

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS SOCIAIS
FACULDADE DE CIÊNCIAS SOCIAIS
DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

DELEUSE RUSSI DE AZEVEDO

**EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: ESTUDO COMPARATIVO DO PERFIL E
MOTIVAÇÕES DOS ALUNOS DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR E
DAS ORGANIZAÇÕES CORPORATIVAS**

PORTO ALEGRE

2009

DELEUSE RUSSI DE AZEVEDO

**EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: ESTUDO COMPARATIVO DO PERFIL E
MOTIVAÇÕES DOS ALUNOS DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR E
DAS ORGANIZAÇÕES CORPORATIVAS**

Dissertação de Mestrado apresentada
como requisito final à obtenção do grau
de Mestre, do Programa de Pós-
Graduação da Faculdade de Ciências
Sociais da Pontifícia Universidade
Católica do Rio Grande do Sul.

Orientador Prof. Dr. Léo Peixoto Rodrigues

PORTO ALEGRE

2009

DELEUSE RUSSI DE AZEVEDO

**EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: ESTUDO COMPARATIVO DO PERFIL E
MOTIVAÇÕES DOS ALUNOS DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR E
DAS ORGANIZAÇÕES CORPORATIVAS**

Dissertação de Mestrado apresentada
como requisito final à obtenção do grau
de Mestre, do Programa de Pós-
Graduação da Faculdade de Ciências
Sociais da Pontifícia Universidade
Católica do Rio Grande do Sul.

Aprovada em ____ de _____ de 2009.

BANCA EXAMINADORA

.....
Prof. Orientador Dr. Léo Peixoto Rodrigues

.....
Prof^a. Dr^a. Ivonilda Mello Hansen

.....
Prof^a. Dr^a. Leunice Martins de Oliveira

.....
Prof. Dr. Ricardo Mariano

Porto Alegre, 2009

“Ninguém educa ninguém, como tampouco ninguém educa a si mesmo: os homens se educam em comunhão, mediatizados pelo mundo.”

Paulo Freire (1977)

AGRADECIMENTOS

Quero fazer um agradecimento especial a algumas pessoas que compartilharam comigo esta caminhada.

À minha mãe, por ter me oportunizado chegar até aqui, pelo apoio incondicional e compreensão nos momentos em que não pude lhe dar a atenção devida.

Ao meu pai (*in memoriam*), por tudo o que ele significa na minha vida.

Aos meus tios, tias, primos e primas e minha querida avó pelo carinho.

Às minhas amigas, por compreenderem minhas ausências em nossos encontros.

Ao orientador, Prof. Dr. Léo Peixoto Rodrigues, pela orientação ao estudo e pelos conselhos, pela paciência, e por ter acreditado no meu trabalho.

Às professoras participantes da banca, Prof^a. Dr^a. Ivonilda Mello Hansen e Prof^a. Dr^a. Leunice Martins de Oliveira, por aceitarem o convite.

À Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (UNIJUÍ), ao Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) de Joinville/SC, à Cooperativa Regional de Eletrificação Teutônia Ltda. (CERTEL) e à Secretaria da Fazenda do Estado do Rio Grande do Sul (SEFAZ/RS), e seus respectivos coordenadores: Prof^a. Dr^a. Liane Dal Molin Wissmann; Sr^a. Ana Lúcia Schaedler Karan; Me. Alexandre Marcelo Schneider e Sr. Ivo Eduardo Seben de Azevedo, por proporcionarem que a pesquisa fosse feita em suas instituições. Aos seus alunos e colaboradores, meus sinceros agradecimentos.

E, também, a todas as pessoas que de uma forma ou de outra colaboraram para que esta pesquisa fosse realizada.

O poder da educação

Conta-se que o legislador Licurgo foi convidado a proferir uma palestra a respeito de educação. Aceitou o convite, mas pediu, no entanto, o prazo de seis meses para se preparar. O fato causou estranheza, pois todos sabiam que ele tinha capacidade e condições de falar a qualquer momento sobre o tema e, por isso mesmo, o haviam convidado.

Transcorridos os seis meses, compareceu ele perante a assembleia em expectativa. Postou-se à tribuna e logo em seguida, entraram dois criados, cada qual portando duas gaiolas. Em cada uma havia um animal, sendo duas lebres e dois cães.

A um sinal previamente estabelecido, um dos criados abriu a porta de uma das gaiolas e a pequena lebre, branca, saiu a correr, espantada. Logo em seguida, o outro criado abriu a gaiola em que estava o cão e este saiu em desabalada carreira ao encaço da lebre. Alcançou-a com destreza trucidando-a rapidamente.

A cena foi dantesca e chocou a todos. Uma grande admiração tomou conta da assembleia e os corações pareciam saltar do peito. Ninguém conseguia entender o que Licurgo desejava com tal agressão. Mesmo assim, ele nada falou. Tornou a repetir o sinal convencionado e a outra lebre foi libertada. A seguir, o outro cão. O povo mal continha a respiração. Alguns mais sensíveis levaram as mãos aos olhos para não ver a reprise da morte bárbara do indefeso animalzinho que corria e saltava pelo palco.

No primeiro instante, o cão investiu contra a lebre. Contudo, em vez de abocanhá-la deu-lhe com a pata e ela caiu. Logo se ergueu e se pôs a brincar. Para surpresa de todos, os dois ficaram a demonstrar tranquila convivência, saltitando de um lado a outro do palco. Então, e somente então, Licurgo falou:

– Senhores, acabais de assistir a uma demonstração do que pode a educação. Ambas as lebres são filhas da mesma matriz, foram alimentadas igualmente e receberam os mesmos cuidados. Assim igualmente os cães. A diferença entre os primeiros e os segundos é, simplesmente, a educação.

E prosseguiu vivamente o seu discurso dizendo das excelências do processo educativo.

– A educação, baseada numa concepção exata da vida, transformaria a face do mundo. Eduquemos nossos filhos, esclareçamos sua inteligência, mas, antes de tudo, falemos ao seu coração, ensinemos a ele a despojar-se das suas imperfeições. Lembremo-nos de que a sabedoria por excelência consiste em nos tornarmos melhores.

Licurgo foi um legislador grego que deve ter vivido no século quarto antes de Cristo.

Fonte: <http://www.pmonline.com.br/modules/smartsection/item.php?itemid=26> Acesso em 22 jul 2008.

RESUMO

A inserção das novas tecnologias de comunicação e informação não trouxe modificações somente no conhecimento, também o trabalho ao longo do tempo vem se remodelando com o uso de robôs e máquinas com tecnologia de ponta, o que de alguma forma trouxe implicações na formação do indivíduo, suas competências e habilidades. Houve mudanças na forma de educar este adulto, que ao contrário da criança, ao adquirir conhecimento quer aplicá-lo no seu dia-a-dia de trabalho, objetivando satisfação nas suas atividades, pois a aprendizagem do adulto está centrada nas experiências de vida. Na educação, principalmente na educação a distância, essas mudanças foram significativas socializando e democratizando o ensino. Com a globalização, as organizações têm um desafio a superar: inovar nas estratégias educacionais e profissionais que permitirão a atualização e o aperfeiçoamento constantes no mundo produtivo e nisso a educação corporativa tem muito a contribuir. Com a educação a distância foi se delineando um novo aluno, o aluno virtual que suscitou um estudo de seu perfil e motivação. A tecnologia de alguma forma influenciou o cotidiano das pessoas, não só com o uso do computador, equipamentos de última geração dentro de casa, mas também no lazer. A tecnologia vai aos poucos modificando a interação entre indivíduo e máquina, indivíduo-indivíduo, tornando-as virtuais.

Palavras-chave: educação a distância; perfil do aluno virtual; aspectos motivacionais para a aprendizagem.

ABSTRACT

The implantation of new communication and information technologies has not brought changes just in the knowledge, but the work throughout the time has also been reshaping itself with the use of robots and machines with the latest technologies, what in a certain way has brought implications in the individual's upbringing, its competencies and skills. There have been changes in the way of educating adult, unlike the child that when gaining knowledge wants to apply it in its every day work, aiming satisfaction in its activities, because the adult learning is centred in the life experiences. In education, mainly in the distance learning, these changes were significant socializing and democratizing the teaching. With globalization, the organizations have a challenge to surpass: innovate in educational and Professional strategies that will allow the updating and the constant improvement on in the productive world and in this the corporative education has much to contribute. With the distance education, a new student was being drawing, a virtual student that has arisen a study of its profile and motivation. The technology has in a certain way influenced people's quotidian, not only with the computer's use and equipments of the latest generation at home, but also in leisure. The technology has been little by little modifying the interaction between individual and machine, individual-individual, making them virtual.

Key words: distance education; virtual student profile; motivational aspect learning.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- AAD – Aprendizagem Aberta e a Distância
- ABED – Associação Brasileira de Educação a Distância
- ABRAEAD – Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância
- ADSL – Asymmetric Digital Subscriber Line
- AVA – Ambiente Virtual de Aprendizagem
- CERTEL – Cooperativa Regional de Eletrificação Teutônia
- CNI – Confederação Nacional da Indústria
- DIEESE – Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos
- EaD – Educação a Distância
- EC – Educação Corporativa
- IES – Instituição de Ensino Superior
- MEC – Ministério da Educação e Cultura
- MTE/Sefor – Ministério do Trabalho e Emprego /Secretaria de Formação e Desenvolvimento Profissional
- NTICs – Novas Tecnologias de Informação e Comunicação
- OC – Organização Corporativa
- PUCRS – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul
- SEED – Secretaria de Educação a Distância
- SEFAZ/RS – Secretaria da Fazenda do Rio Grande do Sul
- SENAI/SC – Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
- SENET – Secretaria Nacional de Ensino e Tecnologia
- SPSS – Statistical Package for Social Sciences
- T&D – Treinamento e Desenvolvimento
- UAB – Universidade Aberta do Brasil
- UC – Universidade Corporativa
- UNESCO – Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura
- UNIJUÍ – Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Su

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Hierarquia das necessidades de Maslow	84
---	----

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Competências por setor.....	37
Quadro 2 – Histórico do uso de tecnologias na EaD no Brasil	44
Quadro 3 – Número de brasileiros matriculados em cursos de Educação a Distância	48
Quadro 4 – Crescimento do número de Instituições autorizadas pelo Sistema de Ensino (MEC e CEEs) a praticar EaD e de seus alunos, de acordo com levantamento do ABRAEAD 2004-2006.....	48
Quadro 5 – Diferenças entre a educação formal e a educação corporativa	63
Quadro 6 – Diferenças entre Universidade Corporativa e Centros de Treinamento	65
Quadro 7 – Características da pesquisa ABRAEAD	89
Quadro 8 – Motivos para evasão.....	90
Quadro 9 – Recursos metodológicos – UNIJUÍ	97
Quadro 10 – Recursos metodológicos – CERTEL	98
Quadro 11 – Recursos metodológicos – SEFAZ	100
Quadro 12 – Recursos metodológicos – SENAI	101
Quadro 13 – Aplicação do questionário X Unidades de pesquisa	101
Quadro 14 – Hipertexto	104
Quadro 15 – Atividades x Desenvolvimento de competências	109
Quadro 16 – Habilidades do aluno virtual: autonomia, disciplina, automotivação e autodeterminação.....	110
Quadro 17 – Média comparativa de idade entre alunos de OC e IES	112
Quadro 18 – Comparativo de gênero entre alunos de OC e IES.....	113
Quadro 19 – Comparativo entre alunos de OC e IES sobre o estado civil	113
Quadro 20 – Comparativo entre alunos de OC e IES sobre os filhos.....	113
Quadro 21 – Comparativo entre aluno de universidade x funcionário-aluno	116
Quadro 22 – Informações sobre o curso	116

Quadro 23 – Tutoria x influência na motivação	117
Quadro 24 – Média de horas	118
Quadro 25 – Perfil dos coordenadores do curso	120
Quadro 26 – <i>Internet, intranet e externet</i>	120
Quadro 27 – Aspectos motivacionais	121

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	15
CAPÍTULO I – SOCIEDADE DO CONHECIMENTO E DA INFORMAÇÃO: REMODELANDO O MUNDO DO TRABALHO	22
1.1 A TRANSFORMAÇÃO DAS ORGANIZAÇÕES: O MODELO FORDISTA E A ERA DA INFORMAÇÃO	22
1.2 A SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA: TRANSFORMAÇÃO, CONHECIMENTO E INFORMAÇÃO	25
1.3 A FORMAÇÃO DO INDIVÍDUO: CONHECIMENTO, APRENDIZAGEM E O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS E HABILIDADES FRENTE ÀS EXIGÊNCIAS DO MERCADO	31
CAPÍTULO II – ASPECTOS DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, DA EDUCAÇÃO CORPORATIVA E A SOCIALIZAÇÃO DO ENSINO	43
2.1 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: ASPECTOS HISTÓRICOS E CARACTERÍSTICAS	43
2.2 O SURGIMENTO DAS ESCOLAS TÉCNICAS	53
2.3 A EDUCAÇÃO CORPORATIVA	59
2.4 SOCIALIZAÇÃO E DEMOCRATIZAÇÃO DO ESTUDO	70
CAPÍTULO III – DELINEANDO O ALUNO VIRTUAL: CONHECIMENTO, PERFIL E MOTIVAÇÃO	74
3.1 NOVAS FORMAS DE APRENDIZADO E CONHECIMENTO	74
3.2 DELINEANDO O PERFIL DO ALUNO VIRTUAL	78
3.3 ASPECTOS MOTIVACIONAIS DO ALUNO VIRTUAL	82
3.4 EVASÃO DO ALUNO VIRTUAL NOS CURSOS A DISTÂNCIA	87
3.5 O TEMPO LIVRE NA SOCIEDADE TECNOLÓGICA	91
CAPÍTULO IV – DISCUSSÃO DOS DADOS COMPARATIVOS DO PERFIL E MOTIVAÇÕES DOS ALUNOS DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR E DAS ORGANIZAÇÕES CORPORATIVAS	95
4.1 HISTÓRICO DAS INSTITUIÇÕES PESQUISADAS	95
4.1.1 Instituição de Ensino Superior	96
4.1.2 Instituições Corporativas	97
4.2 DISCUSSÃO DOS DADOS	102
4.2.1 As novas tecnologias de comunicação e informação e a autonomia do indivíduo em aprender	102
4.2.2 A aplicação das novas tecnologias de informação e comunicação (NTICs) e a produção do conhecimento no âmbito de universidades e organizações corporativas	106
4.2.3 A formação do indivíduo suas competências e habilidades frente às necessidades do mercado	108
4.2.4 O perfil do aluno virtual e os fatores motivacionais para aprender a aprender	112
4.2.4.1 O perfil do aluno virtual	112
4.2.4.2 Fatores motivacionais para aprender a aprender	114

CONSIDERAÇÕES FINAIS	127
REFERÊNCIAS.....	131
ANEXOS.....	140

INTRODUÇÃO

Partindo de uma pesquisa realizada entre 2002 e 2005, no curso de especialização em Educação a Distância (EaD), no qual era tutora, surgiu a ideia de fazer um estudo mais aprofundado sobre o sujeito que busca sua formação educacional e profissional a distância. Por meio de experiências como aluna virtual em curso de especialização, tinha curiosidade em saber se meus medos, anseios, dúvidas, motivações e desafios eram parecidos ou não com os de outros colegas na mesma situação. Estudar a distância, neste novo formato como está sendo apresentado atualmente, através do uso das novas tecnologias de informação e comunicação (NTICs), é novidade. Haja vista que até o final dos anos 1980 os estudos eram feitos com material impresso utilizando-se o rádio, TV e recursos de mídia como videocassete. A partir da metade dos anos 1990, as Instituições de Ensino Superior (IES) e as Organizações Corporativas (OCs) começaram a utilizar a *internet* como forma de propagar o ensino e as ferramentas de *chats* e *e-mail* para a comunicação entre aluno-professor e profissionais.

Para que nossa curiosidade fosse sanada, começamos a investigação. Primeiro, procurando saber um pouco mais sobre o histórico da educação a distância, descobrimos que a notícia mais antiga que se tem sobre a EaD é a de um anúncio publicado em um pequeno jornal da cidade de Boston, nos Estados Unidos, ainda no século XVIII.

No Brasil, a educação a distância teve início em 1941 com a criação do Instituto Universal Brasileiro, com cursos por correspondência em mecânica, costura, entre outros. Posteriormente, essa modalidade de ensino foi definida no Decreto n. 2.494/1998, que regulamenta o artigo 80 da Lei de Diretrizes e Bases (Lei n. 9.394/1996) como: “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”.

Constatamos que o ser humano utiliza-se de variados métodos para ensinar algo a alguém. No entanto, nos últimos anos houve um crescimento expressivo no que diz respeito às técnicas menos convencionais de ensino, devido, em parte, ao

acelerado desenvolvimento tecnológico, que traz à nossa vida recursos cada vez mais úteis, poderosos e de maior alcance. Isso levou muitas instituições à adoção desta nova modalidade de ensino, a distância, que é marcada pela flexibilização das metodologias e pela utilização da tecnologia para facilitar as formas de produção e distribuição de conteúdos. O espaço geográfico é redefinido e a virtualidade entra como mediadora do processo de ensino-aprendizagem.¹

Na sociedade contemporânea, as características que mais têm impacto sobre a educação são: mais tecnologia, compressão das relações de espaço e tempo, trabalho mais responsabilizado, com maior mobilidade, exigindo um trabalhador multicompetente, multiquificado, capaz de gerir situações de grupo, de se adaptar as novas situações, sempre pronto a aprender. Em suma, um trabalhador mais informado e mais autônomo. Sem dúvida o surgimento da *internet* proporcionou o desenvolvimento das novas tecnologias de informação e comunicação (NTICs), incrementando a educação a distância, fazendo com que o aluno (denominado aluno virtual) não precise se deslocar até a instituição para estudar, podendo fazê-lo da sua casa ou do seu local de trabalho. Uma das razões apontadas para que isto acontecesse foi à quantidade de cursos de especialização, de graduação, de tecnólogo e de disciplinas de cursos presenciais de graduação que são realizados a distância. Mas isso não ocorre só nas universidades, muitas empresas utilizam-se da EaD – denominada nos meios organizacionais de *e-learning* como uma modalidade de capacitação de seus colaboradores.

A educação a distância está sendo vista como um método de transmissão de conhecimento, que inclui a aplicação de princípios organizacionais e de divisão do trabalho, bem como pelo uso de meios técnicos, de reprodução de material de ensino de qualidade, o que torna possível instruir um maior número de pessoas ao mesmo tempo, onde quer que elas vivam. Esta modalidade de ensino propicia flexibilidade e autonomia ao aluno para realizar seus estudos através de recursos tecnológicos e instrucionais disponibilizados pela instituição promotora do ensino. A interatividade entre “aluno-professor-tutor”² é fundamental e deve proporcionar ao

¹ O texto inicial se refere ao artigo de AZEVEDO, Deleuse; FENSTERSEIFER, Liza; NUNES, Maura Marques de Souza. EaD O tutor no curso de especialização em Psicooncologia. In: AZEVEDO, Deleuse Russi de; BARROS, Maria Cristina Monteiro de; MULLER, Marisa Campio (Orgs.). **Psicooncologia e interdisciplinaridade: uma experiência em educação a distância**. Porto Alegre: Edipucrs, 2004.

² A palavra aluno é a junção de **a** com **luno**, ou seja, pessoas sem luz, mas que a receberiam através do conhecimento das coisas, segundo Aristóteles. Já a palavra **estudante** é uma pessoa que se

aluno a motivação necessária para que este possa responsabilizar-se pelo seu aprendizado.

Nesse sentido, o desenvolvimento de tecnologias contemporâneas na sociedade informacional, que tem afetado de modo definitivo a produção não apenas de conhecimento, mas a forma de ensinar e de aprender, necessita ser melhor conhecida, levando-nos a alguns questionamentos. De que forma a relação “aluno-professor-tutor”, que envolve dimensões didático-afetivo-profissional, se dá? Quais são os elementos motivacionais que os alunos das Instituições de Ensino Superior (IES) e Organizações Corporativas (OCs) têm em estudar a distância? Que características compõem o perfil desse “aluno virtual” pouco conhecido? Há competências e habilidades específicas que esses alunos necessitem ter para estudar a distância? Está havendo uma mudança de paradigmas por parte das IES e OCs na transmissão do conhecimento através dos recursos tecnológicos disponíveis?

Partindo desse histórico, acompanhando através da mídia especializada e vivências das atividades profissionais, foi elaborada a seguinte problemática: é necessário que melhor se conheça em que bases estão se formando os alunos virtuais, que integram esta sociedade da informação e do conhecimento, uma vez que ao conhecer este grupo social, estaremos também melhor conhecendo as formas de relação e de transmissão e apropriação de conhecimento na sociedade contemporânea. Assim, a presente pesquisa foi realizada em cursos desenvolvidos por Instituições de Ensino Superior (IES) e Organizações Corporativas (OCs), a saber: Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul – UNIJUÍ, curso de graduação em Sociologia; Cooperativa de Eletricidade Rural de Teutônia Ltda. CERTEL, curso de capacitação em vendas; Secretaria da Fazenda do Estado do Rio Grande do Sul, SEFAZ, através da Escola na Rede, curso de ICMS – Práticas e Procedimentos – Módulo 2 – 2007; Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI – Unidade Joinville/SC – curso Formação Pedagógica para Formadores de Educação Profissional.

Quando iniciados os escritos, depois de definido o tema para este trabalho, muitas indagações surgiram, pois entre o que diz a literatura e o que se vivencia na

ocupa de realizar atividades de estudo, relativas a um aprendizado qualquer, de diferentes níveis (Wikipédia). Este conceito seria mais apropriado para a dissertação. O que ocorre é que toda a literatura em EaD utiliza a palavra aluno e não estudante. Portanto, optou-se por utilizar a palavra **aluno** neste estudo.

prática, principalmente a estudantil, muitas vezes há diferenças. Para tanto, foram elaboradas algumas hipóteses daquilo que se supunha acontecer nas novas relações midiáticas entre as IES e OCs, seus professores e alunos.

Quando os alunos buscam o aprendizado através da educação a distância, são sabedores de que ela proporciona uma maior autonomia em relação ao ato de aprender e flexibilidade no que se refere ao tempo para o aprendizado. Essa busca tem se dado pelo acesso facilitado às tecnologias hoje existentes. Esse processo de formação em EaD, por se basear em ferramentas e códigos da era digital, supõe uma metodologia que operacionaliza tais fundamentos em suas dimensões mais essenciais, como: hipertextualidade e virtualidade. Portanto, o aprender virtual necessita que o indivíduo possua alguns conhecimentos básicos sobre o uso dos processadores de texto (copiar, colar, salvar) e habilidades para o uso da *internet*. O que se constata é que muitos alunos apresentam dificuldades quando o assunto é a aplicação de seu conhecimento no uso de ferramentas informacionais nos cursos *on-line*. Mesmo sabendo que existem essas dificuldades por parte dos alunos, a Universidade, considerada campo do saber, se utiliza dessas novas tecnologias de informação e comunicação (NTICs) como forma de ampliar a produção do conhecimento no seu âmbito e o mesmo se evidencia nas organizações com a criação da Universidade Corporativa. Pois, nesse século, o conhecimento é considerado valor, fazendo com que profissionais de organizações corporativas sejam cada vez mais exigidos a aprimorarem sua função. Sendo assim, tal modalidade de formação do indivíduo dispõe de múltiplas possibilidades para instaurar um conjunto de novas competências e habilidades.

Nesse aprendizado virtual, tanto a Instituição de Ensino Superior (IES) quanto a Organização Corporativa (OC) disponibilizam ao aluno uma equipe de apoio técnico constante, pois a falta deste apoio muitas vezes interfere na motivação do aluno em estudar. Motivação essa que se entende ser diferenciada entre alunos de universidades e de organizações corporativas na busca do conhecimento feita através da educação a distância. Este “aluno virtual” tem como perfil ser adulto, estar na faixa etária de 30 a 45 anos e provedor de seu próprio sustento. Com isso vai se desenhando um novo perfil de aluno, o aluno virtual, em uma sociedade que tem se transformado tecnologicamente.

Após terem sido levantadas as hipóteses, foram elaborados os objetivos que com a aplicação da pesquisa foram ratificados e identificados. Com isso melhor se

explicou como se dão as relações sociais entre aluno-professor-colega, quer sejam das Instituições de Ensino Superior (IES) ou das Organizações Corporativas (OCs), uma vez que tanto essas relações quanto o estudo a distância, bem como a utilização das novas tecnologias, são recentes no campo da educação e necessitam de um maior detalhamento.

Também se identificou a existência de novas habilidades e competências que esses sujeitos adquiriram ou desenvolveram para se tornarem “alunos virtuais”, o conhecimento e uso de novas ferramentas computacionais, bem como se considerou o conhecimento como valor a ser construído para se manterem no mercado de trabalho, através da busca pelo aprendizado constante.

Além disso, buscamos o entendimento de qual é o perfil sociodemográfico deste aluno e conhecer de que forma o apoio técnico por parte da instituição (ensino superior/corporativa) influencia ou não na motivação do aluno no aproveitamento das aulas/conteúdo e quais motivações o levaram a frequentar cursos *on-line* nessas instituições. Acreditamos que a educação a distância está a cada dia ganhando uma importância maior no âmbito empresarial e educacional devido à sua diversificação como forma de ensino *on-line*. É objetivo também da pesquisa observar se esses alunos têm competências e habilidades específicas e se houve mudança de paradigmas na transmissão do conhecimento através dos recursos tecnológicos disponíveis nas IES ou OCs.

Através de sua trajetória que data do século XVIII até os dias de hoje com o uso das novas tecnologias de informação e comunicação, a EaD revolucionou o modo de ensinar e aprender. Esta dissertação visa colaborar com os estudos vigentes acerca desta nova modalidade de ensino. Buscamos nas Ciências Sociais o olhar da sociologia sobre as mudanças na sociedade e no mercado de trabalho e o impacto destas nas organizações, oportunizando melhor flexibilidade, inovação e competitividade, bem como, profissionais mais autônomos, bem informados e que cooperam entre si.

Para que pudéssemos responder à problemática, ratificar as hipóteses e os objetivos ou para que ambos fossem contestados, foi necessária a utilização de um método para a coleta de dados. O método utilizado para a realização da pesquisa foi o comparativo, atendendo ao escopo do trabalho que é comparar perfil e motivação dos sujeitos-alunos de Instituições de Ensino Superior e Organizações Corporativas. Esse método, quando utilizado nas Ciências Sociais, tem por objetivo, entre outros,

explicitar as determinações mais gerais que regem os fenômenos sociais. A técnica utilizada para a coleta de dados, foi o envio dos questionários às instituições pesquisadas através de *e-mail* e pelo correio, aos coordenadores dos cursos que repassaram aos sujeitos respondentes. Quanto à opção pela entrevista, a mesma foi descartada, pois como o assunto tratado é a forma de aprendizado a distância, virtual, nada mais sensato e oportuno que a coleta de dados se desse da mesma forma. O instrumento utilizado para a tabulação dos resultados da pesquisa foi o *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS). As fontes utilizadas para a realização do questionário foram *sítes* das unidades pesquisadas, publicações de revistas especializadas, jornais, livros, textos da *internet*, artigos e material fornecido pelas instituições.

Quando se pretende dissertar sobre algum assunto, é importante situar o leitor a quem a obra ou estudo está sendo dirigido, e, no que se refere à estrutura do trabalho, ele está organizado conforme segue.

As novas tecnologias de comunicação e informação não trouxeram modificações somente na aquisição de saberes, também o trabalho ao longo do tempo vem sofrendo modificações. Do trabalho artesanal ao uso de robôs para a fabricação de produtos e maquinário com tecnologia de ponta para as atividades agrárias, todos foram atingidos pelo uso de novas tecnologias, o que de alguma forma influenciou não só as relações de trabalho como também afetou o cotidiano das pessoas. E não é só isso, a formação do indivíduo, no que se refere ao conhecimento e desenvolvimento de competências e habilidades, necessitou ser revista. Veremos isso no Capítulo I. O objetivo do Capítulo II é expor ao leitor aspectos sobre o surgimento da educação a distância desde os seus primórdios até os dias de hoje. Incluímos nesse capítulo a evolução do aprendizado profissional que iniciou com as escolas de ofício chegando à universidade corporativa. Está contemplado nesse capítulo um aspecto importante e pertinente que é a socialização e democratização do ensino proporcionado pela educação a distância.

No Capítulo III está a ideia central de todo o estudo que se pretendeu realizar. Nele discutiremos sobre as novas formas de conhecimento que vêm surgindo desde o final do século XX, fazendo uso de recursos tecnológicos, trazendo o que já foi escrito a cerca de estudos sobre o perfil do aluno virtual e os aspectos motivacionais que o levam a estudar a distância. O aluno é considerado parte central dessa nova modalidade de ensino para onde convergem os recursos metodológicos e a

aplicação das novas tecnologias de informação e comunicação, fazendo com que o mesmo possa se sentir partícipe de seu aprendizado e motivado a continuar seus estudos, podendo com isso questionar o que está sendo ofertado e procurando o curso de melhor qualidade. O que esses alunos tendem a observar e comparar quando optam por esta ou aquela Instituição é a sua capacidade tecnológica, a capacitação dos docentes, os materiais didáticos utilizados e as metodologias empregadas.

Essas observações são importantes e preocupam as IES, pois com o advento da *internet* e das novas tecnologias de informação e comunicação (NTICs) a educação a distância surge como recurso que viabiliza a demanda pelo ensino superior neste País. E isso promove o acesso ao aprendizado, dando um salto qualitativo e quantitativo, não só na nova forma de aquisição de saberes, mas também modificando a relação de aprendizado entre aluno-professor-instituição neste novo século, que desde o final da década de 1990 causa ao mesmo tempo: oportunidades de aquisição de conhecimento e uma profunda mudança de paradigmas nas relações do indivíduo com ele mesmo e com a comunidade em que está inserido. Outros dois aspectos que foram contemplados neste capítulo: a evasão dos alunos nos cursos a distância e de que forma o indivíduo está usufruindo o tempo-livre. Pois, uma vez que se estuda a distância, o tempo de deslocamento entre o trabalho/casa até a universidade e vice-versa inexistente e pode ser melhor aproveitado com atividades para o lazer.

Por fim, o Capítulo IV trata da análise de dados, discorre sobre a metodologia utilizada para a coleta de dados da pesquisa, que pretendeu responder não só a problemática como as hipóteses e objetivos.

Como foi dito no início, a pesquisa empírica, as experiências como tutora em EaD, como aluna a distância, a utilização da tecnologia modificando o processo de ensino-aprendizagem foram motivos que levaram à realização de tal pesquisa. Pudemos constatar que pouco se escreveu sobre o aluno virtual no que se refere ao perfil e motivação, e que muito há por fazer pela educação a distância no Brasil.

Boa leitura!

