

**UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL - UAB
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA - UFSM
TIO HUGO - RS
CURSO DE PÓS GRADUAÇÃO A DISTÂNCIA ESPECIALIZAÇÃO
LATU-SENSU EM GESTÃO EDUCACIONAL**

**OS CONDICIONANTES PELA ESCOLHA DA EAD
DOS ESTUDANTES DE GRADUAÇÃO NA REGIÃO
NORTE GAÚCHA**

MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO

Vanessa Vieira Silva Toledo

Tio Hugo, RS, Brasil

2012

**OS CONDICIONANTES PELA ESCOLHA DA EAD DOS ESTUDANTES
DE GRADUAÇÃO NA REGIÃO NORTE GAÚCHA**

Vanessa Vieira Silva Toledo

Monografia apresentada ao Curso de Pós-Graduação à Distância Especialização Lato-Sensu em Gestão Educacional, da Universidade de Santa Maria (UFSM, RS), Universidade Aberta do Brasil – UAB, Pólo Tio Hugo, como requisito parcial para a obtenção do grau de **Especialista em Gestão Educacional.**

Orientador: Prof. Dr. Marcelo Pustilnik de Almeida Vieira

Tio Hugo, RS, Brasil

2012

Universidade Aberta do Brasil - UAB
Universidade Federal de Santa Maria - UFSM
Tio Hugo - RS
Curso de Pós-Graduação à Distância Especialização Lato-Sensu em Gestão
Educacional

OS CONDICIONANTES PELA ESCOLHA DA EAD DOS ESTUDANTES DE
GRADUAÇÃO NA REGIÃO NORTE GAÚCHA

Elaborada por:

Vanessa Vieira Silva Toledo

como requisito parcial para obtenção do grau de
Especialista em Gestão Educacional

COMISSÃO EXAMINADORA:

Marcelo Pustilnik de Almeida Vieira, Dr.

(Presidente/Orientador)

Izabel Cristina Uaska Ms.

Natália Miranda Ms.

Tio Hugo, 01 de Dezembro de 2012.

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho as pessoas que de certa forma me deram forças para continuar em momentos difíceis e acreditaram em minha capacidade, bem como aos meus queridos alunos que me encheram de orgulho pelas conquistas alcançadas.

AGRADECIMENTOS

Universidade Aberta do Brasil e Universidade Federal de Santa Maria – pela possibilidade do ensino público e gratuito;

Aos pesquisados – pela disponibilização do tempo despedido no questionário;

Aos meus familiares que estão em minha terra natal Aracaju – SE – pelo apoio, segurança e por acreditarem que eu conseguiria;

A minha querida amiga Flávia Andrezza que pela segunda vez seu nome aparece em trabalhos feitos por mim e pelas minhas queridas e amigas e colegas de trabalho que me aceitaram como Coordenadora Administrativa e contribuíram para o sucesso do Projeto Protejo em Passo Fundo;

Ao meu orientador Prof. e Dr. Marcelo Pustilnik de Almeida Vieira – pelo acompanhamento competente e por ser um profissional íntegro e ter me transmitido seus conhecimentos;

Aos meus professores da Especialização a Distância em Gestão Educacional – pelo apoio e por terem me ensinado e contribuído na minha formação;

A minha ex professora de Marketing e ex Orientadora Prof. Janine Fleith de Medeiros da Universidade de Passo Fundo – por me oferecer o fascínio que é esta matéria e de certa forma auxiliar as empresas em que trabalhei – Eu quero ser como a Senhora;

A todos que direta ou indiretamente contribuíram para a realização deste trabalho;
Aos meus amados professores do Ensino Fundamental, médio e da graduação – por me ensinarem;

A Deus e a Virgem Maria por cuidarem de mim.

EPIGRAFE

“Quando batem às seis horas
de joelhos sobre o chão
o sertanejo reza a sua oração
Ave Maria
mãe de Jesus
nos dê força e coragem
pra carregar a nossa cruz
nesta hora bendita e santa
devemos suplicar
a Virgem Imaculada
os enfermos vir curar
Ave Maria
mãe de Jesus
nos dê força e coragem
pra carregar a nossa cruz...”.

(LUIZ GONZAGA)

RESUMO

Monografia de Especialização
Curso de Pós-Graduação a Distância
Especialização *Lato-Sensu* em Gestão Educacional
Universidade Aberta do Brasil e Universidade Federal de Santa Maria
Tio Hugo -RS

OS CONDICIONANTES PELA ESCOLHA DA EAD DOS ESTUDANTES DE GRADUAÇÃO NA REGIÃO NORTE GAÚCHA

AUTORA: VANESSA VIEIRA SILVA TOLEDO

ORIENTADOR: MARCELO PUSTILNIK DE ALMEIDA VIEIRA

Data e Local da Defesa: Tio Hugo, 01 de Dezembro de 2012.

Cresce cada vez mais a necessidade da Educação Continuada por parte dos profissionais e daquelas pessoas que têm como objetivo ingressar em uma carreira, para essa continuidade deve existir Instituições que forneçam um ensino de qualidade e que atendam às necessidades desses sujeitos, por isso fez-se necessário um novo modelo de Graduação. Para tanto o objetivo desta pesquisa foi identificar os condicionantes que levam um estudante de Ensino Superior fazê-lo à distância e suas necessidades e dificuldades. Para obter as informações necessárias e responder tal questionamento foi desenvolvido um estudo quantitativo. Com o fim desta etapa seguiu-se a coleta de dados através de 52 questionários respondidos por estudantes de graduação EAD na região norte gaúcha. Os resultados obtidos mostraram quais as características pessoais e de escolha por esse tipo de curso, bem como o que esperam tanto de um Curso quanto de uma Instituição EAD. Dentre as informações alcançadas foi observado que os sujeitos em sua maioria trabalham, não trocariam o ensino EAD por um de modalidade presencial se possuísem tempo, os graduandos buscam Instituições e Cursos reconhecidos pelo MEC e que em geral estão satisfeitos tanto com o curso quanto com a Instituição, porém deve ser levado em consideração as características negativas expostas pelos sujeitos, tais como informações sobre o ambiente virtual que no início ainda não estão acostumados a utilizá-lo e os horários de entrada na Instituição, já que há graduandos que moram em outras cidades e por dependerem de ônibus as vezes chegam atrasados. Com essas informações os gestores das Instituições Educacionais de Ensino Superior a Distância poderão identificar dificuldades futuras, bem como as insatisfações por parte de seus estudantes e utilizar os anseios deles como metas para que a Instituição alcance.

Palavras-chave: Gestão Educacional, Ensino Superior à distância.

ABSTRACT

Monograph Specialization
Postgraduate Course Distance
Specialization in Management Sensu Lato Educacionall
Open University and Brazil's Universidade Federal de Santa Maria
Tio Hugo-RS

THE CONDITIONS FOR SELECTION OF GRADUATION OF THE STUDENTS EAD IN THE NORTHERN REGION GAUCHA

AUTHOR: VANESSA SILVA VIEIRA TOLEDO

ADVISER: MARCELO PUSTILNIK DE ALMEIDA VIEIRA

Defence place and Date: Tio Hugo, 01 December 2012.

Increases ever more the need of Continuing Education for professionals and those people that has as objective join a career, for this continuity must exist institutions that provide quality education and which meet the needs of these individuals, so it became need a new model for Graduation. For this the objective of this research was to identify the conditions that leads a student of Higher Education Area do so at a distance and their needs and difficulties. To obtain the necessary information and answer such questions was developed a quantitative study. With the end of this stage was followed by the collect data through questionnaires answered by 52 undergraduates distance education in northern gaúcho. The results showed the characteristics and personal choice for this type of course as well as what they expect much of a Course as an ODL institution. Among the information accessed was observed that subjects mostly working, would not change the distance education by a teaching modality face if they had time undergraduates seeking Institutions and Courses recognized by the MEC and who are generally satisfied with the course so as to institution, but must take into account the negative characteristics exhibited by subjects, such as information about the virtual environment at the beginning are not yet accustomed to using it and times of entry into the institution, as there are graduates who live in other cities and by relying on buses sometimes arrive late. With this information the managers of Educational Institutions of Higher Education Distance may identify future difficulties and dissatisfaction on the part of their students and use them as objectives wishes to reach the Institution.

Key words: Educational Management, Higher Education distance.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 – Fatores Pessoais: Sexo dos estudantes de Graduação EAD.....	27
Gráfico 02 – Fatores Pessoais: Idade dos estudantes de Graduação EAD.....	28
Gráfico 03 – Fatores Pessoais: Estado Civil dos estudantes de Graduação EAD.	29
Gráfico 04 – Fatores Pessoais: Se possuem filhos os estudantes de Graduação EAD.	30
Gráfico 04.1 – Fatores Pessoais: Quantidade de filhos dos estudantes de Graduação EAD ...	31
Gráfico 05 – Curso EAD que os estudantes de Graduação EAD fazem.....	32
Gráfico 06 – Fatores Pessoais: Ocupação dos estudantes de Graduação EAD.....	33
Gráfico 07 – Fatores Pessoais: Período de trabalho dos estudantes de Graduação EAD	34
Gráfico 08 – Período da Graduação dos estudantes EAD.....	35
Gráfico 09 – Detenção de computador pelos estudantes de Graduação EAD.	36
Gráfico 10 – Uso de internet pelos estudantes de Graduação EAD	37
Gráfico 11 – Curso EAD X Curso presencial pelos estudantes de Graduação EAD	38
Gráfico 12 – Uso do ambiente virtual do aluno pelos estudantes de Graduação	39
Gráfico 13 – O que o ambiente virtual deve ter, pergunta feita aos estudantes de graduação EAD	40
Gráfico 14 – Motivos pela escolha da Graduação EAD pelos estudantes.	41
Gráfico 15 – Opção de escolha entre um curso EAD e um presencial pelos estudantes de Graduação EAD.	42
Gráfico 16 – O que os estudantes de Graduação EAD esperam do curso.	43
Gráfico 17 – Pontos Positivos do Curso dos estudantes EAD.	44
Gráfico 18 – Dificuldades no Curso dos Estudantes de Graduação EAD	45
Gráfico 19 – Satisfação com o curso segundo os estudantes de Graduação EAD.	46
Gráfico 20 – Características que uma instituição EAD deve ter segundo os estudantes de Graduação EAD	47
Gráfico 21 – Pontos positivos da instituição dos estudantes de Graduação EAD.....	48
Gráfico 22 – Dificuldades da Instituição em que os Graduandos EAD estudam.....	49
Gráfico 23 – Satisfação com a Instituição onde estudam os estudantes de Graduação EAD	50

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

EAD	Educação a Distância
GEduc	Gerência de Educação Corporativa
MEC	Ministério da Educação e da Cultura

LISTA DE APÊNDICES

Apêndice A - Estrutura do instrumento para coleta de dados para diagnóstico	58
--	-----------

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	13
1.1	IDENTIFICAÇÃO E JUSTIFICATIVA DO PROBLEMA.....	13
1.2	OBJETIVOS.....	14
1.2.1	Objetivos Gerais.....	14
1.2.2	Objetivos Específicos	14
2.	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	16
3.	CONTEXTO DA PESQUISA.....	17
4.	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	18
4.1	CARACTERÍSTICAS DO ENSINO A DISTÂNCIA DESDE A SUA CRIAÇÃO ATÉ A ATUALIDADE.....	18
4.2	GESTÃO EDUCACIONAL NO CONTEXTO DO ENSINO SUPERIOR.....	19
4.3	RELAÇÃO ENTRE ENSINO E APRENDIZAGEM.....	21
4.4	AS NECESSIDADES DO ESTUDANTE COMO CONSUMIDOR COM BASE NA INFLUÊNCIA DE FATORES SOCIAIS E PSICOLÓGICOS NO PROCESSO DE SUA QUALIFICAÇÃO EDUCACIONAL DO ENSINO SUPERIOR A DISTÂNCIA..	22
4.5	INFLUÊNCIAS QUE NORTEIAM A PROPAGAÇÃO DO ENSINO A DISTÂNCIA.....	23
5.	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	25
5.1	QUESTIONÁRIO E UNIVERSO DA PESQUISA.....	25
5.2	ANÁLISE DOS DADOS	26
5.2.1	Caracterização dos sujeitos.....	26
5.3	SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES	51
6.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	53
	REFERÊNCIAS	55

1 INTRODUÇÃO

Cresce a necessidade de profissionais competentes para o mercado de trabalho, observando isso os indivíduos buscam fontes para obter informações e assim estarem aptos às necessidades das empresas. Essas fontes podem ser: busca informal de conhecimento, ensino presencial e a crescente ferramenta que é o ensino a distância. Os indivíduos se comportam de formas distintas diante da conquista de diferentes produtos, sendo eles bens ou serviços, aqui, exemplificado pelo Ensino Superior a Distância, uma vez que vários fatores influem na sua decisão. Diante dessa situação é importante para todos os profissionais da área de Educação Superior saber qual método utilizar visando minimizar as dificuldades encontradas no estudante de Ensino a Distância.

Kotler informa “O *boom* dos computadores, do telefone e da tecnologia de televisão, bem como a fusão dessas tecnologias, vêm tendo grande impacto” (1998, p. 25). Como as ferramentas tecnológicas são criadas para facilitar a vida de seu usuário, o ensino a distância foi criado para auxiliar as pessoas que por questões externas ou internas não conseguem estudar de maneira presencial em sua totalidade. Percebe-se então a importância em entender o processo decisório nesta escolha em específico.

Sendo assim, este trabalho teve como base de estudo as necessidades do estudante de Graduação de Ensino a Distância para subsidiar os gestores educacionais das instituições de ensino superior a distância. Primeiramente, para alcance dos objetivos, foi realizada pesquisa bibliográfica sobre a Educação a Distância, marketing e comportamento do consumidor e suas influências. Na sequência serão vistos o crescimento do ensino a distância bem como as características presentes do ensino. Após essa parte serão descritos a metodologia empregada para a pesquisa de campo, os recursos utilizados, os resultados, a conclusão e por fim as referências utilizadas no trabalho.

1.1 IDENTIFICAÇÃO E JUSTIFICATIVA DO ASSUNTO

O ambiente estudado foi a região sul do Brasil precisamente estudantes de graduação a distância da região norte do Rio Grande do Sul. O estudo se baseará nas características educacionais que os estudantes necessitam e nos aspectos dos coordenadores e responsáveis

por instituições de ensino em EAD, para assim verificar as dificuldades nesse tipo de ensino, bem como as suas qualidades. Por esse motivo é importante saber o motivo pelo qual o estudante EAD optou pela modalidade de ensino que estuda.

Conforme a afirmação de Kotler “Nem toda nova tecnologia é bem-vinda.” (1998, p. 25). Neste sentido, justifica-se, na prática, o presente estudo, uma vez que o mesmo irá analisar algumas características da Graduação EAD e as dificuldades que a mesma encontra por ser uma Educação revolucionária. Teoricamente, o mesmo é válido uma vez que existem poucos estudos aprofundados sobre o estudante gaúcho e principalmente da região norte. Para a sociedade, esse estudo é importante, pois assim ela saberá como agir diante das diferentes necessidades dos estudantes, o profissional da área Educacional poderá coordenar de maneira mais eficiente a área Educacional nessa região, ou melhorar questões referentes ao serviço prestado pela instituição de ensino, já que esse estudo contribuirá para o entendimento das necessidades dos estudantes.

Quais os condicionantes que levam um estudante de Ensino Superior fazê-lo a distância e suas necessidades e dificuldades?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo geral

Identificar os motivos que levam um estudante de Ensino Superior fazê-lo à distância e verificar suas necessidades e dificuldades. A pesquisa foi realizada na região norte do Rio Grande do Sul.

