso, você conversaria com alguém?

Não. Decido sozinho(a)
Sim. Converso com amigos e/ ou familiares
Sim. Converso com outros colegas do curso
Sim. Converso com o tutor e/ou professores do curso

16. O fato que poderia me influenciar na minha decisão de abandonar o curso seria:

Estrutura do curso
Infraestrutura de ensino deficiente
Falta de suporte acadêmico e pedagógico
Os conteúdos ministrados não atendem às minhas expectativas
Dificuldade de adaptação ao ritmo da Universidade
Não satisfeito com o meu rendimento acadêmico
Insatisfação com o professor e método de aula
Outros (especificar)

17. Você ingressou ou ingressará em outro curso de nível superior ou pós-graduação em outra instituição de ensino a distância?

Sim, no mesmo curso em outra Instituição Pública
Sim, outro curso em outra Instituição Pública
Sim, o mesmo curso em outra Instituição Privada
Sim, outro curso em outra Instituição Privada
Não

Para as respostas abaixo, solicita-se indicar o número 1 se esse representar, no seu entendimento, o grau MÍNIMO de concordância com as questões (Discordo totalmente). O número 5 se esse representar o grau MÁXIMO de concordância com as questões (Concordo totalmente). Sendo: 1 discordo totalmente, 2 discordo parcialmente, 3 nem concordo nem discordo, 4 concordo parcialmente e 5 concordo totalmente.

a) Aspectos não acadêmicos (este contém variáveis fundamentais a fim de permitir aos alunos cumprirem as obrigações acadêmicas e as relações entre deveres e responsabilidade do pessoal não acadêmico).

ASPECTOS NÃO ACADÊMICOS					
18.Considero a infraestrutura do polo adequada à Educação a Distância. (sala, mesa, cadeira, quadros, projetores, etc.).	1	2	3	4	5
19.Os polos possuem biblioteca e laboratório de informática adequadas às necessidades dos alunos.	1	2	3	4	5
20.O polo possui estrutura predial em condições adequadas às aulas.	1	2	3	4	5
21.No polo, as instalações atendem, adequadamente, aos requisitos de limpeza, iluminação, acústica, ventilação, segurança, conservação e comodidade necessárias à atividade proposta.	1	2	3	4	5
22.O polo disponibiliza recursos de informática atualizados, com acesso à internet, em quantidade e qualidade compatíveis com as necessidades das atividades propostas e atende, adequadamente, às demandas individuais dos alunos.	1	2	3	4	5
23.As instalações sanitárias atendem de maneira adequada aos requisitos de espaço físico, iluminação, ventilação e limpeza.	1	2	3	4	5
24.O polo possui profissionais administrativos em quantidade adequada.	1	2	3	4	5

e) **Conteúdos programáticos** (ênfata a necessidade de oferecer uma gama extensiva e importantes programas acadêmicos com estrutura e conteúdo flexível).

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO E CURSO					
25.O curso atende(u) as minhas expectativas	1	2	3	4	5
26.No início do curso foi apresentado o conteúdo programático.	1	2	3	4	5
27.O material didático é atualizado e boa qualidade.	1	2	3	4	5
28.O curso possui, de maneira complementar, videoaulas à disposição dos alunos.	1	2	3	4	5
29.A minha preferência é para os cursos das instituições públicas de ensino.	1	2	3	4	5
30. A UFSM deveria utilizar com maior frequência os canais de comunicação e divulgação dos seus cursos na cidade.	1	2	3	4	5
31.A UFSM oferece planos de ensino flexíveis e adequados.	1	2	3	4	5

c) **Reputação** (obtido com apontamentos que sugerem a importância das IES em projetar uma imagem profissional).

REPUTAÇÃO					
32.Se comparada com as outras instituições públicas de ensino superior, os cursos EaD/ UFSM tem maior qualidade.	1	2	3	4	5
33. Os professores demonstram uma atitude positiva em sala de aula.	1	2	3	4	5
34.Eu indicaria os cursos EaD/UFSM aos amigos para cursar graduação ou pós-graduação.	1	2	3	4	5
35.A UFSM possui uma imagem profissional.	1	2	3	4	5

b) Aspectos acadêmicos (representa as responsabilidades de comunicação, possibilitando discussões suficientes e estando apto a fornecer uma avaliação regular).