CAPÍTULO I – SOCIEDADE DO CONHECIMENTO E DA INFORMAÇÃO: REMODELANDO O MUNDO DO TRABALHO

Iniciando o estudo, nesse capítulo temos como propósito explicitar de maneira sucinta as modificações ocorridas no mundo do trabalho e nos meios de produção antes do uso da tecnologia, bem como suas implicações na formação do indivíduo, suas competências e habilidades.

1.1 A TRANSFORMAÇÃO DAS ORGANIZAÇÕES: O MODELO FORDISTA E A ERA DA INFORMAÇÃO

Muitos se perguntam como era possível viver em uma sociedade sem tecnologia: equipamentos eletrônicos, telefonia celular, computadores, *internet*. Sem querer relatar a sociedade e os modos de produção antes de todo este aparato tecnológico que nos cerca, faremos uma incursão a uma sociedade pré-informacional em que as mudanças eram mais lentas, vivíamos talvez não tão bem sem as facilidades de hoje, mas com menos estresse. O conhecimento era mais estático, perene. As relações pessoais e profissionais eram mais duradouras. As sociedades datadas do século XVIII sofreram grandes modificações com o surgimento da revolução industrial, que atingiu o modo de produção e influenciou a economia, a política, a vida social e cultural. Foi na revolução industrial que se forjou a sociedade capitalista nos moldes que se tem conhecimento e que permeou até o final dos anos 1980. As características desta revolução são as seguintes:

a) desenvolvimento do setor fabril; **b)** aplicação da energia à indústria; **c)** melhoramento dos meios de transporte e comunicação; **d)** aumento do domínio do capitalismo; e, **e)** grande desenvolvimento tecnológico. (SOUZA, 1978, p. 287)

O desenvolvimento tecnológico se deu através das máquinas de fiar, de tecer que deixaram de ser manuais para tornarem-se mecânicas e de grandes tamanhos, muito diferentes daquelas existentes, de uso doméstico, que eram utilizadas pelos artesãos da época. Isso aconteceu porque no período entre 1760-1850 surgiram a

“máquina a vapor, a locomotiva, o aço, a eletricidade e posteriormente os derivados do petróleo, bem como as novas formas de organização industrial” (SOUZA, 1978, p. 288), provocando toda esta transformação. Se bem observarmos, em 90 anos houve mudanças radicais na vida social e laboral das pessoas e isso trouxe consequências morais e sociais àquela sociedade. Com o avanço da indústria houve uma mudança de ritmo na sociedade, pois o surgimento do relógio, principalmente o “relógio da fábrica” em que o operariado ficava subjugado, preso a horários, e em grande parte mal remunerado. Se, no industrialismo o operariado ficava preso às máquinas e a longas jornadas de trabalho, o computador, símbolo da era da informação, trabalha em nanossegundos, em milhares de microssegundos que junto às novas tecnologias de comunicação marca um novo tempo na sociedade moderna.

Nossa incursão começa no início do século XX, quando Henry Ford iniciou a produção de carros, que se denominou modelo industrial fordista, dominando boa parte daquele século. Produção em massa, métodos de produção padronizados, trabalhadores responsáveis por tarefas segmentadas e especializadas, poder centralizado, organização burocrática e hierarquizada. Henry Ford foi divulgador das ideias de Taylor no que se refere à organização e racionalização do trabalho. O fordismo, como assim é denominado na Administração, foi um novo modelo – na sua época – de regulação de mercado e acumulação de bens, fazendo com que o desenvolvimento da indústria automobilística modificasse o modelo social e econômico vivido àquela época (BAUMAN, 2001; TORAINÉ, 2006).

Até o surgimento da industrialização e com o estudo de tempos e movimentos de Taylor, tendo esse criado a organização do trabalho, onde cada operário era responsável por uma parte do que era produzido, pois a produção era artesanal. Nas sociedades dos séculos XVIII e XIX, boa parte da população fabricava aquilo que precisava e o excedente era comercializado em suas pequenas lojas. Com o surgimento das indústrias e a produção em larga escala, este tipo de manufatura aos poucos ficou restrita a alguns produtos. Para Richta (1972, p. 27):

Os fatores dominantes na produção artesanal em pequena escala eram o número e a qualidade das pessoas nela empenhadas, já para a produção industrial, os elementos decisivos eram os meios de produção (capital) e a força de trabalho empregada.

A evolução desses meios de produção fez com que as organizações passassem por várias transformações. Uma das transformações ocorridas com a automatização no início da industrialização é que alguns postos de trabalho foram reduzidos ou até eliminados, fazendo com que o trabalhador pudesse olhar de forma diferente para as suas atividades e quem sabe até inspirando-o a ser o “criador e dono do sistema tecnológico em condições de ficar fora do processo imediato do trabalho” (RICHTA, 1972, p. 106). De acordo com este autor, sendo o centro de atividade humana deslocado para as *fases preparatórias* da produção, favoreceu-se

o terreno para o rápido aparecimento de pessoal tecnológico-mecânico e técnico-diretivo, com maior destaque para os tecnólogos criadores, técnicos, projetistas, especialistas em automação, estudiosos e analistas do sistema e para o pessoal de direção, os psicólogos industriais, os sociólogos, as pessoas interessadas na estética industrial, na higiene, etc. (RICHTA, 1972, p. 107)

A outra transformação foi em relação aos meios de produção. Para a teoria administrativa, essas transformações foram divididas em três períodos, a saber: a “Era da industrialização clássica”; a “Era da industrialização neoclássica” e a “Era da informação”. A “Era da industrialização clássica”, que compreendeu o período entre 1900-1950. Nesse período, a estrutura organizacional típica era piramidal, centralizada, burocrática, departamentalizada. Havia regras e regulamentos internos para disciplinar e padronizar o comportamento do trabalhador. O operário era visto como parte da estrutura industrial dentro da teoria marxista dos fatores de produção: natureza, capital e trabalho. O ambiente organizacional era estático, previsível, havia poucas e gradativas mudanças. As pessoas eram vistas como fornecedoras de mão-de-obra. Já a partir de 1950, com o fim da Segunda Guerra Mundial, até 1990, na denominada “Era da industrialização neoclássica”, as mudanças começaram a ser mais rápidas no ambiente organizacional. A estrutura da organização passou a ser matricial e mista setorizada em produtos e ou serviços, ou, ainda, em unidades estratégicas de negócio, termo muito utilizado no final da década de 1990. Os trabalhadores eram vistos como recursos organizacionais que precisavam ser administrados. Mesmo com o avanço tecnológico, ocorrido já na metade da década de 1980 e o início dos anos 1990, as organizações ainda mantinham um perfil de décadas anteriores, para muitas a informatização era incipiente. Em algumas empresas o equipamento de *fac-símile* era tido como o de maior impacto e

produtividade. Se for equiparado aos equipamentos hoje existentes, vivíamos na absoluta incipiência (CHIAVENATO, 1999; ALMEIDA, 2006). A instalação dos computadores em rede, o surgimento dos telefones celulares, as conexões via *wireless* (sem fio), as comunicações a cabo, tudo isso colaborou para que, por um lado, fossem criadas organizações mais produtivas e competitivas, e, por outro, trabalhadores mais capacitados, e junto com isto um grande aumento da capacidade de trabalho e redução de postos de trabalho. Entramos então na “Era da informação”, período que começou no início da década de 1990 e na qual ainda vivemos. O que caracteriza essa era é a imprevisibilidade, a velocidade com que as mudanças acontecem e a desordenação econômica. Nessa era, os postos de emprego passaram a migrar da indústria para os serviços, e o trabalho que antes era manual ou que recebia a ajuda de maquinário foi sendo substituído pelo trabalho mental (CHIAVENATO, 1999). Sendo assim, como afirmam vários autores, a sociedade está caminhando para uma nova era, a qual está sendo denominada de “pós-industrialização, baseada no conhecimento e no setor terciário”, (CHIAVENATO, 1999, p.30). “O capital financeiro deixou de ser o recurso mais importante cedendo lugar ao conhecimento” (CHIAVENATO, 1999, p. 30).

Para Kumar (1997), a sociedade da informação, segundo seus teóricos, gera mudanças no nível mais fundamental da sociedade. Inicia um novo modo de produção. Muda a própria fonte da criação de riqueza e os fatores determinantes da produção. O trabalho e o capital, as variáveis básicas da sociedade industrial, são substituídos pela informação e pelo conhecimento.

1.2 A SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA: TRANSFORMAÇÃO, CONHECIMENTO E INFORMAÇÃO

O surgimento da tecnologia, tal qual conhecemos hoje, representa uma nova concepção de mundo, nunca antes imaginado. Houve e ainda há mudanças significativas não só nos fatores de produção, de trabalho, no relacionamento dos indivíduos, na forma em como se adquire conhecimento, na rapidez da informação através da mídia, como, para Bell, a tecnologia também representou:

a) com a produção de maior número de bens a menor custo, houve um crescimento da elevação do padrão de vida no mundo; **b)** com a tecnologia, surge uma nova classe de trabalhadores: o dos engenheiros e técnicos responsáveis pelas operações no processo de trabalho; **c)** a tecnologia criou uma nova definição de racionalidade, um novo modo de pensar, que enfatiza o quantitativo e as relações funcionais; **d)** a revolução dos meios de transporte e de comunicações, consequência da tecnologia, criou novas interdependências econômicas e novas interações sociais. (BELL, 1973, p. 215)

Sendo assim, a sociedade sofreu drásticas transformações a partir do fim da década de 1960 e no início dos anos 1970. Essas mudanças motivaram os aspectos socioculturais, tais como: liberalismo, direitos humanos, feminismo e preocupações ambientais. Nesses últimos vinte e oito anos o que se percebe é uma revolução tecnológica baseada em informação que modificou nossa maneira de pensar, os modos de produção, de consumo, as relações de trabalho e a forma de nos comunicarmos (CASTELLS, 2003). Além de uma remodelagem na esfera da produção do conhecimento com a inserção das novas tecnologias de informação e comunicação (NTICs), houve a promoção do acesso ao aprendizado de forma qualitativa e quantitativa, criando assim oportunidades de aquisição de saberes.

A sociedade de agora e as que estão por vir requerem um novo perfil de trabalhador e indivíduo que deverá trabalhar em diversos setores da economia. O que percebemos é a mudança nas características exigidas pelas empresas, mais do que ter a formação e a experiência exigida, este profissional terá que desenvolver múltiplas competências, tais como: saber trabalhar em equipe, ter flexibilidade, ter autonomia, mostrar-se adaptável, gerenciar sua própria carreira, ter capacidade de aprender por si, enfim ser um indivíduo multidisciplinar. As novas relações de capital-trabalho foram propiciadas pelo uso das tecnologias de informação e das formas organizacionais facilitadas pelos meios de comunicação (*internet, e-mail, chat, MSN, etc.*), onde

a união entre os avanços tecnológicos da telecomunicação e da informática asseguraram a criação de um novo componente: a rede telemática. Essa possibilidade de ligação e entrelaçamento de computadores situados em lugares geograficamente distantes e mais diversos possíveis, através da utilização das redes telemáticas, permitiu a manipulação de dados e a troca rápida de informações entre as máquinas e, conseqüentemente, entre seus usuários. (RIBEIRO, 2004, p. 138)

Sempre que surge uma nova forma de se fazer algo, suscitam questões para debates. Certamente deve ter sido assim quando Gutenberg lançou a impressão e a tipografia, quando Thomaz Edison inventou a lâmpada, e, aqui no Brasil, quando o padre Landell de Moura iniciou as transmissões por rádio, assim como as primeiras imagens da TV. Com as novas formas de produção não foi diferente. O uso do vapor, do ferro, das máquinas e, posteriormente, o uso de robôs na linha de produção suscitaram e ainda chamam ao debate, pois esta “revolução tecnológica” modifica não só a forma de produção, mas também a sua relação com o homem. Como diz Castells,

inicialmente, a mecanização e, depois, a automação vêm transformando o trabalho humano, sempre provocando debates acerca da exploração do trabalhador, questões relacionadas à demissão de trabalhadores, ‘desespecialização’ *versus* ‘reespecialização’, produtividade *versus* alienação, controle administrativo *versus* autonomia dos trabalhadores. (CASTELLS, 2003, p. 305)

A história do capitalismo é pontuada por exploração da mão-de-obra, greves, trabalho escravo, autoritarismo, perfil este que em nada combina com a tecnologia que necessita de indivíduos criativos, inovadores, produtivos que agreguem valor ao trabalho que está sendo realizado. As empresas procuram profissionais que tenham autonomia, saibam trabalhar em equipe, que tenham espírito empreendedor, que saibam enfrentar as dificuldades impostas pelo mercado competitivo e delas tirem as melhores soluções e não só isso, que saibam também interagir com a máquina, pois em nada adianta ter o melhor equipamento se o trabalhador não souber tirar proveito dela. Para Castells, “a produtividade e a competitividade constituem os principais processos da economia informacional/global. A produtividade origina-se essencialmente da inovação, e a competitividade da flexibilidade” (CASTELLS, 2003, p. 417). Sendo assim, a característica que determina o trabalho informacional é: valor agregado na inovação de processos e produtos. Com a inovação tecnológica surgem novos conhecimentos que serão aplicados em diversos setores da economia, na saúde, na educação e no desenvolvimento de novas técnicas gerenciais (flexibilidade, autonomia, integração, interatividade). Essas características são importantes, pois determinam a capacidade de inovação, adaptabilidade e infraestrutura exigidas para as empresas que querem se manter no mercado informacional. Para Tuomi (*apud* CASTELLS, 2003, p. 210), “a inteligência

organizacional, o aprendizado organizacional e a administração dos conhecimentos são elementos principais das novas empresas da Era da Informação”, “cujas fontes fundamentais de riqueza são o conhecimento e a comunicação, e não os recursos naturais ou o trabalho físico” (STEWART, 1998, p. 6).

De acordo com Castells (2003, p. 218), o modelo de redes posta em prática pelas empresas de pequeno e médio porte e o “modelo de licenciamento e subcontratação de produção sob o controle de uma grande empresa são características da flexibilidade organizacional”. Para este mesmo autor, duas mudanças significativas ocorreram: uma na forma burocrática de administrar que passou de vertical para horizontal. Essa forma apresenta algumas tendências, a saber: gerenciamento em equipe; criação de medidas de desempenho para satisfação do cliente; recompensas aos funcionários/equipes pelo atingimento de metas; maximização dos contatos com fornecedores e clientes; capacitação de todos os colaboradores em todos os níveis (CASTELLS, 2003). A outra diz que: “com a generalização da *internet*, *extranet* e *intranet*, com acesso à banda larga, nas redes de comunicação rápida, as pequenas e grandes empresas se relacionam com facilidade entre si e com os clientes, em um padrão interativo e flexível” (CASTELLS, 2003, p. 231).

Os efeitos da tecnologia da informação em indústrias, escritórios e serviços remetem os trabalhadores a um velho temor: o de serem substituídos por robôs, o que vem acontecendo desde o fim da década de 1970. Houve uma ruptura na atividade produtiva que certamente influenciou toda a sociedade, com o uso da tecnologia, conseqüentemente, muitos postos de trabalho serão fechados. Estudos na França, em 1997, acerca deste assunto, concluíram que com o fortalecimento da sociedade da informação

metade das vagas a serem preenchidas daquela data até 20 anos (2017) ainda não existe; e envolverão essencialmente a adição de conhecimentos e informações, sendo assim, novos empregos estão (e serão criados) na indústria de alta tecnologia e, de forma mais significativa, em “serviços”. (CASTELLS, 2003, p. 318)

Podemos deduzir, a partir deste estudo, que aquele trabalhador que estiver mais bem informado, for conhecedor de novas tecnologias e tiver grande capacidade de inovação estará mais preparado para este presente e para o futuro. “O conhecimento tornou-se um recurso econômico proeminente – mais importante que

a matéria-prima; mais importante muitas vezes que o dinheiro” (STEWART, 1998, p. 5).

Para Castells (2003, p. 417),

a educação ou instrução, é o processo pelo qual as pessoas, isto é, os trabalhadores, adquirem capacidade para uma redefinição constante das especialidades necessárias à determinada tarefa e para o acesso às fontes de aprendizagem dessas qualificações especializadas. Qualquer pessoa instruída, em ambiente organizacional adequado, poderá se reprogramar para as tarefas em contínua mudança no processo produtivo.

Mas, não é só o trabalhador que terá que se “reprogramar”, como citado acima. As empresas também passaram por transformações a partir da década de 1980 e, principalmente, na década de 1990 e tiveram que se adaptar. Surgindo, assim, o que Castells (2003, p. 221) chama de “‘modelo enxuto’ que dependia, fundamentalmente, da economia de mão-de-obra, usando uma combinação de automação, controle computadorizado de trabalhadores, terceirização de trabalho e redução da produção”. Para fazer frente a esta simultaneidade (concorrência, globalização, redução de custos), as empresas que sempre visavam o lucro tiveram que mudar suas estratégias e tornarem-se mais eficientes, ademais, esta mudança fez com que ficassem mais flexíveis. Para que esta flexibilidade fosse eficaz, a própria empresa se tornou uma rede e “dinamizou cada elemento de sua estrutura interna: este é, na essência, o significado e o objeto do modelo da ‘empresa horizontal’” (CASTELLS, 2003, p. 222). Esta concorrência global é ao mesmo tempo percebida e absorvida pelo entorno, de forma que o planejamento da estratégia utilizada por uma empresa, sob uma abordagem burocrática, está fadado ao fracasso, levando-se em conta as constantes mudanças do mercado competitivo. Com a utilização da tecnologia da informação, as empresas tornam-se ágeis e flexíveis na produção de estratégias mais assertivas. Para Castells (2003, p. 255),

as novas tecnologias da informação e comunicação são compostas de ferramentas tecnológicas: novas redes de telecomunicações; novos e poderosos computadores de mesa; computadores onipresentes conectados a servidores potentes; novos *softwares* adaptáveis auto-evolutivos; novos dispositivos móveis de comunicação que estendem as conexões *on-line* para qualquer espaço a qualquer hora; novos trabalhadores e gerentes conectados entre si em torno de tarefas e desempenho, capazes de falar a mesma língua, a língua digital.

É evidente “que o surgimento do paradigma informacional no processo de trabalho não conta toda a história do trabalho e dos trabalhadores de nossas sociedades” (CASTELLS, 2003, p. 313). O uso de robôs na linha de produção tinha nas empresas, principalmente na indústria automobilística, o objetivo de reduzir postos de trabalho. O contexto social em que vivemos, o trabalhador e as novas formas de trabalho, hoje experienciados pela grande maioria dos trabalhadores em todas as áreas, bem como as decisões estratégicas das empresas, afetam sobremaneira a velha e discutida relação capital x trabalho. De acordo com Castells (2003, p. 313),

estudos sobre as interações entre a transformação tecnológica e a reestruturação capitalista conduzidos durante a década de 1980 também mostraram que, com bastante frequência e antes de tudo, as tecnologias foram introduzidas mais para economizar mão-de-obra, submeter os sindicatos e reduzir custos que melhorar a qualidade ou aumentar a produtividade por meios que não sejam redução do quadro funcional. A nova tecnologia da informação está redefinindo os processos de trabalho e os trabalhadores e, portanto, o emprego e a estrutura ocupacional. A mão-de-obra desvalorizada, em particular nos cargos iniciais de uma nova geração de trabalhadores formada por mulheres, minorias étnicas, imigrantes e jovens, concentra-se em atividades de baixa qualificação e mal pagas, bem como no trabalho temporário e/ou serviços diversos. Nessas condições, o trabalho, o emprego e as profissões são transformados, e o próprio conceito de trabalho e jornada de trabalho poderá passar por mudanças definitivas.

Essa mudança passa também pela aquisição de novos saberes não só no âmbito organizacional, mas também, e principalmente, no âmbito educacional. Ocorridas todas essas modificações nas relações de trabalho e a inserção de novas tecnologias, o conhecimento formal passou por modificações para poder acompanhar a economia informacional/global. Essa mudança se deu mais precisamente nas universidades com um novo modelo de educação, a educação a distância (EaD), possibilitando às pessoas – na maioria adultos – o ingresso em cursos de graduação e pós-graduação sem se deslocar de suas residências ou locais de trabalho. Num mundo onde o tempo é o grande fator a ser considerado, a possibilidade de um ensino não-presencial tende cada vez mais a se consolidar.

1.3 A FORMAÇÃO DO INDIVÍDUO: CONHECIMENTO, APRENDIZAGEM E O DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS E HABILIDADES FRENTE ÀS EXIGÊNCIAS DO MERCADO

Todas as mudanças descritas nos itens 1.1 e 1.2 têm implicações no ensino e no aprendizado, pois se queremos profissionais qualificados ou se as instituições de ensino superior se propõem a preparar sujeitos que irão participar do mercado de trabalho, temos de melhorar a qualidade do ensino transformando-o em aprendizado. De acordo com Mello (2004, p. 56), há duas razões para se mudar de conhecimento para o aprendizado: uma é que o aluno possa aplicar em sua vida o que aprendeu nos bancos escolares, e isso só será conseguido se a escola mudar o currículo objetivando “não ensinar e sim aprender”,

a outra razão para mudar o foco do ensino para aprendizagem relaciona-se à mudança que as novas tecnologias de informação produziram na produção, na disseminação, no acesso e no processamento do conhecimento. A escola hoje já não é mais a detentora da informação e do conhecimento, embora caiba a ela preparar esse aluno para viver em uma sociedade na qual a informação é disseminada com grande velocidade. (MELLO, 2004, p. 57)

Para que possamos entender as diferentes concepções de ensino e aprendizagem na sua teoria, buscamos na educação entre todas as concepções epistemológicas existentes uma que se alinhasse com as ideias ora decorrentes deste trabalho que é o **interacionismo**.

Para o interacionismo **o aluno** tem um papel ativo, age sobre o material que o docente lhe apresenta. Docente e aluno problematizarão o material, que provocará desequilíbrio no aluno. Ao agir sobre o material e num segundo momento refletir sobre as indagações, não mais do material, mas dos mecanismos íntimos de suas ações sobre o material, o aluno construirá conhecimento. Seguindo esta tendência, **o docente** deverá trabalhar a partir dos conhecimentos prévios do aluno, conhecer seu aluno nos seus valores, posição social, cultura para poder assim instigar no aluno o desejo de aprender. O conhecimento não é dado, nem pelos objetos (empirismo) nem pela bagagem hereditária (apriorismo). O conhecimento é uma construção do sujeito em interação com o meio. A relação dialética entre sujeito e objeto do seu conhecimento (o concreto e as idéias) permite construir a própria **aprendizagem**. O construtivismo não é um método, não é uma técnica de ensino, não é uma forma de aprendizagem, não é um projeto escolar, mas uma postura perante a vida que permite reinterpretar todas essas coisas, jogando-nos para dentro do movimento da história: da humanidade e do universo. Devemos compreender a aprendizagem como

um processo que se desenvolve gradativamente e sempre na interação entre o Eu que aprende e o objeto do seu conhecimento. (CHRISTMANN, 2003)³

Uma outra maneira de adquirirmos o conhecimento é através da aprendizagem *on-line*, pela educação a distância. Assunto este que será visto no Capítulo II. Entendemos que o conhecimento do indivíduo se dá através de suas experiências formais e informais que pode ser adquirido sozinho ou na convivência com outros indivíduos. Para Peters (2004, p. 323), o conhecimento não pode ser disseminado por meios técnicos, e sim através dos indivíduos “enquanto que a troca de informações pode acontecer automaticamente entre computadores”.

O aprendizado mediado pelas novas tecnologias de informação e comunicação dá-se através dos ambientes virtuais de aprendizagem (AVA). Para Vieira e Luciano (2005), os ambientes virtuais de aprendizagem,

são cenários que envolvem interfaces instrucionais para a interação de aprendizes. Incluem ferramentas para atuação autônoma e automonitorada, oferecendo recursos para aprendizagem coletiva e individual. O foco desse ambiente é a aprendizagem. Não é suficiente “escrever páginas”, é preciso programar interações, reflexões e o estabelecimento de relações que conduzam reconstrução de conceitos⁴.

Os AVA são espaços onde o aluno tem a oportunidade de interagir, aprender, trocar e produzir conhecimentos, refletir sobre os resultados obtidos, experienciar, vivenciar o uso das novas tecnologias de comunicação e informação. Ao utilizarem o AVA, alunos e docentes criam um novo espaço de interação e relacionamento criando muitas vezes comunidades virtuais.

Observa-se que o aprendizado é o modificador das ações do sujeito tanto na sua vida pessoal como na vida profissional. E de uma forma contínua, uma vez experienciado o aprendizado é levado para sempre. A aprendizagem é formada por competências. Para Perrenoud (1999, p. 31),

a competência não se forma com a assimilação de conhecimentos suplementares, gerais ou locais, mas sim com construção de um conjunto de disposições e esquemas que permitem mobilizar os conhecimentos na situação, no momento certo e com discernimento.

³ Disponível em: www.cursos.ead.pucrs.br/biblioteca/metodologia/hipertexto.

⁴ Disponível em: www.abed.org.br.

Isso nos leva a crer que as competências são um somatório de nossas experiências pessoais e profissionais que

quanto mais complexas, abstratas, mediatizadas por tecnologias, apoiadas em modelos sistêmicos da realidade forem consideradas as ações, mais conhecimentos aprofundados, avançados, organizados e confiáveis, elas exigem. (PERRENOUD, 1999, p. 7)

Desde a década de 1980 tem sido discutido no âmbito das organizações um modelo de competências que o profissional deve adquirir ou desenvolver para ingressar no mercado de trabalho ou nele permanecer, e quais competências são necessárias para que as organizações corporativas permaneçam no mercado. No que se refere ao profissional, pode-se detectar através de testes, análise de currículo e entrevistas se o mesmo possui competências alinhadas à organização, mas isso é muito subjetivo. Para Deluiz (2001, p.14),

ao definir sua estratégia competitiva, as organizações corporativas identificam as competências essenciais do negócio e as necessárias a cada função, definindo com isso as competências que o trabalhador terá de adquirir para ingressar ou permanecer na organização. No modelo das competências os conhecimentos e habilidades adquiridos no processo educacional, na escola ou na empresa, devem ter uma 'utilidade prática e imediata' – tendo em vista os objetivos e missão da empresa – e, a qualidade da qualificação passa a ser avaliada pelo "produto final", ou seja, o trabalhador instrumentalizado para atender às necessidades do processo de racionalização do sistema produtivo.

Percebemos por este relato que os conhecimentos e habilidades são adquiridos através do processo educacional, na escola ou na empresa. Mas o que temos observado já há muito tempo é que a escola, o local onde deveriam ser desenvolvidas essas competências e habilidades, é justamente onde

os currículos são centrados não na análise e na tentativa de solucionar problemas, mas em disciplinas, que são o repositório de conteúdos informacionais, e que, em geral, são apresentadas aos alunos de forma abstrata, totalmente desvinculada dos problemas fundamentais que um dia levaram o ser humano a se interessar por esse tipo de questão. (CHAVES, 2008, p. 1)

Isso nos leva a uma constatação: se quisermos profissionais com determinadas competências e habilidades, é necessário que desde o início de sua formação escolar – e isto requer uma mudança paradigmática em relação à didática que os professores aplicam em relação ao saber, às dinâmicas nas aulas e ao

desenvolvimento das próprias competências profissionais dos professores – elas sejam desenvolvidas. O papel das instituições escolares quer sejam ensinos fundamentais, médios, superiores ou técnico-profissionalizantes, terá de ser repensado quanto às suas competências, pois não é tarefa fácil. Tais competências vão desde a seleção de cursos, organizações de currículos, segmentação de disciplinas, metodologia e didática, até formas de avaliação, seleção de professores que possuam um perfil de competências aliado à instituição e outras rotinas que se fazem necessárias. E isso nos leva a uma pergunta: de que forma o sistema escolar poderá fazê-lo? Para Drucker (1989, p. 203-204), a resposta seria:

instruir – mesmo no alto nível exigido por uma sociedade de trabalhadores intelectuais – é uma tarefa mais fácil do que transmitir aos estudantes o desejo de continuarem aprendendo e as habilidades e conhecimentos que necessitarão para fazê-lo. Até hoje nenhum sistema escolar se dispôs a enfrentar essa tarefa [...]. Basta tornar os alunos realizadores, basta concentrar nos seus pontos positivos e nos seus talentos a fim de que eles possam se sobressair em tudo o que souberem fazer bem.

Não é o objetivo deste trabalho discorrer sobre as mudanças didático-pedagógicas que devem ou deveriam ocorrer nas escolas, apenas trouxemos este questionamento, pois julgamos importante que haja um encadeamento entre o ensino fundamental, médio, técnico e universitário no que se refere ao desenvolvimento de competências e habilidades tão necessárias e exigidas no atual mercado de trabalho.

Quando se fala em competências e habilidades, estamos diretamente falando em carreira, pois para que se atinja – em uma organização – um determinado posto mais elevado em relação ao qual fomos contratados é necessário seguir um plano de carreira. Para Chanlat (1995, p. 69),

a idéia de carreira nasce com a sociedade industrial capitalista liberal. Ao contrário da sociedade feudal, marcada por uma divisão muito estanque entre o clero, a nobreza e o terceiro Estado (camponeses, artesãos, mercadores, etc.) e por uma grande desigualdade social, sociedade industrial capitalista liberal está, com efeito, fundada sobre as idéias de igualdade, liberdade de êxito individual e progresso econômico.

Competência e habilidade são duas palavras que permeiam o mundo corporativo desde o ano de 2000, e as empresas investem em pesquisas para saber que competências estratégicas precisam desenvolver para continuarem competitivas

e quais competências exigirão de seus colaboradores para que eles as desenvolvam. Para Gorz (2003) e Perrenoud (1997), o trabalhador terá que 'se produzir', pois as competências são desenvolvidas para uma determinada situação.

Para Finck (2002, p. 21-22),

uma competência com uma certa complexidade envolve diversos esquemas de percepção, pensamento, avaliação e ação, que suportam inferências, antecipações, transposições analógicas, generalizações, apreciação de probabilidades, estabelecimento de diagnóstico a partir de um conjunto de índices, busca de informações pertinentes, formação de uma decisão, entre outros.

Já para Mello (2004, p. 55),

a competência se caracteriza como a capacidade de mobilizar conhecimentos, valores, decisões para agir de modo pertinente em uma determinada situação, há que se considerar também os conhecimentos e os valores que estão na pessoa e que nem sempre podem ser observados.