1.2.2 Objetivos específicos

- Subsidiar a gestão educacional das instituições de ensino superior;
- Verificar a relação entre ensino e aprendizagem
- Analisar a influência de fatores sociais, pessoais e psicológicos no processo de qualificação Educacional de um estudante de Ensino Superior a Distância;
- Avaliar a influências para a propagação do Ensino a Distância.

-Investigar as características do Ensino a Distância desde a sua criação até os dias atuais.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo pretende-se descrever a metodologia empregada a fim de atingir os objetivos do presente estudo, bem como relacionar as fontes utilizadas para a coleta dos dados relevantes a proposta final.

A pesquisa é descritiva e quanto à abordagem é quantitativa, pois tem como objetivo observar a quantidade de respostas dadas pelos pesquisados ao responderem as perguntas formuladas no questionário e definir os aspectos condicionais para a escolha Ensino Superior a Distância.

No caso deste estudo, observando-se o problema proposto, serão aplicados questionários com 2 questões onde a população a ser estudada responderá para o bom entendimento do assunto tratado por este trabalho. Diehl e Tatim mostram em seu livro “ o questionário é um instrumento de coleta de dados construído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador” (2004, p.68).

Para a melhor obtenção do resultados as questões serão fechadas, “perguntas fechadas ou dicotômicas: o informante escolhe sua resposta entre duas opções: sim ou não” (DIEHL; TATIM, 2004, p.69).

Na presente pesquisa será aplicada à técnica de amostragem sistemática descritiva, foram aplicados 52 questionários com diferentes estudantes de Graduação EAD em Carazinho município da região Norte.

3 CONTEXTO DA PESQUISA

A pesquisa teve como público, os estudantes de nível superior do norte do estado do Rio Grande do Sul. Entender as características desses estudantes é um fato importante que deve ser levado em consideração pelos Gestores Educacionais, para tanto, serão descritas e apresentadas informações necessárias para o melhor entendimento sobre as ferramentas utilizadas para a propagação da informação sobre o Ensino a Distância, como também as necessidades que os estudantes possuem e que acabam influenciando a sua tomada de decisão, através de citações e conceitos importantes de diferentes autores.

4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA DA PESQUISA

4.1 CARACTERÍSTICAS DO ENSINO A DISTÂNCIA DESDE A SUA CRIAÇÃO ATÉ A ATUALIDADE

O ensino a distância data a sua utilização, desde as cartas de Platão e as epístolas de São Paulo. Teve grande impulso com a invenção da imprensa, por Guttemberg. Durante a II Guerra mundial, houve uma sistematização do ensino a distância, quando foi utilizada não somente na recuperação social dos que foram vencidos na guerra, mas também no desenvolvimento de novas capacitações profissionais da população vinda do êxodo rural (VOLPATO, SOPRANO, BOTTAN et al., 1996, s/p).

No Brasil, a Educação a Distância nasceu com a criação do Instituto Rádio Monitor, em 1939 e com o Instituto Universal Brasileiro, a partir de 1941. Durante a década de 50, o ensino a distância via correspondência começou a ser utilizado e, na década de 60, outras iniciativas profissionalizantes e de capacitação de trabalhadores, como o SENAC, o SENAI e o SENAR apareceram. Depois, novos projetos apareceram, tendo por base a experiência acumulada dos projetos anteriores (VOLPATO, SOPRANO, BOTTAN et al., 1996, s/p).

No início da propagação do Ensino EAD no país houve aqueles que não acreditavam em sua credibilidade.

Um dos preconceitos relacionados aos cursos a distância era a falta de regulamentação por parte do governo federal, o que foi mudado em 1998, por decreto presidencial. Assim sendo, em 1999 surgiram os primeiros cursos superiores regidos por lei no Brasil. Hoje são 215 cursos reconhecidos pelo MEC e a maior procura é pelos cursos supletivos do ensino médio (RODRIGUES, 2012, s/p).

“No Brasil, ainda de maneira incipiente, está sendo realizada uma série de pesquisas no sentido de viabilizar os processos de aprendizagem a distância através de aparelhos sem fio” (2012, s/p.), relata Aragão em seu texto.

Conforme Lemgruber “é preciso deixar claro que EAD não prescinde de professor, como se sua mediação pedagógica pudesse ser exercida por técnicos especialistas em informática. Ao contrário, a função docente se alarga” (2012, s/p).

Aragão comenta em seu texto que “A EAD vem sendo desenvolvida para atender a demandas diversificadas da agenda no novo espaço/tempo. A queda das barreiras de espaço e

tempo, é simultaneamente, o principal desafio e trunfo a expansão da EAD” (2012, s/p). A maioria dos estudantes EAD’s são aqueles que não dispõem de muito tempo, mas que deve ter uma imensa responsabilidade para sempre ter a capacidade de se auto cobrar nos estudos.

Aragão diz “O grande avanço EAD no Brasil ocorreu em 1992, quando o Ministério da Educação através da Secretaria de Ensino Superior, propôs discussões para estimular a EAD na Universidades Brasileiras”, dessa época até hoje percebe-se que esse tipo de ensino vem tendo uma estabilidade grande dentro do país (2012, s/p).

Lemgruber salienta em seu texto que as fronteiras entre a educação presencial e a distância estão cada vez mais perdendo o distanciamento e a rigidez como são vistas, “Cursos a distância recorrem a atividades presenciais como estratégias para conseguir um melhor rendimento, aumentando o sentimento de fazer parte de um grupo, o que pode ser decisivo para evitar evasão” (2012, s/p).

Oliveira diz “Quem opta por uma faculdade a distância tem que se conscientizar que terá que estudar em dobro, para chegar à aula com as duvidas prontas e não perder tempo, porem é mais fácil a adaptação” (2012, s/p). A qualidade das instituições de Ensino Superior estão aprovadas segundo as legislações da área, mas depende do comprometimento individual de cada estudante.

O Ensino a Distância no Brasil deve seguir uma regra para a sua implementação, da mesma forma que a presencial deve seguir, para que seja reconhecida como qualificável.

As instituições que querem oferecer o ensino de graduação a distância devem obter junto à Secretaria de Educação Superior do Ministério, seguido de um protocolo no Protocolo Geral do MEC, o credenciamento e autorização para tal. Uma vez autorizada, a universidade pode oferecer cursos utilizando vídeo, Internet, impressos e outras mídias” (SILVA, 2012, s/p).

4.2 GESTÃO EDUCACIONAL NO CONTEXTO DO ENSINO SUPERIOR

A Gestão Educacional está muito além de seu significado em dicionário. Como qualquer profissional o gestor deve prestar atenção aos diferentes conhecimentos e as novidades que surgem, para que melhore o seu desempenho e auxilie no desenvolvimento da unidade educacional em que trabalha. Colombo et al, informa em seu livro “Hoje, conhecer é mais do que acumular respostas prontas, é saber lidar com qualquer nova informação, transformando-a e aplicando-a em novos conhecimentos” (2007, p.42).

No ano de 2013 a GEduc terá como tema os novos desafios para a gestão em sua página na internet são descritos os principais pontos norteadores desses desafios, são eles:

- Acadêmico-Pedagógico
- Administrativo e Financeiro
- Pessoas
- Relacionamento com os Clientes, Comunicação e Marketing
- Inovação Educacional
- Responsabilidade Social e Sustentabilidade (HUMUS, 2013, s/p).

A pessoa ou as pessoas que estarão à frente da administração educacional deve saber quais são as suas reais atribuições “Administrar uma instituição educacional é primeiramente ter consciência ética da missão da universidade e, ao mesmo tempo, colocar em prática as ações que decorrem de uma postura profissional com consciência e responsabilidade” (COLOMBO ET AL., 2007, p. 49).

O gestor dentro do ambiente educacional é o grande líder de todo o andamento estratégico de ensino da Universidade em que trabalha, ele trabalha como incentivador para o alcance de qualidade proposto pela instituição.

“É necessário que o gestor educacional tenha um controle sistemático, acompanhando e participando ativamente no desenvolvimento dos trabalhos, realizando comparações entre as situações alcançadas e as previstas” (COLOMBO ET AL, 2007, p.36).

Colombo et al. diz “Ao melhorar os processos ou inovar a sistemática de se fazer bem feito, os gestores levarão a instituição a patamares superiores de excelência, permitindo, com isso, conduzi-la a à liderança de mercado” (2007, p.36). Na Educação EAD o gestor deve saber que o grau de responsabilidade para com os anseios dos estudantes é muito maior, já que, por diferentes motivos externos o graduando pode parar de estudar, ou trocar de instituição de ensino, pois as particularidades da Universidade em que estava matriculada não foi bem compreendida.

Além da coordenação e gestão uma Universidade como instituição educacional possui três setores que devem ser bem coordenados, Colombo et al. Fala quais processos são “Em uma instituição de ensino, podemos definir como processos macro o Processo Pedagógico, o Processo Administrativo e o Processo de Apoio” (2007, p.55).

Para que a Universidade obtenha excelentes resultados dentro do planejamento que é decidido previamente, os gestores devem manter uma rede de relacionamento boa com a sua

equipe de trabalho, sendo ela: professores, tutores, serventes e quaisquer outros profissionais que auxiliam na Instituição de ensino. Conforme Colombo et al. “Com o acompanhamento, os líderes educacionais podem verificar se suas estratégias estão seguindo os resultados esperados e se as ações estão adequadas às situações atuais” (2007, p.36).

4.3 RELAÇÃO ENTRE ENSINO E APRENDIZAGEM

Gestão Educacional está vinculada às práticas desenvolvidas na instituição de ensino, para isso, a mesma deve fazer parte dos objetivos traçados para o desenvolvimento da educação visando o bem da nação em termos financeiros, sociais e culturais. “Um modo de determinar os objetivos ou finalidades da educação consiste em fazê-lo em relação às capacidades que se pretende desenvolver nos alunos” (ZABALA, 1998, p.27).

Zabala sugere que o “tipo de capacidades que o sistema educativo deve levar em conta. Até hoje, o papel atribuído ao ensino tem priorizado as capacidades cognitivas, mas nem todas, e sim aquelas que se tem considerado mais relevantes e que, como sabemos correspondem à aprendizagem das disciplinas ou matérias tradicionais” (1998, p.28).

Para Zabala “os modelos de ensino devem ser capazes de atender à diversidade dos alunos, existe uma série de princípios psicopedagógicos em torno da concepção construtiva da aprendizagem suficientemente validados empiricamente” (1998, p.36). Diante dessa afirmação a Gestão Educacional deve contemplar atividades voltadas na diversidade dos alunos.

As dificuldades de aprendizagem são inúmeras, porém é importante que a Instituição de ensino possua suporte necessário para que os profissionais que nela trabalham, possam ser capazes de sociabilizar as aulas e sair assim do modelo tradicional e passe a utilizar o modelo que adote uma concepção mais construtiva visando a integração dos estudantes e dos atores sociais, para o melhor desenvolvimento da educação.

A adoção construtiva do ensino e da aprendizagem, em que se fundamenta o atual sistema educacional, provocou a consideração educativa das interações que ocorrem nas salas de aula entre alunos. Ao afirmar que o/a aluno/a constrói seu próprio conhecimento a partir de um processo interativo ... o construtivismo sugere a possibilidade de que, em determinadas circunstâncias, os alunos possam ser protagonistas desse papel mediador. Os alunos também aprendem uns com os outros (MONEREO, GISBERT, 2005, p.12).

4.4 AS NECESSIDADES DO ESTUDANTE COMO CONSUMIDOR COM BASE NA INFLUÊNCIA DE FATORES SOCIAIS E PSICOLÓGICOS NO PROCESSO DE SUA QUALIFICAÇÃO EDUCACIONAL DO ENSINO SUPERIOR A DISTÂNCIA

Serão vistos neste capítulo conceitos sobre comportamento do consumidor, aqui sendo o Estudante que adquire a sua qualificação Educacional e nos fatores que influenciam o consumidor, os tipos de processos utilizados e as etapas que são utilizadas.

Blackwell, Miniard e Engel definem o comportamento do consumidor como sendo “atividades com que as pessoas se ocupam quando obtêm, consomem e dispõem de produtos e serviços. Simplesmente falando, o comportamento do consumidor é tradicionalmente pensando como o estudo de “por que as pessoas compram” (2000, p.6).

Kotler revela que para entender comportamento do consumidor deve-se entender o seu “ponto de partida”: “Estímulos ambientais e de marketing penetram no consciente do comprador. As características do comprador e seus processos de decisão levam a certas decisões de compra.” (2000, p.182).

“Uma das principais maneiras de uma empresa de serviços diferenciar-se de concorrentes é prestar serviços de alta qualidade. A chave é atender ou exceder as expectativas de qualidade dos consumidores - alvo” (KOTLER, 1998, p. 421). Com essa informação tem-se a necessidade de que as instituições de Ensino Superior a Distância, conheça os fatores de influência dos consumidores.

O comportamento de compra do consumidor é influenciado por uma série de fatores que são: culturais, sociais, pessoais e psicológicos.

De maneira ampla, Engel, Blackwell & Miniard (2000, p.116) colocam que a tomada de decisão de consumidor passa pelos seguintes estágios: **1) Reconhecimento de necessidade** – percepção da diferença entre a situação desejada e a situação real suficiente para despertar e ativar o processo decisório; **2) Busca de informação** – busca de informação armazenada na memória ou aquisição de informação relevante para a decisão no ambiente; **3) Avaliação de alternativa pré-compra** – avaliação de opções em termos de benefícios esperados e estreitamento da escolha para a alternativa preferida; **4) Compra** – aquisição da alternativa preferida ou de uma substituta aceitável; **5) Consumo** – uso da alternativa comprada;

- 6) **Avaliação de alternativa pós-compra** – avaliação do grau em que a experiência de consumo produziu satisfação;
- 7) **Despojamento** – descarte do produto não-consumido ou do que dele restou.

4.5 INFLUÊNCIAS QUE NORTEIAM A PROPAGAÇÃO DO ENSINO A DISTÂNCIA

“Os avanços das tecnologias da informação e comunicação denominadas neste contexto de contemporâneas vêm possibilitando novas compreensões sobre as possibilidades de ensinar e aprender, baseadas em recursos que ligam, conectam e produzem relações entre os sujeitos (ARAGÃO, 2012, s/p.).

Com o rápido e crescimento e desenvolvimento tecnológico ressaltado por Silva ocorre às oportunidades Educacionais EAD “Dessa forma começam a surgir pela Web inúmeras oportunidades de EAD, que vão desde cursos sobre os mais variados assuntos até o ensino superior e de pós-graduação de universidades renomadas” (2000, s/p).

Segundo o texto Ensino “Embora os cursos à distância atendam o equivalente a apenas um sexto dos alunos presenciais, eles avançam num ritmo de fazer inveja às faculdades tradicionais” (2011, s/p.). Com isso percebe-se que a tecnologia apoia o crescimento do Ensino a Distância.

“Assim como os cursos tradicionais, é necessário apresentar currículo, material didático e cronograma de avaliações. Para que tudo funcione, é preciso um sistema de comunicação que integre os alunos aos professores e tutores, assim como uma infra-estrutura de apoio para aulas presenciais.” (PEREIRA, 2011, s/p.).

Conforme texto Ensino “Entre as vantagens do ensino à distância estão à possibilidade de levar cursos de graduação a municípios onde não há professores, a flexibilidade de horários e o valor mais baixo das mensalidades. Em contrapartida, disciplina e motivação dos alunos precisam ser maiores.” (2011, s/p.). As instituições de ensino devem motivar os alunos de alguma forma, para que eles não desistam do ensino.