ASPECTOS ACADÊMICOS					
36.O curso possui professores em quantidade adequada.	1	2	3	4	5
37.O curso possui tutores em quantidade adequada.	1	2	3	4	5
38.Os professores e tutores são sensíveis em atender as necessidades do aluno.	1	2	3	4	5
39.Quando tenho dificuldades, os professores mostram interesse sincero em resolvê-lo.	1	2	3	4	5
40.Possuo fácil acesso aos professores e tutores do curso a fim de me auxiliarem nas minhas dúvidas referentes ao curso.	1	2	3	4	5
41.Os professores possuem experiência e amplo conhecimento em sua área.	1	2	3	4	5
42.Os professores favorecem o meu melhor desempenho durante o semestre.	1	2	3	4	5
43.O tempo dos professores dedicado à resolução das dúvidas dos alunos é adequado.	1	2	3	4	5
44.Possuo fácil acesso e retorno dos servidores da UFSM quanto as minhas dúvidas em geral.	1	2	3	4	5
45.Ao ingressar no curso recebi instruções do curso e da UFSM.	1	2	3	4	5

d) Acesso (relaciona-se a questões como proximidade, facilidade de contato, viabilidade e conveniência).

ACESSO					
46.Tenho dificuldades com informática básica (Excel, Word e PowerPoint).	1	2	3	4	5
47.Tenho dificuldades em utilizar o sistema Moodle/UFSM.	1	2	3	4	5
48.Gostaria de ter visitado a UFSM – campus Santa Maria/RS.	1	2	3	4	5
49.Há cursos da UFSM que, na minha cidade, não são considerados importantes.	1	2	3	4	5
50.Fico à vontade para fazer perguntas aos professores e tutores.	1	2	3	4	5
51.Os alunos procuram o professor quando precisam de ajuda.	1	2	3	4	5
52.Participei da consulta pública/pesquisa, realizada pela Prefeitura, que sugeriu os cursos ofertados no polo.	1	2	3	4	5
53.O administrativo do polo é facilmente contatado e me auxilia sempre que preciso.	1	2	3	4	5
54. Os alunos são tratados com respeito e igualdade.	1	2	3	4	5

f) Compreensão (relaciona-se com as necessidades específicas dos estudantes em termos de aconselhamentos e serviços de saúde).

COMPREENSÃO					
55.O polo atende aos requisitos de acessibilidade para os portadores de necessidades especiais, para pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida. (Decreto N° 5.296/2004).	1	2	3	4	5
56.A EaD/UFSM disponibiliza, para alunos de baixa renda, assistência estudantil com: assistencial social, transporte, saúde bucal e refeições.	1	2	3	4	5
57.Sinto que faço parte da UFSM.	1	2	3	4	5
58.Quando iniciei o curso participei do dia do acolhimento, um evento onde são repassadas informações gerais de interesse do público, informações sobre a cidade, sobre a UFSM e o ensino a distância.	1	2	3	4	5
59.Acredito que seria muito importante haver nos cursos EaD da UAB/UFSM assistência psicossocial destinada ao auxílio no enfrentamento e resolução de conflitos psicológicos, sociais, interpessoais, acadêmicos e institucionais.	1	2	3	4	5

60.Acredito que as desistências do curso seriam menores se (completar com a sua opinião)

61.Os cursos seriam melhores se (completar com a sua opinião):

62.São fatores positivos nos cursos EaD/UFSM (completar com a sua opinião):

63. São fatores negativos nos cursos EaD/UFSM (completar com a sua opinião):

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO DA PESQUISA COM OS COORDENADORES

Pesquisa – Coordenações Sistema UAB/RGS

Prezado(a), você está sendo convidado(a) a participar de uma célebre pesquisa referenciando o Sistema UAB. São apenas treze questões que farão parte de uma dissertação do Programa de Gestão de Organizações Públicas da Universidade Federal de Santa Maria (PPGOP/UFSM). Destaca-se que as informações dos respondentes obedecerão a um caráter de sigilo sendo divulgada APENAS a visão geral das Coordenações UAB/RGS. O tempo de resposta é estimado em apenas 2 (dois) minutos e a sua participação é muito importante, fique à vontade em tecer comentários adicionais. As questões possuem "outros" quando a resposta da instituição não está evidenciada nas opções objetivas. Desde já agradecemos a sua atenção e participação.