O sentido etimológico da palavra competência, no dicionário Houaiss (2004, p. 173), significa: "conjunto de conhecimentos, habilidades, aptidão; autoridade atribuída a um indivíduo por seu cargo ou sua função; atribuição, alçada". O que se pode inferir destes conceitos sobre competência é que ela é o somatório das experiências profissionais e pessoais que o trabalhador utiliza em seu cotidiano funcional para agregar valor às tarefas que lhe são solicitadas no desenvolvimento de seu trabalho diário. Já habilidade, significa aquilo que um indivíduo sabe fazer aplicando os conhecimentos adquiridos através das suas competências. Podemos, por exemplo, falar de "habilidade em atender pessoas" (profissionais que trabalham com atendimento ao cliente, 'call center' de empresas de telefonia, ou os chamados SACs – serviços de atendimento ao cliente de grandes lojas); "habilidade de oratória" (pessoas que falam em público com desinibição); "habilidade artística" (pessoas que pintam, desenham com maestria). Habilidade também pode ser uma qualidade de alguém em fazer algo, por exemplo, costurar, bordar, fazer origami, habilidade em intervir em assuntos de cunho pessoal, profissional ou político. Para Macedo (2008, p. 5), "habilidade é saber ver, ouvir, comunicar". Podemos exemplificar da seguinte forma: às vezes, o professor tem um bom conhecimento sobre a disciplina, mas não tem didática para fazer com que seus alunos possam aprender; o que acarreta, muitas vezes, na incompreensão da matéria dada. Da

mesma forma, um executivo de uma grande empresa, com um currículo invejável, com excelente experiência, mas sem habilidade para gerenciar sua equipe, liderar, comunicar. No dicionário Houaiss (2004, p. 383), habilidade significa: “apto para fazer algo bem, que atende ao estabelecido por lei”. Portanto, percebemos que possuir habilidades relaciona-se às competências do indivíduo, estando uma vinculada à outra.

A partir da década de 1970, com a crise petrolífera, houve uma queda no consumo automobilístico, pois as pessoas procuravam carros mais econômicos. É neste cenário que surge o toyotismo – que modificou a administração dentro das empresas com a inclusão dos processos de qualidade (*just-in-time*, *kanban*, qualidade total) na linha de produção – fazendo com que muitos dos processos produtivos herdados do taylorismo-fordismo ficassem obsoletos e com isto desencadeassem uma crise estrutural nas empresas. Conceitos como competências, qualidade, produtividade, maximização da produção, automação flexível, haviam sido incorporados pelas empresas japonesas, e isto teve reflexo no trabalho desenvolvido pelo operariado japonês e, posteriormente, nos países subdesenvolvidos, pois para a aplicação desta forma de produção, era necessário que houvesse trabalhadores mais qualificados, que conhecessem as ferramentas da qualidade total, entre outros requisitos. Para Deluiz (2001, p. 13),

as respostas do capital à sua crise estrutural podem ser dimensionadas pelas reestruturações empreendidas no próprio processo produtivo, por meio da constituição das formas de produção flexíveis, da inovação científico-tecnológica aplicada aos processos produtivos, e de novos modos de gerenciamento da organização do trabalho e do saber dos trabalhadores.

Para esta mesma autora, a globalização e a busca pela competitividade fizeram com que houvesse uma re-definição das políticas de recursos humanos e das estratégias empresariais, incluindo nas diretrizes organizacionais o conceito de competência como paradigma para se gerenciar pessoas. Os elementos das novas práticas de gestão que configuram o modelo da competência são:

a) a valorização dos altos níveis de escolaridade nas normas de contratação; **b)** a valorização da mobilidade e do acompanhamento individualizado da carreira; **c)** os novos critérios de avaliação que valorizam as competências relativas à mobilização do trabalhador e seu compromisso com a empresa; **d)** a instigação à formação contínua; e **e)** e a desvalorização de antigos sistemas de hierarquização e classificação, ligando a carreira ao desempenho e à formação. (DELUIZ, 2001, p. 13-14)

Definidas as suas competências as empresas identificam quais as competências necessárias que os seus trabalhadores deverão desenvolver ou adquirir para o exercício da função que cada um desempenha na empresa. A título de ilustração, no quadro a seguir está o resultado do mapeamento das competências elaborado pela empresa MRG, no período de 1997-2000, com mais de quatro mil e quinhentas (4500) empresas. Demonstramos o perfil das organizações do mesmo ramo utilizado na pesquisa da dissertação. Não foi contemplada a instituição de ensino.

	Órgão Público	Comércio Varejista	Indústria
1	Capacidade empreendedora	Capacidade empreendedora	Capacidade empreendedora
2	Capacidade de trabalhar sob pressão	Capacidade de trabalhar sob pressão	Capacidade de trabalhar sob pressão
3	Comunicação	Comunicação	Comunicação
4	Criatividade	Criatividade	Criatividade
5	Flexibilidade	Cultura da qualidade	Cultura da qualidade
6	Liderança	Flexibilidade	Flexibilidade
7	Motivação	Liderança	Liderança
8	Negociação	Negociação	Negociação
9	Planejamento	Organização	Relacionamento interpessoal
10	Visão sistêmica	Planejamento	Tomada de decisão
11		Relacionamento interpessoal	Visão sistêmica
12		Tomada de decisão	
13		Visão sistêmica	

Quadro 1 – Competências por setor.

Fonte: GRAMIGNA (2002), Modelo de Competências e gestão dos talentos.

As competências acima listadas não são um padrão a ser seguido, pois cada organização tem sua cultura, valores e atua em segmentos diferenciados.

No que se refere às competências dos trabalhadores, há que se fazer uma avaliação e um comparativo acerca das competências da empresa, às competências exigidas para o desempenho do cargo e as que o trabalhador já possui, pois ambas têm que estar alinhadas à cultura, à missão e aos valores da empresa. Sendo responsabilidade do trabalhador atualizar-se, minimizando assim o risco de desemprego. Para Deluiz (2001), ao definir essas competências trazemos para o trabalhador implicações contraditórias, que, por um lado, sob o **aspecto positivo**, podemos apontar como:

a) valorização do trabalho, que assume um caráter mais intelectualizado, menos prescritivo, exigindo a mobilização de competências que envolvem domínios cognitivos mais complexos e que vão além da dimensão técnica, demandando novas exigências de qualificação do trabalhador e a elevação dos níveis de escolaridade; **b)** a valorização dos *saberes em ação* da inteligência prática dos trabalhadores, independente de títulos ou diplomas; **c)** maior polivalência do trabalhador, que lhe permite lidar com diferentes processos e equipamentos, assumir diferentes funções e tornar-se multiqualificado; **d)** a possibilidade de construir competências coletivas a partir do trabalho em equipe, maior comunicação, participação e autonomia para o planejamento, execução e controle dos processos produtivos (DELUIZ, 2001, p.15).

E, sob o **aspecto negativo**:

a) a intensificação do trabalho e a desprofissionalização, que são conseqüências de uma polivalência estreita e espúria decorrentes do reagrupamento de tarefas pela supressão de postos de trabalho, ou pelo enxugamento dos quadros das empresas com demissões; **b)** a desprofissionalização ocorre sempre que o trabalhador deixa de atuar dentro da esfera dos saberes, atividades, responsabilidades e referenciais próprios de sua profissão, e que são negociados em acordos coletivos e corporativos e passa a desempenhar papéis e funções próprias de outras áreas e ocupações, com conseqüências para a sua (des)qualificação profissional. (DELUIZ, 2001, p. 15)

Se para Gorz (2003) o indivíduo tem que “se produzir”, para Alaniz (2002, p. 7), os saberes é que são importantes para o desenvolvimento das competências,

o “**saber**”, envolvendo as dimensões práticas, técnicas e científicas, adquirido formalmente ou através da experiência profissional; o “**saber agir**” (também designado como “saber fazer”), que implica a capacidade de transpor conhecimentos para situações concretas, tomadas de decisão, resolução de problemas, enfrentamento de situações novas; o “**saber ser**”, que inclui traços de personalidade e caráter adequados aos comportamentos requeridos nas relações de trabalho, tais como responsabilidade, disponibilidade para inovação e mudança, assimilação de novos valores de qualidade, produtividade e competitividade entre outros.

Podemos relacionar esses saberes com os “pilares do conhecimento” de Delors, que é citado no Capítulo III.

Tendo o trabalhador que se autodesenvolver, isto faz com que ele atue muitas vezes como se fosse uma própria empresa (Eu S/A). Se por um lado isso desmotiva aqueles trabalhadores que tem a tendência à procrastinação, por outro lado estimula aqueles com um perfil empreendedor.

O desenvolvimento de competências e habilidades não ficou restrito à administração, também outras áreas de conhecimento como economia, sociologia, educação e psicologia aderiram a ela. Para Batista (2007, p. 11, *apud* Tanguy e Ropé, 1997), “existe uma tendência de outras noções, que prevaleciam anteriormente como as dos saberes e conhecimentos na esfera educativa, ou a de qualificações na esfera do trabalho, serem substituídas pelas de competência”. Para Batista (2007, p.13),

a ideia que temos de competência é a redefinição de qualificação profissional, capaz de promover um rompimento entre as exigências da qualificação que se voltava para os postos de trabalho, onde imperava a rotina e a monotonia e o aprendizado profissional era para toda a vida. Hoje, impõem-se novas exigências de conhecimentos ao trabalhador, que deve estar preparado, inclusive, para mudar de profissão ao longo da vida. (BATISTA, 2007, p. 13)

Como vimos anteriormente o conceito de habilidade está relacionado ao saber fazer, e de que forma se aplica o conhecimento aprendido (saber agir). Para a autora Deluiz (1996, p. 3), o modelo de competências desenvolvido pela produção flexível exige do trabalhador uma “qualificação real que provêm de várias instâncias, tais como: da formação geral (conhecimento científico), da formação profissional (conhecimento técnico) e da experiência de trabalho e social (qualificações tácitas)”. Estudos do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) indicam que o trabalhador terá que possuir “mais do que um ‘estoque de saberes’ – ‘saber-fazer, saber-ser’ – aplicáveis ao trabalho, à qualificação”. O modelo de competências inclui “necessariamente, a capacidade de enfrentar o imprevisto e o imprevisível, de ir além do domínio de tarefas prescritas”; “a bagagem de conhecimentos e habilidades tenderia a perder importância, valorizando-se, em escala crescente a capacidade de domínio ou condução de situações imprevistas – ‘acontecimentos’ ou ‘eventos’” BATISTA (2007, *apud* BRASIL, 1999, p. 18). De acordo com o MTE, é necessário investir na qualificação do trabalhador, pois o mercado de trabalho está exigindo

novas competências, entendidas como capacidade de diagnóstico e intervenção em tempo real; não basta agir rapidamente; é preciso decidir quem e o que fazer. [...] é necessário que o trabalhador ative ou mobilize todo um *background* de conhecimentos, tácitos ou formais, que o habilitem a fazer diagnósticos, propor soluções e tomar medidas em cadeia de decisões cada vez mais curtas. (BRASIL, 1999, p. 18)

A necessidade de se ter trabalhadores competentes e competitivos em todas as áreas fica transparente a cada dia, nos discursos de empresários e do governo. Para o trabalhador que vem ao longo de sua vida laboral se profissionalizando e atento às demandas do mercado passa a ser ao mesmo tempo uma oportunidade de crescimento e valorização, mas também é um fator de *menos valia* àquele que não tem ou teve oportunidade de melhores estudos. O Brasil é, nesse contexto, um País de grande disparidade educacional e salarial, da população economicamente ativa. Em pesquisa realizada pelo Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE/2005) – da qual apresentamos os dados abaixo – a população economicamente ativa em 2005 era de noventa e seis milhões trinta e um mil novecentos e setenta e um (96.031.971) no Brasil. Na região Sul, quinze milhões cento e trinta e sete mil e novecentos e cinquenta e quatro (15.137.954). Desses, cinquenta e cinco ponto dez por cento (55,10%) têm nível superior, mestrado ou doutorado, e estão na faixa de idade de 18 a 24 anos (na região Sul). Em relação ao Brasil como um todo, o percentual para essa mesma faixa etária é de trinta e seis ponto nove por cento (36,9%). Percebe-se que há um grande percentual de profissionais qualificados concentrados na região Sul, o que para um País como o nosso já é uma grande desigualdade. Não é nosso objetivo, aqui, comparar com outras regiões ou explorar melhor essa pesquisa do DIEESE. Apresentamos os dados da região Sul a título de ilustração, pois a pesquisa feita para esta dissertação foi realizada em instituições nos Estados do Rio Grande do Sul e Santa Catarina.

A questão das competências tem ocupado um lugar bastante importante na sociologia do trabalho, “pois à sociologia interessam as formas de conduta e atitudes do indivíduo que sejam relevantes para o sistema social” (ROGGIERO, 2008, p.5.). Com as grandes mudanças que estão ocorrendo atualmente e das quais somos partícipes, a sociologia continua sendo essencial ao trazer lucidez sobre tais transformações e seus efeitos sociais. Desde o início da industrialização, em todos os segmentos, e isso data desde o século XVIII, houve mudanças nos modos de produção, inicialmente máquinas movidas a vapor, posteriormente a mecanização até as tecnologias hoje utilizadas. Se por um lado essas mudanças colaboraram com a produtividade e competitividade das empresas, por outro modificaram as relações de trabalho entre *empregado x empregador*, acarretando com isto não só problemas sociais como também ameaçando garantias trabalhistas arduamente conquistadas pelos trabalhadores ao longo do século XX. Tendo em vista este quadro de

transformações, Offe (1994, p. 175) questiona a “centralidade do trabalho” como elemento essencial para a Ciência Social. Para este mesmo autor, o trabalho deixa de situar-se como o fato social principal abrindo espaço para a “sociedade de serviços pós-industrial” (*apud* BELL, 1980, p.178). Dessa forma, conceitos como divisão do trabalho, classes trabalhadoras, entre outros, que por muitos anos permearam as relações de trabalho, e foram motivos de muitas pesquisas e discussões, não só de natureza sociológica, mas também da psicologia do trabalho. A sociedade do trabalho, tal qual conhecemos, perdeu sua importância na organização da vida social, dando espaço para a sociedade do serviço, que está se formando oriunda na nova tecnologia, com isto criando espaço para “novos campos de ação caracterizada por novos agentes e por uma nova forma de racionalidade (OFFE, 1994, p. 197).

Para Richta (1972, p. 100),

nas sociedades que conhecemos até hoje, o trabalho teve um papel predominante na vida da grande maioria dos indivíduos. Em primeiro lugar, o trabalho é o meio fundamental de vida para o homem e como tal faz parte da esfera da necessidade; mas o trabalho é também uma forma específica, história da inata existência de auto-realização do homem, de sua autocriação ativa, e sob este aspecto ultrapassa os limites da necessidade, delimitando uma dimensão da liberdade. Assim, o trabalho pode explicar não só o modo, mas também os limites dentro dos quais se desenvolveu a existência humana. Com o trabalho, o homem “age sobre o mundo externo e o transforma”, mas “o homem ao mesmo tempo muda sua própria natureza”.

E esta mudança pode ser observada através do modo de produção do trabalho. O trabalhador, que antes executava tarefas manuais, muitas vezes artesanais, viu seu trabalho ser mecanizado, fracionado. E, não é só isso. A industrialização deslocou o centro do trabalho humano, que antes era no campo, para as fábricas, nos grandes centros. Essa divisão industrial do trabalho reduziu o trabalhador a um mero executor, muito diferente de sua atividade originária de artesão, “que fazia de um trabalho limitado, e por si mesmo completo, a condição e o limite de sua própria vida” (RICHTA, 1972, p. 117). Essa mecanização do trabalho, que para alguns estudiosos nada mais é do que redução de mão-de-obra, fez com que os processos de trabalho fossem redefinidos. Para Touraine (2006, p. 78),

o trabalho qualificado capaz de permitir certa autonomia aumentou muito em relação ao trabalho não qualificado, apesar do forte aumento dos trabalhos precários. A falta de qualificação se deu porque em tendo a tecnologia

redefinido alguns processos de trabalho, muitos dos trabalhadores não conseguiram acompanhar esta demanda tendo que se submeter muitas vezes a baixos salários quando não ao desemprego.

Por outro lado surge o que Richta (1972, p. 113) chamou de “setor não-produtivo (serviços)”, que vem crescendo anualmente com grande incremento no comércio, nos serviços financeiros, nos setores administrativos, bem como na economia informal e no empreendedorismo.

Como pode ser observado, toda essa mudança tem implicações não só no trabalho, mas na sociedade contemporânea como um todo. Da mesma forma que há trabalhadores qualificados e empresas criando condições para capacitá-los – veremos isto no Capítulo II – há um grande contingente de pessoas mal qualificadas e com baixa escolaridade que correm o risco de ter subempregos ou de ficar à margem da sociedade.

CONSIDERAÇÕES

O presente capítulo procurou apresentar de forma concisa as transformações ocorridas com o uso da tecnologia inicialmente nos meios de produção fabril e ao longo do século XX no cotidiano das empresas e interferindo com muita propriedade na formação do indivíduo (conhecimento, aprendizado, competências e habilidades). Essa formação, que começou nas organizações corporativas e se estendeu até as universidades, certamente atingirá as escolas de nível fundamental e médio. As influências das tecnologias na educação serão vistas no capítulo que segue.

CAPÍTULO II – ASPECTOS DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, DA EDUCAÇÃO CORPORATIVA E A SOCIALIZAÇÃO DO ENSINO

Não foi só nas relações de trabalho que houve modificações com a inserção da tecnologia, também na obtenção do conhecimento estão ocorrendo mudanças pelo uso de tais tecnologias. O objetivo, neste capítulo, é o de apresentar alguns aspectos históricos no que se refere à criação de escolas técnicas, ao surgimento da educação corporativa e à EaD, e de que forma esta contribui para a socialização e democratização do ensino.

2.1 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: ASPECTOS HISTÓRICOS E CARACTERÍSTICAS

Como mencionado na Introdução deste trabalho, um dos primeiros registros da EaD foi em Boston, nos Estados Unidos, em 1728, com o curso de taquigrafia, que dizia: “Qualquer pessoa que queira estudar taquigrafia pode ter várias lições enviadas a sua casa semanalmente, e estará tão bem instruído quanto uma pessoa que more em Boston”.⁵ Entre os anos de 1833 a 1891, em diversos países como Suécia, Inglaterra e Estados Unidos surgiram cursos a distância de licenciatura. Cursos de mestrado e doutorado, realizados no Instituto Illinois Wesleyan, 1877, que “pode ser considerada a primeira Universidade Aberta do mundo” (TORRES, *apud* ALVES, 1994, p. 10). Países como Noruega, Austrália, Nova Zelândia e Canadá foram pioneiros em “levar educação por correspondência a populações dispersas e com dificuldades de acesso à instrução, decorrentes de uma topografia irregular” (TORRES, 2005, p. 31). Aos poucos, no século XX, a educação a distância vai se instituindo como uma modalidade válida para diversos níveis de ensino, apesar do preconceito de alguns educadores, que creditavam ao ensino por correspondência como sendo de “segunda classe” (TORRES *apud* TIFFIN, 1995, p. 2). No Brasil, em 1904, surge o ensino por correspondência. A multiplicação, em 1920, das emissoras de rádio em todo o mundo fez com que essa mídia fosse decisiva para o

⁵ Idem nota n. 1.

desenvolvimento da EaD e seu principal meio de divulgação e aprendizado. Em 1923, o russo Vladimir Zworykyn patenteou seu invento, chamado de iconoscópio, que utilizava o princípio da persistência dos sinais luminosos. Esse invento possibilitou a criação da televisão, equipamento que desempenhou papel fundamental na educação a distância (TORRES, 2005). Da década de 1930 até o final da década de 1970, houve uma grande evolução na EaD com a criação de diferentes mídias, como fitas de vídeo e áudio, experiências de transmissão de programas educacionais via satélite, a fundação e criação de diversas universidades voltadas para a EaD em países como: Israel, Alemanha, Bélgica, Portugal, entre outros. Aqui no Brasil, em 1941, foi criado o Instituto Universal Brasileiro, um dos pioneiros na EaD em nosso País. Dessa data (1941), com a utilização de material impresso e posteriormente com o surgimento de mídias como TV, rádio e fitas-cassete, até a década de 1990 houve um avanço na EaD. Mas, sem dúvida alguma, foi com a utilização da *internet* e das novas tecnologias de informação e comunicação (NTICs) que houve um salto de qualidade na EaD, proporcionando aos sujeitos do ensino-aprendizagem (aluno-professor-instituição) uma melhor qualificação didático-pedagógica. O quadro a seguir melhor exemplifica a evolução da EaD no Brasil e o uso das tecnologias utilizadas.

1904	Mídia impressa + correio = ensino por correspondência
1923	Rádio Educativo Comunitário
1941	Criação do Instituto Universal Brasileiro
1965-1970	Criação das TVs educativas pelo poder público
1980	Oferta de supletivos via telecurso (televisão e materiais impressos), por fundações sem fins lucrativos.
1985	Computador <i>stand alone</i> ou rede local nas universidades
1985-1998	Uso de mídias de armazenamento (vídeo-aula, disquetes, <i>CD-ROM</i> , etc.) como meios complementares.
1989	Criação da Rede Nacional de Pesquisa (uso de BBS, <i>Bitnet</i> e <i>e-mail</i>).
1990	Uso intensivo de teleconferências (cursos via satélite) em programas de capacitação a distância
1994	Início da oferta de cursos superiores a distância por mídia impressa
1996	Disseminação da <i>internet</i> nas Instituições de Ensino Superior via RNP.
1997	Criação de Ambientes Virtuais de Aprendizagem – AVA
1997	Início da oferta de especialização a distância, via <i>internet</i> , em universidades públicas e particulares.
1999-2001	Criação de redes públicas, privadas e confessionais para cooperação em tecnologia para o uso das NTICs na EaD
1999-2002	Credenciamento oficial de instituições universitárias para atuar em EaD

Quadro 2 – Histórico do uso de tecnologias na EaD no Brasil.

Fonte: UNISUL – Fundamentos da Educação a Distância (VIANNEY, TORRES e SILVA, 2005).

O uso de tecnologias para o ensino em educação a distância fez com que fossem criadas mídias associativas entre as principais instituições de ensino, objetivando qualificar seus projetos pedagógicos com o desenvolvimento de *softwares* educacionais, isso resultou na formação de redes de cooperação entre as instituições. De acordo com Torres (*apud* VIANNEY, 2002, p. 9),

as redes compartilham os investimentos em tecnologia e buscam formar profissionais do ensino superior para atuar com apropriação/criação e ajuste de metodologias, definição e domínio de novas tecnologias, gestão acadêmica de universidades virtuais, administração de custos de produção, direitos autorais, marketing, remuneração de tutores, precificação para venda aos novos alunos e sistemas para acreditação nacional e internacional.

Inicialmente seis grandes redes (CEDERJ, UNIREDE, IUVB.BR, VEREDAS e RICESU) se uniram consolidando a importância da educação bem como ratificando a importante colaboração da mídia neste segmento. Também o governo federal fez a sua parte através do Decreto n. 2.494, 10/02/98, que sinalizou com a possibilidade de a EaD fazer uso de novas tecnologias de ensino-aprendizagem, mediatizados através de diferentes recursos didáticos isolados ou combinados.

É notável o evidente interesse que esta modalidade provocou, motivando o surgimento de vasta literatura acerca deste assunto em todo o mundo, gerando com isso inúmeras tentativas de se definir o que vem a ser a EaD. Isso se deu devido às mudanças ocorridas ao longo do tempo, desde cursos por correspondência até a utilização das novas tecnologias de informação e comunicação, passando pelos recursos didáticos e metodológicos existentes e pela capacidade de cada país em adaptar esta modalidade de ensino às suas necessidades e aos interesses sociais e políticos. Por haver tantas características e particularidades, têm sido quase que inviável conceituar educação a distância. Porém, de acordo com Aretio (1994, p. 52), foi possível chegar a um acordo mais ou menos consensual. Para este autor, EaD é:

um sistema tecnológico de comunicação bidirecional, que pode ser massivo e que substitui a interação pessoal em aula do professor e do aluno como meio preferencial de ensino, pela ação sistemática e conjunta de diversos recursos didáticos e apoio de uma organização e tutoria, que propiciam a aprendizagem independente e flexível dos estudantes.⁶

⁶ Tradução da autora.

Mais precisamente nos anos 1970, com a inserção do rádio e da televisão, dois meios de comunicação em massa, e, posteriormente, a fita-cassete e o vídeo contribuíram para que houvesse uma mudança pedagógica valorando ainda mais a importância da EaD. Estas mídias colaboraram com as universidades nos países industrializados e nos países em desenvolvimento, canalizando um grande número de alunos, pois mesmo aqueles que ainda não haviam completado seus estudos de ensino médio foram aceitos na educação superior. A EaD não só expandiu a capacidade das universidades como também desenvolveu novas formas de combinação de trabalho e estudo (através da educação corporativa nas organizações), introduziu estudos universitários regulares na educação de adultos e inspirou e efetuou importantes inovações pedagógicas (PETERS, 2004).

Em 2005, foi criada, aqui no Brasil, a Universidade Aberta (UAB), que em parceria com a Associação dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino (Andifes), tem como objetivo “a oferta de cursos e programas de EaD – educação superior – em parceria com universidades públicas, por meio de consórcios com Estados e Municípios” (MOTA, 2007, p. 17). Em artigo publicado no Anuário ABRAEAD (2007), o então secretário de Educação a Distância do MEC, explica que

o projeto caracteriza-se pela reafirmação do caráter estratégico da educação superior e do desenvolvimento científico, tecnológico e de inovação para o crescimento sustentado do País, bem como faz parte do atual conjunto de políticas públicas desenvolvidas pelo Governo Federal para a área de educação, especialmente na área de programas voltados para a expansão da educação superior com qualidade e promoção de inclusão social.

A oferta de cursos de EaD por meio da UAB iniciou em março de 2006 por intermédio do curso-piloto em 20 Estados, com o curso de Administração de Empresas, uma parceria entre Ministério de Educação e Cultura – Secretaria de Educação a Distância (MEC-SEED) e o Banco do Brasil (integrante do Fórum das Estatais pela Educação) e instituições federais e estaduais de ensino superior.⁷

Para Mota (2007), a Universidade Aberta do Brasil vai se firmando como um importante acontecimento para a educação brasileira, com o propósito de reunir intenções e experiências das instituições de ensino superior, que atuando separadamente “não teriam como ganhar a desejável escala nacional de atuação”.

⁷ Disponível em: <<http://www.uab.mec.gov.br/cursopiloto.php>>. Acesso em: 01 out. 2007.

Tendo como compromisso a expansão e interiorização, a oferta de cursos e programas de educação superior no País, a UAB tem como principais objetivos:

Oferecer, prioritariamente, cursos de licenciatura e de formação inicial e continuada a professores da educação básica; oferecer cursos superiores para capacitação de dirigentes, gestores e trabalhadores em educação básica dos Estados e dos Municípios; ofertar cursos superiores nas diferentes áreas do conhecimento, ampliando o acesso à educação superior pública, reduzir as desigualdades de oferta de ensino superior entre as diferentes regiões do país; estabelecer um amplo sistema nacional de educação superior a distância e fomentar o desenvolvimento institucional para a modalidade de educação a distância, bem como a pesquisa em metodologias inovadoras de ensino superior apoiadas em tecnologias de informação e comunicação. (MOTA, 2007, p. 17)

Percebe-se, então, que a criação da Universidade Aberta do Brasil tem muito a contribuir com as demandas educacionais emergenciais do País. A EaD está se consolidando como um meio eficaz de proporcionar à população brasileira o acesso ao ensino superior. De acordo com o Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância (ABRAEAD/2007, p. 17), “somente 11% dos brasileiros com idade de 18 a 24 anos têm acesso à educação superior”. Esse Anuário também destaca que

o número de instituições cadastradas aumentou de 217 em 2005 para 225 em 2006. Segundo a base de dados coletada, chegou a 2,2 milhões, só no ano passado (2006), o número de matrículas de brasileiros em cursos dessa modalidade, o que significa que, em 2006, um em cada 80 brasileiros frequentou um curso a distância, só nas instituições ouvidas pela ABRAEAD. Já estando incluídos na conta os alunos de instituições credenciadas pelo Sistema de Ensino, assim como funcionários de empresas que praticam educação corporativa e outros projetos regionais escolhidos por critérios de temporalidade e abrangência da pesquisa. (ABRAEAD, 2007, p. 23)

No quadro abaixo, dados do Anuário e de dez grandes projetos, em 2006:

Local onde fez o curso	Nº de alunos
Instituições autorizadas e cursos credenciados pelo Sistema de Ensino (ABRAEAD/2007)	778.458
Educação corporativa e treinamento em 27 instituições (ABRAEAD/2007)	306.858
Brasil Telecom	30.934
Vale do Rio Doce	12.726
Secretaria Especial de Educação a Distância do Ministério de Educação (SEED/MEC)	50.872
SEBRAE	300.000
SENAC	73.000
Governo do Estado de São Paulo	85.470
OI Futuro (Instituto Telemar)	515.000
CIEE	33.771
Fundação Bradesco	88.981
Fundação Roberto Marinho	3.000
Total	2.279.070

Quadro 3 – Número de brasileiros matriculados em cursos de Educação a Distância.

Fonte: ABRAEAD/2007 e as próprias instituições.

O que se pode observar dos dados acima, é que o número de estudantes em instituições autorizadas pelo Sistema de Ensino (778 mil) revelou um crescimento de 54% em relação ao número de alunos a distância no ensino credenciado do ano anterior. Analisando as instituições credenciadas percebe-se um perfil incomum da EaD. Por exemplo, no ano de 2007, “a região Sudeste deixou de ser a que tem maior número de alunos, cedendo lugar para a região Sul. O crescimento, no entanto, é geral, embora o número de instituições não tenha crescido tanto quanto o de alunos” (ABRAEAD, 2007, p. 24).

No quadro abaixo, temos o comparativo do crescimento de instituições autorizadas nos anos de 2004, 2005 e 2006:

	2004	2005	2006	Crescimento 2004-2006
Número de instituições autorizadas ou com cursos credenciados	166	217	225	36%
Número de alunos nas instituições	309.957	504.204	778.458	150%

Quadro 4 – Crescimento do número de Instituições autorizadas pelo Sistema de Ensino (MEC e CEEs) a praticar EaD e de seus alunos, de acordo com levantamento do ABRAEAD 2004-2006.

Fonte: ABRAEAD/2007.

O Anuário da ABRAEAD/2007 destacou algumas novidades levantadas pela pesquisa feita através de dados fornecidos pelo Ministério da Educação, no que se refere às instituições credenciadas: pesquisas com essas instituições para

detalhamento de recursos e metodologias, pesquisas em empresas que praticam Educação Corporativa, pesquisa com mercado fornecedor de EaD, pesquisa sobre evasão escolar, feita com ex-alunos de todo o País e base de dados sobre projetos em EaD realizados por instituições idôneas.