Existem muitas semelhanças entre as faculdades que trabalham com a educação à distância e a presencial, pois em ambas os alunos têm que estudar para conseguir aprender, os conteúdos básicos são os mesmos, apenas com alterações que a faculdade pode optar por fazer, ambas foram criadas para formar bons profissionais e estão dentro da legislação (OLIVEIRA, 2012, s/p).

Com as qualificações Educacionais semelhantes aos cursos presenciais, as características de flexibilidade que diferenciam o Ensino EAD do Presencial é a chave que possibilita a escolha por essa educação.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesse capítulo estarão dispostos os instrumentos da pesquisa e os resultados dessa, inicialmente serão apresentados a importância do estudo em questão em seguida a apresentação e análise dos resultados.

“Uma comunidade escolar que alimenta o propósito de favorecer uma formação ética dos seus alunos não pode simplesmente submeter-se às exigências de um sistema regido pelos princípios neoliberais, mercadológicos e de competitividade” (GOERGEN, 2005, p.83).

Para os graduandos muito mais que terem a oportunidade de ganharem bem pelos serviços prestados como funcionários, eles buscam um conhecimento que não conseguirão em outro lugar. Com a universalização do conhecimento através das tecnologias de informação, tornou-se mais que necessário a continuidade de ser concorrente e não se fazer preso ao passado somente com os conhecimentos adquiridos anteriormente. Por esse motivo a necessidade de que a EAD supra os seus objetivos e principalmente garantindo a qualidade entre outras características é o que veremos com as análises feitas a partir das entrevistas.

“A educação deve dar-se a partir da realidade sociocultural e econômica, pois é nela que os educandos vivem hoje e irão viver no futuro como profissionais” (MUHL, 2003, p.279). As instituições de ensino devem ficar atentas às preocupações, necessidades e desejos desses estudantes e dos futuros estudantes.

5.1 QUESTIONÁRIO E UNIVERSO DA PESQUISA

Para a pesquisa foram entrevistados 52 estudantes de Graduação EAD de Carazinho município do estado do Rio Grande do Sul, aqui representando a região norte gaúcha. É importante salientar que aqui não será feito um estudo de caso da Instituição desses sujeitos, mas apenas a análise da escolha do graduando pela modalidade EAD. É importante salientar que a maior parte dos alunos EAD somente usufruem do espaço físico da Instituição nos dias das provas e as mesmas ocorrem de maneira trimestral.

No apêndice encontra-se o questionário aplicado. As perguntas tiveram o objetivo de conhecer os fatores condicionantes pela escolha de Graduação EAD. As primeiras 7 perguntas buscaram identificar as características pessoais dos estudantes como sexo, idade, estado civil,

possui filhos e a quantidade, curso EAD que estuda, ocupação e em quantos períodos trabalha. As demais perguntas tiveram o intuito de entender os objetivos desse estudo de maneira específicas, como as questões 9º a 13º que faz relação ao uso do ambiente virtual, ferramenta obrigatória em uma Instituição EAD e para concluir esse item da 14º a 23º as questões são relacionadas ao Curso e a Instituição de Ensino a Distância.

5.2 ANÁLISE DOS DADOS

Nesta etapa serão apresentadas as informações das entrevistas referente à fase exploratório-qualitativo, que teve como intuito conhecer e identificar as condicionantes pela escolha de Educação EAD. Primeiramente irá se descrever uma caracterização dos sujeitos pesquisados. Após serão observados os condicionantes.

5.2.1 Caracterização dos sujeitos

A fase descritiva quantitativa teve como objetivo identificar o público alvo desta pesquisa, bem como, as características e as particularidades da escolha pela Graduação a Distância, através de números, mostrando a quantidade de vezes que a mesma resposta escolhida com a finalidade de fornecer informações as Instituições de Ensino.

As primeiras 7 perguntas buscaram identificar as características pessoais dos consumidores. Segundo Kotler (1998, p.168) os fatores pessoais são aqueles que incluem a idade e o estágio do ciclo de vida, ocupação, situação econômica, estilo de vida e auto-estima.

Assim sendo tem-se a caracterização dos pesquisados:

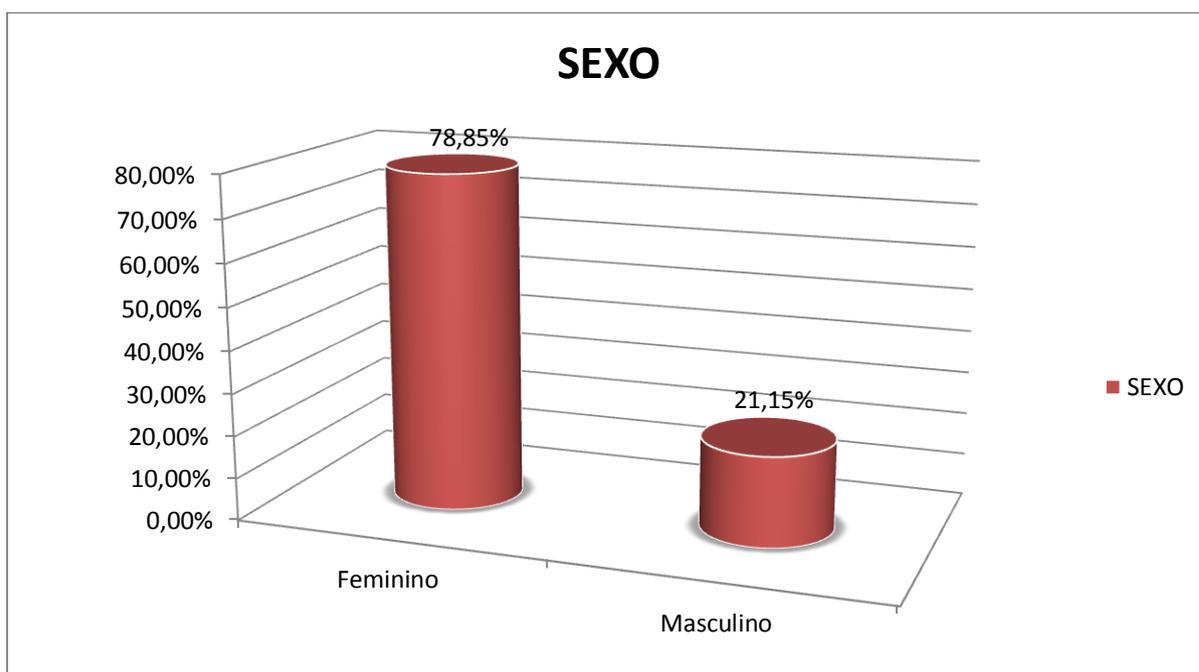


Gráfico 01- Fatores Pessoais: Sexo dos estudantes de Graduação EAD

No **gráfico 01** evidencia-se que o público feminino apresenta a maior parte dos graduandos na Instituição pesquisada representando 78,80%, é interessante reafirmar que, este estudo tem como finalidade os condicionantes pela escolha da EAD dos estudantes de graduação norte gaúcho e não estudo de caso de uma Instituição, por isso os dados da mesma não aparecem nesse trabalho.

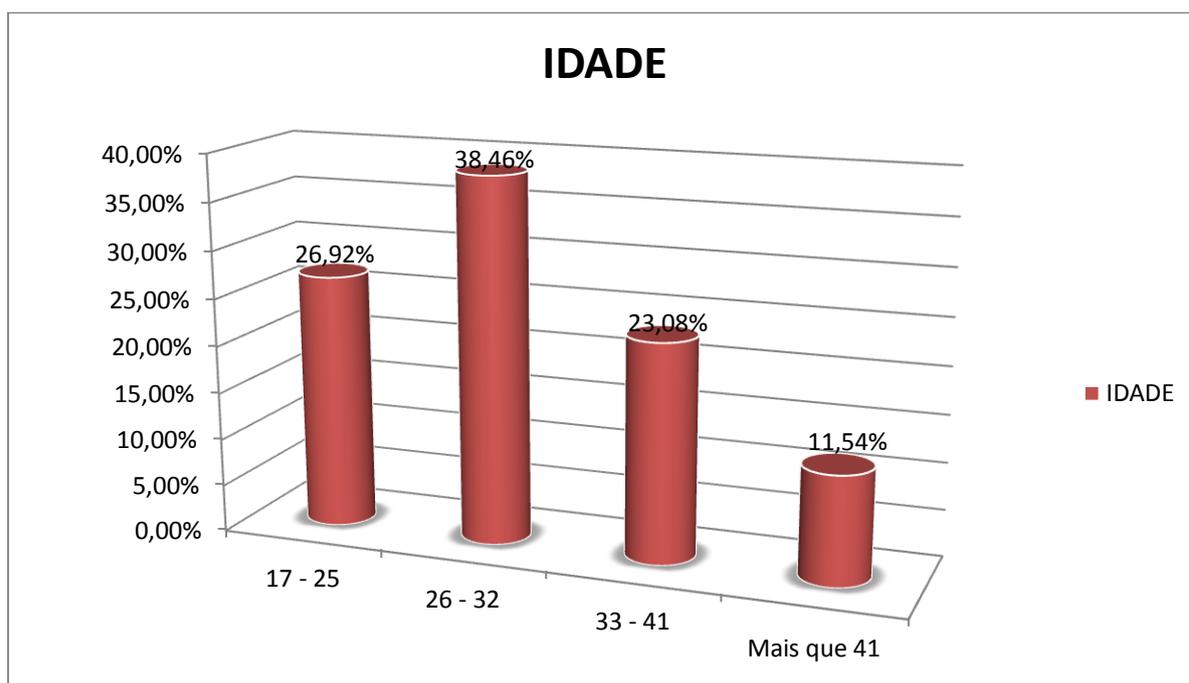


Gráfico 02 - Fatores Pessoais: Idade dos estudantes de Graduação EAD

Os dados que são importantes salientar no **gráfico 02** são os 3 primeiros mais frequentes, as estudantes pesquisados em sua maioria possuem entre 26 e 32 anos de idade com 38,46% das escolhas em 2º e 3º lugar estão respectivamente as opções de 17 – 25 e 33 – 41. Com a universalização do conhecimento, as empresas esperam do funcionário o melhor conhecimento possível, com isso observou que em geral as pessoas que estão entrando no mercado de trabalho, mas principalmente as que estão no mercado de trabalho são aquelas que buscam a Educação Continuada.

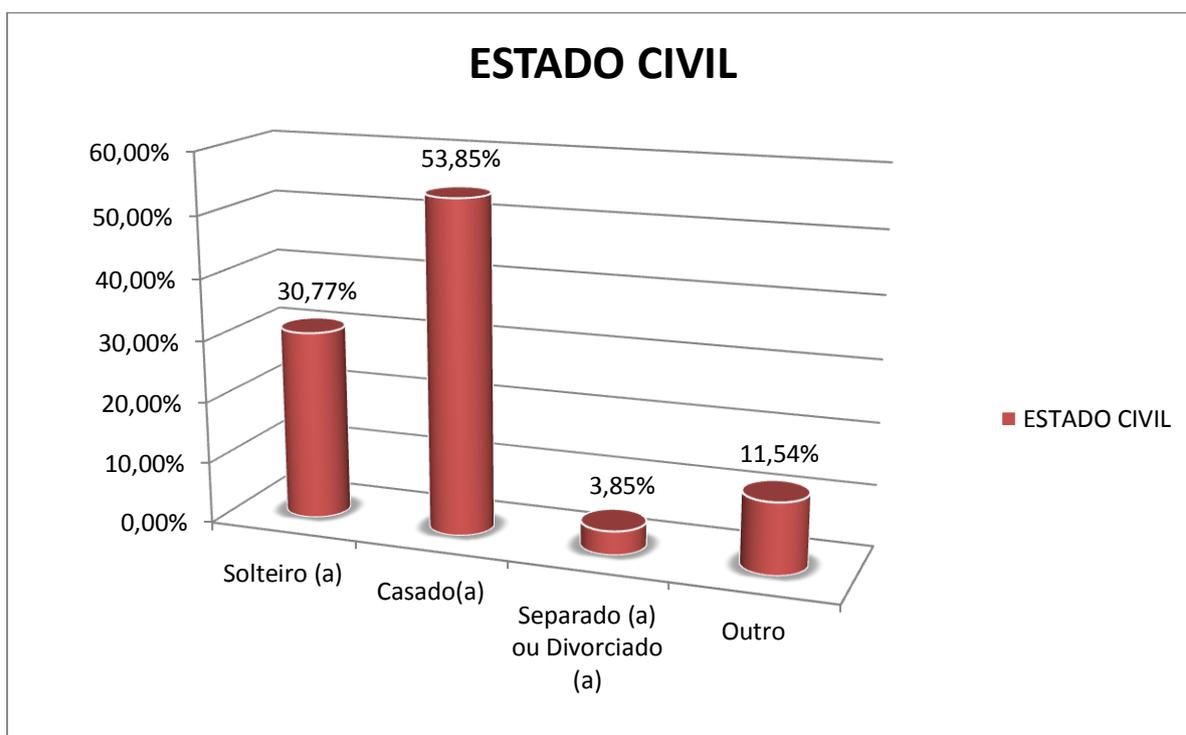


Gráfico 03 - Fatores Pessoais: Estado civil dos estudantes de Graduação EAD

Os graduandos EADs estudados com base na questão de número 03, em sua maioria são aqueles que estão constituindo família tendo 53,85% das escolhas conforme **gráfico 03**, frequências em segundo lugar com 30,77% respostas estão os Solteiros. Cabe salientar que aqui nenhum sujeito é viúvo.

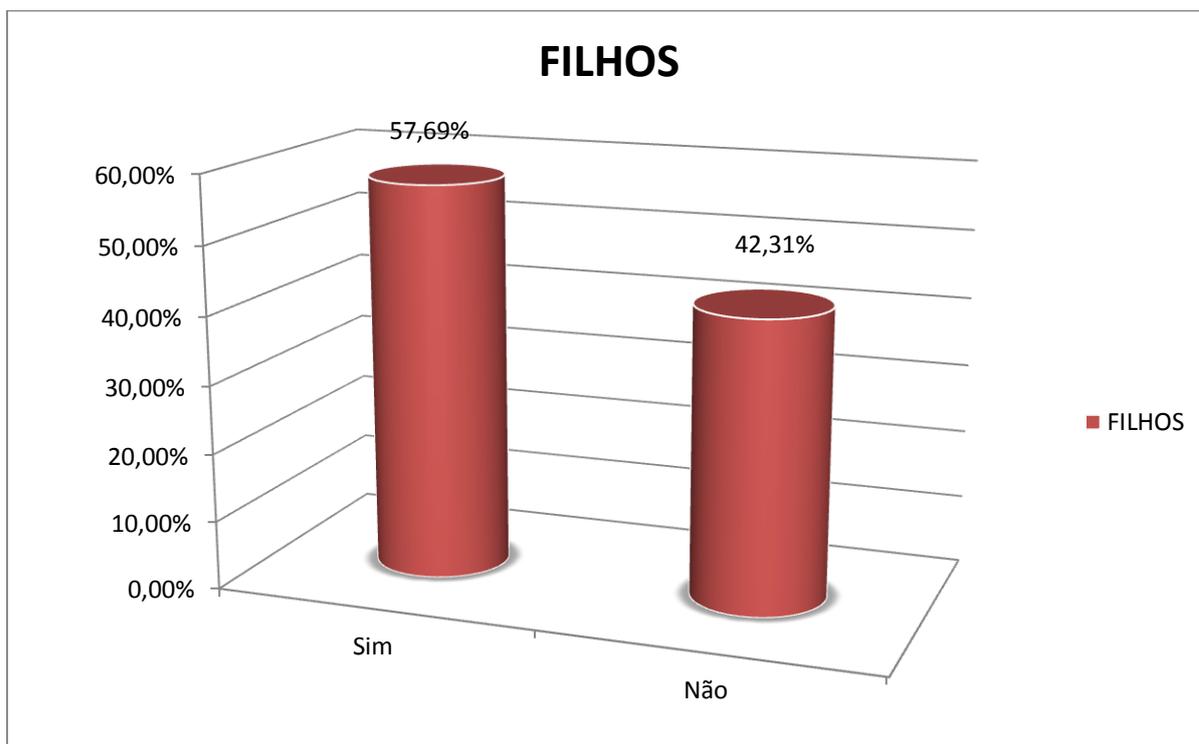


Gráfico 04 - Fatores Pessoais: Se possuem filhos os estudantes de Graduação EAD

Conforme a tabela anterior referente à situação conjugal, o **gráfico 04** mostram realmente que os graduandos EAD são aquelas pessoas que constituem família e possuem filhos, mas essa situação pode mudar, já que, atualmente muitas pessoas mesmo casadas esperam para estarem estáveis financeiramente e pensam primeiro em sua formação e em seus empregos para terem seus primeiros herdeiros, como mostram os resultados 57,69% das pessoas possuem filhos e 42,31% não possuem.