Aluno: Elizeu da Silva Costa Junior Orientador: Professor Dr. Gilberto Martins Santos

Título do Trabalho: AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS CURSOS UAB SOB A PERSPECTIVA DOS ALUNOS: UM ESTUDO DE CASO NA UAB/UFSM.

1. Como são definidos, pela instituição, os cursos a ofertar para as cidades polos, ou seja, qual o critério utilizado para ofertar determinado curso em uma determinada cidade?

- Não existem critérios pré-estabelecidos.
- As ofertas ocorrem conforme solicitação dos polos efetivos e/ou associados.
- Estamos desenvolvendo ferramentas de avaliação da demanda.
- Outro:

2. É comum a instituição negar a oferta de um determinado curso em determinada cidade?

- Sim. Por não haver demanda na cidade requerente.
- Sim. Por haver outra(s) IPES que já oferta o mesmo curso.
- Não. Normalmente sempre ofertamos os cursos requeridos.
- Outro:

3. É utilizado algum indicador de desempenho a fim de medir a taxa de sucesso dos cursos?

- Sim. Esse indicador é usado como parâmetro de cursos já ofertados no polo para definir uma reoferta.
- Não possuímos indicador de desempenho responsável pela medição das taxas de sucesso.

- No momento não possuímos indicador de desempenho, mas está em fase de desenvolvimento.
- Outro:

4. No pós-oferta, se identificada uma taxa de sucesso insatisfatória de alunos formados, quais são as ações realizadas no intuito de reversão em ofertas futuras?

- Não existe um plano de ação nesse sentido.
- Existe um plano de ação no intuito de entender os fatores de insucesso.
- Outro:

5. As coordenações de cursos possuem controle e/ou monitoramento se determinado curso, a ofertar em uma cidade específica, já está sendo ministrado por outra Instituição Pública de Ensino Superior (IPES) pertencente ao Sistema UAB?

- Sim e nesse caso o curso não é ofertado.
- Sim, mas o curso é ofertado.
- Não existe controle e monitoramento.
- Não existe controle estabelecido apenas troca de informações esporádicas entre IPES.
- Outro:

6. Existe algum processo de análise de demanda para as cidades polo em que se deseja ofertar os cursos do sistema UAB?

- Na instituição não existe estudos de análise de demanda.
- Existe uma previsão de demanda baseada em informações das cidades polo.
- Outro:

7. Qual a importância de avaliar nas cidades em que se pretende ofertar dados como: número de habitantes, economia local, número de IPES atuantes, número de alunos anualmente formados no ensino médio, etc.

- Quanto maior o número de informações sobre as potencialidades locais, menor será o risco de insucesso.
- Essas informações são de responsabilidade do polo.
- Desconhecemos a relevância das informações.
- Outro:

8. Existem pesquisas, realizadas pelos polos ou coordenações de cursos UAB, nas escolas de ensino médio sobre as preferências dos alunos para cursos superiores?

- Não é possível afirmar que se realizam pesquisas com a comunidade e que antecede a oferta.
- Realizam-se pesquisas com a comunidade e que antecedem a oferta.
- Outro

9. Qual é o motivo preponderante que fazem os alunos do Sistema UAB escolherem determinado curso?

- Por ser o único curso disponível na cidade.
- Por motivos de trabalho e carreira.
- Por gostarem da área em que se insere o curso.
- Outro:

10. É necessário a IPES evidenciar à comunidade em geral, das cidades polos, os diferenciais do Sistema UAB e as oportunidades de uma formação superior?

- Não. Isso é de responsabilidade dos polos.
- Não. Os cursos do sistema UAB são conhecidos.
- Sim e é realizado pela instituição. Essa prática tende a aumentar o número de matrículas.
- Outro:

11. Quais seriam as novas fontes de fomento para os cursos do sistema UAB na falta de aportes financeiros pela CAPES?

- FNDE
- Matriz OCC
- Outro:

12. Quais as maiores dificuldades vivenciadas pela Coordenação UAB no processo de oferta?

13. Por favor, informe a sigla ou o nome da sua Instituição de Ensino Superior. *

APÊNDICE C – FORMULÁRIO DE PESQUISA DE DEMANDA – PARTE 1

		PESQUISA DE DEMANDA PARA CURSOS DO SISTEMA UAB					
REQUERENTE: _____			MÊS/ANO: ____ / ____				
MARQUE A INSTITUIÇÃO DE ENSINO E OS CURSOS REQUERIDOS			 UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA/RS				
Graduações - Licenciaturas e Tecnológicos		Área de Inserção		Pós-Graduação <i>Latu – Sensu</i>		Área de Inserção	
Administração Pública		Ciências Sociais		Educação Ambiental		Ciências Sociais	
Educação Especial		Ciências Sociais		Eficiência Energética		Ciências Sociais	
Formação de Professores para Educação Profissional		Ciências Sociais		Educação Física Infantil e Anos Iniciais		Ciências Sociais	
Licenciatura em Física		Ciências Exatas		Ensino de Filosofia no Ensino Médio		Ciências Sociais	
Licenciatura em Geografia		Ciências Exatas		Ensino de Matemática no Ensino Médio		Ciências Exatas	
Letras - Espanhol/Literaturas		Linguística		Ensino de Sociologia no Ensino Médio		Ciências Sociais	
Letras - Português e Literaturas		Linguística		Gestão de Organização Pública em Saúde		Ciências da Saúde	
Licenciatura em Sociologia		Ciências Humanas		Gestão Educacional		Ciências Sociais	
Pedagogia		Ciências Sociais		Gestão em Arquivos		Ciências Sociais	
Tecnólogo em Agricultura Familiar e Sustentabilidade		Ciências Agrárias		Gestão Pública		Ciências Sociais	
Licenciatura em Computação		Informática		Gestão Pública Municipal		Ciências Sociais	
Licenciatura em Educação do Campo		Ciências Agrárias		Mídias na Educação		Informática	
Ciências da Religião		Ciências Humanas		Tecnologias da Informação e da Comunicação aplicadas à Educação		Informática	
A) DADOS EDUCACIONAIS	INDICADOR	PONTOS	B) ECONOMIA LOCAL	INDICADOR	PONTOS		
A.1	Número de escolas públicas de ensino médio na localidade.	0	0	B.1	Tipo de atividade economicamente predominante (agrícola, pecuária, serviços, manufatureira, etc.).	Não se aplica	
A.2	Número de concluintes no ensino médio nos últimos 5 anos.	0	0	B.2	Índice (%) de participação da atividade econômica predominante.	Não se aplica	
A.3	Índice de Desenvolvimento da Educação Básica – IDEB (8º / 9º ano) http://ideb.inep.gov.br/resultado/	0	0	B.3	Índice (%) de correlação do curso pretendido com a atividade econômica predominante.	0	
A.4	Número de Instituições Pública de Ensino Superior que atuam na cidade.	0	5	B.4	PIB - Per Capta	Não se aplica	
A.5	Número de Instituições Pública de Ensino Superior que atuam na localidade e ofertam o curso desejado.	0	5	B.5	Renda familiar (maioria) expressa em salários mínimos.	4	
A.6	Número de habitantes com ensino superior, formados no polo nos últimos 5 anos, e não ingressantes em curso de especialização.	10	0	B.6	Número de Habitantes.	0	
SOMATÓRIO DE PONTOS DO QUADRANTE (A):		10		SOMATÓRIO DE PONTOS DO QUADRANTE (B):		4	