O resultado foi:

- “aumentou a representatividade da amostra pesquisada. Em 2004 era de 37% e em 2006 subiu para 55% (p. 73)”;
- “São Paulo, Rio de Janeiro e Rio Grande do Sul vêm perdendo espaço relativo, enquanto Santa Catarina e Pará crescem em representatividade (p. 74)”;
- “os cursos mais frequentes entre as instituições que praticam EaD no País são os de especialização (pós-graduação *latu sensu*), que formam o maior grupo entre as que têm credenciamento federal (solicitado pelo Ministério da Educação), sendo praticados por 41% das instituições pesquisadas (p. 77)”;
- “entre as instituições com credenciamento em nível estadual, os tipos de cursos mais praticados são os de educação de jovens e adultos (EJA), Ensino Médio e Fundamental por 44% delas, e de educação profissional, por 19% das instituições (p. 77)”;
- “a prova escrita presencial é a forma de avaliação mais utilizada pelas instituições de EaD, sendo utilizada por 65,60% delas (p. 91)”;
- “o *e-mail* é o apoio tutorial mais comum nas escolas de EaD, sendo usado por 88,5% delas. O telefone e o professor disponível pela *internet* também são bastante utilizados (p. 88)”;
- “86,4% das escolas utilizam mídia impressa (livros, apostilas) para aulas em EaD. O aprendizado mediado pela *Internet (e-learning)* é utilizado por 56%). Todas as regiões seguem este padrão, à exceção do Centro-Oeste, principalmente o Distrito Federal, onde as escolas utilizam mais o *CD-Rom* que o próprio *e-learning* (p. 86)”;
- “entre as escolas que utilizam o *e-learning*, a interatividade preferida é a de tempo real. Salas de bate-papo (*chats*), fóruns de discussão e serviços como *Messenger*, *ICQ* e *Yahoo* são algumas das alternativas mais citadas para essa interatividade em tempo real (p. 86)”.

Através do resultado dessa pesquisa observa-se o quanto a tecnologia colaborou para o desenvolvimento e motivação do aprendiz, utilizando diversas mídias associativas. Para Lévy (1993, p. 75),

as tecnologias têm papel fundamental no estabelecimento dos referenciais intelectuais e espaços-temporais das sociedades humanas; isto é, todas as formas de construção do conhecimento estão estruturadas em alguma tecnologia.

Pode-se citar como uma característica que diferencia a EaD dos cursos presenciais o fato de que os alunos não precisam estar reunidos em um mesmo lugar para estudarem, pois as NTICs propiciam a esses o acesso às aulas do local onde estiverem, que pode ser sua casa ou local de trabalho. Mas, convém lembrar que é de extrema importância que o aluno sinta que está em um ambiente onde há confiabilidade por parte da Instituição. E essa confiabilidade traduz-se através do cumprimento de tarefas rotineiras por parte da equipe que compõe o curso que o aluno está cursando, tais como: que as aulas presenciais serão sistemáticas (se o curso escolhido usar esta metodologia); que o material estará à disposição ou será enviado em tempo hábil para leituras antes das aulas; e que a equipe de pronto-atendimento esteja comprometida com a agilidade, excelência e qualidade nas informações que serão prestadas.

Outras características que compõem a EaD são as comunidades virtuais de aprendizagem *on-line* e os ambientes virtuais de aprendizagem (AVA). De acordo com Pallof e Pratt (2004, p. 37),

as questões relativas à educação devem estar centradas com base nas identidades e nos modos de pertencimento, os aspectos sociais da educação e a necessidade que o aluno tem de participar de um grupo é que são mais importantes. O valor da educação se dá na participação social e no envolvimento ativo com a comunidade; a identidade social conduz à aprendizagem, pois quando o desenvolvimento da comunidade é estimulado, a experiência educacional torna-se mais notável, já que as relações tendem a ficar mais fortes.

Esses mesmos autores observam que uma comunidade *on-line* consiste de pessoas, de um objetivo, de políticas comuns e dos sistemas de computador. Visto pelo contexto das salas de aula *on-line*,

as pessoas envolvidas são os alunos, os professores, os administradores do programa e a equipe de suporte técnico. **O objetivo** é o envolvimento no próprio curso. **As políticas e diretrizes** funcionarão como regras para a interação e a participação; elas não apenas ditam o modo pelo qual os alunos participarão, mas também como a interação ocorrerá. **O sistema computacional** em um curso *on-line* é o *site* do curso, no qual todos – instrutores e alunos – encontram-se de maneira regular para levar o curso adiante. É provável que seja um *site* hospedado no servidor de uma universidade e acessado das casas dos alunos, de laboratórios no *campus* ou de terminais públicos. A tecnologia serve como um veículo pelo qual o curso é conduzido. (PALLOF e PRATT, 2004, p. 38-39)

O sistema computacional citado acima pelos autores é mais conhecido na EaD como ambiente virtual de aprendizagem (AVA), que tem por objetivo dar suporte às atividades mediadas pelas tecnologias de informação e comunicação. Fazem parte do ambiente de *web* do curso. Através do AVA é possível integrar várias mídias, linguagens e recursos, uma vez que as informações são apresentadas de maneira organizada, a fim de colaborar com o entendimento do aluno. O propósito maior, no entanto, é desenvolver a interatividade entre aluno-professor-instituição-colegas e objetos de conhecimento, que será de grande valia, partindo-se do princípio que o estudo a distância geralmente é realizado sozinho – não se está numa sala de aula e sim em sua casa ou ambiente profissional. Por isso que o *design* instrucional e o material educativo devem ser apresentados de forma a motivar o aluno a estudar e interagir, socializando seu aprendizado. Tanto o AVA como a *Internet* possuem os mesmos recursos (*e-mail*, fórum, *chat*) que, quando empregados para fins educacionais, dão suporte às aulas *on-line* e também podem ser utilizados como apoio às atividades presenciais de sala de aula

permitindo expandir as interações da aula para além do espaço-tempo do encontro face a face ou para suporte às atividades de formação semipresencial nas quais o ambiente virtual poderá ser utilizado tanto nas ações presenciais como nas atividades a distância. (ALMEIDA, 2003, p. 5)

Tanto as comunidades virtuais de aprendizagem como os ambientes virtuais de aprendizagem são recursos mediáticos utilizados em EaD de acordo com as mídias que serão empregadas no processo metodológico. Cabe à equipe de técnicos, *designers* e docentes escolher qual o recurso que melhor se adapta ao seu público e às características do curso.

Até aqui falamos sobre os aspectos históricos da EaD e suas características, mas, não podemos esquecer e nem deixar de mencionar é que até bem pouco

tempo atrás o ensino por correspondência era visto como ensino de “segunda linha”, “segunda classe”, “muito fácil”, “não muito distante”, além de a EaD, inicialmente, por conta desses mesmos preconceitos, não ser bem vista. Mesmo regulamentada por lei (Decreto n. 5.622/2005 e LDB n. 9.394/96) e tendo Instituições de Ensino Superior (IES) com credibilidade em educação e credenciadas junto ao SEED-MEC, a EaD ainda não é vista com “bons olhos” no meio acadêmico entre docentes e alunos. Para minimizar esta situação, as IES investem em tecnologia de ponta, mudança didático-pedagógica, capacitação de docentes,

estimulando-os a utilizar as ferramentas já disponibilizadas para o ensino a distância mesmo para as aulas presenciais: uma forma de “quebrar o gelo” e familiarizar professores e alunos com o uso de novas tecnologias da informação e comunicação. (HICKEL, 2006)⁸

De acordo com Rover (2005),⁹

o Brasil ocupa hoje posição de destaque no campo da infra-estrutura de comunicação para suporte a projetos de EaD. O serviço estatal é eficiente e abrange o imenso território nacional. A infra-estrutura da *internet* tem se expandido rapidamente. O mesmo vale para a rede de comunicação telefônica, radiofônica e televisiva (aberta e por assinatura). Quanto ao *software* temos empresas que exportam sistemas para educação *on-line* para o mundo inteiro.

Percebemos que não há motivos para que o preconceito inicialmente existente permaneça, uma vez que o governo se empenha em possibilitar melhores condições de educação aos brasileiros com investimentos na área. Mesmo correndo-se o risco de se ter uma educação de “segunda classe”, por conta de instituições que veem na EaD somente uma fonte de lucro sem o menor sentido de acuidade e responsabilidade com a educação oferecida, não podemos deixar que a educação a distância seja desvalorizada. Afinal, vivenciamos uma nova fase da EaD com a utilização de novas ferramentas de comunicação, com o uso intensivo da *internet*, além das mídias já conhecidas. Sem falar que esta modalidade de ensino contribui na construção da cidadania. Afinal, como dizia Monteiro Lobato (maior escritor da literatura infanto-juvenil brasileira), “um País se faz com homens e livros”.

⁸ Disponível em: www.abed.org.br/seminario2006

⁹ Disponível em: www.infojour.ufsc.br/aires/arquivos

2.2 O SURGIMENTO DAS ESCOLAS TÉCNICAS

No livro *O capital* (1975), Karl Marx fala que um grande número de trabalhadores sob o comando de um mesmo capital é o ponto de partida natural tanto da cooperação em geral quanto da manufatura, e a divisão manufatureira dos trabalhos torna o incremento do número dos trabalhadores empregados uma necessidade técnica. A quantidade de matéria-prima consumida num tempo dado por determinada quantidade de trabalho aumenta na mesma proporção em que a produtividade cresce em virtude da divisão do trabalho. O organismo coletivo que trabalha na cooperação simples ou na manufatura é uma forma de existência do capital. Enquanto a cooperação simples, em geral, não modifica o modo de trabalhar do indivíduo, a manufatura o revoluciona inteiramente e se apodera da força individual de trabalho em suas raízes. Originariamente, o trabalhador vendia sua força de trabalho ao capital por lhe faltarem os meios materiais para produzir uma mercadoria. Agora, sua força individual de trabalho não funciona se não estiver vendida ao capital. Ela só opera dentro de uma conexão que só existe depois da venda, no interior da oficina capitalista. A relação capital x trabalho trouxe consequências morais que afetaram principalmente mulheres e crianças com a exploração do trabalho destes. De acordo com Marx (1975, p. 450),

na Inglaterra não só o homem fazia parte do processo de produção nas fábricas, mas também sua família (mulher e filhos), onde muitas vezes as crianças eram vendidas gerando com isto a degradação moral ocasionada pela exploração capitalista do trabalho de mulheres e crianças. Sem falar no aumento da jornada de trabalho que eram de dezoito (18) horas diárias para uma só pessoa.

O prolongamento desmedido da jornada de trabalho, produzido pela maquinaria nas mãos do capital, ao fim de certo tempo provoca reações na sociedade que, ameaçada em suas raízes vitais, estabelece uma jornada normal de trabalho, legalmente limitado. Para Pochmann (2001, p. 53), foi a partir da segunda metade do século XVIII que a indústria deu um salto qualitativo e quantitativo através da “máquina a vapor, mecanização das indústrias têxteis, uso do carvão mineral”, com isto houve um aumento na capacidade produtiva das máquinas tornando-as

mais rápidas e conseqüentemente aumentando a produção, o quê beneficiou em muito o empresariado da época.

No século XVIII, enquanto a Europa vivia a sua Revolução Industrial e todos os problemas sociais dela oriundos, o Brasil, nessa época, vive ainda sobre a exploração da mão-de-obra escrava. Para Cunha (2000, p. 16),

essas relações escravagistas de produção afastaram a força de trabalho livre, o artesanato e a manufatura. O emprego de escravos como carpinteiros, ferreiros, pedreiros, tecelões, etc, afugentava os trabalhadores livres, empenhados em se diferenciar do escravo, o que era da maior importância diante de senhores/empregadores, que viam todos os trabalhadores como *coisa sua*.

Somente entre 1880-1884 deu-se a criação de numerosas manufaturas. No início do século XIX, a indústria brasileira era incipiente, os investimentos eram escassos, o país era desprovido de conhecimento técnico. De acordo com Cunha (2000, p. 81), a mão-de-obra operária era inexistente,

gerada muito vagarosamente a partir de duas fontes: **a primeira** de crianças órfãs, os delinqüentes presos e outros miseráveis, e **a segunda** fonte foi a própria imigração de mestres e operários europeus, a quem se recorria por causa da insuficiência da primeira fonte, a produção do operariado constituiu, portanto, numa combinação de dominação com processos socializadores, que não se desenvolviam espontaneamente no âmbito familiar nem na própria produção.

A contratação dos imigrantes serviu não só para o manejo das máquinas manufatureiras, como também para treinar os outros operários (escravos livres e assalariados), dando início à formação de operários, mecânicos e “manufaturas inteiramente nacionais”, e à criação de escolas de ofício a partir do final do século XIX, sendo considerado o acontecimento mais marcante do ensino profissional na Primeira República (CUNHA, 2000). Em setembro de 1909, através do Decreto n. 7.566/1909, do então presidente Nilo Peçanha foram criadas as escolas de aprendizes artífices que tinham como finalidade “a formação de operários e contramestres, mediante ensino prático e conhecimentos técnicos necessários aos menores que pretendessem aprender um ofício” (CUNHA, 2000, p. 63). Foram criadas cinco escolas profissionais: **a)** três para o ensino de ofícios manufatureiros; **b)** duas para o ensino agrícola.

De acordo com Cunha (2003, p. 64-65), o curso de **ensino prático elementar de indústria** teriam duas divisões, uma preparatória e a outra técnica.

Na preparatória, os alunos cursariam metódica e, gradativamente, as matérias da instrução primária elementar. A divisão técnica, por sua vez, compreenderia duas seções, uma de ensino e outra de aplicação (ou simplesmente seção de aprendizagem, como o projeto se chamava). A educação geral seria desenvolvida por onze cadeiras, todas elas aplicadas às mais diversas exigências da indústria. A aprendizagem industrial, destinada a alunos de ambos os sexos, de idade acima dos quatorze (14) anos, compreenderia oficinas para o ensino dos ofícios que vão desde carpinteiro, marceneiro, entalhador, etc., para homens, e tipografia, relojoaria, papelaria, etc., para mulheres. Além das oficinas para o ensino desses ofícios, o curso prático contaria ainda com um gabinete de física, um laboratório de química, coleções de história natural e um ginásio. (CUNHA, 2003)

Um dos motivos para a criação das escolas de aprendizes artífices foi o cunho sociológico e dever constitucional que cabe à Nação “formar cidadãos úteis à mesma (Decreto n. 7.566/1909)”. Isso fez com que ao longo do século XX o governo federal, através de seus órgãos, criasse diretrizes para o crescimento da educação profissional.

É neste contexto que em 1942, no então governo do presidente Getúlio Vargas é criado através do Decreto-Lei n. 4.048 o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI, cujo objetivo é atender a uma necessidade premente: a formação de mão-de-obra para a incipiente indústria de base. Já na ocasião estava claro que sem educação profissional não haveria desenvolvimento industrial para o País. Para Cunha (2000, p. 38),¹⁰

ao contrário das modalidades de recrutamento das escolas de aprendizes artífices, de forte conteúdo ideológico ligado ao assistencialismo, as novas escolas industriais previam a realização de "exames vestibulares" e de testes de aptidão física e mental. A pobreza deixava de ser, então, critério suficiente para o aprendizado de um ofício, embora não perdesse seu caráter implicitamente necessário. A aptidão para o ofício, incluindo aí as atitudes consideradas adequadas para o desempenho de uma atividade industrial qualquer, passava a ser um fato prioritário na admissão.

Observa-se, já nesta época, que o perfil do trabalhador na indústria começa a mudar. E não é para menos. Tendo o Brasil como presidente Juscelino Kubitschek, que acelerou o processo de industrialização no país, ao fim da década de 1950,

¹⁰ Disponível em: www.flacso.org.br/data/biblioteca.

o SENAI já estava presente em quase todo o território nacional e começava a buscar, no exterior, a formação para seus técnicos. Logo, tornou-se referência de inovação e qualidade na área de formação profissional, servindo de modelo para a criação de instituições similares na Venezuela, Chile, Argentina e Peru. (SENAI, 2008, p.1)

Desde 1980, o SENAI, percebendo as mudanças tecnológicas que estavam acontecendo, “decidiu investir em tecnologia e no desenvolvimento de seu corpo técnico. Expandiu a assistência às empresas, investiu em tecnologia de ponta, instalou centros de ensino para pesquisa e desenvolvimento tecnológico, atuando em EaD desde 1994” (SENAI, 2008). De lá para cá realizou diversos cursos nesta área incluindo parcerias com empresas e instituições de ensino. O SENAI é uma das empresas participantes da pesquisa nesta dissertação. No item Análise dos Dados está descrito seu histórico nessa área.

Mesmo com a criação do SENAI em 1942, que profissionalizou a indústria, a educação profissional começou a ter mais importância através do projeto do Ministério de Educação e Cultura (MEC), em 1991, por meio da Secretaria Nacional de Ensino Técnico (SENETE), que elaborou a proposta do Sistema Nacional de Educação Tecnológica, com a justificativa de que,

se o Brasil quisesse ingressar num novo patamar de desenvolvimento, seria preciso fazer investimentos na formação e no desenvolvimento de recursos humanos, bem como investimentos em Educação Profissional [...], com isto o País se aproximaria mais dos “interesses imediatos dos empresários e das recomendações dos órgãos internacionais que das perspectivas democratizantes inerentes aos projetos defendidos pelas entidades da sociedade civil”. (MANFREDI, 2002, p. 117-118)

O Ministério do Trabalho, através da Secretaria de Formação e Desenvolvimento Profissional (MTb/Sefor), no ano de 1995, diante do cenário econômico que se apresentava, “desenvolveu amplo debate sobre a educação nacional, envolvendo instâncias governamentais, universidades, entidades representativas do patronato, trabalhadores e organizações educativas ligadas a programas de educação de jovens e adultos” (MANFREDI, 2002, p. 115). O resultado deste debate foi a elaboração do projeto de Educação Profissional, cuja base foi fundamentada a partir de um diagnóstico das verdadeiras “condições e carências da educação escolar em geral e do ensino profissional em particular, expressas no documento – Questões críticas da educação brasileira” (MANFREDI, 2002, p. 115). A partir daí foi desenvolvido um plano de Educação Profissional, que

tem como objetivo não só os trabalhadores que possuem um contrato formal de trabalho, mas também, e principalmente, “para os desempregados, precariamente escolarizados ou deslocados pelas mudanças tecnológicas e por processos de reestruturação produtiva” (MTb/Sefor, 1995, p. 9). Nesse documento há o entendimento de que a

formação profissional deve enfatizar o desenvolvimento de habilidades e de conhecimentos básicos, específicos e de gestão, voltados para o desenvolvimento plural do indivíduo, e o reconhecimento e a valorização dos saberes adquiridos por meio das experiências de trabalho, e seu credenciamento garantindo a possibilidade de reingresso no sistema educacional formal. (MANFREDI, 2002, p. 116)

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB n. 9.394/96)¹¹ e o Decreto Federal n. 2.208/97¹² instituíram as bases para a reforma do ensino profissional no Brasil.

Art.1º A educação profissional tem por objetivos:
IV – qualificar, reprofissionalizar e atualizar jovens adultos trabalhadores, com qualquer nível de escolaridade, visando à inserção e melhor desempenho no exercício do trabalho.
Art. 4º A educação profissional de nível básico e modalidade de educação não-formal e duração variável destinam-se a proporcionar ao cidadão trabalhador conhecimentos que lhe permitam reprofissionalizar-se, qualificar-se e atualizar-se para o exercício de funções demandadas pelo mundo do trabalho, compatíveis com a complexidade tecnológica do trabalho, o seu grau de conhecimento técnico e o nível de escolaridade do aluno, não estando sujeita à regulamentação curricular.

No que se refere a este estudo, salientamos o projeto do empresariado que, desde a metade da década de 1990, vem se deparando com os desafios inerentes aos processos de modernização produtiva e da globalização econômica. Para Manfredi (2002, p. 122-123), o empresariado ingressou na década de 1990 tendo que enfrentar um triplo desafio:

a) renovar e transformar os sistemas de formação profissional dos quais sempre se ocuparam; **b)** assumir um papel mais ativo na superação dos baixos níveis de escolaridade e de analfabetismo (edêmicos na sociedade brasileira); e **c)** enfrentar o descompasso existente entre a formação geral propiciada pela escola e aquela exigida pelos processos de modernização produtiva e de globalização de economia.

¹¹ Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/lei9394.pdf>>.

¹² Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/dec2208.pdf>>.

De acordo com Manfredi (2002), esses empresários mediante suas entidades de representação estão uníssonos no que se refere às modificações que devem ser implementadas na educação, tais como: “aumento da escolaridade básica, da necessidade de incrementar a oferta de programas de capacitação e requalificação profissional da força de trabalho” (p. 122), bem como assumem um papel mais ativo na manutenção de escolas de rede pública. Tão articulados se fizeram que no documento intitulado *Competitividade: propostas dos empresários para a melhoria da qualidade da educação* (CNI, 1996), que foi entregue ao governo federal, apresentaram suas sugestões e planos de cooperação e parceria com as entidades públicas e privadas (universidades, escolas, empresas, institutos tecnológicos, etc.). Esse documento tem propostas para os diferentes segmentos (MANFREDI, 2002). No que se refere a esta pesquisa, a proposta de cooperação e parcerias com outras instituições, empresas, entidades públicas e privadas, etc., é que será citada.

b) Propostas de cooperação e parceria com outras empresas, entidades empresariais, instituições de ensino público e privado e órgãos do governo¹³:

- Contribuir para a elevação do contingente de trabalhadores qualificados, incentivando a expansão da oferta de oportunidades de formação profissional mediante o uso de programas de educação a distância.

Quanto às empresas, o documento propõe:

- Manter uma política educacional interna, permitindo o aperfeiçoamento e o desenvolvimento profissional de seus funcionários;
- Propiciar cursos, seminários e palestras, objetivando maior participação do trabalhador, sua capacitação para tarefas multidisciplinares e sua integração em todos os segmentos da empresa.

É neste contexto que entra a educação corporativa a distância. Como foi mencionado nesta dissertação e ratificado por Ricardo (2005, p. 27), temos que

o mundo globalizado exige um novo perfil do trabalhador da Era do Conhecimento, já que as empresas estão saindo do antigo padrão de produção em massa para o modelo cuja prioridade são as necessidades de seus clientes.

Para Bayama (2004, p. 22),

¹³ Cf. documento *Competitividade: propostas dos empresários para a melhoria da qualidade da educação* (CNI, 1996).

as empresas são levadas a reconhecer a realidade inexorável do mundo contemporâneo – a necessidade de atualizar os conhecimentos dos indivíduos, dando ênfase cada vez maior à educação continuada para desenvolver em seus funcionários um ajustamento estratégico de competências e necessidades.

Esta mesma autora nos convida a algumas reflexões: “com tanta tecnologia, que ser humano é este que estamos formando? Que ser humano é este que desejamos formar?” Pois como ela mesma diz: “nunca perder de vista que não há formação nem transformação sem educação de qualidade que desenvolva o sujeito reflexivo, crítico e solidário” (BAYMA, 2004, p. 24). Esse questionamento da autora vem ao encontro da proposta desta pesquisa, cujo resultado será apreciado no Capítulo IV – Análise dos Dados.

Surge, então, “a oportunidade de a empresa construir um espaço de aprendizagem autônoma, que supere o modelo de reprodução de saberes e de aplicação de conhecimentos adquiridos em outras situações” (RICARDO, 2005, p. 29 *apud* AGOSTINHO, 2004).

Com o desenvolvimento da aprendizagem organizacional, as organizações passam a usar a nomenclatura de educação corporativa, mais apropriada aos novos tempos. Algumas delas criam – em parceria com as universidades – as universidades corporativas (UCs) como valiosos espaços de gestão do conhecimento.

2.3 A EDUCAÇÃO CORPORATIVA

Como foi observado nos capítulos anteriores, houve nas últimas duas décadas do século XX uma significativa mudança no mundo do trabalho e da educação com a inserção do uso de novas tecnologias não só na fabricação de produtos como também no ensino. Giddens (1991, p. 12), ao realizar uma análise sociológica dessas discontinuidades, faz referência a três características que identificam essas mudanças na sociedade, a saber:

A primeira é o ritmo das mudanças, rapidez extrema, com grande ênfase no campo tecnológico; a segunda é o alcance das mudanças, a interconexão global que está provocando entre as diversas regiões do mundo; e a

terceira diz respeito à natureza específica das instituições modernas, uma vez que as atuais formas sociais não encontram precedentes ou paralelos em outros períodos históricos.

Tendo o empresariado que enfrentar o hiato entre o que se aprende nas instituições educacionais e a realidade do mercado passa a querer como vimos no item 2.2, a interferir ou até mesmo influenciar no que deve ser ensinado na universidade visando a uma qualificação de seus colaboradores. Nesse sentido, a EaD surgiu como

recurso estratégico da educação corporativa em empresas de médio e grande porte, no intuito de melhorar os resultados na formação/(re)qualificação de seus colaboradores/funcionários e fornecedores, implantando programas de EaD em associação às novas tecnologias de informação e comunicação. (RICARDO, 2005, p. 33)

De acordo com Gomes (2005, p. V), “o binômio educação corporativa- educação a distância será o ‘refrão’ mais usado neste novo século, o século do conhecimento, pois permitirá desenvolver rapidamente o capital intelectual das organizações de forma alinhada e estratégica”.

Desde a década de 1980, com o início da globalização, instituições educacionais e as organizações têm um desafio a superar: inovar nas estratégias educacionais e profissionais que permitirão a atualização e o aperfeiçoamento constantes no mundo produtivo. As mudanças ocasionadas pela globalização, no que se refere à inovação tecnológica, à competição entre as empresas, à falta de mão-de-obra qualificada que possa suprir estas novas demandas, “vêm suscitando debates sobre temas e problemas que remetem às relações entre trabalho, educação, qualificação, habilidades e competências” (BUENO e PELANDRÉ, 2005, p. 141). Os estudiosos das questões do trabalho (sociólogos, psicólogos, profissionais da área de recursos humanos), bem como os agentes envolvidos diretamente nesta questão: empresários, trabalhadores e governo têm procurado, através suas entidades de classe (trabalhadores e empresários) e políticas públicas (governo), encontrar soluções para estas mudanças. Pois se de um lado proporcionam agilidade nas comunicações e no processo produtivo com seus avanços tecnológicos, por outro lado deixa à deriva milhares de trabalhadores que não estavam preparados para atuar neste mundo globalizado onde cada vez mais deles são exigidas habilidades e competências, inovação, criatividade, em outras

palavras: uma mudança de perfil. Qualificação, habilidades e competências. De que forma estas três palavras influenciam a vida do trabalhador?

Por qualificação podemos entender uma pessoa capaz de fazer algo; qualificada para exercer determinada profissão. Entre as políticas públicas do governo está a criação do Plano Nacional de Qualificação que tem por finalidade

instituir a execução de ações de qualificação social e profissional, que visa a inserção e atuação cidadã no mundo do trabalho. Também contribui para promover a integração das políticas públicas do Brasil e, em conjunto com outras políticas e ações vinculadas, como emprego, trabalho, renda e educação, deve promover gradativamente a universalização do direito dos trabalhadores. (MTE.GOV, 2008)¹⁴

Os conceitos de habilidades e competências foram analisados no item 1.3.

O que se espera na atual conjuntura propiciada pela globalização é que cada um faça a sua parte. Governo, empresários, instituições educacionais e o trabalhador. Cabe à instituição educacional preparar seus alunos para o mercado de trabalho reformulando suas estratégias educacionais, fazendo uso das ferramentas tecnológicas, buscando novas formas de aprendizagem para melhor qualificá-lo. Ao trabalhador cabe a busca pelo aprendizado contínuo quer seja presencial ou virtual e o desenvolvimento de suas habilidades e competências, e, finalmente, ao empresariado propiciar na sua organização um ambiente onde haja espaço para o aprendizado contínuo através da educação corporativa ou implantação da universidade corporativa, para a inovação e criatividade, bem como a valorização deste novo trabalhador.

Sem dúvida a sociedade da informação, “sociedade pós-industrial” (BELL, 1973), como vimos no decorrer deste trabalho, colaborou para que toda esta transformação ocorresse, com influência direta no nosso modo de pensar. Isso abriu o nosso “mundo” para outras culturas aumentando o campo do saber, e não foi só isto, as novas descobertas científicas e a economia, o relacionamento entre as pessoas também foram afetados. Mas, a grande contribuição que a tecnologia da informação e comunicação, proporciona é, sem dúvida a educação a distância. Segundo Vallel (2005, p. x, xi), podemos entender como educação corporativa

¹⁴ Disponível em: <http://www.mte.gov.br/pnq/default.asp>.

um sistema de aprendizagem com foco nos seus participantes, que busca desenvolver as competências técnicas e comportamentais para que todos se envolvam com as metas e objetivos da organização e tenham o desejo de aprender mais, de conhecer melhor o ambiente de trabalho e de suas possibilidades profissionais.

Se por um lado estimula os próprios colaboradores a compartilharem seus saberes uns com os outros, por outro lado faz com que as empresas transfiram para a educação corporativa o *know-how* de qualidade em serviços, acessibilidade e tecnologia avançada. Para Meister (1999, p. 130), uma das maiores autoridades em educação corporativa,

a possibilidade de disseminar informação em uma empresa, do dia para a noite, é fenomenal. Com a aprendizagem baseada na tecnologia, os funcionários poderão ser apresentados a novos programas uma semana após sua adoção pela organização.

Para Eboli (2005), para que um programa de educação corporativa obtenha o êxito esperado dois fatores são essenciais: que o projeto de EC seja feito a partir do planejamento estratégico e que haja o envolvimento e o comprometimento das lideranças para que a cultura do aprendizado contínuo ocorra de forma alinhada e haja a criação de um

ambiente e uma cultura empresarial cujos princípios e valores disseminados sejam propícios para processos de aprendizagem ativos e contínuos, que favoreçam a formação e atuação de lideranças exemplares e educadoras que aceitem, vivenciem e pratiquem a cultura empresarial e, assim, despertem e estimulem nas pessoas as posturas do autodesenvolvimento. (EBOLI, 2005, p. 120)

Nesse sentido, as organizações estão cada vez mais se orientando para o aprendizado, *Learning Organization*, “a organização que aprende orientada para resultados. É um novo conceito que envolve a mente e o coração dos funcionários em mudança contínua, harmoniosa e produtiva, projetada para atingir os resultados desejados pela organização” (TEIXEIRA, 2001, p. 17). Com isto, é necessário, por parte do trabalhador, um novo perfil que vai além das competências técnicas. Essas competências comportamentais são descritas como: independência, autonomia, criatividade, capacidade de comunicação e iniciativa, flexibilidade e inovação.

Segundo Barbosa (1999, p. 197),

os valores aprendidos no trabalho – por exemplo, segurança e autodesenvolvimento – é que são levados para casa. Esse novo fluxo aponta para uma redefinição dos papéis sociais e das relações entre as instituições no mundo ocidental. Podemos perceber isso nas relações entre universidade e empresas na produção do conhecimento. Conceitos como capital intelectual e conhecimento prático mostram claramente o interesse das empresas em produzir conhecimento. Com isso, a empresa vai se tornando uma instituição cada vez mais englobante e passa a ocupar espaços que antes eram privativos de outras instituições e organizações.