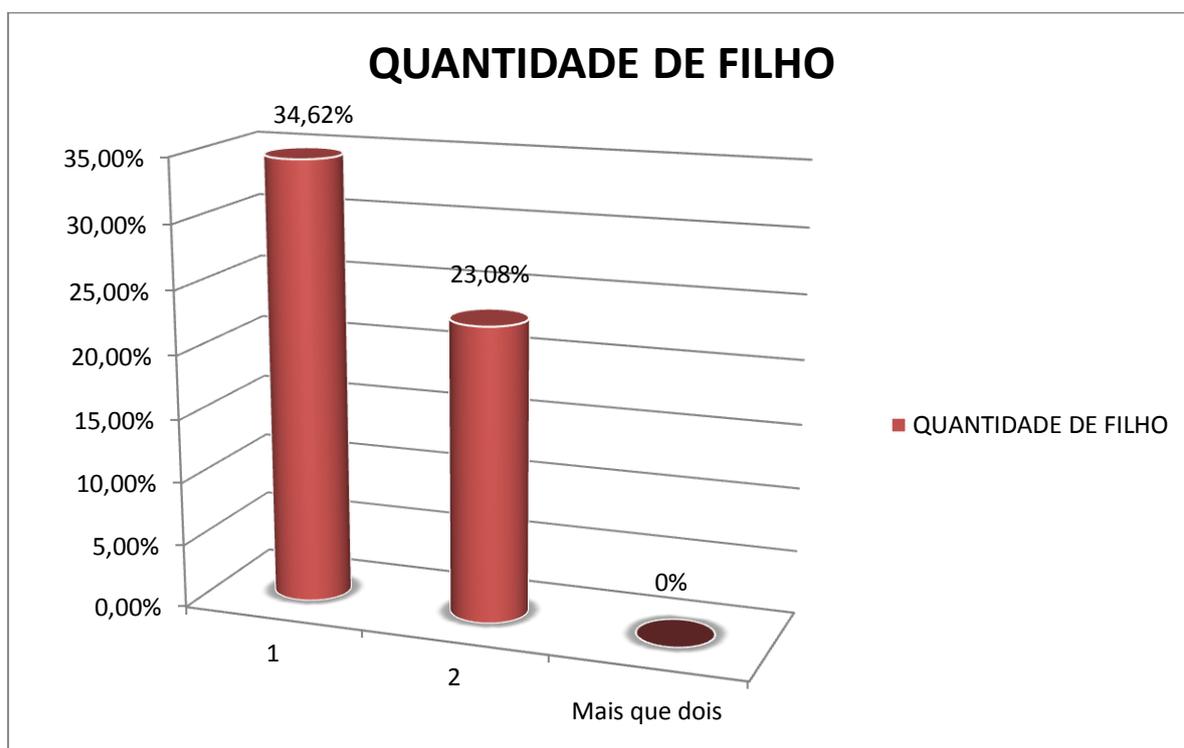


Gráfico 04.1 - Fatores Pessoais: Quantidade de filhos dos estudantes de Graduação EAD

O **gráfico 04.1** verificam a quantidade de filhos que os entrevistados possuem, observa-se que 34,62% dos questionados possuem 1 filho e 23,08% possuem 2 filhos. Isso mostra as características dos casais modernos, que preferem conquistar uma vida mais estruturada e assim possibilitar aos filhos condições melhores de sobrevivência e educação.

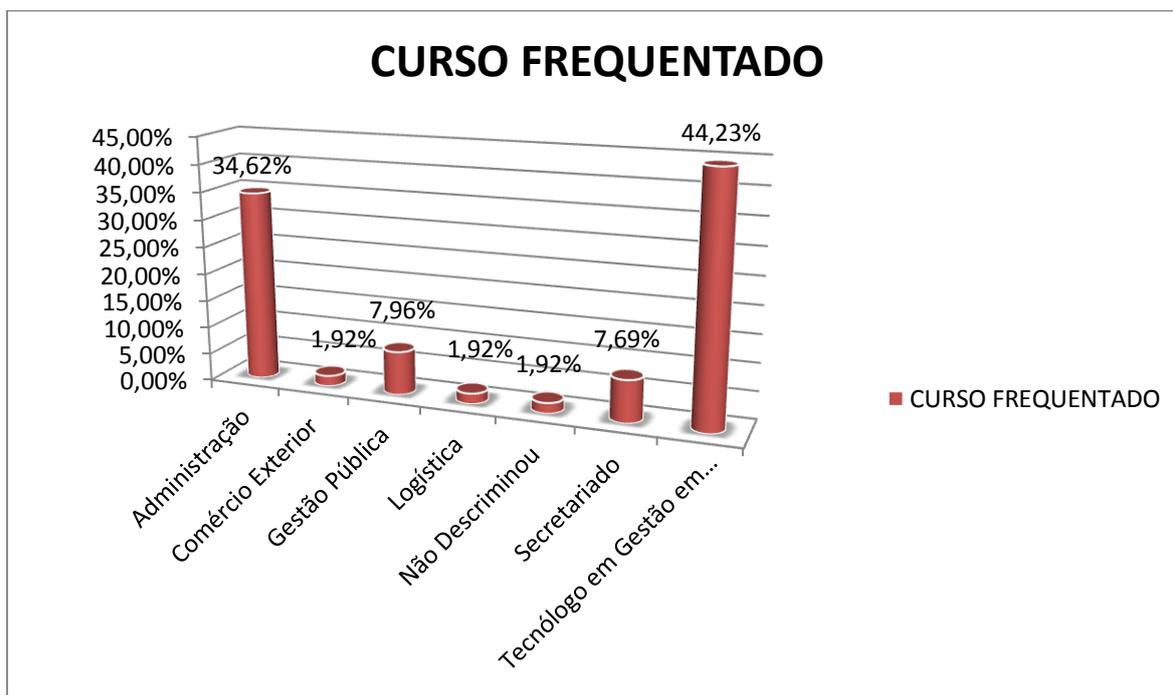


Gráfico 05 – Curso EAD que os estudantes de Graduação EAD fazem.

Nesse estudo os cursos que aparecem com mais frequência e descritos no **gráfico 05** são respectivamente com 44,23% e 34,62% das escolhas Tecnólogo em Recursos Humanos e Administração, porém com 7,96% das escolhas em 2º lugar aparece a Gestão Pública e Secretariado. Nota-se já, que os cursos EAD estão cada vez mais abrindo portas ³¹ diferentes áreas, enquanto que As demais áreas foram escolhidas uma vez cada. Aqui podemos informar que a demanda maior de procura na Instituição EAD é mais nas áreas Administrativas e de Recursos Humanos, mesmo a região norte principalmente Carazinho possuir empresas de transporte reconhecidas tanto no mercado nacional quanto no Internacional, a cultura de formação continuada nesse setor ainda é nova.

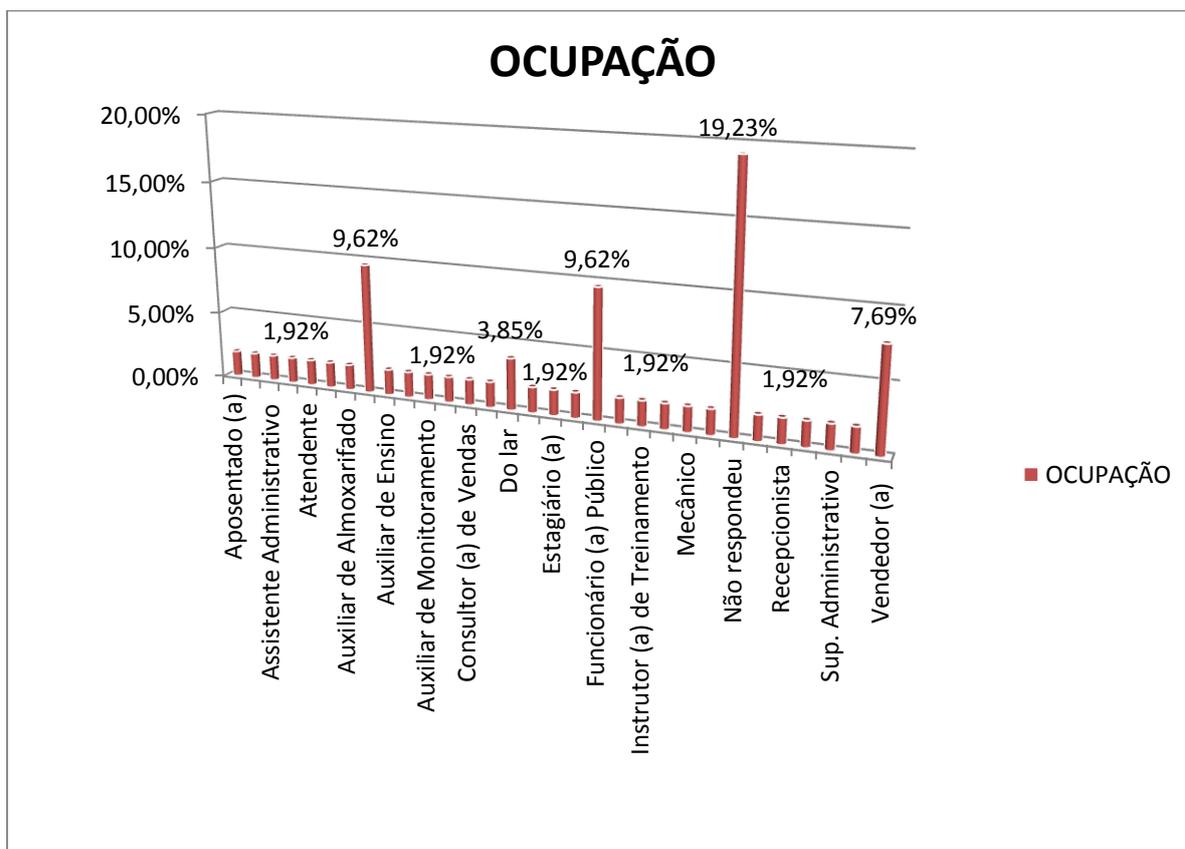


Gráfico 06 – Fatores Pessoais: Ocupação dos estudantes de Graduação EAD

Para ter um conhecimento maior sobre os pesquisados observamos no **gráfico 06** que 9,62% trabalham como Auxiliar Administrativo e funcionalismo público, 7,69% são vendedores e 3,85% Do lar, as demais respostas estão apresentadas acima e 19,23% pessoas não responderam a questão, provavelmente a maioria não exercem funções salarizadas.

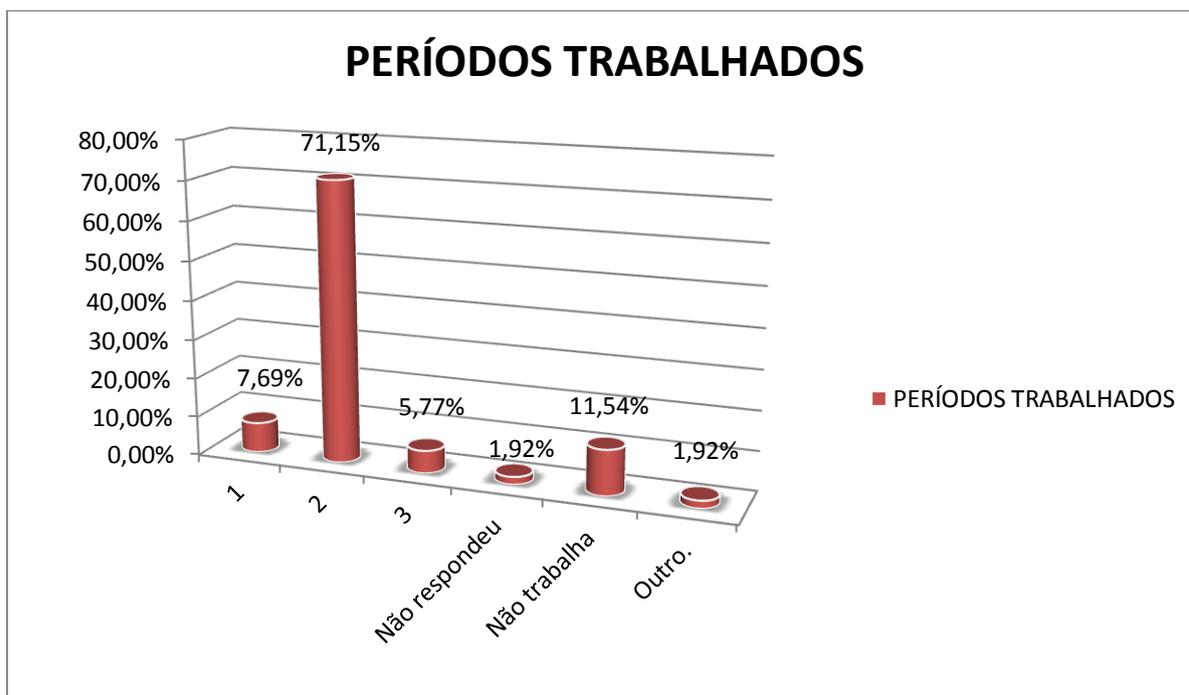


Gráfico 07 – Fatores Pessoais: Períodos de trabalho dos estudantes de Graduação EAD

Como na **gráfico 07** observa-se que a maior parte dos entrevistados trabalham em dois períodos, tendo que administrar o outro período com as suas atividades pessoais, bem como as universitárias. Por esse motivo qualquer Instituição de Ensino pode ter clientes, mas não basta somente ter estudantes, deve manter a superação das expectativas do cliente.

Como uma das características mostradas por Silva em seu artigo o tempo é um dos motivos substanciais que fazem os estudantes optarem pelo Ensino EAD “**Economia de tempo:** por haver uma minimização de deslocamentos, há, conseqüentemente, uma redução de tempo” (2000, s/p).