APÊNDICE D – FORMULÁRIO DE PESQUISA DE DEMANDA – PARTE 2

C)	PERFIL LOCAL	INDICADOR	PONTOS	D)	INFRAESTRUTURA	INDICADOR	PONTOS
C.1	Informar o período (mês e ano) de realização da pesquisa com a comunidade local relativa ao interesse em cursar o ensino superior ou curso de especialização pelo sistema UAB.			D.1	No polo, as instalações atendem, adequadamente, aos requisitos de limpeza, iluminação, acústica, ventilação, segurança necessária à atividade proposta.	Sim Sem pendências.	3
C.2	Maior área de interesse dos alunos (ciências humanas, ciências agrárias, ciências sociais, ciências da saúde, ciências biológicas, ciências exatas e linguística). Informar 1 (um) como o mais importante até 8 (oito) para aquela área de menor importância.	Ciências Humanas	1	D.2	O polo possui biblioteca e laboratório de informática adequados as necessidades dos alunos.	Não. Mas estamos nos adequando às necessidades.	0
		Ciências Agrárias					
		Ciências Sociais		D.3	As instalações sanitárias atendem de maneira adequada aos requisitos de conservação predial e comodidade necessária as atividades propostas.	Sim. Mas com pendências.	0,5
		Ciências da Saúde					
		Ciências Biológicas					
Ciências Exatas		D.4	O polo disponibiliza recursos de informática atualizados, com acesso à internet, em quantidade e qualidade compatíveis com as necessidades das atividades propostas e atende, adequadamente, às demandas individuais dos alunos.	Sim Sem pendências.	3		
Português - Licenci.							
Espanhol - Licenci.							
C.3	Número de alunos na(s) respectiva(s) área(s) de interesse, conforme pesquisa realizada com os interessados na localidade.	Ciências Humanas	Até 05	D.5	O polo possui estrutura predial em condições adequadas às aulas.	Sim Sem pendências.	3
		Ciências Agrárias					
		Ciências Sociais		D.6	O polo possui condições de acessibilidade conforme Decreto n.º 5.296/2004.	Sim Sem pendências.	3
		Ciências da Saúde					
		Ciências Biológicas					
Ciências Exatas							
C.4	Número estimado, na cidade, de postos de trabalho na área de interesse.	300	4	D.7	Quantidade de pessoal administrativo, no polo, para atender os alunos.	Existe um administrativo	1
C.5	Cidade(s) de residência dos respondentes da pesquisa de demanda.	mesma cidade	4	D.8	Distância aproximada (em KM) do polo até a UFMS	acima de 200 km	1
C.6	Cidade que conta com o maior número de respondentes da pesquisa.	mesma cidade	3	D.9	Possui Avará de Funcionamento e/ou Certidão de Habitação.	Sim Sem pendências.	5
C.7	Número de interessados nos cursos UAB/UFMS que participaram da pesquisa.	201	5	D.10	Todas as dependências do polo estão localizadas no mesmo endereço.	Sim	3
C.8	Dos respondentes quantos (%) conhecem os cursos ofertados pelo sistema UAB/UFMS.	55%	2	D.11	O polo possui laboratório para os cursos de Física ou Química.	Sim Sem pendências.	3
C.9	Qual a importância (%) para a comunidade do(s) curso(s) do sistema UAB	55%	2	D.12	Capacidade máxima do polo - número de alunos.	60	3
SOMATÓRIO DE PONTOS DO QUADRANTE (C):		20		SOMATÓRIO DE PONTOS DO QUADRANTE (D):		28,5	
COORDENADOR(A) DO POLO							
ESPAÇO DESTINADO AS CONSIDERAÇÕES DA INSTITUIÇÃO PÚBLICA DE ENSINO SUPERIOR - SISTEMA UAB							
SÍNTESE							
FATORES AVALIADOS		QUADRANTE		PONTUAÇÃO ESPERADA		PONTUAÇÃO OBTIDA	
DADOS EDUCACIONAIS		A		20		10	
ECONÔMIA LOCAL		B		20		4	
PERFIL LOCAL		C		20		20	
INFRAESTRUTURA		D		40		28,5	
TOTAL GERAL:				100		62,5	
<p><i>Essa ferramenta, a ser preenchida pelo polo efetivo, tende a auxiliar a gestão do Sistema UAB na proposição de novas ofertas. Aqueles fatores que obtiveram desempenho abaixo do esperado sugere-se reavaliar a real necessidade e efetividade de novas ofertas.</i></p>							
CONSIDERAÇÕES GERAIS - COORDENAÇÃO DE CURSO – SISTEMA UAB							
NOME:		SIAPE:		CARGO INSTITUCIONAL:			
PARECER:		<input type="checkbox"/>		FAVORÁVEL		<input type="checkbox"/> DESFAVORÁVEL	
CONSIDERAÇÕES GERAIS - COORDENAÇÃO INSTITUCIONAL - SISTEMA UAB							
NOME:		SIAPE:		CARGO INSTITUCIONAL:			
PARECER:		<input type="checkbox"/>		FAVORÁVEL		<input type="checkbox"/> DESFAVORÁVEL	