De acordo com Ricardo e Bonilauri (2007), o que se observa na era 2000, é que as empresas têm priorizado o investimento em educação, o que antes era visto como custo hoje é tido como centro de educação contínua e tem papel estratégico nas empresas. O conceito de educação corporativa (EC) e a diferença desta para o antigo T&D (treinamento e desenvolvimento), bem como a diferença entre educação corporativa e a educação formal, oriunda das escolas e universidades, não estão claros. Para definir melhor esses conceitos, as autoras traçaram um paralelo para delinear o valor social da educação formal e aquele que se processa no ambiente organizacional. São esses conceitos que veremos no quadro a seguir.

	Na educação formal	Na educação corporativa
O destino do saber	É propriedade do indivíduo para utilizá-lo do jeito que bem entender e em tempo próprio.	É propriedade do indivíduo para aplicá-lo, preferencial e objetivamente, no ambiente organizacional da patrocinadora.
O conteúdo do ensino	Agrupa tanto a aquisição de saberes como valores e atitudes, sendo esses últimos visíveis por e através da instituição de ensino responsável, destacando-se, sobretudo as diferenças público/privado. Valores intrínsecos aos conteúdos, por sua vez, obedecem a interpretações de autores socialmente aceitos.	Geralmente, explicita-se com clareza o “produto” da ação educativa ou de treinamento sob a forma de conhecimentos, habilidades e atitudes, ou de competências, a serem apreendidas ou desenvolvidas.
O desenvolvimento do potencial intelectual	É tratado por meio do estímulo e da criação de ambientes específicos que favoreçam boas condições físicas, psíquicas e de sociabilidade.	É visto como produto das diversas situações que a vivência no trabalho propicia, seja ele de natureza “técnica” ou “comportamental”. O fator “individual” é fundamental, desonerando a organização dos eventuais “insucessos” no desenvolvimento das pessoas.
Currículos e programas de ensino	São regulamentados e observam políticas de desenvolvimento econômico-social.	São organizados de acordo com a natureza da atividade produtiva da organização, ou em função de desafios estratégicos que agregam valor ao negócio, direta ou indiretamente, a curto ou a médio prazos. Nesse ponto, há que se refletir sobre os setores produtivos (fatores exógenos) e fatores intrínsecos ao negócio, tais como as condições de competitividade incidindo sobre a oferta de produtos e serviços, ou a racionalização direta das atividades de produção, estando a própria filosofia de gestão de pessoas no âmago dessa racionalidade.

Certificação	Legitima socialmente a prontidão para novos ciclos de estudo/ou atividade de trabalho.	Habilita o aprendiz para o desempenho na posição de trabalho ou para a evolução interna de carreira. Contraditoriamente, habilita-o também para o mercado externo de trabalho. O mesmo valor do diploma atribuído pela educação formal se constata na ação das organizações que investem em educação. A percepção de segurança pelo trabalhador incide diretamente tanto na melhoria do clima de trabalho quanto na efetiva valorização do potencial de empregabilidade.
Processos e métodos de aprendizagem	Estão orientados para o sucesso da formação do estudante, apoiando-se na contribuição da psicologia do desenvolvimento, na filosofia e nas teorias da aprendizagem. A tecnologia de ensino se submete, como meio, a tais prescrições teóricas.	Estão orientados para o sucesso da habilitação do trabalhador. Apoiando-se nas “boas práticas” consagradas, o fator tempo x espaço destinado à educação ou treinamento tem estimulado a pesquisa de métodos e ferramentas alternativos à sala de aula, trazendo efetivos ganhos de produtividade à ação educacional que se processa nas organizações. Entendimentos sobre o papel dos gerentes como condutores do processo de ensino-aprendizagem no trabalho também vêm influenciando as práticas mais recentes nas empresas, como real valorização da aprendizagem em face das exigências crescentes de qualidade e produtividade requeridas das organizações.

Quadro 5 – Diferenças entre a educação formal e a educação corporativa.

Fonte: Bonilauri e Ricardo – ABRAEAD (2007).

Observa-se na comparação acima que a diferença entre educação formal e a educação corporativa está na associação entre esta (EC) e as estratégias organizacionais, já comentadas neste capítulo. Essas diferenças abrangem local, conteúdos, metodologias e metas. Se na educação formal o foco está no ensino tal qual como se conhece, “na educação corporativa pode ocorrer a qualquer momento e local, é a EaD que acontece com apoio tecnológico de ponta, adotando desde ambientes virtuais de aprendizagem (AVA), videoconferências”, “até a criação de canais exclusivos de TV Executiva” (RAMOS e BONILAURO, 2007, p. 128). A Universidade Corporativa (UC) pode ser entendida como uma nova forma de capacitação que consegue atingir todos os colaboradores da empresa de forma uniforme e sistemática. Para Colbari (2006, p. 10),

a concepção da UC marca o *status* atual da educação corporativa, em particular nas grandes empresas. Vinculadas às estratégias de gestão de recursos humanos implementadas, as UCs tratam a aprendizagem como um valor e como uma prática de caráter intensivo, integrado, permanente e compartilhado (envolve todos os níveis hierárquicos e se estende aos parceiros estratégicos em toda a cadeia produtiva do negócio); incorporam uma visão mais ampla e complexa da empresa, fato que, de um lado, favorece uma postura pró-ativa diante do conhecimento ancorada na percepção antecipada das necessidades estratégicas do negócio e, de outro, o fortalecimento da cultura corporativa.

Para Ghedine e Freitas (2004, p. 8-9),

diferentemente do centro de treinamento existente na empresa que tende a ser reativo e descentralizado propondo programas de treinamento à medida que surge a necessidade e quase sempre são para um setor específico, a universidade corporativa tem uma postura pró-ativa e centralizadora. O centro de treinamento possui um objetivo mais tático e operacional enquanto que na universidade corporativa é mais estratégico. Em relação ao financiamento dos cursos também há diferenças entre as UCs e os Centros de Treinamento. Nos centros o aporte financeiro é de responsabilidade única das empresas podendo ser de valores variados, nas UCs há um significativo investimento por parte da empresa com a diferença de que as universidades corporativas podem vislumbrar uma nova fonte de renda quando disponibilizam seus cursos à comunidade onde está inserida.

Para melhor exemplificar as diferenças entre universidades corporativas e centros de treinamento, observamos o quadro a seguir:

TIPOS DE INICIATIVAS		
	Centros de Treinamento	Universidades Corporativas
Foco	Reativo	Pró-ativo
Organização	Fragmentada e descentralizada	Coesa e centralizada
Alcance	Tático	Estratégico
Endosso/responsabilidade	Pouco/nenhum	Administração e colaboradores
Apresentação	Instrutor	Experiência com várias tecnologias
Responsável	Diretor de treinamento	Gerentes de Unidade de Negócios
Audiência	Público-alvo amplo/profundidade limitada	Currículo personalizado por famílias de cargo
Inscrições	Inscrições abertas	Aprendizagem no momento certo
Resultado	Aumento das qualidades dos profissionais	Aumento no desempenho do trabalho
Financiamento	Pela organização	Pela organização e público externo
Certificações	Certificados de cursos de Certificação	Créditos reconhecidos e outorga de diplomas

Quadro 6 – Diferenças entre Universidade Corporativa e Centros de Treinamento.

Fonte: Adaptado de MEISTER, 1999, p. 23.

Devido à diversidade de trabalhadores existentes numa empresa, é necessário alinhar o desenvolvimento desses com as estratégias da empresa,

através dos valores, da missão e de seu comprometimento para com a empresa. Estudos mostram que este comprometimento só é possível quando, além de uma boa política de remuneração e benefícios, da valorização do empregado como pessoa e cidadão, de favorecer a gestão participativa, de dar abertura ao diálogo e de propiciar um clima de bem-estar, cada colaborador tem que ter claro o que dele se espera na realização de suas tarefas e atingimento de metas. E isso só se faz com políticas claras na transmissão das informações (VOLPATO, 2002).

Segundo Meister (1999, p. 29),

a Universidade Corporativa deve ser encarada como um guarda-chuva estratégico para o desenvolvimento e educação dos funcionários, clientes e fornecedores. Ela é, sobretudo, um processo e uma mentalidade que permeiam toda a organização e não apenas um local físico de aprendizado. Sua principal missão é a formação e o desenvolvimento dos talentos humanos na gestão dos negócios, promovendo a geração, assimilação, difusão e aplicação do conhecimento organizacional, através de um processo de aprendizagem ativa e contínua.

O que a autora acima descreve é ratificado por Bayama (2004, p. 24), quando esta constata que as exigências atuais do mercado tornam as organizações mais competitivas, fazendo com que cada vez mais as mesmas invistam na educação continuada de seus colaboradores, “o valor da aprendizagem como ativo empresarial”.

Para Quartiero e Cerny (2005, p. 34),

as empresas, ao criarem universidades corporativas, estão preocupadas em desenvolver pesquisas e ações para obter respostas para suas atividades-fim, procurando capacitar seus profissionais nos assuntos de seu interesse operacional e estratégico, gerando neste contexto, de educação permanente uma população de clientes que cresce continuamente: os adultos profissionais e ou alunos.

De acordo com as autoras acima citadas, observando-se pela ótica do trabalhador, a possibilidade de adquirir conhecimento pela empresa aumenta a sua motivação, pois “as crenças e valores que constituem a cultura da organização, lhe são repassadas”.

Começamos este capítulo descrevendo sobre educação a distância, depois a criação de escolas técnicas e educação corporativa. Todas elas de alguma forma centradas em trazer conhecimento e profissionalizar o adulto. Trazer conhecimento ou ensinar o adulto é sempre mais complexo do que a uma criança. Para a criança

tudo é novidade, para o adulto há sempre o questionamento, pois este já viveu e vivenciou muitas situações em sua vida quer sejam pessoais e profissionais, é mais crítico do que a criança. Partindo disto, sentimos a necessidade de trazer a esta dissertação alguns conceitos sobre andragogia, a educação de adultos, pois este estudo está centrado no adulto que estuda a distância.

Para os autores Goecks (*apud* LIDEMANN, 2003) e Chotguis (2003), o modelo andragógico é baseado em vários pressupostos para a educação de adultos, entre eles: a motivação do adulto está centrada no atingimento às suas necessidades e interesses; alguns fatores motivacionais podem ser: melhores oportunidades de emprego, maior remuneração que o leva a ter uma melhor qualidade de vida, autoestima e satisfação no trabalho; a aprendizagem do adulto está centrada nas experiências de vida, e não nas disciplinas, pois objetivam resolver as situações da vida real; o autoaprendizado é inerente ao adulto, por ser o mesmo responsável por suas decisões e demandas de sua vida; o adulto dispende energia e tempo, sabendo dos benefícios e perdas quando não investe no aprendizado autônomo.

Entende-se que os princípios da andragogia e as teorias que sinalizam um ensino voltado para o adulto estão trazendo maiores contribuições no trabalho com alunos adultos, principalmente na EaD, estando mais adequadas ao tipo de indivíduo e sociedade atual, pois elas sugerem um aluno ativo e autônomo. Em artigo publicado pela Associação Brasileira de Educação a Distância (ABED), no entendimento de mudar, Gomes, Pezzi, e Bárcia (*apud* KNOWELS, 2007, p. 2) dizem que: “a teoria da aprendizagem de adultos apresenta um desafio para os conceitos da inteligência, para as limitações padronizadas da educação convencional”. O artigo faz referência a Lindeman, que é o teórico pioneiro da educação de adultos, que afirma que:

a abordagem à educação de adultos seguirá pela via de situações, não de assuntos. O currículo é elaborado ao redor das necessidades e interesses do estudante. A teoria de aprendizagem de adultos apresenta um desafio para os conceitos estáticos da inteligência, para as limitações padronizadas da educação convencional e para a teoria que restringe as facilidades educacionais a uma classe intelectual. A educação de adultos é uma tentativa de descobrir um novo método e criar um novo incentivo para aprender, suas implicações são qualitativas, não quantitativas. Os estudantes adultos são justamente aqueles cujas aspirações intelectuais são menos prováveis de serem despertadas pelas instituições de aprendizagem convencionalizadas, rígidas e inflexíveis. Com o propósito principal que é descobrir o significado da experiência, uma técnica de

aprendizagem para adultos que faz a educação relacionar-se com a vida. (ABED, 2007)¹⁵

No entendimento de Oliveira (2008), Lindeman foi um dos maiores contribuidores para pesquisa da educação de adultos através do seu trabalho "The Meaning of Adult Education", publicado em 1926. Este mesmo autor destaca que

na educação de adulto o currículo é construído em função da necessidade do estudante. Todo adulto se vê envolvido com situações específicas de trabalho, de lazer, de família, da comunidade, etc. – situações essas que exigem ajustamentos. O adulto começa nesse ponto. As matérias (disciplinas) só devem ser introduzidas quando necessárias. Textos e professores têm um papel secundário nesse tipo de educação; eles devem dar a máxima importância ao aprendiz. (OLIVEIRA *apud* LINDMAN, 1926, p. 8-9)

Pode-se depreender através dos estudos de Lindeman que o aluno adulto é capaz de aprender a gerir seu próprio aprendizado, desenvolver novas competências, tais como autonomia e disciplina, tornando-se sujeito da formação de si mesmo.

A Psicoterapia foi uma das ciências que também colaboraram na aprendizagem do adulto, pois os psicoterapeutas voltaram seus estudos e observações para como o adulto aprende. Com o intuito de melhor compreender como isto ocorre, este estudo traz a colaboração dos principais estudiosos desta área e sua contribuição a andragogia, através dos estudos de Oliveira (2008, p.3-4):

Sigmund Freud, apesar de não ter formulado uma teoria específica de aprendizagem, muito contribuiu com seus estudos sobre o "subconsciente e comportamento". Seus conceitos sobre ansiedade, repressão, fixação, regressão, agressão, mecanismos de defesa, projeção e transferência (bloqueando ou motivando a aprendizagem) têm sido objeto de discussão na formulação da teoria de aprendizagem (p.4). Carl Jung, com sua visão holística forneceu um grande suporte para a andragogia, ao introduzir a noção da consciência humana possui quatro funções, ou quatro maneiras de extrair informações das experiências para a internalização da compreensão: sensação, pensamento, emoção e intuição.

Abraham H. Maslow, já citado nesta dissertação, enfatizou o papel da segurança no processo de crescimento:

A pessoa sadia interage, espontaneamente, com o ambiente, através de pensamentos e interesses e se expressa independentemente do nível de conhecimento que possui. Isto acontece se ela não for mutilada pelo medo e na medida em que se sente segura o suficiente para a interação. (OLIVEIRA *apud* MASLOW, 1972, p. 50-51)

¹⁵ Disponível em: www.abed.org.br

Para Oliveira (2008, p. 4),

Carl Rogers, considerado o psicoterapeuta mais específico na educação de adultos, enfatiza que em geral, terapia é um processo de aprendizagem. Baseado nos estudos da terapia do adulto desenvolveu dezenove proposições para a teoria da personalidade e comportamento, fazendo um paralelo entre ensino centrado no estudante e terapia centrada no cliente. De acordo com Rogers, “não podemos ensinar diretamente outra pessoa; podemos, apenas, facilitar sua aprendizagem” (OLIVEIRA *apud* ROGERS, 1951, p. 132); “uma pessoa aprende, significativamente, somente aquelas coisas que percebe estarem ligadas com a manutenção, ou ampliação da estrutura do seu eu”. (*ibid*, p. 388-391)

Citação bastante pertinente, pois nos processos de terapia, cabe ao profissional apontar caminhos para a resolução de problemas, fazê-lo perceber e não resolver pelo paciente. Da mesma forma acontece com o docente que sugere, despertar seu aprendiz, mas não a “lição de casa” pelo aluno.

Para Oliveira (2008, p.6), as premissas que norteiam a andragogia, são as que seguem:

necessidade de conhecer: Aprendiz adultos sabem, mais do que ninguém, da sua necessidade de conhecimento e para eles o como colocar em prática tal conhecimento no seu dia-a-dia é fator determinante para o seu comprometimento com os eventos educacionais; auto-conceito de aprendiz: O adulto, além de ter consciência de sua necessidade de conhecimento, é capaz de suprir essa carência de forma independente. Ele tem capacidade plena de se autodesenvolver; o papel da experiência: A experiência do aprendiz adulto tem central importância como base de aprendizagem. É a partir dela que ele se dispõe, ou se nega a participar de algum programa de desenvolvimento. O conhecimento do professor, o livro didático, os recursos audiovisuais, etc., são fontes que, por si mesmas, não garantem influenciar o indivíduo adulto para a aprendizagem. Essas fontes, portanto, devem ser vistas como referenciais opcionais colocados à disposição para livre escolha do aprendiz; prontidão para aprender: O adulto está pronto para aprender o que decide aprender. Sua seleção de aprendizagem é natural e realista. Em contrapartida, ele se nega a aprender o que outros lhe impõem como sua necessidade de aprendizagem; orientação para aprendizagem: A aprendizagem para a pessoa adulta é algo que tem significado para o seu dia-a-dia e não apenas retenção de conteúdos para futuras aplicações. Como consequência, o conteúdo não precisa, necessariamente, ser organizado pela lógica programática, mas sim pela bagagem de experiências acumuladas pelo aprendiz; e motivação: A motivação do adulto para aprendizagem está na sua própria vontade de crescimento, o que alguns autores denominam de "motivação interna" e não em estímulos externos vindo de outras pessoas, como notas de professores, avaliação escolar, promoção hierárquica, opiniões de "superiores", pressão de comandos, etc.

Pode-se observar que a aplicação da teoria andragógica é pertinente a EaD quando esta tem por objetivo o estudo de adultos. Aspectos como motivação, necessidade de aprender, experiências de vida e profissional, estão relacionadas intimamente com a andragogia. Outro aspecto a ser citado é a colaboração da psicoterapia no entendimento da *psique* adulta e como se processa o aprendizado no indivíduo suas necessidades, seus medos e a forma como interage no seu ambiente.

2.4 SOCIALIZAÇÃO E DEMOCRATIZAÇÃO DO ESTUDO

Uma das contribuições da EaD é que esta, por atingir um maior número de pessoas, acaba disseminando o conhecimento não só no ensino superior, mas também no técnico e nas escolas, fazendo com que haja uma democratização do ensino, pois o acesso abrange um grande número de brasileiros, que num país de proporções como o nosso e diferenças socioeconômicas pode ser vista como uma solução para sanar a curto e médio prazos essa disparidade. Contudo, a ideia de democratização ou socialização do ensino é anterior ao que conhecemos hoje.

O ser humano quando nasce aos poucos vai aprendendo a se comunicar, inicialmente através do choro quando bebê e posteriormente com gestos e palavras. Ao longo de sua vida faz escolhas têm preferências, aprende a raciocinar, a concordar e a discordar. Para Motta (2005, p. 11), o indivíduo se rebela frente aos padrões ditados como “certos” ou adapta-se a eles e “criando maneiras diversas de viver, com isto vai criando relações sociais”. Através de experiências vividas desde a infância, do relacionamento familiar, com colegas e amigos, os “arroubos” da adolescência, o convívio com o outro na comunidade a que pertencemos, no trabalho, nas preferências de lazer, nos acontecimentos que marcaram nossa vida, vamos moldando a nossa forma de ser. Fazemos parte de um contexto social, econômico, político onde preconceitos, valores, ideias são absorvidos influenciam e são influenciados e por esses processos iniciamos a nossa socialização.

Rousseau, já dizia que “o homem é afetado, desde o nascimento, por uma série de disposições que, firmando-se ao longo do tempo, são transformadas em hábitos” (SILVA, 2005, p. 93). Com isto somos levados a inferir que tanto a escola

quanto a instituição de ensino superior são lugares onde o processo de socialização se inicia e, conseqüentemente, a educação torna-se um fator dessa socialização. Para Freitag (1979, p. 14), “o processo educacional é mediatizado basicamente pela família, mas também por instituições do Estado como escolas e universidades”.

Diferentemente do que ocorria na Idade Média, onde a educação acontecia na família e na Igreja, com a lógica capitalista esta foi transferida para a escola. Assim, nasce a escola nas bases que se conhece hoje: diretores, professores, alunos, orientadores pedagógicos, serviço de orientação educacional (SOE), toda uma estrutura e sua hierarquia. O propósito da escola é

preparar o indivíduo para a vida em sociedade ao mesmo tempo em que desenvolve suas aptidões pessoais, com isto uma nova estrutura de ensino é criada onde há muitas salas de aula, muitos alunos numa só sala, provas, notas, controle de freqüências, mesas em filas, diplomas. (MEKSENAS, 2000, p. 28)

Percebemos que naquela época havia o objetivo de educar um contingente grande de indivíduos, adaptando-os “aos valores da nova sociedade capitalista que surgia no século XVIII e que se estende até hoje” (2000, p. 28).

Para Meksenas (*apud* DURKHEIM, 1965, p.40) é função do Estado no que se refere à educação tornar o indivíduo um ser social e prepará-lo para desempenhar uma “função útil na sociedade”. Para este mesmo autor deve existir na sociedade uma

vinculação íntima entre o Estado e educação. Ao Estado cabe o papel de senão manter pelo menos supervisionar e orientar a educação. Uma vez que os interesses do coletivo é que devem sobrepujar os interesses individuais. “É o Estado o único capaz de organizar a educação com fins sociais. (MEKSENAS, 2000, p. 40)

De acordo com Freitag (1979, p. 21), as teorias de Dewey e Mannheim veem na educação “um instrumento de mudança social, já que é através dela que a sociedade democrática será realizada e imposta. Em verdade, a educação é concebida como o agente de democratização da sociedade”.

Tendo feita essa consideração sobre a educação e sua importância para a socialização do indivíduo, e como foi referenciado no início deste item sobre as desigualdades educacionais faremos agora algumas observações no que se refere à educação superior, pois é um dos pontos deste trabalho.

A educação superior no Brasil sempre foi vista como um ensino para a elite, inicialmente quando foi criada. “Hoje a universidade pública atende a trinta por cento (30%) da demanda de matrícula de nível superior que, por sua vez, representa apenas dez por cento (10%) da população potencialmente demandante” (MELLO, 2004, p. 29). Em se tratando de um país com dimensões como o nosso é muito pouco. Entre as causas que se pode apontar para isto, está a baixa renda das famílias que impossibilita que seu filho possa continuar os estudos ao invés de trabalhar para ajudar em casa, também a baixa qualidade do ensino nas escolas públicas que faz com que os alunos que ao terminarem o ensino médio tenham que fazer um cursinho pré-vestibular para posterior ingresso em universidades públicas quando conseguem a aprovação ou tentar vestibular nas universidades particulares o que pouco ocorre devido aos altos custos destas. Com isto vai se criando uma grande massa de adultos que não conseguem fazer um curso superior.

Uma outra causa que pode ser apontada é que muitos desses sujeitos por terem uma extensa carga horária ou morarem fora dos centros das grandes cidades com difícil acesso a uma universidade – pois muitas vezes a universidade mais próxima fica a 100 km de sua casa – e muitos deles não tendo condições de morar na capital, o que implicaria em custos de deslocamento, despesas de moradia e alimentação, que muitos não têm condições de arcar, acabam desistindo de fazer a faculdade. E aí podemos incluir a desistência do sonho do indivíduo em cursar uma faculdade. E é neste contexto que entra a educação a distância. Inicialmente, por meio de material impresso que se configurava pelo ensino por correspondência e hoje através do uso da *internet* e das novas tecnologias de informação e comunicação. Isso, traduzido em números (já citado no item 2.1) pelo Anuário Brasileiro Estatístico de Educação a Distância, significa que “2,2 milhões de números de matrículas de brasileiros em cursos a distância, o que significa que um em cada 80 brasileiros frequentou um curso a distância, só nas instituições ouvidas pelo ABRAEAD” (ABRAEAD, 2007, p. 23). Vê-se que a EaD contribui para a democratização do ensino, pois partimos do princípio de que os custos com computador + linha telefônica + acesso a um provedor de *internet* ou mesmo o acesso a uma *Lan House* ou *cybercafe*, são bem menores que a mudança para um grande centro. Dessa forma a EaD colabora para que mais brasileiros tenham acesso ao ensino superior.

Não é só no ensino superior que a EaD está sendo propagada, o Ministério da

Educação (MEC), lançou o projeto E-tec Brasil cuja ideia é levar o ensino técnico a jovens de baixa renda. De acordo com o Sr. Carlos Eduardo Bielschowsky, atual Secretário da Secretaria de Educação a Distância do Ministério da Educação (Seed/MEC), este projeto

será implementado para jovens que moram na periferia das grandes cidades, visando dar uma oportunidade para estes jovens percorrerem uma trilha de empregabilidade. Esse ensino técnico será concomitante ao ensino médio. Ou seja, o jovem está fazendo o ensino médio numa escola pública e estadual da periferia de uma grande cidade e, durante seu curso, ele já começa a fazer um ensino técnico voltado para o profissional. Um meio que possa colocá-lo no mercado de trabalho. (SEEDNET, 2008, p.2)

Para o Secretário é importante dar suporte e encaminhar esses jovens ao mercado formal de trabalho para que “possam construir a vida dentro da sociedade e contribuir para a evolução da mesma”.

Com isto o ensino a distância vai criando mais ramificações e possibilitando aos brasileiros menos afortunados o acesso à educação tirando-os da marginalidade, resgatando o seu valor como indivíduo.

CONSIDERAÇÕES

De forma sucinta pretendemos neste Capítulo ratificar a importância da EaD, tanto no que se refere à sua facilidade na obtenção do conhecimento por parte daqueles que não possuem tempo para se deslocar até uma universidade, quanto para as Organizações Corporativas, que viram nesta modalidade a oportunidade de capacitar seus colaboradores objetivando uma melhor competitividade no mercado e dando possibilidade para que os mesmos se mantenham atualizados. Por outro lado, a EaD é vista como uma forma de democratização do ensino, tanto no ensino superior como no ensino técnico, através da forma que está sendo socializada.

CAPÍTULO III – DELINEANDO O ALUNO VIRTUAL: CONHECIMENTO, PERFIL E MOTIVAÇÃO

Esse capítulo é o cerne de todo o estudo realizado. É nele que foi discorrido sobre as novas formas de conhecimento que vêm surgindo desde o final do século XX fazendo uso de recursos tecnológicos, relatamos aqui estudos sobre o perfil do aluno virtual e os aspectos motivacionais que os levam a estudar a distância. Além disso, problematizamos também questões como o uso do tempo livre e quais os motivos que levam os alunos a evadirem dos cursos a distância.

3.1 NOVAS FORMAS DE APRENDIZADO E CONHECIMENTO

O significado tradicional da palavra *conhecimento* deriva de variações de significado. Para este estudo explicitamos as que mais se aproximavam da educação e do conhecimento, tais como: “aquilo que se ganha e se preserva ao se conhecer; instrução, esclarecimento, saber” (WEBSTER, 2005, p. 436); “saber muito sobre, dominar” (HOUAISS, 2004, p. 180). Para Peters (2004, p. 290), o termo “conhecimento” está sendo utilizado com extrema frequência, basta percebermos as expressões compostas como “‘base de conhecimento’, ‘*design* de conhecimento’, ‘capital de conhecimento’, ‘economia do conhecimento’, ‘trabalhador do conhecimento’”. Alguns especialistas como Castells (2003, p. 107) falam de “sociedade que se baseia no conhecimento” e “gerenciamento baseado no conhecimento”. Mas, devemos entender que o conhecimento é fruto da mente humana, sendo esta uma das capacidades que nos diferencia dos animais.

Sob o aspecto sociológico, de acordo com PETERS (*apud* BÖHME, 1981, p. 447), conteúdos do conhecimento devem ser reproduzidos socialmente.

Os estoques de idéias de uma sociedade são formas autoproduzidas de vida humana genérica e também os produtos da apropriação intelectual da natureza. Devemos nos referir a estes estoques de idéias da sociedade como *conteúdos* de conhecimento, como *conhecimento* no sentido, derivado da sociologia do conhecimento, de participação nestes estoques de conhecimento.

A interpretação do que seja *conhecimento* já havia sido citada em 1973 pelo sociólogo americano Daniel Bell, que percebeu em um estágio inicial como a sociedade industrial estava paulatinamente se transformando em uma “sociedade pós-industrial”, cuja principal característica era a importância do conhecimento teórico e da tecnologia, como foi referenciado no Capítulo I. Para ele, o conceito de sociedade pós-industrial se refere, sobretudo,

às mudanças na estrutura social, com a maneira segundo a qual a economia está sendo transformada e como está sendo remanejado o sistema ocupacional, e com as novas relações entre a teoria e o empirismo, particularmente entre a ciência e a tecnologia. As tecnologias que se fundamentam no conhecimento para o controle da sociedade tornaram-se cada vez mais importantes, permitindo o desenvolvimento de uma nova indústria, que se basearia principalmente em princípios científicos. (BELL, 1973, p. 26)

A nova forma de aprender utilizando a tecnologia de comunicação e informação contribuiu para que houvesse uma quebra de paradigma na educação. Mudança esta que ao longo da história já havia sido vivenciada pela humanidade com a invenção da escrita, pois anterior a isto a educação ou a transmissão do conhecimento era feita oralmente. Mas é inconteste a mudança paradigmática na educação com a inserção das novas tecnologias da informação e comunicação.

Junto com o aprendizado virtual vieram outras formas de aprendizado como as definidas por Peters (2004, p.113): “a aprendizagem regulada controlada por professores e programadores”, nas palavras do autor “heterônoma dirigida”. Têm-se também a aprendizagem autônoma e a aprendizagem auto-organizada. Essas formas de aprendizagem são favorecidas pelo ambiente informatizado.

O estudo a distância pressupõe autonomia. O aluno pode e como não poderia deixar de ser, decide “aonde, quando, por quanto tempo, em que ordem, e em que ritmo irá dispende” para estudar (PETERS, 2004, p. 156). O que se discute é se realmente existe essa autonomia. Pois, no momento em que o aluno tem prazo para iniciar o curso e um cronograma com tarefas a cumprir que é definido pela instituição, esta autonomia se torna restrita. Afinal, se tecnicamente é possível ser feito (com autonomia), por que o estudo continua nos moldes presenciais? Um outro questionamento é quanto ao currículo dos cursos que é definido pela instituição, será que poderia contar com a colaboração dos alunos na elaboração do mesmo e

nos materiais didáticos? (PETERS, 2006). São questionamentos para os quais ainda não foram encontradas respostas, mas Peters (2006, p. 159) faz o seguinte comentário: “[...] se é levado a perguntar se, de alguma forma, o estudo autônomo pode ser alcançado com o ensino a distância atualmente praticado”.