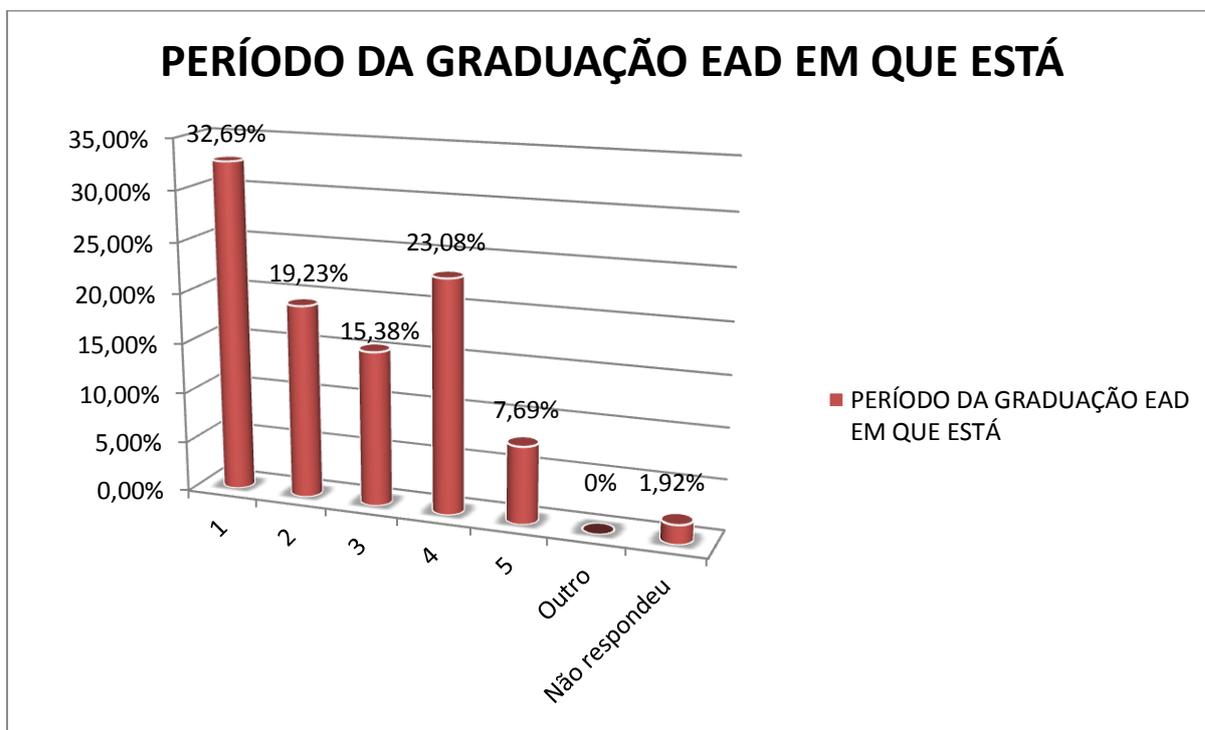


Gráfico 08 – Períodos da Graduação dos estudantes EAD

Pode-se afirmar que dos pesquisados conforme **gráfico 08** a sua maioria estão cursando o primeiro semestre, em segundo lugar com 23,08% está cursando o quarto semestre da graduação, percebe-se também que muitos estudantes pararam de estudar no decorrer do curso, ou trancaram já que o quinto semestre possui apenas 7,69% das escolhas.

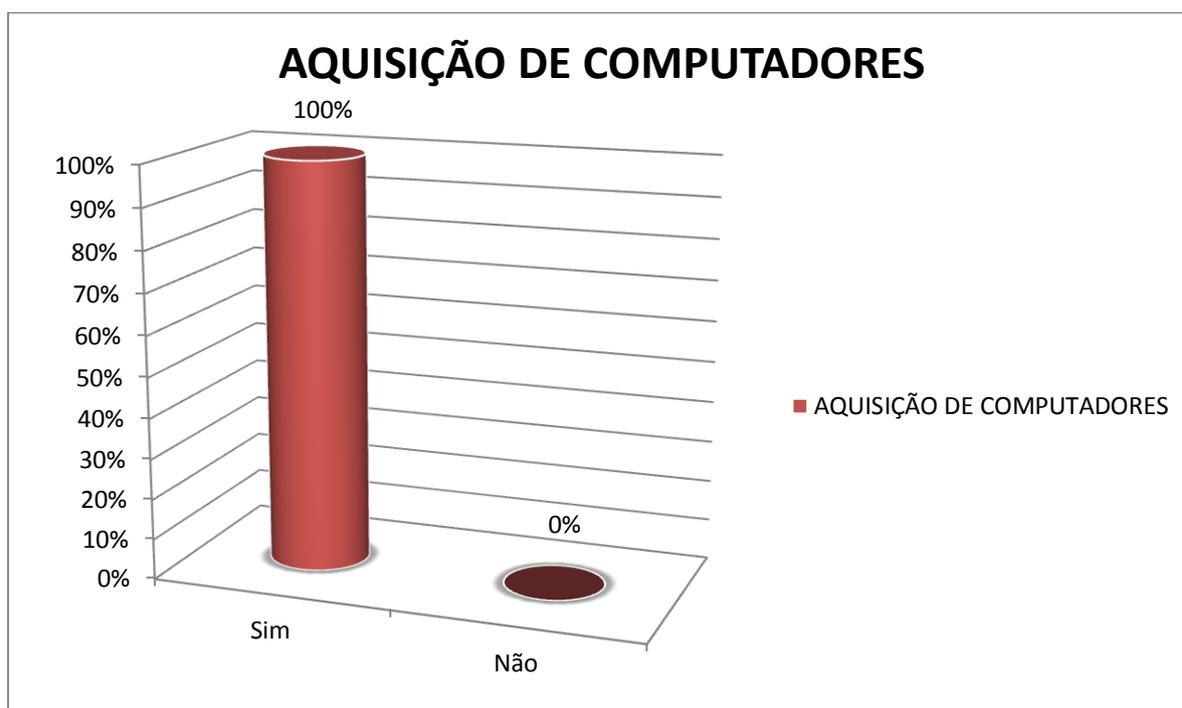


Gráfico 09 – Detenção de computador pelos estudantes de Graduação EAD

“Pelo fato de não estar limitada a um espaço físico, o alcance de informações através da Internet, sem dúvidas é ilimitado, sem restrições de tempo e espaço” (SILVA, 2000, s/p), por esse motivo foi de grande importância a colocação dessa questão.

Observa-se que os estudantes possuem computador, para realizarem as atividades das disciplinas que estudam.

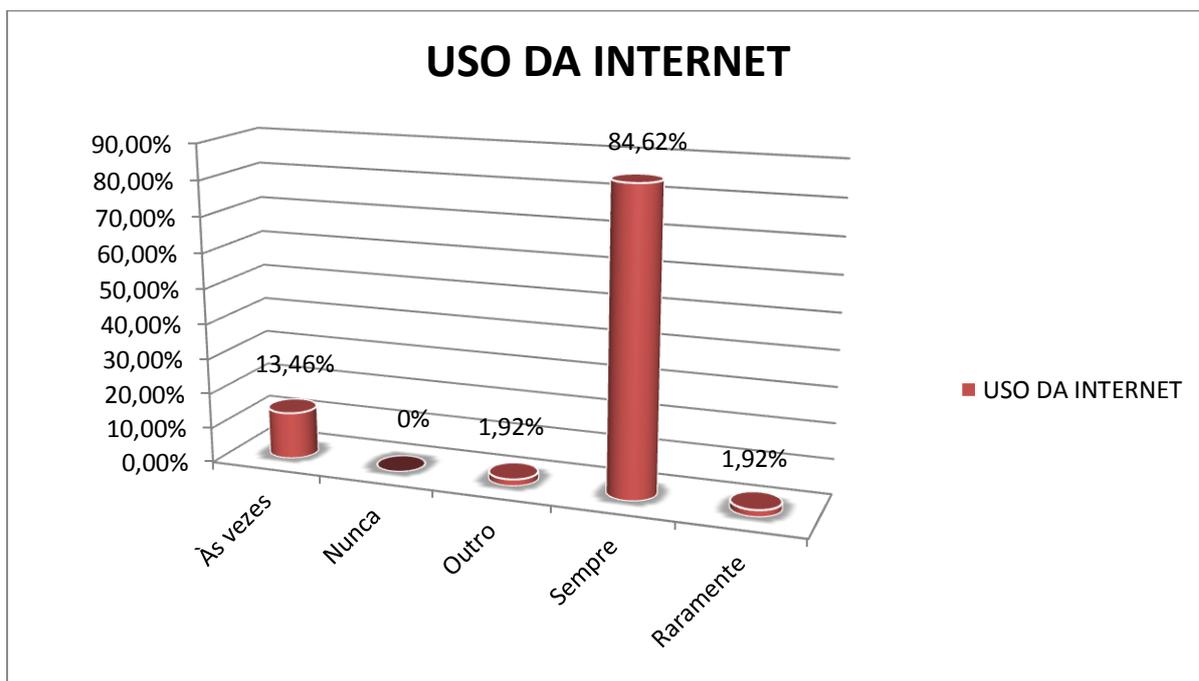


Gráfico 10 – Uso da internet pelos estudantes de Graduação EAD

Nas atividades EADs, deve ser utilizado à internet, o **gráfico 10** procurou identificar a frequência do uso dessa ferramenta de universalização do conhecimento, como resultado deu-se que 84,62% dos pesquisados utilizam sempre. Comprovando que estão de acordo com as normas de uma Educação a Distância, já que se faz necessário ter acesso ao ambiente virtual do aluno, com a finalidade de desenvolver e realizar as atividades propostas pela disciplina e pelo curso que faz.



Gráfico 11 – Curso EAD X Curso presencial pelos estudantes de Graduação EAD

O **gráfico 11** traz o tema a respeito da confiabilidade que uma Graduação a Distância pode preparar o estudante da mesma forma que uma convencional, 96,15% dos questionados responderam que sim e apenas 3,85% informaram que não mesmo estudando a modalidade questionada.

Com as respostas dadas pelos estudantes nessa questão, confirma a afirmação de Oliveira que diz em seu texto “A educação a distância pode formar pessoas capacitadas para uma determinada área, como a presencial” (2012, s/p).

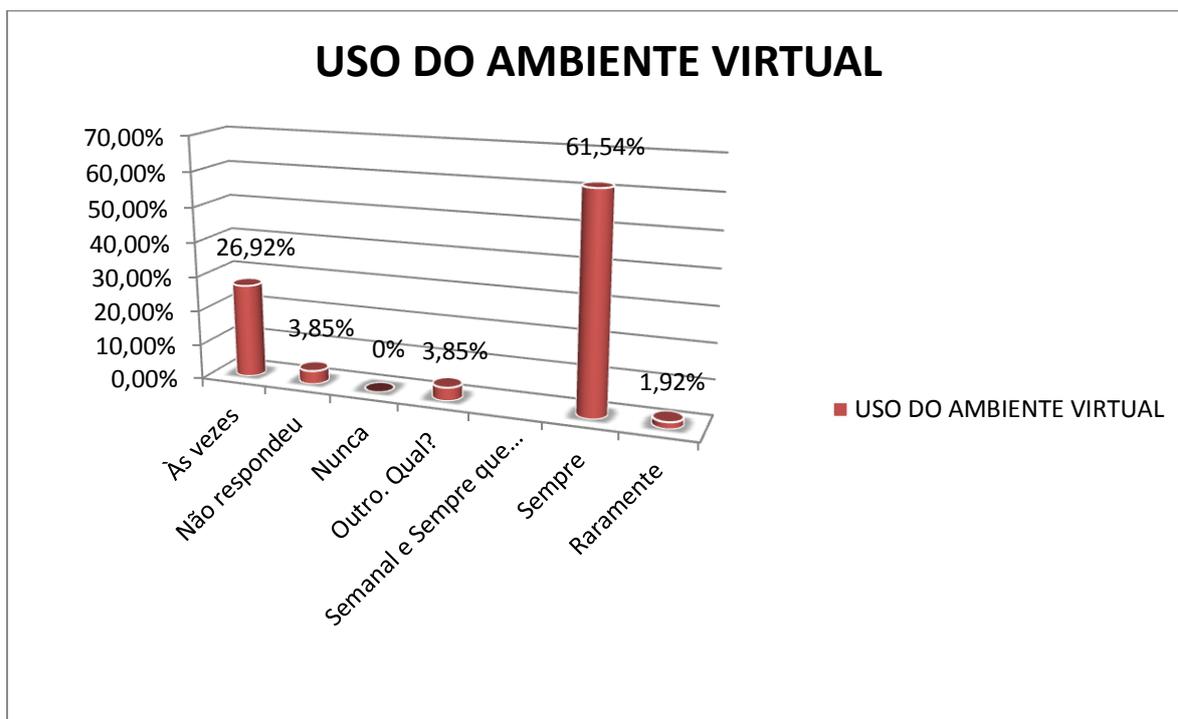


Gráfico 12 – Uso do ambiente virtual do aluno pelos estudantes de Graduação EAD

Silva (2000, s/p) relata em seu artigo que a interatividade em sala física fica restrita ao espaço, diferente do que ocorre com os recursos utilizados na Web, em que não há restrições de desenvolvimento de atividades, o estudante pode acessar a Internet a qualquer horário.

O ambiente virtual do aluno em uma EAD é a conexão com a disciplina, a instituição e com o professor por esses motivos fez-se necessário a instituição da pergunta acima, como resultados para o **gráfico 12** têm que, 61,54% das pessoas utilizam o ambiente virtual sempre e 26,92% dos questionados responderam às vezes.

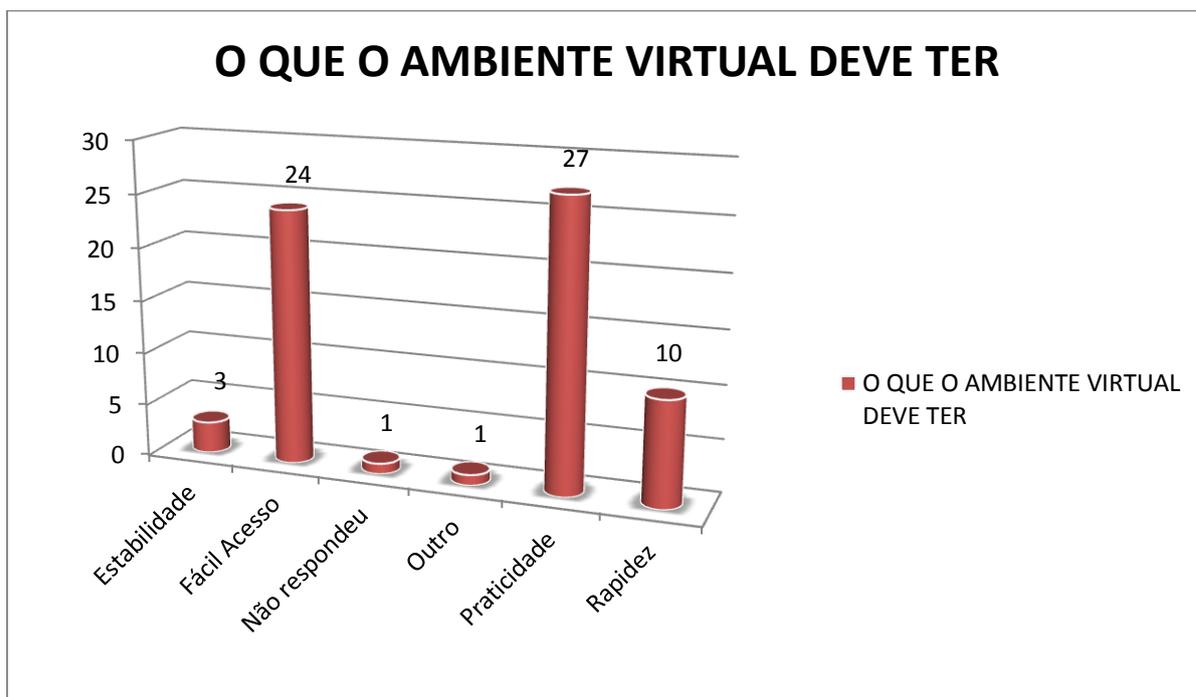


Gráfico 13 – O que o ambiente virtual deve ter pergunta feita aos estudantes de Graduação EAD

Para os sujeitos questionados as características que um ambiente virtual deve ter conforme **gráfico 13** são as seguintes: Praticidade com 27 escolhas, fácil acesso com 24 respostas e rapidez, apresentando 10 escolhas, com essas informações as Universidades que possuem essa modalidade deve se atentar como estão perante as respostas apresentadas.