A concepção de educação contínua, trabalho desenvolvido por Delors para a Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (UNESCO), na década de 1990, no qual colaboraram educadores do mundo inteiro, publicado no Brasil sob o título de *Educação – um tesouro a descobrir* (2000), que representou a síntese do pensamento pedagógico oficial da humanidade no final do milênio, se tornou base do pensamento pedagógico contemporâneo. Esse documento considera que os homens e as mulheres do século XXI terão necessidade de quatro “aprendizagens” essenciais para sua realização pessoal e coletiva e que perpassarão toda a sua existência. Mais do que “pilares do conhecimento”, passam a ser pilares para toda uma vida. Julgando importante este estudo que vem ao encontro a nossa pesquisa, transcrevemos abaixo os quatro pilares da obra e autor referenciados acima.

a) Aprender a conhecer: este tipo de aprendizagem visa ao domínio dos próprios instrumentos do conhecimento pode ser considerado, simultaneamente, como um meio e uma finalidade da vida humana. O aumento dos saberes, que permite compreender melhor o ambiente sob os seus diversos aspectos, favorece o despertar da curiosidade intelectual, estimula o sentido crítico e permite compreender o real, mediante a aquisição de autonomia na capacidade de discernir. **b) Aprender a fazer:** aprender a conhecer e aprender a fazer são, em larga medida, indissociáveis. Mas a segunda aprendizagem está mais estreitamente ligada à questão da formação profissional: como ensinar o aluno a pôr em prática os seus conhecimentos e, também, como adaptar a educação ao trabalho futuro quando não se pode prever qual será a sua evolução? Aprender a fazer não pode continuar a ter o significado simples de preparar alguém para uma tarefa uma tarefa material bem determinada, para fazê-lo fabricar alguma coisa. Como consequência, as aprendizagens devem evoluir e não podem ser consideradas como simples transmissão de práticas mais ou menos rotineiras, embora essas continuem a ter um valor formativo que não é de desprezar. **c) Aprender a viver juntos, aprender a viver com os outros:** sem dúvida, esta aprendizagem representa, hoje em dia, um dos maiores desafios da educação. Poderemos conceber uma educação capaz de evitar os conflitos, ou de resolvê-los de maneira pacífica, desenvolvendo o conhecimento dos outros, das suas culturas, da sua espiritualidade? Parece, pois, que a educação deve utilizar duas vias complementares: a descoberta progressiva do outro e a participação em projetos comuns, que parece ser um método eficaz para evitar ou resolver conflitos latentes, ao longo de toda a vida. **d) Aprender a ser:** a educação deve contribuir para o desenvolvimento total da pessoa-espírito e corpo, inteligência, sensibilidade, sentido estético, responsabilidade pessoal, espiritualidade. Todo ser humano deve ser preparado, especialmente graças à educação que recebe na juventude, para elaborar pensamentos autônomos e críticos e para

formular os seus próprios juízos de valor, de modo a poder decidir, por si mesmo, como agir nas diferentes circunstâncias da vida. (DELORS, 2000, p.3-4;8-11)

Mais do que nunca a educação parece ter, como papel essencial, conferir a todos os seres humanos a liberdade de pensamento, discernimento, sentimentos e imaginação de que necessitam para desenvolver seus talentos e permanecerem, tanto quanto possível dono do seu próprio destino.

De acordo com Assmann (1998, p. 65),

educar significa recriar novas condições iniciais para a auto-organização das experiências de aprendizagem. Aprender é sempre a descoberta do novo. Educar é ir criando continuamente novas condições iniciais que transformam todo o espectro de possibilidades pela frente.

É neste contexto que a EaD se destaca mediada por novas tecnologias de informação e comunicação (NTICs), pois de acordo com Lévy (1999, p. 11):

a demanda por formação não só está passando por um enorme crescimento quantitativo, como também está sofrendo uma profunda mutação qualitativa, no sentido de uma crescente necessidade de diversificação e personalização. Os indivíduos suportam cada vez menos acompanhar cursos uniformes ou rígidos que não correspondem às suas reais necessidades e às especificidades de seus trajetos de vida.

Complementando o pensamento de Lévy, cita-se Morin (2000, p. 39): “hoje é preciso inventar um novo modelo de educação, já que estamos numa época que favorece a oportunidade de disseminar um outro modo de pensamento”. E, a EaD é favorecida neste entorno: a era digital, a sociedade em rede, a sociedade de informação e a cibercultura colaboram para a propagação dessa nova modalidade de ensino que cada vez mais vem conquistando espaço nas Instituições de Ensino Superior, nas Organizações e outras instituições escolares.

Pode-se entender, a partir das ideias de Asmann (1998), Lévy (1999) e Morin (2000), que aprender na era mediada pela NTICs, mais do que ser necessário à própria sobrevivência no mercado de trabalho é condição *sine qua non* nesta era planetária em que se vive.

3.2 DELINEANDO O PERFIL DO ALUNO VIRTUAL

Um indivíduo quando aprende modifica, de maneira mais ou menos permanente, sua conduta, suas respostas cognitivas, afetivas e habilidades devido à prática ou experiência. O adulto aprende não para obter um título, o faz geralmente porque deseja satisfazer algum tipo de necessidade, quer aprender porque necessita aplicar o que aprende reciclar-se em sua nova ocupação. Enfim, mudar de vida.

É considerada adulta a pessoa que está biologicamente desenvolvida. O desenvolvimento físico e intelectual do sujeito e sua experiência de vida convertem o adulto em um ser com grandes possibilidades de contribuir com a sociedade. O trabalho, a família, a responsabilidade social ou política, permitem ao adulto realizar-se plenamente como ser humano. Sua forma de aprender fundamenta-se em seu trabalho individual e independente. Toma decisões constantes em seu estudo para selecionar, tempo, lugar e circunstâncias de aprendizado, objetivo e conteúdos. (ARETIO, 1994, p. 122)⁷

Sendo assim, uma das formas de o adulto estudar está na educação a distância.

O conceito do que seja aluno virtual, dito por Michel Authier (2006, p.1) um dos mais eminentes pensadores franceses na questão relativa ao impacto das novas tecnologias na cultura contemporânea, descreve de forma bastante completa esse novo papel do aluno,

que passa de uma atitude mais passiva – pois na forma tradicional de aprendizagem a iniciativa do ensino cabe ao professor – o aluno passa a ser o principal sujeito de sua própria aprendizagem. Isso exige, por parte do aluno, uma iniciativa maior, autonomia e disciplina, porque fará seu próprio horário de estudo, estabelecerá as condições em que irá estudar e, dentro de limites amplos, o ritmo desse estudo, adaptando-o ao seu perfil e conveniência.¹⁶

Um outro conceito sobre o aluno virtual vem dos estudos de Pallof e Pratt (2004, p. 23),

em que o aluno “*on-line*” típico é geralmente descrito como alguém que tem mais de 25 anos, está empregado, preocupado com o bem-estar social da comunidade, com alguma educação superior em andamento, podendo ser tanto do sexo feminino quanto do sexo masculino. Os alunos *on-line* poderiam ser alunos de graduação, pós-graduação ou educação continuada pouco convencional.

¹⁶ Disponível em: www.virtual.pucminas.br/pmv/conteudo/faq.htm

De acordo com Aretio (1994, p. 23), “o aluno a distância é um indivíduo maduro, com uma história vivencial cheia de experiências, conhecimentos, capacidades, hábitos, atitudes, condutas e interesses em particular em seu próprio processo de formação”¹⁷. Também Peters (2006, p. 37) define o estudante da EaD como sendo

adultos um pouco mais velhos. Sua idade média situa-se entre 20 e 30 anos, dispõem, por natureza, de uma experiência de vida maior. Por isso encaram seu estudo de maneira diferente, compreendem-no de outra maneira e o avaliam de modo diferente. A maioria deles traz para dentro do estudo científico uma considerável experiência profissional, o que igualmente influencia o modo como estuda, sobretudo quando estudo e o trabalho profissional estão na mesma área.

Conforme estudos feitos na Universidade de Illinois *On-line Network*, são as qualidades seguintes que criam o perfil do aluno virtual (PALLOF e PRATT, 2004, p. 25-26):

- 1 – o aluno virtual precisa ter acesso a um computador e a um modem ou conexão de alta velocidade e saber usá-los. Muitas instituições colocam como requisito necessário para que o aluno possa se matricular no curso.
- 2 – os alunos virtuais de sucesso têm a mente aberta compartilham detalhes sobre sua vida, trabalho e outras experiências educacionais. Com isto colaboram para a interatividade do grupo.
- 3 – o aluno virtual não se sente prejudicado pela ausência de sinais auditivos ou visuais no processo de comunicação.
- 4 – o aluno virtual tem automotivação e autodisciplina. “Com a liberdade e a flexibilidade do ambiente *on-line* vem à responsabilidade. Para acompanhar o processo *on-line* exige-se um compromisso real e disciplina”.
- 5 – os alunos virtuais desejam dedicar quantidade significativa de seu tempo semanal a seus estudos e não vêem o curso como ‘a maneira mais leve e fácil’ de obter créditos ou um diploma.

De acordo com o que os autores acima citados relatam, pode-se depreender que com o aluno virtual está surgindo no cenário da educação um outro sujeito capaz de aprender a gerir seu próprio aprendizado, desenvolver novas competências, tais como autonomia e disciplina, tornando sujeito da formação de si mesmo, diferentemente daquele que até então se apresentava. Esses mesmos relatos corroboram com as hipóteses levantadas nesta pesquisa, que foram validadas após o resultado da análise de dados oriunda dos questionários aplicados nas IES e OCs.

¹⁷ Tradução livre da autora.

Entretanto, para Aretio (1994, p.128-129),¹⁸

muitos adultos encontram dificuldades em relação a este tipo de aprendizagem, entre elas citamos algumas, tais como: está pouco acostumado a utilizar idéias abstratas e teóricas, o que o interessa são as situações e problemas da vida real; dificuldade de adaptar-se às novas situações; tem a impressão de que o conhecimento formal vale pouco na vida profissional e muitas vezes acabam por abandonar o curso.

Os fatores que causam o abandono ou a não-adaptação por parte do aluno nos cursos a distância são: excesso de tarefas, conteúdos que não correspondem ao curso, material didático deficiente; falta de apoio por parte da Tutoria, problemas familiares ou falta de apoio desses, horário irregular de trabalho, baixas notas, falta de motivação, entre outros (ARETIO, 1994). O item 3.4 aborda as questões sobre a evasão em EaD.

Foi verificado, também, em pesquisa feita por Aretio (1994, p. 151), o perfil desses alunos no que se refere ao abandono dos cursos: “os homens são mais propensos a abandonar o curso; a média de idade está entre 21-24 e 50-59 anos; baixa qualificação; falta de tempo para estudar”. Mesmo assim, ainda há um grande contingente de indivíduos que procuram na EaD a oportunidade de crescimento individual e profissional.

Sendo a EaD voltada quase que na sua totalidade para o ensino adulto, e sendo um dos propósitos deste capítulo falar sobre o perfil e motivação dos mesmos, é importante que se faça referência sobre o adulto e seu aprendizado. Para a etimologia, “adulto é aquele que já terminou seu crescimento, maduro, amadurecido’ (HOUAISS, 2004, p. 17).

Para Mebius (*apud* CABANAS e FERNÁNDEZ, 1994, p. 98),

a adulez é uma etapa da vida humana, por certo, a mais característica: quando nos imaginamos “homem”, não nos ocorre pensar nem em uma criança nem em um velho, mas na pessoa de meia idade, quer dizer, em um adulto. Quase poderíamos dizer, pois, que o conceito de adulto coincide com o mesmo conceito de homem, com o qual parece definir aquele conceito.

Essa mesma autora traz conceitos de outros autores (ARETIO, 1996; ESTABAN e CAMPAÑE, 1989), acerca do que seja a adulez, que significam:

¹⁸ Tradução livre da autora.

“ser adulto significa ter pleno desenvolvimento físico e intelectual do sujeito e sua experiência vivida, convertem o adulto em um ser com grandes possibilidades de trazer benefícios à sociedade desde sua própria individualidade e originalidade”, “o que lhe confere a capacidade de integração no meio onde se desenvolve e sobre o qual incide, contribuindo para sua transformação”.

Os conceitos acima são importantes por que dá subsídios à EaD e às pessoas que acreditam que a educação pode ser um *continuum*, fazendo com que desta forma haja maior demanda no campo da educação. Essa demanda não se dá somente neste campo, pois com os avanços tecnológicos principalmente na medicina há a promessa de uma vida longínqua e, conseqüentemente, o aumento de períodos de ócio, estimulando a procura pelo saber.

A UNESCO, uma das instituições que mais contribui para a educação de adultos, no ano de 1997 realizou a V Conferência Internacional de Adultos (Confintea), cuja temática era: “A aprendizagem de pessoas adultas – uma chave para o século XXI”, tendo definido a educação de pessoas adultas nos seguintes termos:

[...] o desenvolvimento centrado no ser humano e a existência de uma sociedade participativa, baseada no respeito integral aos direitos humanos, levarão a um desenvolvimento justo e sustentável. A educação de adultos, neste contexto, torna-se mais que um direito: é a chave para o século XXI; é tanto conseqüência do exercício da cidadania como condição para uma plena participação na sociedade. É um poderoso argumento em favor do desenvolvimento socioeconômico e científico, além de ser um requisito fundamental para a construção de um mundo onde a violência cede lugar ao diálogo e à cultura de paz baseada na justiça. A educação de adultos pode modelar a identidade do cidadão e dar um significado à sua vida. [...] Engloba todo o processo de aprendizagem, formal ou informal, onde pessoas consideradas “adultas” pela sociedade desenvolvem suas habilidades, enriquecem seu conhecimento e aperfeiçoamento, suas qualificações técnicas e profissionais, direcionando-as para a satisfação de suas necessidades e as da sociedade. A educação de adultos inclui a educação formal, a educação não-formal e o espectro da aprendizagem informal e incidental disponível numa sociedade multicultural, onde os estudos baseados na teoria e na prática devem ser reconhecidos. (UNESCO, p. 19-20)

O que o adulto procura é um aprender diferenciado que possa ser aplicado no seu dia-a-dia, diferente daquilo que é ensinado às crianças e aos adolescentes. A andragogia é a ciência mais indicada do aprender adulto. No item 2.3 já abordamos sobre isto.

Percebemos que uma das características da EaD é a autonomia do aluno em estudar, escolhendo hora e local apropriado para fazê-lo. Importante ressaltar que é necessário que o aluno já tenha alguns conhecimentos prévios no uso da tecnologia e no aprender por si. Também é importante que os profissionais ou instituições que irão desenvolver os cursos tenham conhecimento do público a ser atingido para adequar sua didática, tendo como foco este adulto que busca na EaD a sua formação continua ou mesmo resgatar seus estudos em Instituições de Ensino Superior, levando em consideração que esta modalidade de ensino tem em seu objetivo maior “contribuir para a formação integral do ser humano” (MEBIUS, 2005, p. 103). Para esta mesma autora (*apud* ZABALZA, 2004, p. 197-222), as dimensões básicas da aprendizagem no ensino universitário – de modo geral – podem ser trazidas para a EaD, quais sejam:

a) em primeiro lugar, a aprendizagem está condicionada pelo conjunto de capacidades e habilidades que os alunos têm como equipamento pessoal e que lançam mão adequadamente como estratégia de uso; **b)** a aprendizagem também é produto da prática do aprendiz, do trabalho solicitado e das condições para realizá-lo; **c)** em terceiro lugar, a aprendizagem tem estreita relação com a percepção que os estudantes têm da tarefa e dos processos instrutivos; **d)** em quarto lugar, a aprendizagem dos sujeitos está condicionada pela singular negociação de expectativas presente entre professores e alunos; **e)** outro fator importante por sua influência na aprendizagem dos alunos é o que se refere aos processos de atribuição; **f)** outro aspecto ao qual se tem atribuído grande importância nas tarefas da aprendizagem é a atenção (ou envolvimento pessoal); e **g)** importância do *feedback* nos processos de aprendizagem.

Em sendo o aluno o centro das atenções, como já foi falado, torna-se tarefa imprescindível, conhecê-lo não só no aspecto bio-psico-social-econômico, seu perfil como já vimos, mas também em suas motivações, que é o que veremos no item 3.3.

3.3 ASPECTOS MOTIVACIONAIS DO ALUNO VIRTUAL

A motivação é um fator manifesto do indivíduo se reflete na sua vida na forma como se relaciona, estuda e trabalha. Não pode ser aprendida, é inerente ao ser humano. As causas que levam o indivíduo a determinadas ações se refletem nas motivações que o levam a tal. Alguns motivos externos ao indivíduo podem fazer

com que ele tome determinadas atitudes em determinada situação, mas não são uma garantia que agirá da mesma forma em outra situação semelhante. Para estudiosos da motivação humana, somente os motivos internos e particulares são realmente capazes de motivar pessoas.

Já foi visto através dos escritos desta dissertação que o adulto é capaz de assumir responsabilidades e tomar decisões no que diz respeito à sua vida profissional e pessoal. Isto se dá também no âmbito educacional. O adulto é exigente quanto às suas escolhas no processo ensino-aprendizagem, principalmente quando a opção é a modalidade a distância. Aspectos como seriedade por parte da instituição provedora do curso, metodologia e recursos tecnológicos estão entre as suas exigências. O aluno adulto, como vimos no item 2.3, é partícipe de sua aprendizagem e muitas vezes intervém no planejamento e aplicação das atividades de aprendizagem a ele oferecida. Para Fiúza (2002, p. 34), “existem muitos alunos adultos fazendo escolhas e participando de cursos à distância motivados por necessidades diferentes”.

O grande desafio das instituições de ensino e organizações corporativas é levar em consideração as vivências anteriores do aluno – educacionais e profissionais – suas expectativas em relação ao curso ofertado e mantê-lo motivado no decorrer do curso,

pois o processo de motivação nos indivíduos dá-se de forma intrínseca em que cada um desenvolve impulsos motivacionais distintos em momentos diferentes, reconhecendo que essas forças afetam diretamente a maneira de encarar o trabalho, os estudos e suas próprias vidas. (VOLPATO, 2002, p. 78)

Pozo, em seu livro *Aprendizes e Mestres* (2002, p. 138), afirma que

como aprender implica mudar e a maior parte das mudanças em nossa memória precisa de uma certa quantidade prática, aprender, principalmente de modo explícito ou deliberado, supõe um esforço que requer altas doses de motivação, no sentido mais literal ou etimológico, de “mover-se para” a aprendizagem.

As pessoas reagem motivadas pelo imediatismo, pelas suas necessidades, desde as mais elementares como se alimentar quando estão com fome, beber água quando estão com sede ou até serem aprovados em um exame. De acordo com La Rosa (2006, p. 170), o indivíduo visa

a objetivos que podem e devem ser buscados ao longo de uma vida, como ser um profissional competente, um ser humano moralmente íntegro – objetivo de toda uma vida e cujo horizonte se desloca à medida que os alcançamos.

Sendo assim, o indivíduo atinge seu objetivo à medida que as necessidades que lhe são inerentes são alcançadas. A teoria das necessidades mais conhecida e que se baseia nas necessidades humanas é a Teoria das Necessidades de Maslow. Para Maslow (*apud* BITTENCOURT e DUTRA, 2006), as necessidades humanas estão dispostas hierarquicamente, de acordo com o nível de importância e representadas por uma pirâmide. Essa teoria será utilizada para explicar por que a satisfação das mesmas influencia diretamente na motivação. A figura a seguir representa a pirâmide dessas necessidades.



Figura 1: Hierarquia das necessidades de Maslow.

Fonte: Disciplina de Gestão de Pessoas – UnisuVirtual (BITTENCOURT, 2006).

As **necessidades de auto-realização** são as necessidades humanas mais elevadas. São as necessidades de cada pessoa de se autodesenvolver através do seu potencial, procurando sempre se tornar mais do que é, alcançar novos patamares, novas conquistas. Neste caso, as pessoas querem tornar o trabalho mais desafiante e significativo de modo a gerar orgulho e auto-estima para quem os realiza. A recompensa é intrínseca e visa à realização adequada do trabalho.

A **necessidade de auto-estima** é a maneira pela qual o indivíduo se vê. Envolve a autoconfiança, auto-apreciação, necessidade de respeito, *status*, prestígio e consideração, independência e autonomia. A satisfação das necessidades de estima conduz o indivíduo a um moral elevado.

As **necessidades sociais** surgem quando as necessidades fisiológicas e de segurança são satisfeitas. Dentro das necessidades sociais estão as necessidades de associação, de participação, de aceitação por parte dos companheiros, de troca de amizade de afeto e de amor.

As **necessidades de segurança** constituem o segundo nível das necessidades humanas. Elas surgem quando as necessidades fisiológicas estão satisfeitas. São necessidades de estabilidade, buscas de proteção contra a ameaça ou privação, a fuga ao perigo.

As **necessidades fisiológicas** constituem o nível mais baixo das necessidades humanas. Aqui estão as necessidades de alimento, de sono e repouso, de abrigo, o desejo sexual. Estão relacionadas com a sobrevivência do indivíduo, são instintivas e já nascem com o indivíduo. (BITTENCOURT e DUTRA, 2006, p. 124-125)

De acordo com este estudioso (Maslow), os indivíduos desenvolvem no seu íntimo a consciência da existência dessas necessidades, sendo por elas motivados em ordem ascendente, indo das básicas às mais sofisticadas. Via de regra, o homem percorre esse caminho como se estivesse subindo os degraus de uma escada, cada etapa por vez, só se conscientizando da próxima etapa, e sendo por ela motivado, quando ultrapassa totalmente o estágio inferior. São nas necessidades mais elevadas de auto-realização que podemos incluir, também, o conhecimento, novas formas de aprendizado e a busca pela educação continuada.

Na pesquisa realizada por Aretio (1987, p. 159-161),¹⁹ os motivos que levam as pessoas a iniciar os estudos a distância foram divididos em três categorias:

a) aprender para satisfazer necessidades: estuda para alcançar objetivos concretos; o adulto tem autoconsciência do caráter cultural e científico; a satisfação dessas necessidades em uma área de seu próprio interesse é motivação de primeira ordem para o tipo de aprendizagem adulta; dadas as características da sociedade atual, o indivíduo adulto, mediante as experiências de aprendizagem necessita estar informado, o que lhe permite dar respostas adequadas às novas situações que terá de enfrentar; prestígio social e aumento de salário; **b) aprender para aplicar e reciclar-se:** busca a experiência na aprendizagem e o faz prioritariamente por que tem a possibilidade de aplicar o conhecimento; **c) aprender para mudar de vida:** a busca de experiências de aprendizagem se relaciona diretamente, segundo a própria percepção de que aprende com as mudanças dessa exploração; ao adulto interessam experiências de aprendizagem que lhe podem ser úteis para adaptar-se às situações provocadas pelas mudanças de vida, tais como: casamento, novo trabalho, etc.; como motivação secundária, podemos citar o aumento da auto-estima e o gosto por conhecer algo novo, assim como possuir uma nova habilidade e aplicar ou enriquecer os conhecimentos atuais.

A aplicação do conhecimento leva à caracterização de um novo momento histórico e de uma nova realidade socioeconômica e organizacional. E é nesta nova realidade que está inserida a EaD: suas implicações e motivações. De acordo com Pozo (2002, p. 138),

¹⁹ Tradução livre da autora.

aprender de modo explícito costuma ser algo difícil, algo em que gastamos energia, tempo, às vezes, dinheiro, e sempre uma boa parte de nossa auto-estima, por isso os motivos para aprender devem ser suficientes para superar a inércia de não aprender.

Mediante a exposição do autor, caberia a pergunta: o que leva, então, a um indivíduo a estudar, buscar novos conhecimentos? A resposta pode ter duas variáveis: uma é que alguns indivíduos buscam a aprendizagem, motivados por causas externas (aumento de salário, ascensão social, mudança de cargo); a outra seria creditar a certos indivíduos uma dose elevada de auto-estima, realização pessoal, desafios internos “eu posso, eu consigo aprender”, por mais difícil que possa parecer, desafios pessoais como (aprender mandarim, saltar de parapente), que certamente trarão aprendizados pessoais e que vão influenciar na sua vida profissional. A motivação “não se devem à própria realidade, mas sim à maneira pela qual o indivíduo representa para si próprio, sua capacidade” (CARRETERO, 1997, p. 59).

Para Pozo (2000, p. 140 -141),

a aprendizagem associativa, ao menos quando se produz de modo explícito, tende a se basear em sistemas motivacionais extrínsecos. Os motivos intrínsecos ou o desejo de aprender estão tipicamente mais vinculados a uma aprendizagem construtiva, à busca do significado e sentido do que fazemos, do que à aprendizagem associativa, em que unimos peças de informação que nos foram proporcionadas ou apresentadas sem que nos interroguemos sobre seu significado. O fato de que os alunos percebam que um resultado da aprendizagem é significativo ou tem interesse em si mesmo constitui outro motivo para aprender, que é conhecido como motivação intrínseca.

Ambas as motivações extrínsecas e intrínsecas fazem parte do indivíduo influenciando na sua aprendizagem.

Um fator que se constitui como motivacional, é o uso da *internet*. De acordo com Moran (2001, p.11),

a *internet* é uma mídia que facilita a motivação dos alunos, pela novidade e pelas possibilidades inesgotáveis de pesquisa que oferece. Essa motivação aumenta se o professor criar um clima de confiança, de abertura, de cordialidade com seus alunos. Mais que a tecnologia, o que facilita o processo de ensino-aprendizagem é a capacidade de comunicação autêntica do professor de estabelecer relações de confiança com seus alunos, pelo equilíbrio, pela competência e pela simpatia com que atua.

Para Teixeira (2008, p. 5),

motivação é a força que induz uma pessoa em direção a um propósito. É, sem dúvida, um dos fatores de maior influência no processo de aprendizagem. A aprendizagem começa com a motivação. Dificilmente um aluno aprenderá determinado assunto (aquisição, retenção e aplicação) se ele não tiver sido motivado adequadamente. Para tanto, o docente necessita criar um desejo de aprender nos alunos. Essa motivação pode ser criada pela determinação do porque aprender, e do *como* e *quando* aplicar o conhecimento adquirido.

Como pode ser observado através dos autores citados neste item acerca da forma manifesta da motivação, inferimos que a mesma influencia diretamente na aprendizagem do sujeito, levando-o à busca do conhecimento, educação contínua e aprendizagem autônoma.

3.4 EVASÃO DO ALUNO VIRTUAL NOS CURSOS A DISTÂNCIA

Muitos estudos estão sendo feitos para saber o porquê de os alunos evadirem nos cursos virtuais. Falamos aqui dos alunos que se matriculam espontaneamente em cursos de graduação, tecnólogos ou educação continuada e também dos colaboradores que frequentam os cursos oferecidos pelas empresas. De acordo com a pesquisa da ABRAEAD (2007, p. 116), “chega a ser maior que trinta por cento (30%) para quase um quarto das instituições pesquisadas, vinte e dois por cento (22%)”. Para esta entidade os números são altos, em se tratando de educandos (funcionário-aluno) que estão em condição especial. Um dos fatores apontados por Coelho (2002, p. 1) “é a falta de disciplina para gerenciar o tempo de estudo com autonomia, o que contribui para a desistência de alguns participantes ao longo do curso”.

Quando uma instituição se decide por oferecer cursos a distância tem que observar alguns itens que vão contribuir para o sucesso do curso, bem como a retenção dos alunos, são eles: escolha do ambiente virtual de aprendizagem (AVA) a ser utilizado no que se refere à interatividade entre aluno-professor-tutor, fácil acesso quando do uso das ferramentas de comunicação (*chat*, *e-mail*, fórum), tipo de material didático que melhor se adapte ao curso oferecido, docentes capacitados,

qualidade da aula e as disciplinas do curso. Além disso, observar se esses elementos estão em consonância com a realidade, necessidades e cultura regional desses alunos, e isso é feito por meio da avaliação do curso durante e após a realização do mesmo. Esta análise contribui de forma significativa para evitar o desperdício de recursos e a redução do índice de evasão nos cursos.

Para Paloff e Pratt (2004), há outros fatores que levam os alunos a se desmotivarem e a abandonarem os cursos, são eles:

a) o acesso à *internet* é ruim ou inexistente fazendo com que o computador pare de funcionar. “A tecnologia pode ser fonte de frustração para o aluno virtual, pode impedir o progresso e tornar-se um obstáculo que ele não consegue transpor (p. 136)”; **b)** A falta de sinais auditivos e visuais também são uma das causas para o abandono quando o aluno não consegue superar e não se sinta à vontade para discutir isto com seus colegas, docente ou equipe de apoio; **c)** a desistência também pode estar relacionada às demandas de sua vida familiar, os compromissos do trabalho ou até aos prazos e políticas institucionais por parte do curso que, não estando claras, podem afetar negativamente os alunos; **d)** a capacidade de estudar de modo independente sem a intervenção do professor somente com o material do curso é um fator de evasão, pois muitos alunos ainda não conseguem fazê-lo de forma autônoma, porque não houve por parte deste aluno a mudança de paradigma, o que deve ser alertado por parte da instituição, para evitar tal situação; **e)** falta de capacidade reflexiva leva alguns alunos a não conseguirem acompanhar seus colegas no que se refere às contribuições destes ao curso e não se sentem capazes de “demonstrar suas reflexões ao grupo” (p. 139); **f)** a alunos que têm a crença que só conseguem aprender com o professor e que as intervenções do grupo pouco ou nada acrescentam ao seu aprendizado.

Complementando os escritos de Palloff e Pratt (2004) trazemos aqui algumas suposições evidenciadas por Coelho (2002, p. 2) sobre a evasão em cursos a distância:

A falta da tradicional relação face-a-face entre professor e alunos, pois neste tipo de relacionamento julga-se haver maior interação e respostas afetivas entre os envolvidos no processo educacional; insuficiente domínio técnico do uso do computador, principalmente da *internet*, ou seja, a inabilidade em lidar com as novas tecnologias cria dificuldades em acompanhar as atividades propostas pelos cursos a distância como: receber e enviar *e-mail*, participar de *chats*, de grupos de discussão, fazer *links* sugeridos, etc.; ausência de reciprocidade da comunicação, ou seja, dificuldades em expor idéias numa comunicação escrita a distância, inviabilizando a interatividade; a falta de um agrupamento de pessoas numa instituição física, construída socialmente e destinada muitas vezes, à transmissão de saberes, assim como ocorre no ensino presencial tradicional, faz com que o aluno de EaD não se sinta incluído num sistema educacional.

Para Ramingger (2003), em sua pesquisa sobre evasão nos cursos em EaD, torna-se necessário um maior conhecimento do perfil, características e fatores motivacionais que o levam a estudar em EaD (item 3.3), por parte das equipes, pois o que foi percebido por esta autora é que muitos estudantes encontram dificuldades para responder às exigências de autonomia e aprendizagem, dificuldades de gestão do tempo e de planejamento, o que pode levá-los a desistir do curso.

Em pesquisa realizada pela ABRAEAD (2007, p. 62) acerca dos alunos evadidos em doze (12) Estados brasileiros e no Distrito Federal, em todas as categorias de ensino, desde educação de jovens e adultos (EJA) até a pós-graduação, totalizando cento e nove alunos (109) evadidos, o resultado, que teve dois recortes principais:

recorte descritivo pelo nível do curso, composto por cinco itens: **a)** alunos de cursos de capacitação, aperfeiçoamento e extensão; **b)** alunos dos cursos de educação básica; **c)** alunos de cursos de graduação; **d)** alunos de pós-graduação; **e)** alunos de cursos técnicos; e **recorte em um estudo exploratório**, que agrupou os respondentes em cinco grupos com base nas respostas dadas nas seguintes questões: **a)** O que pesou/não pesou na decisão de abandonar o curso?; **b)** EaD é melhor/pior que presencial?; **c)** Foi a primeira experiência com EaD?; **d)** Em que estágio do curso você o abandonou?; **e)** Como se deu a sua compreensão das matérias?; **f)** Você tentaria fazer outro curso de EaD?

O estudo obteve as seguintes características:

Segmento	Descrição
Método muito puxado	Acharam o método puxado/acharam que seria bem mais fácil/não conseguia acompanhar bem o curso
Não se deu bem com EaD	Acharam que o método seria diferente/não se adaptou ao método não-presencial/prefere o não-presencial
Material e recursos escassos	Acharam o custo um pouco incompatível com os recursos oferecidos, principalmente para tirar dúvidas
Não teve tempo	Esbarraram com o problema da falta de tempo
Situação financeira pesou	Esbarraram com problemas financeiros

Quadro 7 – Características da pesquisa.

Fonte: ABRAEAD (2007).

Nesta pesquisa realizada pela ABRAEAD (2007), os motivos que mais se destacam são: falta de tempo e de dinheiro, o que não deixa de ser novidade para a evasão escolar em pesquisas sobre tal tema. Mas outros motivos também foram elencados, o qual se apresenta aqui o resultado. Ver quadro a seguir:

Pesou muito/mais pesou	Capac./Aperf./ Extensão	Educação básica	Graduação	Pós-graduação	Técnico	TOTAL
Falta de tempo	55,56	50,00	18,52	61,11	46,67	43,12
Sua situação financeira não lhe permitiu continuar	22,22	40,00	44,44	33,33	42,22	39,45
Não se adaptou ao sistema não-presencial EaD	33,33	10,00	37,04	16,67	20,00	23,85
Não era bem o curso que queria	44,44	0,00	25,93	16,67	11,11	17,43
Havia matérias que não compreendia bem	0,00	10,00	29,63	5,56	17,78	16,51
Não se dedicou o quanto poderia ou deveria	11,11	10,00	25,93	11,11	8,89	13,76
Escola não ofereceu os recursos necessários	11,11	10,00	25,93	11,11	8,89	13,76
Achou que EaD fosse bem mais fácil	0,00	10,00	11,11	11,11	20,00	13,76
O material didático não era tão bom	11,11	0,00	14,81	5,56	11,11	10,09

Quadro 8 – Motivo para a evasão dos cursos a distância, por modalidade de curso-somatório das respostas sobre o motivo que “mais pesou” ou que “pesou muito” na decisão de abandonar o curso (em %).

Fonte: ABRAEAD/2007 – Pesquisa sobre evasão.

Observando-se o quadro acima se percebe que a falta de tempo e a situação financeira são os motivos mais citados, quando se refere à evasão de cursos. O que em se tratando de cursos em EaD é um paradoxo, pois a procura desses cursos pela ausência de tempo dos alunos é justamente o que mais atraem os mesmos.

Não é o objetivo, nesta dissertação, explorar os motivos da evasão, haja vista que o tema proposto são o perfil e a motivação que os leva a estudar a distância. Mas julgamos importante falar sobre a evasão, pois a mesma é o fator negativo a motivação e compõe os estudos a distância. Um outro ponto que compõe a educação a distância é a possibilidade de se ter mais tempo livre. É o que trata o item 3.5.

3.5 O TEMPO LIVRE NA SOCIEDADE TECNOLÓGICA

Observamos através das ideias e estudos trazidos pelos autores utilizados nesta dissertação e algumas inferências da autora sobre o quanto a tecnologia influenciou o aspecto do trabalho. Esta influencia se refere à manufatura dos produtos e com o seu desenvolvimento desde a industrialização incipiente e posteriormente com o uso de novas tecnologias e de robôs, chegando a nanotecnologia. Esta evolução mudou também as relações de trabalho desde as corporações de ofício, a “burguesia e o proletariado”, como dizia Marx, e chegando aos dias de hoje entre empresários e colaboradores (utilizando-se um nome mais moderno para o trabalhador), bem como as mudanças advindas da globalização e o uso da *internet*, mudando e influenciando a forma como os indivíduos fazem uso dela para aprender.

É notório que o uso da tecnologia não influenciou somente os meios de produção, mas também influenciou direta e indiretamente a vida das pessoas a partir do momento que essa tecnologia chega aos lares por meio de máquinas de lavar roupas, de lavar louças, de TVs, DVDs, equipamentos de som, computadores e através também do uso das teles (farmácia, janta, livrarias), enfim, tudo aquilo que economize o tempo do indivíduo e que ele possa utilizá-lo a seu *bel prazer*. Também na educação o tempo foi otimizado. Antes, o indivíduo trabalhava de oito a dez horas por dia, saía do seu local de trabalho e se dirigia à universidade, passando lá mais três horas (3 h) para depois dirigir-se à sua casa, muitas vezes exausto só pensando em se alimentar e dormir, pois no outro dia mais uma jornada igual o esperava.

Com a facilitação do estudo a distância, tendo a flexibilidade de horário como grande aliada, este tempo tornou-se “tempo livre”. Nesse cenário a pergunta que se faz é: Será que este indivíduo está apto a desfrutar deste “tempo-livre”? As pessoas desde sempre se acostumaram a trabalhar e a terem seu tempo dedicado a alguma atividade laboriosa. Para Carmo (1998, p. 8), “o homem foi domesticado para o trabalho. Viver sem trabalho provoca sentimento de culpa; é malvisto, causa mal-estar”. Vendo por esta ótica, percebemos que muitas pessoas ao se aposentarem acabam sofrendo de depressão, sentindo-se culpadas por não mais trabalharem, mas por sua vez esquecem que passaram de 25 a 30 anos trabalhando e que agora a aposentadoria seria o merecido descanso.

Para Richta (1972, p. 163-164),

o lazer nasceu como fenômeno de massa na sociedade industrial com a constante diminuição do horário de trabalho; ele aparece quando o tempo do trabalho mais o tempo necessário para reduzir a força-trabalho deixa de ocupar *toda* a vida do trabalhador. Produto do desenvolvimento tecnológico, ele é um agente autônomo no desenvolvimento e na formação de potencialidades humanas, a tal ponto que as sociedades tecnologicamente desenvolvidas já são tratadas como “sociedade do tempo livre”. Em contraposição às limitações colocadas para o trabalho no sistema industrial, o crescente aumento do tempo livre parece oferecer boas esperanças à humanidade e passa a ser visto como única fonte de desenvolvimento humano.

A sociedade da informação impactou também no que alguns sociólogos chamam de “sociedade centrada no lar”. Isto significa dizer que mais e mais indivíduos veem em seu lar o local para o entretenimento. Em vez de saírem para jantar, ir ao teatro ou ao cinema, alugam DVDs ou escolhem programas entre as várias opções de canais das TVs por cabo ou satélite, chamam alguma tele-entrega ou descongelam alguma comida no micro-ondas e fazem o seu programa. De acordo com Kumar (1997, p. 167), “o lar será um lugar onde ‘nunca se ouvirá falar de tédio’, graças aos aparelhos eletrônicos operados por controle remoto, eletrodomésticos que fazem mais à medida que você faz menos”. Sobrando, assim, mais tempo para outras atividades livres. Após anos de desmantelamento do lar com a sociedade industrial, agora este volta a ser o lugar em que se quer estar. Para De Masi (1999, p. 297),

a quantidade e a qualidade do trabalho, a abstração, a virtualidade, a flexibilidade e a criatividade que o caracterizam cada vez mais, a possibilidade de desestruturá-lo no tempo e no espaço, a progressiva confusão com o estudo e com o tempo livre desviam a atenção para o ócio e lhe conferem um valor novo. Na sociedade pós-industrial é impossível reduzir e melhorar o trabalho sem aumentar e melhorar o tempo livre.

Viver o tempo livre, desfrutar do conforto do lar, poder usufruir daquilo que foi conquistado, por mais simples que seja, leva ao ócio, palavra que causa desconforto ao trabalhador acostumado desde cedo à atividade laboriosa e que o faz pensar no dito popular “o ócio é o pai de todos os vícios”. Ora, mas foi justo uma classe ociosa vivida nos séculos XVIII e XIX que descobriu a cura de algumas doenças, escreveu livros, desenvolveu pensamentos filosóficos e “refinou as relações pessoais” (DE MASI, 1999, p. 306).

Atualmente, muitos consultores, sociólogos e gurus falam dos benefícios que *o não fazer nada* traz não só ao corpo, mas à mente e ao espírito. O consultor indiano de negócios e administração Jagdish Parikh²⁰ ressalta o “quão importante é o relaxamento para o vôo da imaginação e, junto, para a captura de informações que estão por aí, no ar e colaboram para o aumento da capacidade de aprender das pessoas”. Para De Masi (2000), saber como usar o tempo livre é construir um mundo novo no qual exercitamos o corpo e a mente.

O tempo livre, *o tempo para si* já vem desde o tempo em que D’us criou o mundo. Está escrito na Torá (bíblia judaica):

Havendo D’us acabado no dia sétimo a obra que fizera, descansou nesse dia de toda a obra que tinha feito. E abençoou D’us o sétimo dia e o santificou, porque nele descansou de toda a obra de criação que fizera. (Livro do Gênesis, 1,23)

Para os judeus, deve-se respeitar o *shabbat* – o sétimo dia da semana que para esses começa no domingo. Nesse dia, nada de trabalho ou festas. Como os judeus adotam o calendário lunar, esse período vai do pôr-do-sol da sexta-feira ao pôr-do-sol de sábado. Ora, se D’us²¹ descansou depois de criar o mundo, por que o homem – criado a imagem e semelhança D’le – não poderia desfrutar de merecido descanso?

Uma parte do nosso tempo livre deve ser dedicada a nós mesmos, ao cuidado com nosso corpo e com a nossa mente. Uma outra parte deve ser dedicada à família e aos amigos. Devemos dedicar uma terceira parte à coletividade, contribuindo para a sua organização civil e política. Cada cidadão deve dosar estas três partes em medidas adequadas, de acordo com a sua vocação pessoal e a sua situação concreta. (DE MASI, 2000, p. 187)

Para Oliva-Augusto (2002, p. 7), por outro lado,

a utilização do tempo livre com atividades prazerosas e significativas – vinculadas ao trabalho, ao estudo, à arte ou ao artesanato – não é mais capaz de preencher as expectativas das pessoas. Aparentemente, a dimensão do consumo ocupa todos os domínios, inclusive o tempo livre.

²⁰ Disponível em: www.bonsfluidos.com.br/sumario

²¹ Por respeito à religião judaica, quando é escrito o nome Deus se subtrai a letra **e**.

É o que pode ser percebido em todas às vezes que se vai ao *shopping*, principalmente aos finais de semana, quando estão lotados. Talvez as pessoas estejam ali não só para consumir, mas, sim, para usufruírem seu tempo livre.

Para Richta (1972, p. 190), a sociedade tecnológica dá ao homem a ideia de profundidade do espaço e do áspero gosto do tempo;

desde que a cibernética permitiu um número incrível de operações em uma fração de segundo e os cientistas do espaço empreenderam pesquisas empíricas sobre as relações espaços-temporais einsteinianas, torna-se evidente que o domínio do homem sobre o tempo constituirá a verdadeira chave para conquistar o segredo da existência humana neste mundo.

E é o desvendar deste segredo que vai fazer com que o homem possa viver em harmonia entre o trabalho, o lazer e a comunidade a qual pertence.

CONSIDERAÇÕES

Neste capítulo, o cerne de todo o estudo, procuramos desvendar qual o perfil e as motivações que levam o indivíduo a estudar a distância, através da literatura existente, bem como problematizar questões como evasão e tempo livre. Perfil e motivações essas que são melhor verificados na análise dos dados, no Capítulo IV.

CAPÍTULO IV – DISCUSSÃO DOS DADOS COMPARATIVOS DO PERFIL E MOTIVAÇÕES DOS ALUNOS DAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR E DAS ORGANIZAÇÕES CORPORATIVAS

É notório o crescimento que a EaD tem tido nos últimos anos e os maiores exemplos disto são as criações de novos cursos e disciplinas *on-line*, as criações de órgãos do governo que tratam deste assunto, o espaço na mídia, quer seja impressa ou televisiva. Diferente do que muitas pessoas pensam (senso comum), e conforme a opinião de vários autores citados nesta dissertação a EaD passa a ser uma ferramenta para a inclusão social nos países do Terceiro Mundo, como no caso do Brasil, onde há carência de profissionais com nível superior, com atributos qualificativos e quantitativos para a educação. Assim sendo, a EaD com o apoio de políticas públicas e organizações corporativas em parceria muitas vezes com as Instituições de Ensino Superior, está se tornando regular no sistema educativo, não somente para atender às demandas de grupos específicos, mas assumindo funções importantes no que se refere à educação superior em populações adultas, bem como na formação contínua atendendo às necessidades de conhecimento geradas pela acelerada tecnologia, conforme visto nos capítulos anteriores.

Para que possamos ratificar os estudos feitos sobre EaD e para que as indagações feitas no início desta dissertação sejam respondidas, para que as hipóteses sejam contestadas ou ratificadas, para que a problemática seja respondida e para que os objetivos propostos sejam atingidos, é necessário utilizar métodos que comprovem tais fatos por meio das respostas colhidas nos questionários aplicados. Este capítulo traz um pouco do histórico das instituições pesquisadas e o demonstrativo do quadro quantitativo de questionários respondidos, bem como a análise dos dados propriamente dita.

4.1 HISTÓRICO DAS INSTITUIÇÕES PESQUISADAS

Depois de selecionadas as unidades para pesquisa, procuramos investigar o histórico dessas instituições no que se refere à implantação da educação a distância, atendendo, assim, aos critérios estabelecidos anteriormente. Iniciamos com a instituição de ensino superior e depois passamos às instituições corporativas.

4.1.1 Instituição de Ensino Superior



Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul

Na proposta de Educação a Distância da UNIJUÍ o aluno interage com seus professores e colegas constantemente. Os professores acompanham e orientam os alunos, tanto no sentido de motivá-los a realizar suas tarefas quanto no sentido de ajudá-los em suas dúvidas. Educação a Distância requer muita criatividade, compromisso e organização, tanto por parte dos professores quanto dos alunos. A tecnologia permite que o debate seja muito mais participativo que em qualquer outra modalidade, e é sobre esse aspecto que a instituição trabalha a EaD. Nos cursos, os alunos são desafiados, por processos de motivação, a se empenharem em seus estudos. A formação acadêmica no atual contexto competitivo da globalização requer que os profissionais estejam qualificados, e a UNIJUÍ está empenhada para que os alunos desenvolvam a autonomia para os estudos, e que apreciem essas tarefas. Para atender a essas necessidades, a EaD UNIJUÍ utiliza-se dos seguintes recursos metodológicos:

Recurso	Forma
Modalidade	<i>On-line</i> semipresencial.
Material didático	Impresso, com os conteúdos do curso apresentado de forma interativa e de fácil compreensão.
<i>E-mail</i> padronizado	Endereço de <i>e-mail</i> disponibilizado pela instituição.
Ambiente virtual de aprendizagem (AVA)	Neste ano de 2007, em julho, implantamos um novo ambiente, chamado Conecta UNIJUÍ, que foi desenvolvido na própria instituição e está integrado com todos os outros sistemas de informação da UNIJUÍ, desde a Secretaria Acadêmica até a Tesouraria e Biblioteca. Anteriormente, contávamos com o AMEM, desenvolvido pela UFSM (RS).
Encontros semipresenciais	Atividades a distância: 75%. Período presencial concentrado nos meses de janeiro e julho (duas semanas cada).
Instrumentos de avaliação	De acordo com o Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005, que em seu Capítulo I, parágrafo

	1º, prevê: “A educação a distância organiza-se segundo metodologia, gestão e avaliação peculiares, para as quais deverá estar prevista a obrigatoriedade de momentos presenciais para”: I – avaliações de estudantes; II – estágios obrigatórios, quando previstos na legislação pertinente; III – defesa de trabalhos de conclusão de curso, quando previstos na legislação pertinente; e. IV – atividades relacionadas a laboratórios de ensino, quando for o caso”. Obs: processo de avaliação está sendo alterado para 2008, mas ainda em construção.
Ferramentas de interação e interatividade	<i>Chat</i> , fórum, correio eletrônico (principal), mural de recados, biblioteca virtual.
Plataforma de ambiente virtual de aprendizagem	CONNECTA UNIJUÍ, desenvolvido na própria universidade.
Equipe	Professores que são os tutores. E suporte através de um telefone 0800.
Tecnologia utilizada	AVA e material impresso.

Quadro 9 – Recursos metodológicos Unijuí

Fonte: www.unijui.edu.br

4.1.2 Instituições Corporativas



Cooperativa de Eletricidade Rural de Teutônia Ltda.

As salas virtuais para reuniões e treinamentos via *internet*, uma das ferramentas utilizadas pela Academia de Vendas CERTEL, são um diferencial tecnológico que possibilita uma qualificação mais avançada para as 48 lojas da rede, permitindo que a empresa programe e realize eventos virtuais pela *internet*, interligando simultaneamente pontos dispersos geograficamente, acelerando os diversos processos de negócios da organização, promovendo a interação e o trabalho colaborativo entre funcionários (gerentes, vendedores, analistas de crédito, compradores, *marketing*, etc.) com a sede da empresa, em Teutônia.

Recurso	Forma
Modalidade	Totalmente virtual
Material didático	Disponível <i>on-line</i> também para <i>download</i> prévio ou após a apresentação.
<i>E-mail</i> padronizado	Cada usuário realiza acesso utilizando seu próprio <i>e-mail</i> (fornecido pela empresa).
Ambiente virtual de aprendizagem (AVA)	<i>MicroPower</i>
Encontros semipresenciais	Apenas virtuais. Cada um dos participantes

	localizado em uma de nossas diferentes unidades.
Instrumentos de avaliação	<i>Check-list</i> realizado por ocasião da visita do supervisor a unidade participante.
Ferramentas de interação e interatividade	Opção de participação com comentários (voz), <i>Chat</i> ou controle da apresentação do instrutor.
Plataforma de ambiente virtual de aprendizagem	É terceirizada.
Equipe	Suporte do ambiente realizado por terceiros. Operação e iniciação de novos alunos realizados por profissionais da Certel
Tecnologia utilizada	AVA, <i>webcam</i> , acesso à <i>internet</i> banda larga, <i>PowerPoint</i> e material impresso.

Quadro 10 – Recursos metodológicos Certel

Fonte: www.certel.com.br

Secretaria da Fazenda do Estado do Rio Grande do Sul



Escola na Rede

A Escola na Rede é um portal de conhecimento voltado aos servidores da Secretaria da Fazenda/RS, que publica artigos, notícias, cursos, fóruns, *chats*, sobre assuntos de interesse dos servidores e relativos à atividade das Secretarias de Fazenda, notadamente, Finanças Públicas, Tributação, Arrecadação, Fiscalização, Controle Governamental, Gestão Pública, Direito, Economia, Administração, bem como variados temas na área humanística.

O ambiente **Escola na Rede** amplia as possibilidades de aprendizagem e troca de conhecimento, utilizando-se da tecnologia de informação. Por meio deste portal a comunidade fazendária de aprendizagem poderá interagir em múltiplas formas, compartilhando e construindo conhecimento. Este ambiente é gerenciado pela Supervisão de Desenvolvimento Organizacional e Qualidade (SUDESQ).

Dentre os cursos oferecidos pela instituição se optou pelo de **ICMS – Práticas e Procedimentos – Módulo 2 – 2007 – Turma 1**, por se entender que esses alunos, que já estão no segundo módulo do curso têm uma boa experiência como alunos virtuais e seus depoimentos são importantes para elucidar esta pesquisa.

O ICMS é o principal imposto que a Secretaria da Fazenda arrecada. Este tributo é recolhido a todo movimento de produtos e prestação de serviço. Possui

muitas peculiaridades conforme a época, o produto ou serviço, tipo de transação e finalidade, o que transforma a legislação específica em um regulamento extenso, e em constante alteração. Este tributo é de competência estadual, variando também a legislação conforme o Estado. Por ser muito específico das funções desta Secretaria, o curso não existe, com a visão governamental, no mercado. Por isso, a necessidade da SEFAZ em elaborar um curso que atendesse a tal demanda. Este curso tem como objetivo atualizar os servidores antigos no que se refere à legislação e práticas vigentes e capacitar os novos servidores para desempenharem suas funções. É um curso de educação continuada e tem como público-alvo os servidores da Secretaria da Fazenda do RS, da área da Receita. Os recursos metodológicos utilizados são:

Recurso	Forma
Modalidade	On-line e encontros semipresenciais
Material didático – textos de apoio	Versão <i>on-line</i> e conteúdo formatado pelo professor autor. Utilização da ferramenta <i>flash</i> .
<i>E-mail</i> padronizado	Mensagens de manutenção do programa, remetidas aos alunos nas diversas etapas do curso, informando sobre o andamento do programa, oferecendo motivação para a permanência nas atividades, e fazendo chamadas de agenda.
Ambiente virtual de aprendizagem (AVA) – Materiais <i>on-line</i> . Documentação eletrônica	Ambiente para documentação e relacionamento digital entre os diversos agentes que participam do processo ensino-aprendizagem, para disponibilizar informações sobre o processo, estatísticas relevantes, trocas de informações entre técnicos, alunos e professores envolvidos.
Encontros semipresenciais	São feitos três encontros semipresenciais nas dependências da SEFAZ em Porto Alegre. A 1ª aula, um outro encontro na metade do curso e um terceiro ao final.
Instrumentos de avaliação	São realizados testes periódicos, ao final de cada módulo, com exercícios objetivos, e questões subjetivas no fórum. No final do curso os alunos terão que entregar um trabalho final que constará de dois problemas práticos envolvendo cálculos e legislação. Os testes estão na plataforma virtual.
Ferramentas de interação e interatividade	As ferramentas utilizadas são <i>e-mail</i> , fórum e fórum de críticas e/ou sugestões e tira-dúvidas.
Plataforma de ambiente virtual de aprendizagem	Desenvolvido pela própria SEFAZ – Escola na Rede.
Equipe	O curso conta com uma equipe multidisciplinar com os seguintes conhecimentos: pedagogia-multimeios; letras; comunicação; direção de estúdio, gravação, edição e finalização de áudio; programação html e banco de dados;

	administração, ciências sociais, e EaD.
Tecnologia utilizada	Microcomputadores P4 com 512Mb de memória, gravador de cd/dvd; 01 filmadora; acesso à <i>internet</i> via banda larga; diversos <i>softwares</i> para elaboração do material: editores multimídias (som e imagem), programas de apresentação, editor de texto, <i>software rapid training</i> e <i>rapid learning</i> ; AVA: Escola na Rede (plataforma proprietária da SEFAZ-RS).

Quadro 11 – Recursos metodológicos.

Fonte: www.escolanarede.sefaz.rs.gov.br

Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI – Unidade Joinville/SC



“A educação a distância nunca esteve tão perto.”

Com base na credibilidade de uma instituição com mais de 50 anos de tradição em educação profissional, o SENAI/SC promove a capacitação e o desenvolvimento da indústria. Atuando em educação a distância desde 1994, oferece diversas modalidades que vão desde Cursos de Qualificação até a Pós-graduação, com abrangência nacional e internacional. A Rede SENAI de Educação a Distância do SENAI/SC está organizada de forma que suas 32 unidades possam funcionar como pólo gerador ou de apoio para o oferecimento de cursos a distância.

O SENAI/virtual é o ambiente web de Aprendizagem do SENAI/SC, no qual professores e alunos fazem uso das tecnologias de informação e comunicação, aplicando-se à Educação, organizando e construindo um conhecimento compartilhado e inovador. O curso escolhido para a pesquisa foi o **Programa Especial de Formação Pedagógica para Formadores de Educação Profissional** – curso de graduação *on-line*, que tem como público-alvo os profissionais que atuam como professores da educação profissional de nível médio e que não possui a devida formação pedagógica para o exercício legal do magistério nesse nível e modalidade de ensino. Tem como objetivo habilitar professores para o exercício do magistério em disciplinas que compõem o currículo da educação profissional do

SENAI. Este curso é uma parceria entre SENAI e UNISUL. Os recursos metodológicos utilizados são:

Recurso	Forma
Modalidade	Virtual e semipresencial
Material didático	Material impresso de apoio para alguns cursos ou na página para outros.
<i>E-mail</i> padronizado	Cada unidade do SENAI tem o seu <i>e-mail</i> e ainda há alguns que não estão padronizados.
Ambiente virtual de aprendizagem (AVA)	Terceirizado e o curso de Formação Pedagógico como é feito em parceria com a Unisul, usa a tecnologia da mesma.
Encontros semipresenciais	Há encontros presenciais e por vídeo–conferência.
Instrumentos de avaliação	Sim, através de tarefas referentes ao curso (Unisul). Outros cursos realizados pelo SENAI têm avaliação também.
Ferramentas de interação e interatividade	Quadro de avisos, <i>e-mail</i> . Alguns cursos têm <i>Chat</i> .
Plataforma de ambiente virtual de aprendizagem	Terceirizada.
Equipe	Tutores, monitores, professores e professor–conteudista.
Tecnologia utilizada	A tecnologia utilizada é através de duas empresas terceirizadas. Uma adapta o conteúdo do curso para EaD e a outra é o AVA. Mesmo sendo feita a adaptação o curso tem que ter o mesmo modelo dos outros cursos do SENAI.

Quadro 12 – Recursos metodológicos.

Fonte: www.sc.senai.br

Demonstrativo do quadro quantitativo de questionários respondidos

Instituição Corporativa	Curso	Nº de questionários enviados	Nº de questionários recebidos	Percentual (%)
CERTEL-RS	Vendas na <i>web</i>	20	6	30
SEFAZ-RS	Educação corporativa – ICMS Práticas e procedimentos – Módulo 2 – 2007 –	50	20	40
SENAI-SC	Graduação – Formação pedagógica para formadores de educação profissional – parceria com Unisul	40	14	37,5
Instituição Ensino Superior	Curso	Nº de questionários enviados	Nº de questionários recebidos	Percentual (%)
UNIJUI-RS	Graduação – Sociologia (37)	37	11	29,7
	TOTAL	147	51	

Quadro 13 – Aplicação do questionário x Unidades de Pesquisa.

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados pesquisados.

As técnicas e o método utilizados para coleta de dados, as fontes utilizadas para a elaboração do instrumento aplicado (APÊNDICE A) já foram relatados na Introdução da dissertação. Passamos agora para a análise desses dados e suas conclusões.

4.2 DISCUSSÃO DOS DADOS

4.2.1 As novas tecnologias de comunicação e informação e a autonomia do indivíduo em aprender

Este processo de formação em EaD, por se basear em ferramentas e códigos da era digital, supõe uma metodologia que operacionaliza tais fundamentos em suas dimensões mais essenciais, como: hipertextualidade e virtualidade. O hipertexto tem como função dar suporte às leituras feitas em textos através da *internet*. Dando sentido ou ilustrando o que o autor quer dizer, aproximando-se do leitor. Na EaD, o hipertexto é utilizado para facilitar a aprendizagem. A utilização do hipertexto se tornou comum a partir da criação de um novo modo de escrita que não fosse o habitual através do papel. Um hipertexto é um tipo de programa para a organização de conhecimentos ou dados, aquisição de informações e a comunicação. A estrutura do hipertexto não dá conta somente da comunicação, os processos sociotécnicos também têm uma forma hipertextual, assim como vários outros fenômenos. O hipertexto é considerado por alguns autores como “um conjunto de *nós* por conexões”. Mas o que seriam esses *nós*, em um texto escrito no formato virtual, poderia quem está lendo se perguntar. Quando o autor escreve um texto no formato virtual pode, para melhor compreensão de quem está lendo, se utilizar de alguns recursos visuais, tais como: imagens, gráficos, parte de filmes, música. Se formos comparar com o livro impresso a leitura fica muito mais atrativa, muito embora em alguns livros, encontramos desenhos e figuras impressas. Mas em nada se compararia a poder escutar, por exemplo, uma música. Observamos, através da pesquisa que somente duas instituições utilizam o recurso de hipertexto nos seus cursos.

Um outro aspecto a ser considerado no hipertexto é a inferência de como o conhecimento é representado. Quando se aprende, fazemos correlações e deduções. Vimos no parágrafo acima que o hipertexto pode estar representado

através de diversos recursos visuais e isto faz com que o leitor forme sua percepção e entendimento sobre o texto que está lendo. Se, por exemplo, o leitor clica num determinado *link* de imagem, pode ter um entendimento, se por outro lado clica num *link* de gráfico, pode ter outra percepção do texto e assim vai construindo seu conhecimento.

Buscamos na mitologia grega a história de Teseu e o Minotauro como uma forma lúdica para ilustrar o hipertexto. A história corre assim: Teseu era um jovem herói ateniense que ao tomar conhecimento que sua cidade deveria pagar a Creta um tributo anual, que era de entregar sete moças e sete rapazes ao Minotauro (que se alimentava de carne humana), pediu para ser incluído entre eles. Em Creta, ao encontrar-se com Ariadne, a filha do rei Minos, recebeu da mesma um novelo que deveria desenrolar ao entrar no labirinto onde o Minotauro vivia encerrado, para encontrar a saída. Teseu adentrou ao labirinto, matou o Minotauro e, com a ajuda do fio que desenrolara, encontrou o caminho de volta.

A história mitológica descrita acima nos leva a uma reflexão: Não seria o hipertexto o labirinto de informações que faz com que o aluno, assim como Teseu, possa reconstituir seu caminho e construir/reconstruir sua aprendizagem? Essa reflexão se ratifica pelas respostas de alguns alunos, tais como: *“É uma ferramenta muito importante, além de facilitar o entendimento, torna mais completa e fácil à busca do conhecimento”*; *“Eu acho que colaboram, porque na hora em que você está lendo você já tem acesso à explicação, ou a justificativa do autor em relação ao seu pensamento”*; *“Os textos disponibilizados em hiperlink ajudam na assimilação dos conceitos apresentados e embasam teoricamente o conhecimento”*; *“o hipertexto/hiperlink permite que entremos em contato com explicativos sobre o tema proposto sem ter de procurar”*; *“Deixa o texto mais explicativo”*. O que observamos é que somente um pequeno número não representativo desconhece o que vem a ser hipertexto. E outros que não responderam à questão. Ficando, assim, demonstrado:

Você acha que os textos que são elaborados com recursos de hipertexto/ <i>hiperlink</i> colaboram para o entendimento do que o autor quer dizer ou dificultam?		
19	Sim	37,3%
2	Não	3,9%
6	Não responderam	11,8%
2	Desconheço o que seja <i>hiperlink</i> /hipertexto	3,9%

Quadro 14 – Hipertexto.