Essas características apontadas pelos pesquisados mostram de maneira mais efetiva opções mais concretas que as Universidades podem se basear para comprovar a qualidade de seus ambientes virtuais.

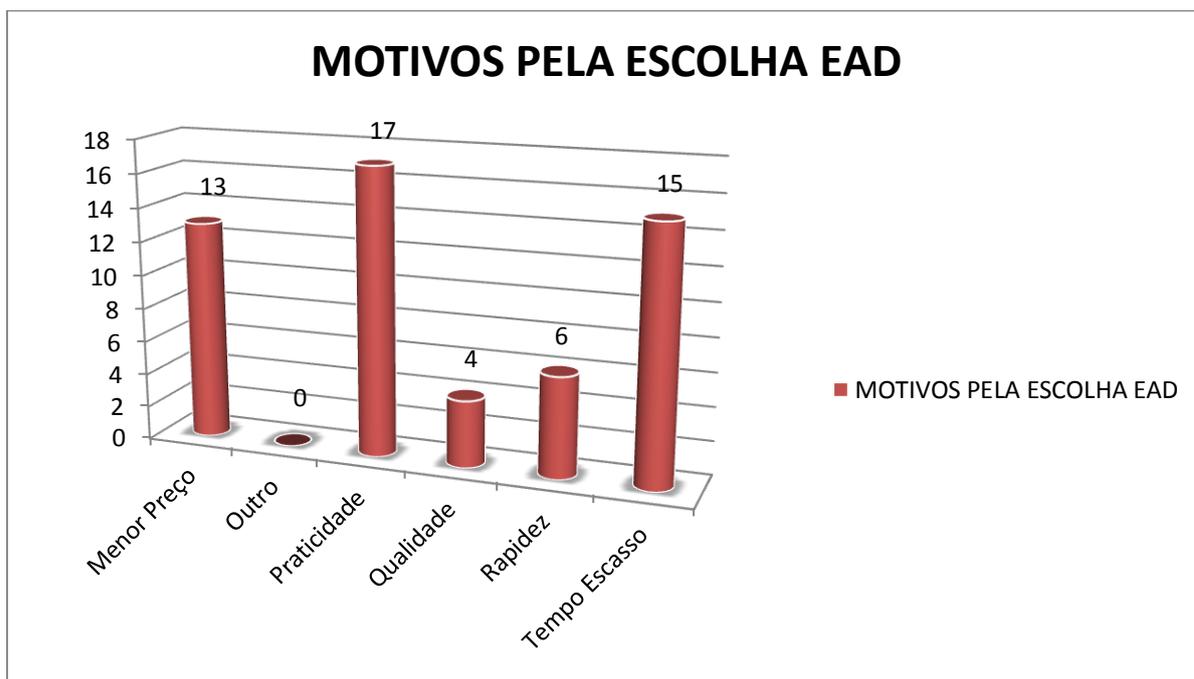


Gráfico 14 – Motivos pela escolha da Graduação EAD pelos estudantes

“Desenvolver um produto ou serviço envolve definir os benefícios que ele oferecerá,. Esse benefícios são comunicados por meio de atributos de produto como qualidade, características de estilo e design” (KOTLER; ARMSTRONG, 2003, p.211).

Os graduandos informaram através da **gráfico 14** os três principais motivos pela escolha da modalidade EAD foram devidos a praticidade do EAD com 17 escolhas, o tempo escasso sendo escolhido 15 vezes, pois muitos trabalham e possuem outras responsabilidades, por isso não teriam disponíveis todos os dias ou vários dias durante a semana para se dedicarem ao Ensino presencial, bem como outra característica elencada foi o menor preço, diferente do ensino convencional a Educação à Distância por ter um formato diferente apresenta valores mais acessíveis.

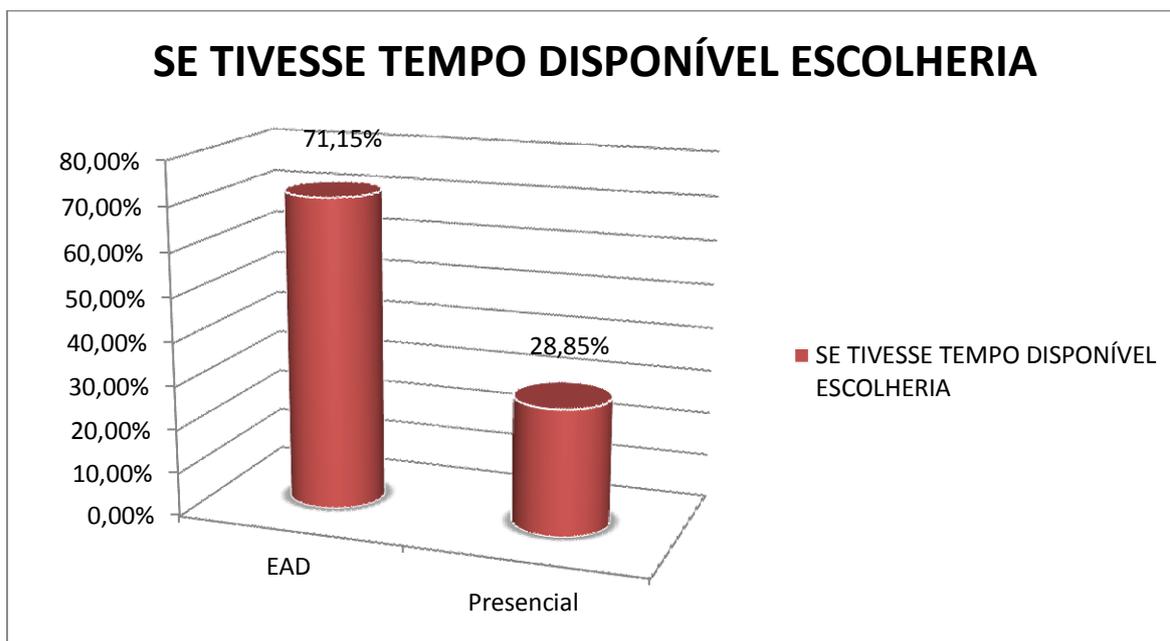


Gráfico 15 – Opção de escolha entre um Curso EAD e um presencial pelos estudantes de Graduação EAD

“Educação a distância é uma forma de ensino que possibilita a auto-aprendizagem, com a mediação de recursos didáticos sistematicamente organizados, apresentados em diferentes suportes de informação, utilizados isoladamente ou combinados, e veiculados pelos diversos meios de comunicação” (SANCHEZ, 2005, p. 101).

Quando questionados a respeito se houvessem tempo eles optariam por estudarem um ensino convencional ou EAD, referentes ao **gráfico 15** com a mesma numeração dos pesquisados 71,15% responderam que fariam EAD e 28,85% presencial. Mostra que acreditam na qualidade do Ensino, ou devido à praticidade e ao menor preço fariam a Educação à Distância mesmo que possuíssem tempo disponível.

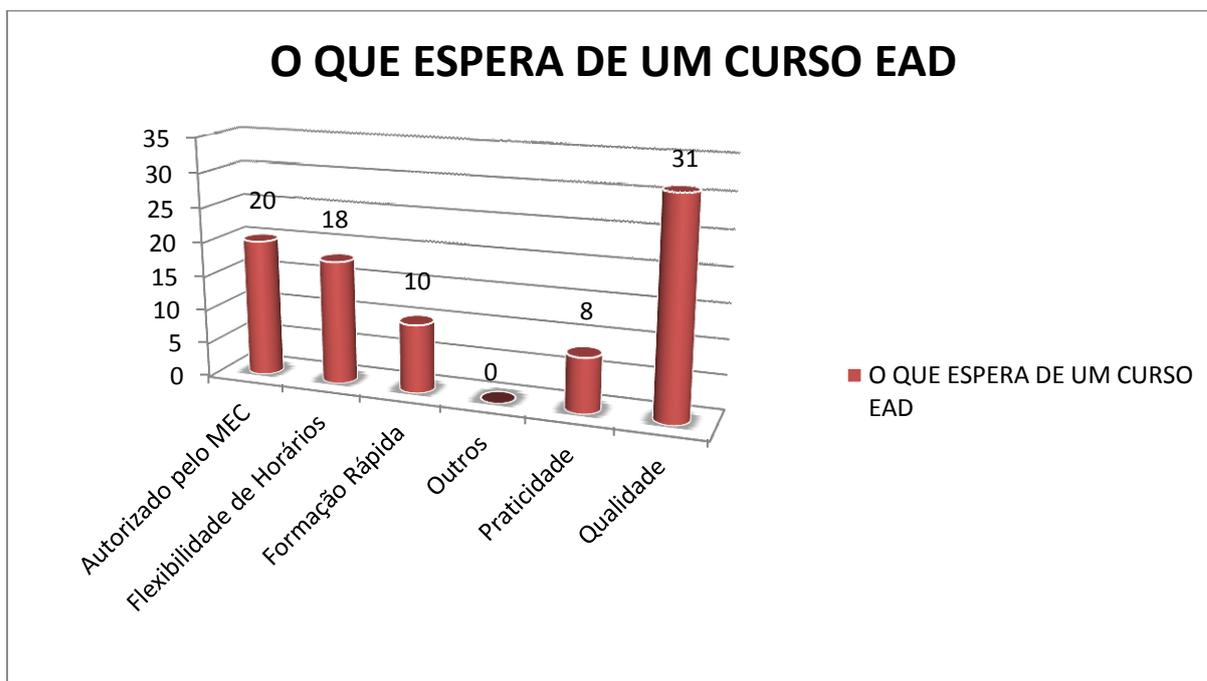


Gráfico 16 – O que os estudantes de Graduação EAD esperam do Curso

Sabe-se que todo “processo de compra” se inicia com o reconhecimento da necessidade – quando o comprador reconhece o problema ou uma necessidade, percebe uma diferença entre seu estado atual e seu estado desejado” (KOTLER e ARMSTRONG, 2003, p.136).

Os fatores motivacionais mais elencados no **gráfico 16** pela escolha de uma Graduação a Distância são em ordem de importância os seguintes: Qualidade do ensino, por serem autorizados pelo MEC e assim as empresas e a sociedade darão importância a sua graduação, flexibilidade de horário, pois como visto na tabela 16 os graduandos necessitam que os horários de aula sejam de acordo com as suas disponibilidades e como o último motivo temos a formação rápida, lembrando o gráfico 07 a maior parte dos graduandos exercem uma profissão e necessitam de uma formação continuada, pois o mercado de trabalho exige que eles sejam profissionais concorrentes e detentores de conhecimento, para assim poderem elevar a empresa em que trabalham a um patamar alto. Estas características citadas são de grande importância para a Instituição de ensino que oferece esse tipo de serviço e para aqueles empreendedores que anseiam em abrir uma Instituição ou que possuem condições para criar uma Instituição EAD, pois a partir delas que vemos os condicionantes para uma Instituição ter sucesso.

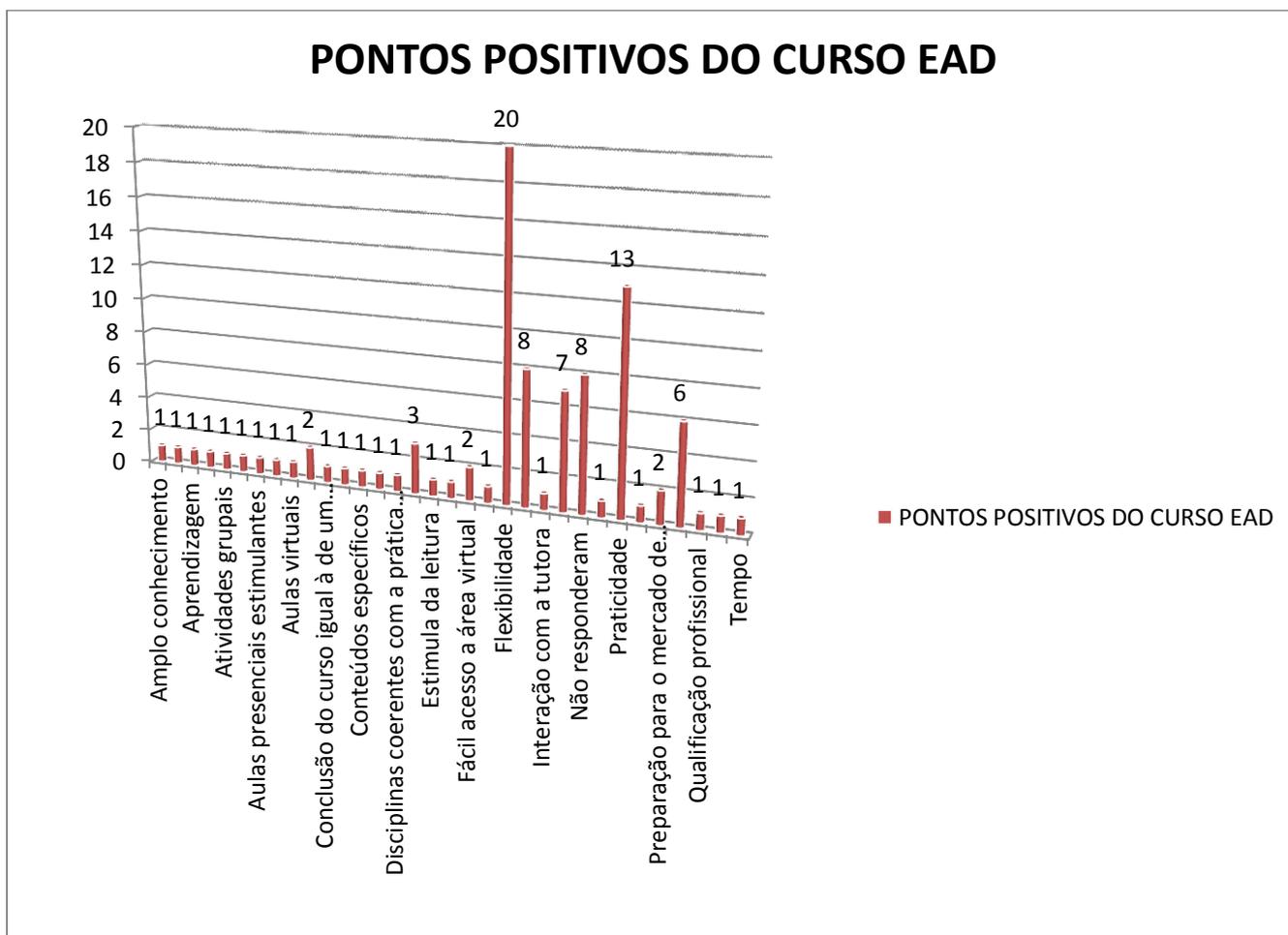


Gráfico 17 – Pontos positivos do Curso dos estudantes EAD

É apresentado para o **gráfico 17** o tema: Pontos positivos do curso EAD que faz: a seguir estão descritos os principais pontos no contexto flexibilidade que podem ser elencados os seguintes aspectos: horário de acordo com a disponibilidade do aluno, conteúdo apresentando 20 escolhas, aula tanto pode ser no ambiente físico da Universidade utilizando aulas gravadas, ou através do computador em casa e avaliações já que, onde tiver campus da Universidade o aluno pode fazer independente se participa das aulas ou é inscrito naquele campus, praticidade com 13 escolhas, o aluno como não possui muito tempo disponível ele precisa de atividades que sejam práticas para maximizar o tempo, formação rápida tendo 8 escolhas o modelo pedagógico de uma EAD propõem uma formação rápida na maioria das Instituições que utilizam essa modalidade, além de tudo o que foi descrito aqui, como um bom consumidor quer qualidade então a Instituição desenvolve os seus cursos EADs para os

alunos isto foi visto pelo resultado, mas pode melhorar. Somente oito pessoas não responderam.

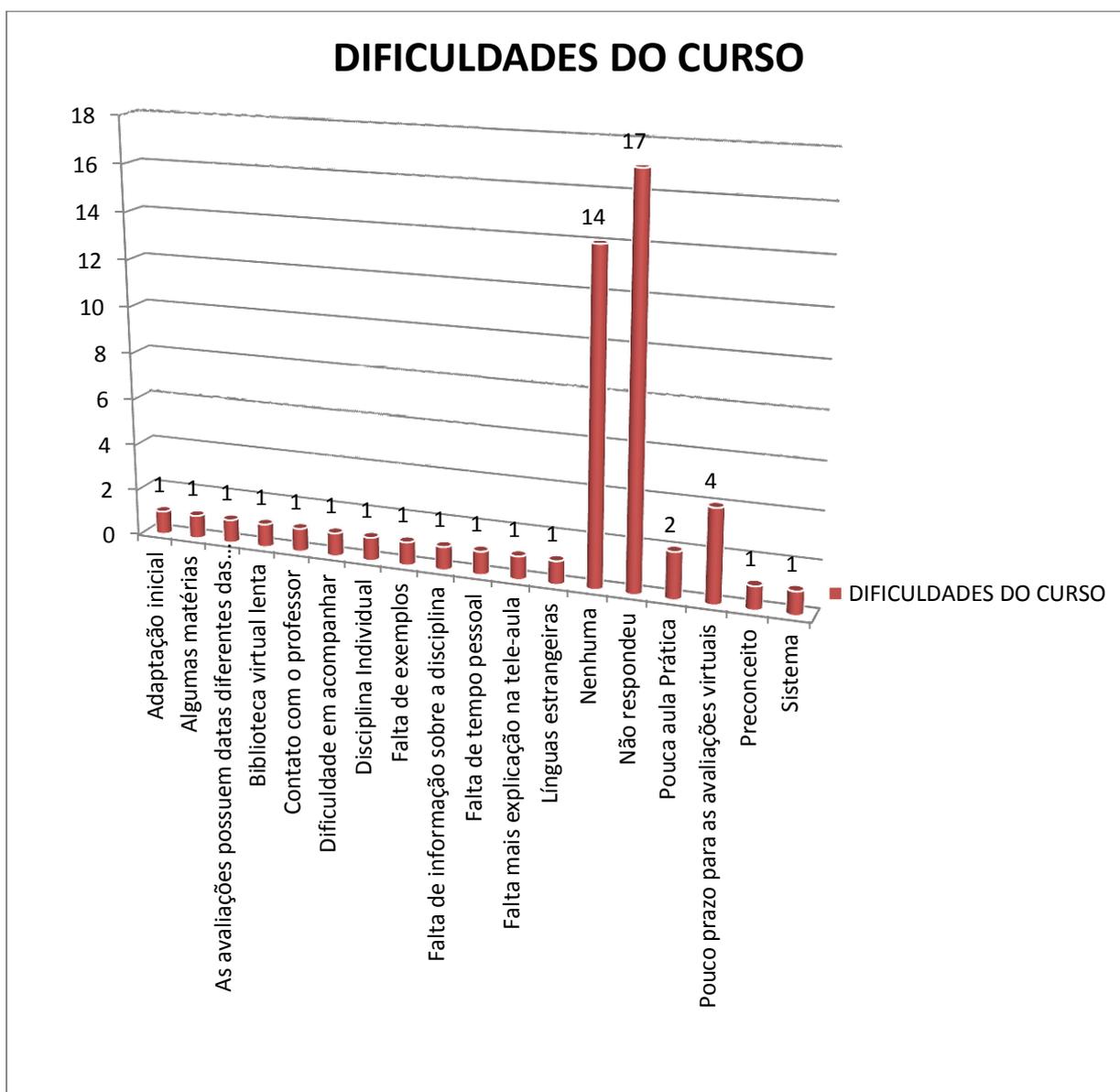


Gráfico 18: Dificuldades no Curso dos Estudantes de Graduação EAD

Dos 52 graduandos entrevistados somente 17 não responderam esse item. Das que responderam 14 informaram que não sentiram dificuldades até o momento, uma relatou que ainda sente um pouco de preconceito quanto a modalidade de ensino que faz, algumas relataram que o prazo entre as atividades e as provas são curtos, faltando tempo para se dedicarem a disciplina, duas indicaram um traço importante que é a falta de aula prática, a

meu ver ela independente da modalidade seja ela EAD ou presencial deve existir e é um treinamento para a vida profissional.

Segundo Muhl “a teoria deve servir para descortinar o processo que tornou possível a reflexão da ação humana e, concomitantemente, para ajudar a reconstruir o caminho de superação das limitações” (2003, p.290). Inicialmente alguns dos entrevistados sentiram dificuldade em aprender a mexer no sistema virtual da instituição, aqui entra a parte da coordenação junto com os tutores, eles devem trabalhar em conjunto, inicialmente para que os novos alunos não se sintam perdidos no ambiente on-line da Universidade, principalmente a EAD.

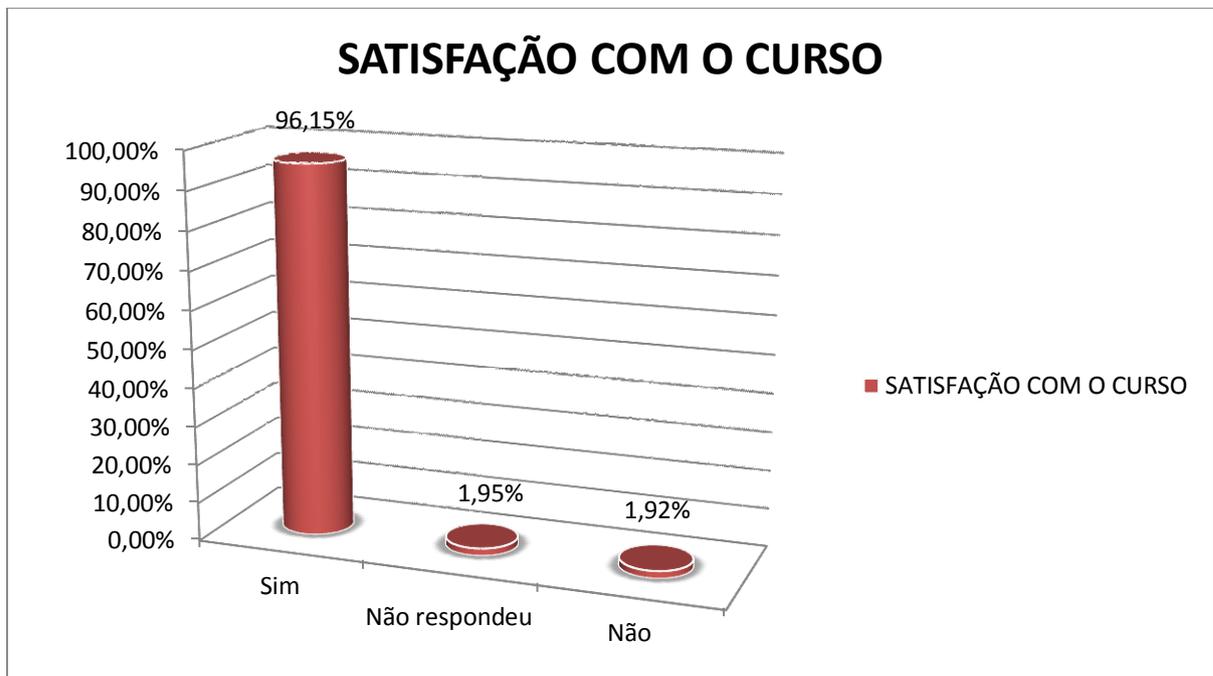


Gráfico 19 – Satisfação com o curso segundo os estudantes de Graduação EAD

Quanto maior a lacuna entre a expectativa e desempenho, maior a insatisfação do consumidor, no caso o graduando. Isso sugere que os vendedores ou atendentes devem fornecer informações precisas em relação ao desempenho do produto, de modo que os compradores fiquem satisfeitos (KOTLER; ARMSTRONG, 2003, p. 138).

Aqui se percebe que os estudantes estão satisfeitos com o curso apresentando 96,15% das escolhas. Embora o mesmo possa melhorar de acordo com alguns dados fornecidos nas tabelas anteriores.

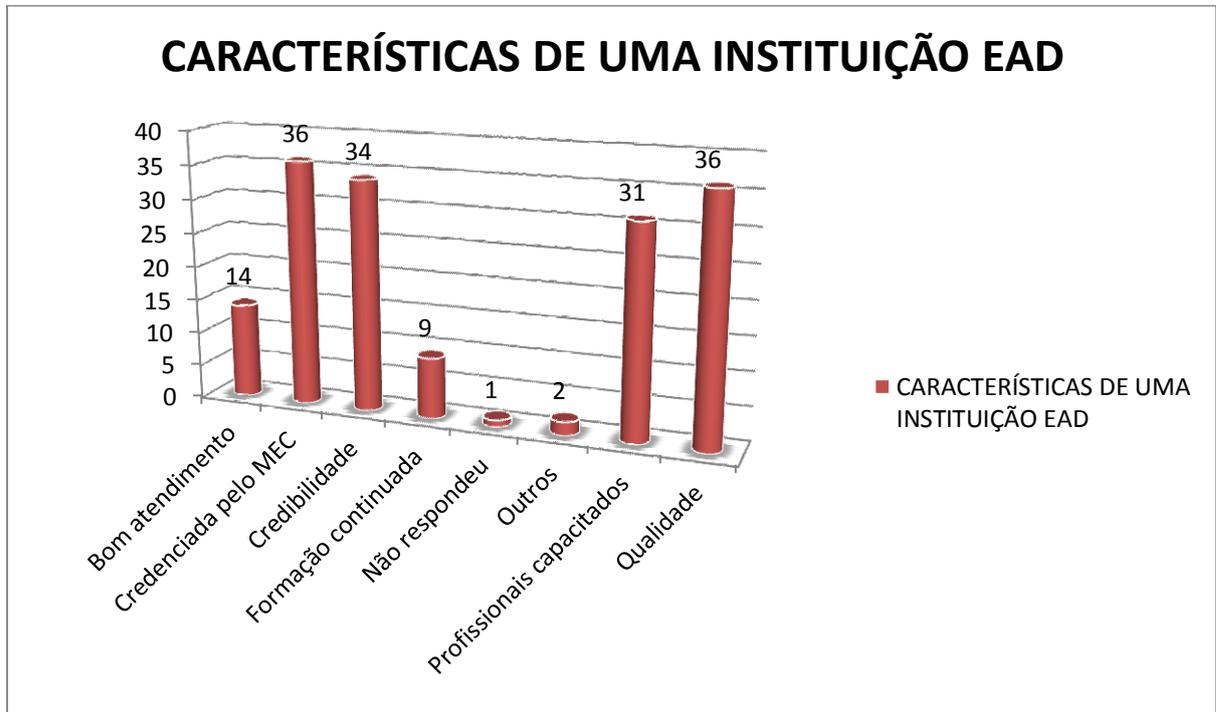


Gráfico 20 – Características que uma instituição EAD deve ter segundo os estudantes de Graduação EAD

No entendimento do **gráfico 20** a instituição de ensino deve possuir algumas características que consideram muito importante como qualidade e credenciamento pelo MEC na pesquisa ambos os itens obtiveram 36 escolhas, com 34 opções escolhidas tem-se a credibilidade na comunidade acadêmica e na sociedade, profissionais capacitados sendo eles professores e tutores com 31 e por último com 14 estão o bom atendimento, antes de qualquer coisa o aluno é um cliente, como tal quer ser bem atendido e merece ser bem atendido.

Essa questão é importante para as Universidades, já que a partir dela foram elencadas características que os estudantes acham importante em uma Instituição de Ensino a Distância.



Gráfico 21 – Pontos positivos da instituição dos estudantes de Graduação EAD

Voltando para a Universidade onde os graduandos pesquisados estudam, o **gráfico 21** faz referência quanto ao questionamento sobre os pontos positivos que a instituição possui foram respondidos os seguintes aspectos: Qualidade das aulas e dos materiais didáticos, profissionais capacitados, bom atendimento, boas instalações para alguns o ambiente é alegre, fácil acesso e flexibilidade de horários.

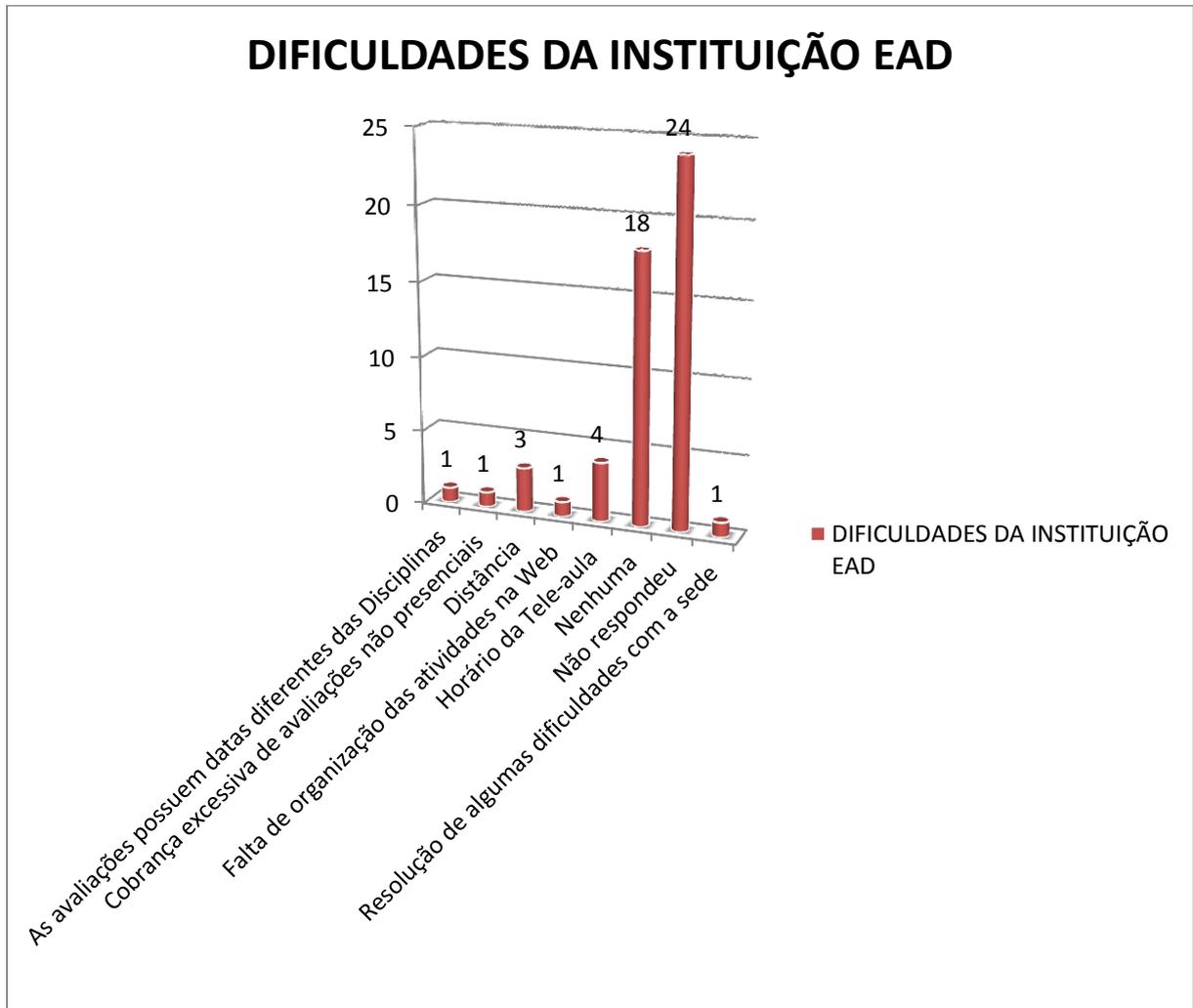


Gráfico 22 – Dificuldades da Instituição em que os Graduandos EAD estudam

“O aspecto essencial de qualquer situação de ensino e aprendizagem deve ser o aprendiz” (LEVINE, 2005, p. 17). Por esse motivo é essencial que situações e disposições físicas que não agradam os estudantes, sejam resolvidas devidamente.

Um aluno citou sobre a dificuldade de resolução de alguns assuntos com a sede da Instituição, outro informou sobre falta de organização ao lançar as atividades no ambiente virtual, 4 graduandos responderam que o horário das tele aulas no pólo começam cedo, a distância é o motivo que deve ter uma preocupação por parte das instituições, já que, há alunos que moram em outras cidades e devido aos ônibus que pegam chegam atrasados no pólo e como foi relatado os colaboradores da Instituição já fecharam as portas antes do horário previsto, essa questão não pode ficar em dúvida, por isso na hora da matrícula deve

ser bem exposto esse assunto para não surgir dúvidas, outro citou que as cobranças das avaliações individuais EADs não muitas, 18 pessoas disseram que não possuem dificuldades, 24 não responderam e um não consegue avaliar ainda.



Gráfico 23 – Satisfação com a Instituição onde estudam os estudantes de Graduação EAD

Nota-se no **gráfico 23** que a maior parte dos pesquisados estão satisfeitos com a Instituição, embora apresente uma contrariedade no que se refere às atividades oferecidas pela entidade, embora essas atividades sejam primordiais para a contextualização da graduação.

Através da aplicação dos questionários, foi possível perceber que mesmo os condicionantes de escolha feitos pelo graduando, não “fogem” a regra de um consumidor de bens que são os produtos palpáveis, a instituição de Ensino a Distância além se ser geradora e propagadora de conhecimento ela é uma empresa e como toda empresa necessita de uma cartela de clientes para atender, porém mantendo o Plano Pedagógico bom e de acordo com as necessidades das áreas dos cursos oferecidos, bem como, com as necessidades de seus clientes nesse caso os graduandos.

5.3 SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

Analisando os resultados obtidos através dos questionários propostos e respondidos pelos estudantes referentes a essa pesquisa, observou-se as diferentes condicionantes pela escolha da Graduação EAD, partindo dos anseios e necessidades do grupo estudado.

Para tanto esse estudo tende fornecer informações necessárias para grupos de pesquisa e para os gestores das Instituições de Ensino que fornecem a Educação a Distância estudada na pesquisa, faz-se mais que necessário como visto anteriormente que as Instituições de Ensino forneçam a obtenção de expectativas de seus consumidores.

É importante que os gestores destas Universidades se atentem as nuances e mudanças do mercadológicos e financeiros de seus alunos, é necessário que tenham flexibilidade e que sejam de fato realizadas as flexibilidades propostas na matrícula para os alunos.

O que fazer: **Pesquisa de satisfação de clientes.**

Quem fazer: A instituição deve manter monitoradas as mudanças de horário e tempo de dedicação dos alunos, para que eles não fiquem indispostos com a Instituição devido à mudanças que podem ocorrer durante o ano letivo e assim acarretem em um baixo rendimento educacional dos graduandos.

Como fazer: Deve ser emitido pela coordenação das Instituições EAD relatórios com a o nome dos estudantes assíduos e não assíduos, a partir daí deve ser elaborado questões que tenham como objetivo tirar dúvidas da Universidade e também fornecer espaço para que o Graduando exponha os seus sentimentos quanto a Universidade ou Faculdade com um todo.

Quando fazer: Sempre no final do semestre das Instituições, cada uma tem os períodos distintos, já que, muitas possuem ingressos de alunos em tempos diferentes do que as Instituições com modalidade presencial.

A partir desse estudo outras vertentes apareceram, como características ideais do ambiente virtual do aluno. Já que o mesmo é tão importante para o bom andamento das atividades pedagógicas EADs.

O que fazer: **Manutenções do Ambiente Virtual do aluno.**

Quem fazer: O setor responsável por essa área na Universidade ou Faculdade, uma empresa terceirizada que faça o suporte técnico necessário.

Como fazer: Manutenções sempre que necessários evitando transtornos principalmente nos finais de semana, que geralmente os graduandos dispõem de mais tempo para se dedicar

as atividades EADs e possivelmente não tenham acesso aos tutores e/ou professores de seus respectivos cursos.

Quando fazer: Como descrito acima, sempre que necessário e evitar ao máximo a demora da verificação e atualizações do ambiente virtual de apoio ao aluno.

Quanto a Instituição, é necessário que tenha um apontamento. Os estudantes em geral precisam que ela possua um patamar de qualidade bom, seja no ensino, nas instalações ou nos funcionários. Devido à modalidade de ensino a relação entre estudante e Universidade pode se perder com o tempo, por isso é necessário que a relação seja bem preservada.

O que fazer: **Zelar pelo bom andamento e manter a qualidade de maneira geral.**

Quem fazer: A Instituição de Ensino deve fazer reuniões com seus professores, tutores e com a equipe de atendentes para trocarem informações referentes aos graduandos e as reclamações que foram surgindo no decorrer do mês.

Como fazer: Através de reuniões onde sejam expressas as necessidades e anseios dos graduandos e as mudanças que ocorreram no período.

Quando fazer: De maneira mensal, como na maioria das vezes o graduando vai na Instituição, comente para fazer as avaliações, faz-se necessário a manutenção do relacionamento entre Universidade e estudante, para que este por um motivo ou por outro abandone os estudos.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É preciso considerar que a educação deve contribuir para a formação de uma visão global e concreta da realidade sociocultural (MUHL, 2003, p. 300).

Os motivos para a escolha por parte dos Estudantes de Graduação EAD nessa modalidade de ensino devem ser levados em consideração para o sucesso educacional que é de responsabilidade do gestor educacional da Instituição.

Pelos fatores citados acima o presente estudo buscou identificar os Condicionantes pela escolha da EAD dos estudantes de graduação na região norte gaúcha, trazendo a seguinte pergunta: **Quais os condicionantes que levam um estudante de Ensino Superior fazê-lo a distância e suas necessidades e dificuldades?**

Para responder essa questão foram elaborados objetivos específicos para trazer informações necessárias para esse estudo, utilizando bibliografias já existentes, como também foram aplicados questionários em uma Instituição de Graduação a Distância.

Como fatores importantes para o trabalho do gestor educacional das instituições de ensino superior que oferecem educação a distância, encontramos nos objetivos específicos dados que trataram de identificar quais aspectos que levam o aluno a fazer a escolha pelo Ensino EAD, avaliar a influências para a propagação do Ensino a Distância, analisar a influência de fatores sociais, pessoais e psicológicos no processo de aquisição de um curso no Ensino Superior a Distância, investigar as características do Ensino a Distância. O primeiro apontamento que se deve ser levado em consideração pelo gestor educacional é referente às questões pessoais dos sujeitos, os Graduandos a Distância, em sua maioria, são aquelas pessoas entre os 26 e 32 anos de idade nessa pesquisa podemos destacar que a maioria são do sexo feminino e que estão constituindo família, além de trabalhar em dois períodos, se preocupam com as suas condições Educacionais, seja por desejar ter uma Educação Continuada, ou seja, por questões empregatícias, o importante é que os alunos necessitam que a Educação EAD supra as suas esperanças, que o curso seja autorizado por órgãos competentes dando assim credibilidade à formação, bem como, tenha a capacidade de ser prático, já que não dispõem de muito tempo para se dedicarem vários dias durante a semana ao curso e por fim esperam que possam ter uma formação rápida, já que, optaram por fazer EAD por motivos de força maior.

Olhando para a Instituição os estudantes esperam que como o curso, a mesma seja reconhecida pelo MEC e com isso tenha credibilidade perante a sociedade, a Universidade deve possuir qualidade e profissionais gabaritados que forneçam conhecimentos necessários para a sua vida acadêmica e profissional.

Esse estudo se fez necessário para que do ponto de vista da gestão educacional pudéssemos conhecer melhor esses estudantes que são capazes de movimentar a economia e mudar o crescimento regional, bem como, promover a Instituição em que estudou. Obviamente outros estudos se fazem necessários, até mesmo um que venha a confirmar os dados aqui gerados. Apesar disso, entende-se que de porte dos dados aqui coletados, os gestores das Universidades podem aprimorar ações que venham a melhorar o ensino fornecido aos graduandos.

REFERÊNCIAS

ARAGÃO, Cláudia Regina Dantas. **Educação a Distância** Contextualização da EAD. Disponível em: <[HTTP://www.ebah.com.br/ABAAABE6UAI/educacao-a-diatancia-ead#ixzz20EUqTDXI](http://www.ebah.com.br/ABAAABE6UAI/educacao-a-diatancia-ead#ixzz20EUqTDXI)>. Acesso em: 28 ago. 2012.

BLACKWELL, Roger D; MINIARD, Paul W; e ENGEL James F. **Comportamento do Consumidor**. 9 ed. São Paulo, Cengage Learning, 2000.

COLOMBO, Silvia Simões et al. **Gestão Educacional: Uma nova visão**. Porto Alegre, Artmed, 2007.

DIEHL, Astor Antônio; TATIM, Denise Carvalho. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas**. São Paulo, Pearson Prentice Hall, 2004.

ENSINO a distância cresceu 1.175% em 4 anos. O Globo. 2009. Disponível em: <<http://extra.globo.com/noticias/brasil/ensino-distancia-cresceu-1175-em-4-anos-280813.html>>. Acesso em: 29 nov. 2011.

GOERGEN, Pedro. **Pós-modernidade, ética e educação**. 2ed. Campinas – SP, Autores Associados, 2005.

HUMUS. **GEduc** **2013**
Educação 3.0: Quais os novos desafios para a gestão?. Disponível em: <<http://www.humus.com.br/geduc/>>. Acesso em: 23 jan. 2013.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing: a edição do novo milênio**. 10 ed. Prentice Hall, São Paulo, 2000.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle.** 5 ed. São Paulo: Atlas, 1998.

KOTLER, Philip; ARMSTRONG, Gary. **Princípios de Marketing.** 9 ed. Prentice Hall, São Paulo, 2003.

LEMGRUBER, Márcio Silveira. **Educação a Distância: para além dos caixas eletrônicos.** Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/arquivos/conferencia/documentos/marcio_lemgruber.pdf>. Acesso em: 15 dez. 2012.

LEVINE, S. Joseph. **Making distance education work: understanding learning and learners at a distance.** Michigan: Learner Associates.net, 2005.

MONEREO, Carles; GISBERT, David Duran. **Tramas: procedimentos para aprendizagem construtiva.** Porto Alegre: Artmed, 2005.

MUHL, Eldon Henrique. **Habermas e a educação: ação pedagógica como agir comunicativo.** Universidade de Passo Fundo.

OLIVEIRA, Wagner Trindade. **As Características da Educação a Distância.** Disponível em: <<http://www.artigonal.com/educacao-infantil-artigos/as-caracteristicas-da-educacao-a-distancia-870716.html>>. Acesso em: 15 dez. 2012.

PEREIRA, Daniela. **Quando optar pelo Ensino a Distância.** 2009. Disponível em: <<http://www.clicrbs.com.br/jsc/sc/imprensa/4,186,2511893,12332>>. Acesso em: 23 jun. 2011.

RODRIGUES, Marla. **Histórico do Ensino a Distância.** Disponível em: <<http://vestibular.brasilecola.com/ensino-distancia/historia.htm>>. Acesso em: 15 dez. 2012.

SANCHEZ, Fábio. **Anuário brasileiro estatístico de educação aberta e a distância – ABRAEAD 2005**. São Paulo: Instituto Monitor Ltda, 2005.

SILVA, Ana Catarina Lima. **Um Panorama de Ensino de Graduação a Distância no Brasil**. 2000. s/p Artigo (Mestrado em Administração)-Universidade Federal de Minas Gerais Disponível em: <<http://www.ccuec.unicamp.br/revista/infotec/artigos/anacatarina.html2000>>. Acesso em: 15 dez. 2012.

VOLPATO, Arceloni N., SOPRANO, Arlete, BOTTAN, Elizabete R. et al. **Mídia e Conhecimento: educação a distância**. 1996. Disponível em: <<http://www.intelecto.net/arceloni.htm>>. Acesso em: 15 dez. 2012.

ZABALA, Antoni. **A Prática Educativa: como ensinar**. Porto Alegre: ArtesMédicas, 1998.

APÊNDICE A

Obrigada por dedicar parte do seu tempo para responder este questionário, o mesmo é referente ao trabalho de Conclusão do Curso de Especialização a Distância em Gestão Educacional, pela Universidade Federal de Santa Maria - Pólo Tio Hugo, o tema é: **OS CONDICIONANTES PELA ESCOLHA DA EAD DOS ESTUDANTES DE GRADUAÇÃO NA REGIÃO NORTE GAÚCHA.**

As informações coletadas terão como finalidade o enriquecimento do trabalho de conclusão e serão utilizadas apenas pela acadêmica Vanessa Toledo. Peço a utilização de caneta para responder o questionário abaixo.

- 1- Sexo:** Nunca Raramente As vezes
 Feminino Masculino Sempre Outro_____
- 2- Idade:** _____
- 3- Estado Civil:**
 Solteiro(a) Casado(a)
 Divorciado(a) Separado(a) Outro
 Qual?_____
- 4- Possui filhos?** Nunca Raramente As vezes
 Sim Não
 Quantos Filhos:_____
- 5- Curso que estuda:**_____
- 6- Ocupação:**_____
- 7- Em quantos períodos trabalha?**
 _____ Não trabalho
- 8- Em qual semestre se encontra?** _____
- 9- Possui computador?** _____
- 10- Você usa a internet com que frequência?**
- 11- Você acredita que a EAD te prepara igualmente um curso presencial?**
 Sim Não
- 12- Com que frequência você utiliza o ambiente do aluno?**
 Nunca Raramente As vezes
 Sempre Outro_____
- 13- O que espera do ambiente virtual da Instituição?**
 Praticidade Estabilidade Rapidez
 Fácil acesso Outro _____
- 14- O que levou a procurar um Curso EAD?**
 Praticidade Menor Preço Tempo escasso
 Rapidez Qualidade Outro

- 15 – Se tivesse tempo escolheria um curso:**
 EAD Presencial
- 16- O que espera de um Curso de Graduação EAD?**

Qualidade Praticidade Formação Rápida Flexibilidade de Horários
 Autorizado pelo MEC Outros _____

17- Informe os pontos positivos do Curso EAD que você está se graduando?

18 – Quais as dificuldades encontradas no Curso de tua Graduação?

19- Você está satisfeito(a) com o curso que estuda?

Sim
 Não Por que? _____

20- Quais devem ser as principais características de uma Instituição de Ensino de Graduação EAD?

Credibilidade Qualidade Credenciada pelo MEC Formação Continuada
 Profissionais Capacitados Bom atendimento
 Outros _____

21- Informe os pontos positivos da Instituição EAD em que você estuda?

22- Quais as dificuldades encontradas na instituição em que estuda?

23- Você está satisfeito(a) com a instituição em que estuda?

Sim
 Não Por que? _____