Fonte: questionário aplicado na pesquisa

A palavra virtual se refere a algo possível de existir, atual. Na educação este “atual” significa a forma como os indivíduos até então estavam obtendo o conhecimento, sem questionamentos, de forma passiva. Com o virtual – a educação a distância – esses mesmos indivíduos buscam aprender a aprender, são levados a buscar seu próprio conhecimento, experimentar, descobrir por si mesmos.

Uma outra hipótese levantada é a de que as ferramentas tecnológicas utilizadas no processo da comunicação contribuem para o aprendizado. Sendo assim, os recursos tecnológicos utilizados no processo da comunicação educativa são classificados em duas categorias: **síncronos**, é a comunicação on-line, os interlocutores têm que estar conectados ao serviços ao mesmo tempo para que haja comunicação, como por exemplo, o *chat*, e **assíncronos**, que são os serviços cujo tempo de envio e recepção de mensagens exige o período de transmissão, como por exemplo: correio eletrônico e fórum. Esse tempo está condicionado à velocidade da banda (ADSL) utilizada por quem envia a mensagem e por quem recebe a mesma. Percebe-se que a união desses recursos permite ao aluno o estabelecimento de “conexões” tornando-o mais seguro na construção de saberes.

Através da pesquisa observamos que 86,3% (44) dos respondentes já eram usuários e conheciam algumas das ferramentas, tais como: *chat*, *e-mail* e fórum. Quando um aluno já tem este conhecimento prévio isto colabora no seu entendimento acerca das atividades propostas pelo curso. O que no caso de uma IES não pode pretender é que o aluno já saiba utilizar essas ferramentas e tão pouco querer excluir o aluno que não possua tais habilidades. Já nas organizações corporativas esse conhecimento é imprescindível.

O que percebemos aqui é que a tecnologia propiciou ao ser humano a descoberta de infinitos saberes. Saberes esses que influenciam não só nas suas atividades profissionais, fazendo com que seu trabalho possa ser realizado com mais precisão e qualidade aumentando a sua competitividade, como também influenciando o

aprimoramento de suas competências individuais. Pois, quando o indivíduo se apropria dessa nova tecnologia ele amplia sua concepção do pensar, envolvendo percepção, emoção e ação, sentimentos esses que fazem parte de toda uma vida.

As novas relações de capital-trabalho foram propiciadas pelo uso das novas tecnologias de informação e das formas organizacionais facilitadas pelos novos meios de comunicação (*internet, e-mail, chat, MSN, etc.*). Percebemos é que o uso da *internet* e todas as tecnologias que a acompanham já fazem parte do universo, econômico, social e do trabalho e se configura como uma tendência inexorável, podendo ser comparada com as modificações ocorridas na sociedade com o surgimento do cinema e da televisão no século XX. Mas, não é só nesse universo que surgiram as modificações, também na educação e principalmente nela houve uma mudança significativa tanto na estrutura didático-pedagógica com o uso de mídias diversas (audioconferência, teleconferência assistida por computador, videoconferência, multimídia interativa, comunicação mediada por computador) para o ensino-aprendizagem.

Quanto ao uso dessas tecnologias, a pesquisa revela que boa parte das instituições pesquisadas faz uso da comunicação mediada por computador (CMC) e em relação ao grau dificuldade das tarefas *on-line*, de acordo com o relato dos alunos as tarefas tinham grau de dificuldade médio, fazendo com que houvesse mais estudos por parte deles, como bem relatou um aluno: *“Não eram atividades difíceis, porém apresentavam um grau de complexidade interessante, pois eram questões de reflexão sobre as ações didático-pedagógicas do ato docente. No geral, o conteúdo das questões estava alinhado aos conteúdos programáticos das aulas”*.

A dificuldade se caracterizou também por alguns dos alunos 24% (16) não terem tido experiências anteriores como aluno em ambiente virtual. Quanto à dificuldade em participar do curso, os relatos estão centrados na falta de organização do tempo de cada um para o estudo um outro ponto a destacar é o distanciamento entre aluno-professor-colega para a resolução de problemas ou dúvidas, que muitas vezes acaba dificultando as atividades colaborativas. Não foram relatadas dificuldades de acesso a materiais ou à página do curso para 72,5% (29) dos alunos. Quando se fez necessária a ajuda por parte da equipe de apoio essa foi satisfatória para 22,5% (9). Isso demonstra que o aluno virtual consegue gerenciar suas próprias dificuldades buscando ele mesmo a solução.

4.2.2 A aplicação das novas tecnologias de informação e comunicação (NTICs) e a produção do conhecimento no âmbito de universidades e organizações corporativas

Com o avanço das novas tecnologias de informação e comunicação (NTICs), a expansão da EaD constitui um processo irreversível. Sua ampliação tende a associar-se cada vez mais ao ensino convencional desenvolvido, em especial, no âmbito de universidades, o mesmo se evidencia nas organizações corporativas com a criação das chamadas Universidades Corporativas.

O conceito de educação ao longo da vida é uma das tônicas deste início de século. A educação continuada é condicionante ao sucesso do indivíduo que quer se manter no posto de trabalho e também é uma das exigências do mercado competitivo. Cientes disso, as organizações passam a demandar programas de capacitação – através da universidade corporativa – que desenvolvam o potencial humano nelas existentes de modo a ajustar o perfil de seus funcionários a tais exigências. Nesse contexto, certamente o conhecimento e a informação definem-se como fatores-chave de sucesso. A pesquisa efetuada aponta que para 56,9% (29) dos alunos, houve uma mudança nos paradigmas educacionais por pressão do mercado de trabalho, por outro lado 29,4% (15) acham que houve mudanças significativas na didática dos professores e 58,8% (30) opinam que a EaD se apresenta como uma solução tangível para a educação brasileira, sendo possível levá-la a todos os níveis educacionais.

Outra questão proposta aos alunos era de que forma as IES poderiam responder às demandas e desafios que as novas tecnologias impunham e por onde começariam. Essa pergunta era descritiva. Transcrevemos aqui a resposta de um dos alunos: *“Criando políticas (claras – que permitam aos interessados entenderem as competências necessárias, como autogestão, etc. – e de conhecimento dos interessados – boa divulgação) e métodos (com critérios claros de avaliação, não apenas do conhecimento, mas da colaboração do ensino com o aprendizado do aluno) que permitam aos alunos obterem cursos de QUALIDADE, mas com formatos mais flexíveis de estudo (adaptados à realidade atual), de forma que não rompam por completo com as relações pessoais (evitar o excesso de impessoalidade e despersonalização das relações de socialização).* Para um outro aluno desta mesma organização pesquisada há uma posição não tão favorável: *“Tenho resistência*

quanto a EaD, acho que a explicação e didática do professor não pode ser tão facilmente substituída, sob pena de a educação deixar muito a desejar. Ensinar é uma arte, por mais que se queira informatizar tudo, o mestre jamais poderá ser substituído a contento, pelo menos na parte prática dos conteúdos. Acho que a EaD é uma excelente opção para a aprendizagem para quem não pode servir-se dos métodos tradicionais, mas tenho certeza que com o professor ensinando ao vivo, com perguntas e respostas em tempo real, com o diálogo que possibilita exposição do conteúdo das mais variadas formas o ensino-aprendizagem é muito facilitado e muito maior o seu aproveitamento”.

Ainda sobre a questão do ensino convencional e a distância, havia uma outra pergunta descritiva: Analisando sua trajetória educacional (desde 1º grau/ensino fundamental) até hoje, certamente ocorreram algumas modificações nas instituições no uso de tecnologias, como por exemplo: laboratório de informática, sala de áudio para aprendizado de idiomas, entre outras. Do seu ponto de vista, hoje, com o uso de computadores nas salas de aula, o acesso às ferramentas informacionais (*chat, e-mail, fórum*) colabora para que haja um incremento no ensino convencional ou não? Explique por quê.

Os alunos responderam o que segue: *“As ferramentas informacionais podem colaborar muito para um incremento no ensino convencional na medida em que tanto professores como alunos se disponham a aprender mais, a serem mais curiosos e ousados, a repartir os seus conhecimentos sem reservas, e na medida em que as instituições de ensino se transformarem em centros de pesquisa e divulgação do saber – onde mestres e alunos se sintam sempre motivados e valorizados”; “A internet democratizou tanto a informação que hoje podemos pesquisar o assunto que quisermos em segundos. Não existe mais a desculpa de não possuir material ou fonte de pesquisa. Foi um ganho em todos os termos”; “Estas ferramentas com certeza complementam, agregam e abrem portas para o aluno, mas o sistema cultural e didático de ensino deve ser mais direcionado, preparando ainda mais o futuro profissional”.*

Desde a década de 1990, com o surgimento das universidades corporativas e com o advento da educação a distância, abriram-se várias possibilidades de capacitação nas empresas. Com isto entramos na era da informação como já citado no capítulo I. Uma era de incertezas para os mais céticos, crise para os mais

derrotistas, mas que acena com mudanças, transparência. A crise se tirarmos o S fica crie. Criar e inovar tornaram-se palavras de ordem nesta nova era.

Sendo assim, um dos objetivos específicos que era considerar o conhecimento como valor a ser construído para manter-se no mercado de trabalho, através da busca pelo aprendizado constante se ratifica.

4.2.3 A formação do indivíduo, suas competências e habilidades frente às necessidades do mercado

Neste século, o conhecimento é considerado valor, fazendo com que profissionais de organizações corporativas sejam cada vez mais exigidos a aprimorarem sua função. Sendo assim, tal modalidade de formação do indivíduo dispõe de múltiplas possibilidades para instaurar um conjunto de novas competências e habilidades.

Nesse contexto há uma mudança no perfil profissional que privilegia a criatividade, o trabalho em equipe, a flexibilidade, a busca pela educação contínua. O indivíduo deverá ser capaz de atender às demandas exigidas pela organização onde desenvolve suas atividades, suas competências deverão estar alinhadas às competências da organização colaborando para a eficiência desta e consequência manutenção no mercado em que está inserida. Nesse sentido, a educação a distância tem muito a contribuir através do uso de recursos tecnológicos que colaboram para a eficácia do aprendizado e sua disseminação. A busca pelo desenvolvimento das competências individuais, quando da participação dos profissionais nos cursos realizados pelas empresas ou mesmo dos que fazem uma faculdade, fica evidenciada através dos dados da questão abaixo:

Qual o grau de contribuição das atividades do curso/disciplina para o desenvolvimento de suas competências individuais?

	Frequência	Muito boa	Frequência	Satisfatória	Frequência	Regular	Frequência	Não contribuiu
Auto-aprendizagem (responsabilidade pela condução da própria aprendizagem)	32	62,7%	14	27,5%	2	3,9%	1	2,0%
Desenvolvi habilidades de interação em ambientes virtuais	19	37,3%	21	41,2%	4	7,8%	4	7,8%
Melhorei minha competência na utilização do computador	14	27,5%	17	33,3%	4	7,8%	12	23,5%
Participação fóruns de discussões	14	27,5%	14	27,5%	7	13,7%	11	21,6%
Participação de comunidades virtuais para troca de conhecimentos	11	21,6%	13	25,5%	12	23,5%	7	13,7%
Estou mais motivado a fazer um bom trabalho	23	45,1%	17	33,3%	5	9,8%	2	3,9%
O conteúdo da aula virtual (auto-estudo, fórum, <i>chat</i>) substitui adequadamente a aula presencial	12	23,5%	16	31,4%	15	29,4%	3	5,9%
As atividades do curso contribuíram positivamente para o meu aprendizado atendendo às minhas expectativas	26	51%	14	27,5%	5	9,8%	1	2,0%

Quadro 15 – Atitudes x Desenvolvimento de competências.

Fonte questionário aplicado na pesquisa

Ao observarmos os dados acima o que é percebido é que mais da metade dos sujeitos pesquisados (32) tem consciência de que é de sua responsabilidade e não mais da empresa, suprir seus conhecimentos, pois a Instituição de Ensino Superior (IES) funciona como a base para um conhecimento inicial (cursos de graduação) e uma opção de aperfeiçoamento técnico-científico. Por isso, a busca por cursos de educação continuada dentro das empresas. Há ainda dois fatores a salientar no quadro acima: a motivação para a realização de um bom trabalho e as atividades do curso contribuíram para o aprendizado e atenderam às expectativas do aluno/profissional, ratificando que o conhecimento deve estar cada vez mais aliado à prática.

Sobre as competências e habilidades, a pesquisa mostra que 64,7% (33) possuem habilidades, tais como: disciplina, autonomia, automotivação e autodeterminação, necessárias para manter-se num mercado tão competitivo que se vive na atualidade. O quadro abaixo demonstra estes percentuais.

Habilidades	Frequência	Percentual (%)
Já possuía as habilidades	33	64,7
Não possuía, mas as desenvolveu com o curso	13	25,5
Não possuía, mas não dificultou a aprendizagem	2	7,1
Possuía outras habilidades	3	2,7
TOTAL	51	100

Quadro 16 – Habilidades do aluno virtual: autonomia, disciplina, automotivação e autodeterminação.
Fonte: questionário aplicado na pesquisa

A questão da qualificação passa pela importância que o indivíduo dá à sua própria profissão e o quanto investe de tempo nela. A pesquisa mostra que num universo de 51 sujeitos pesquisados, sendo que para esta questão responderam somente os alunos das organizações corporativas, 87,5% (40) continuaram o estudo no mesmo ano de formado; 5,9% (3) no período de 1 a 2 anos; 5,9% (3) no período de 3 a 4 anos; 17,7% (9) depois de 5 anos e 21,6% (11) ainda não haviam pensado nisto. Pode-se inferir em algumas hipóteses sobre este baixo índice de retorno ao estudo: **a)** em se tratando, por exemplo, de cursos a distância o que ocorre é que alguns alunos precisam de mais tempo para pensar sobre a possibilidade de continuar seus estudos em EaD por ser sua primeira experiência nesta modalidade, para fazer uma avaliação sobre tal possibilidade; **b)** a não-adaptação de estudos desta modalidade; **c)** dificuldade de acesso ao computador; **d)** poucos cursos ofertados pela empresa ou cursos que estão fora da sua área de competência; **e)** falta de recursos financeiros, entre outros.

A busca pelo aprendizado para se manter no mercado de trabalho é uma constante desde o final do milênio passado. Entretanto, a pesquisa demonstra que enquanto alunos cursam/cursavam a faculdade não efetuam/efetuaram cursos paralelos como idioma/informática. Este índice foi de 58,8% (30). Em relação aos alunos universitários, um dos fatores que influenciam para o não interesse por curso em paralelo é a falta de capacidade financeira, pois muitos trabalham, pagam a faculdade e, muitas vezes, sustentam família ou vivem às expensas dela. Em relação aos profissionais, além das responsabilidades familiares a falta de tempo ou de motivação são os fatores apontados.

Já foi mencionado nesta pesquisa que o aluno em geral sabe jogar *on-line* e navegar pela *internet*, entretanto quando se veem tendo que realizar as tarefas do curso, muitos deles não têm conhecimentos básicos de formatação de texto em *Word*, utilizar planilhas em *Excel* ou mesmo construir slides em *PowerPoint*. Perguntados sobre o conhecimento em editores de texto, *Excel*, *PowerPoint*, o que

se observou foi: 52,9% (27) tinham conhecimento em *Word*; 39,2% (20) possuíam conhecimentos em *Excel*; 37,3% (19) em *PowerPoint*, 41,20% (21) em *Access* e 13,7% (7) em outros aplicativos. A forma pela qual os alunos aprenderam a utilizar estes programas se deu 78,1% (25) através de cursos de informática.

Estudar a distância não é tarefa das mais fáceis, requer disciplina, utilização da tecnologia, tempo, iniciativa, ser pró-ativo, estabelecer ritmo de estudo, apropriar-se deste conhecimento. Para os sujeitos desta pesquisa, 66,7% (34) relatam não ter tido dificuldades em realizar as atividades do curso. A opinião expressa por eles ao conteúdo das aulas foram as seguintes: *“As tarefas tinham graus variados de dificuldade, mas nada extremamente difícil e o conteúdo foi bem distribuído e organizado”*; *“Bom, pois testa com inteligência nossa atenção e conhecimento adquirido nas aulas, exige também um estudo individual”*; *“Eu achei que elas eram coerentes com o conteúdo teórico e não apresentavam nenhuma dificuldade de realização, o ambiente virtual e ensino continha todas as explicações”*; *“Pela falta de costume de estudar a distância a princípio tive dificuldades, mas logo me acostumei a estudar as lições com foco nas atividades, aproveitando melhor meu tempo e facilitando bastante os estudos”*.

Em relação à participação em curso na modalidade a distância, a pesquisa evidencia que: *“Para mim a maior dificuldade foi conseguir me arrancar tempo. Conseguir reservar um determinado tempo exclusivo para a os estudos. Sou uma pessoa meio desorganizada e um pouco distraída e conseguir parar pra fazer as atividades era complicado, sempre acabava me enrolando, mas por mim mesma e não pelo curso. Faltava disciplina minha”*; *“Organização!! Demorou até que eu conseguisse organizar o meu tempo para cumprir os prazos estipulados”*; *“A impessoalidade do curso gera uma dificuldade de aproximação entre os colegas que dificulta o trabalho conjunto e colaborativo entre os alunos, como a troca de experiências, a discussão de problemas enfrentados, a resolução de dúvidas em conjunto, etc.”*.

Percebe-se pelo relato dos alunos que alguns ainda não se apropriaram desta modalidade de ensino e sua dinâmica, mas como esta apropriação faz parte do aprendizado em EaD, certamente esses alunos saberão como equacioná-la.

4.2.4 O perfil do aluno virtual e os fatores motivacionais para aprender a aprender

4.2.4.1 O perfil do aluno virtual

Os motivos que levam os indivíduos na busca do conhecimento, através da educação a distância são diferenciados entre estudantes universitários e profissionais das organizações corporativas. Esse “aluno virtual” tem como perfil ser adulto, estar na faixa etária entre 30 a 45 anos e é provedor de seu próprio sustento.

Percebemos através do perfil dos alunos pesquisados que os mesmos se caracterizam por terem 13,3% (7) de 21 a 25 anos, 21,6% (11) entre 26 a 30 anos, 35,3% (18) idade entre 31 a 40 anos, 13,7% (7) entre 41 a 45 anos, 9,8%(5) entre 46 a 50 anos e 5,9% (3) acima de 51 anos. Em sua maioria são do sexo masculino 60,8% (31) – nas empresas particulares e na instituição pública onde, por sua peculiaridade – tributos e finanças – há o predomínio de homens, contra 39,2% (20) mulheres. Dos sujeitos pesquisados na universidade, todos exercem atividade remunerada, quer seja na iniciativa privada, em empregos públicos ou proprietários de empresas, sendo: 45,5% (5) funcionários públicos, 36,4% (4) na iniciativa privada e 18,2% (2) proprietários de empresa.

Outro aspecto desta pesquisa é quanto ao perfil sociodemográfico. Em relação aos filhos: 60,8% (31) têm filhos. Quanto ao estado civil, 64,7% (33) são casados, 24,9% (15) solteiros, 3,9% (2) separados ou divorciados e 2% (1) viúvos.

Fica assim demonstrado o perfil dos alunos no que se refere à idade, sexo, estado civil e número de filhos:

Idade (faixa de idade)	Organização Corporativa	Instituição de Ensino Superior
De 21 a 25 anos	6	1
De 26 a 30 anos	9	2
De 31 a 40 anos	14	4
De 41 a 45 anos	6	1
De 46 a 50 anos	3	2
De 51 ou mais anos	2	1

Quadro 17 – Média comparativa de idade entre alunos de OC e IES

Fonte: questionário aplicado na pesquisa

Quanto à idade, percebemos que tanto na organização corporativa quanto na instituição de ensino superior, os alunos têm a mesma faixa de idade, que é de 31 a 40 anos. Este dado faz com que fique ratificada a hipótese de que o aluno virtual está na faixa etária acima dos 30 anos e embora a faixa etária de 41 a 45 anos não seja tão expressiva quanto a anterior, podemos considerar a hipótese assertiva. Também ratifica a literatura pesquisada e comentada neste estudo.

Quanto ao gênero:

	Organização Corporativa	Instituição de Ensino Superior
Homens	27	4
Mulheres	13	7

Quadro 18 – Comparativo de gênero entre alunos de OC e IES.

Fonte: questionário aplicado na pesquisa

Não foi encontrado na literatura pesquisada nenhum referencial em relação ao gênero. O fato de nesta pesquisa haver mais homens que mulheres nas Organizações Corporativas, em especial em uma, deve-se ao fato de o foco da organização ser tributos e finanças, como explicitado acima. Em compensação, há mais mulheres na universidade e, em se tratando do curso de Sociologia, há poucos anos isso não acontecia.

Quanto ao estado civil

Estado civil	Organização Corporativa	Instituição de Ensino Superior
Solteiro	14	1
Casado	24	9
Separado/divorciado	1	1
Viúvo	1	0

Quadro 19 – Comparativo entre alunos de OC e IES sobre o estado civil.

Fonte: questionário aplicado na pesquisa

Tanto nas organizações corporativas quanto na instituição de ensino pesquisada, o percentual de casados é alto. Um dos motivos para isto se deve à faixa etária (31 a 40 anos).

Quanto aos filhos:

Filhos	Organização Corporativa	Instituição de Ensino Superior
Sim	25	6
Não	15	5

Quadro 20 – Comparativo entre alunos de OC e IES sobre os filhos.

Fonte: questionário aplicado na pesquisa

O sujeito, uma vez tendo garantido seu próprio sustento com um bom trabalho e remuneração e atingindo um bom nível social, como na escala motivacional – já citada anteriormente – procura então dar seguimento em outras searas de sua vida, quer seja o acasalamento e a procriação. Isto é o que demonstram estudos e que se ratifica nesta pesquisa.

Com a análise do perfil dos sujeitos pesquisados atingimos um dos objetivos da pesquisa que era verificar o mesmo.

Quanto ao quesito de ascensão profissional, no que se refere à formação escolar, nas empresas pesquisadas, excluindo-se a Universidade, percebemos que 9,8% (5) têm ensino médio, 3,9% (2) têm curso técnico, 51% (26) têm curso superior, 5,9% (3) têm mestrado e 7,8% (4) têm doutorado. Isso demonstra que mesmo estando empregados, e alguns dos sujeitos pesquisados são servidores públicos, continuam em busca da educação contínua. Os estudantes universitários tendem a buscar novas qualificações.

4.2.4.2 Fatores motivacionais para aprender a aprender

De acordo com os escritos anteriores o atendimento às necessidades de auto-realização são as mais elevadas. Nesse caso, as pessoas querem tornar o trabalho mais desafiante e significativo de modo a gerar orgulho e auto-estima para quem os realiza. A recompensa é intrínseca e visa à realização adequada do trabalho. Em relação a isto, os alunos, quando indagados se o estudo autodirigido e a motivação intrínseca intervinham ou não nas escolhas que se referem a que tipo de educação queriam para si, 62,7% (32) responderam que **sim**. Vemos aqui algumas das respostas: *“Sim, pois se a pessoa não tiver motivação e esforço nunca vai conseguir fazer um curso assim”*; *“Porque acredito ser esta a proposta do EaD: flexibilidade. Porém, o indivíduo deve submeter-se regularmente aos estudos, de forma ordenada, para que se atinja o objetivo proposto no início do curso”*; *“Essa é uma premissa que deve partir do aluno!”*; *“o aluno deve se sentir participante do processo de aprendizagem”*. Mas, há um pequeno grupo que discorda, 5,9% (3): *“Só se entra em um processo de ensino a distancia sabendo o que quer, e não vai ser motivação externa que irá prender o aluno”*; *“Porque as pessoas têm personalidades distintas entre si e o percentual de pessoas que tem a característica de autodidata é*

pequena, isso de maneira alguma demonstra que os demais não se interessam pelo seu progresso educacional”.

Nesta pesquisa, uma das hipóteses era a de que a motivação entre alunos universitários e alunos das Organizações Corporativas se diferenciava. O que percebemos é que a motivação entre os mesmos se diferencia nos quesitos: deslocamento/distância (OC) e formação de novas relações (pessoais/profissionais) no curso, os quesitos crescimento profissional, melhora do desempenho em tarefas e capacitação para novas tarefas foram os que tiveram uma diferença significativa. Isso se dá porque os sujeitos pesquisados trabalham e há uma preocupação bastante grande por parte deles de estarem em constante processo de atualização. Os quesitos flexibilidade de horário e autonomia foram iguais para os dois grupos. As motivações se diferenciam pelo fato de que o funcionário-aluno não está preocupado com o diploma e sim por outros fatores tais como os que dizem respeito à promoção, ao pagamento ou a outros benefícios.

Relatado por alguns alunos, além dos fatores motivacionais citados, também estão incluídos: *“desafio”, “nada adianta a flexibilidade, custo menor, autonomia, se o conteúdo do curso não for atrativo”. “Diploma em menor tempo.”*

Verificamos que muitos desses alunos trabalham na iniciativa privada e viajam pela empresa, o que inviabiliza a presença nos cursos presenciais. Com isso, a flexibilidade de horário tornou-se uma grande aliada. Três outros fatores motivacionais citados foram: a possibilidade de continuar os estudos, cursar uma universidade e grade curricular que alia a teoria à prática.

Para que se possa elucidar melhor o comparativo entre alunos da universidade e funcionário-aluno no que se refere à motivação, segue-se quadro a respeito dessa comparação.

	Organizações Corporativas	NR (não resp.)	IES	NR (não resp.)	TOTAL
Flexibilidade de horário	27	13	10	1	51
Autonomia	22	18	8	3	51
Uso de novas tecnologias no aprendizado	16	24	4	7	51
Foi levado em consideração o tempo de deslocamento/distância	9 – índice baixo por que o curso era no horário do expediente	31	6	5	51
Possibilidade de formar novas relações (pessoais/profissionais) no curso	11 – já se conheciam por trabalhar na mesma	29	7	4	51

	empresa				
Desenvolvimento de algum saber/habilidade que não era específico do curso	17	23	4	7	51
Mesmo sendo uma exigência da empresa fui motivado por ser uma modalidade diferente das até então vivenciadas	9	33	1	8	51
Possibilidade de crescimento profissional na empresa	17	23	4	7	51
Aprimorar desempenho em tarefas atuais	31	9	5	6	51
Capacitação para novas tarefas	24	16	4	7	51

Quadro 21 – Comparativo entre aluno de universidade X funcionário-aluno.

Fonte: questionário aplicado na pesquisa

Quando uma instituição ou organização corporativa quer implantar um curso, é necessário, além de toda a estrutura física e tecnológica a ser planejada, também ter que torná-la atrativa ao público que quer atingir. Isto pode ser feito através de informações disponibilizadas no *link* que dá acesso às informações do curso ou uso de outras mídias comunicacionais. Para os cursos que foram pesquisados neste estudo, verificamos as seguintes informações (ver quadro a seguir):

	Frequência	Sim	Frequência	Não	Não responderam	%
Objetivos do curso	43	84,3%	5	9,8%	2	3,9
Áreas de concentração de pesquisas	27	52,9%	18	35,3%	3	5,9
Período e carga horária das disciplinas	45	88,2%	3	5,9%	2	3,9
Quadro docente	31	60,8%	16	31,4%	3	5,9
Normas de funcionamento do curso	31	60,8%	16	31,4%	4	7,8
Necessidade de conhecimento prévio de computação	34	66,7%	11	21,6%	4	7,8
Necessidade de conhecimento prévio de <i>internet</i>	38	74,5%	8	15,7%	4	7,8

Quadro 22 – Informações sobre o curso.

Fonte: questionário aplicado na pesquisa

A disponibilização das informações quanto ao funcionamento do curso no que se refere aos itens acima citados, além de dar credibilidade à Instituição faz com que no decorrer do curso a taxa de evasão seja a menor possível, pois um dos fatores que desmotivam o aluno é a falta de clareza quanto ao funcionamento do seu curso. Por outro lado, isto não ocorre nas Organizações Corporativas, uma vez que a

participação nos cursos faz parte da capacitação, muitas vezes obrigatória, na permanência de seu emprego.

Para a operacionalização de um processo educativo centrado no aluno em qualquer experiência em EaD a ênfase deve ser na interação social entre o aluno e a instituição, através do suporte técnico para a resolução de problemas como de acesso à página, não conseguir abrir determinado arquivo e da equipe de tutoria, para “plantão” de respostas a dúvidas, entre outros. Essas interações sociais (aluno-aluno, aluno-universidade), dentro da teoria motivacional, são as necessidades de associação, de participação, de aceitação por parte dos companheiros, de troca de amizade de afeto e de amor, que mesmo poucas são intrínsecas ao ser humano.

A pesquisa aponta que, em relação aos encontros presenciais, em alguns momentos do curso para um melhor aproveitamento didático 43,1% (22) acham necessário para conhecer os professores de forma presencial, 31,4% (16) opinam que é fundamental o aproveitamento. No que se refere à comunicação entre a coordenação do curso e a tutoria, os alunos opinaram respectivamente 39,2% (20) e 33,3% (17) muito boa. Na questão sobre a relação entre atividades realizadas pela tutoria x influência na motivação e aproveitamento das disciplinas, observamos que:

	Frequência	Percentual
Responder prontamente às questões dos alunos via <i>e-mail</i> ou telefone	46	90,2
Desenvolver ambiente favorável ao desenvolvimento do sentimento de pertencimento	24	47,1
Atualizar o site com informações pertinentes ao curso	31	60,8
Encaminhar mensagens motivacionais aos alunos via <i>e-mail</i> e/ou via espaço interativo	22	43,1
Divulgar eventos e informações importantes aos alunos	25	49,0
Intermediar contatos com professores e pessoas responsáveis pela administração do curso	23	45,1

Quadro 23 – Tutoria x influência na motivação.

Fonte: questionário aplicado na pesquisa

Em relação à interatividade entre colegas e professores e sua influência na aprendizagem, a pesquisa apontou que 86,3% (44) dos alunos responderam que **sim**. Alguns alunos opinaram: “*sempre aprendemos com a interatividade. É uma complementação da aprendizagem*”; “*por que a interação com o Ser deve existir*”

sempre, mesmo que virtual”; “A troca de experiências é fundamental para o aprendizado”.

Percebemos a partir dos relatos acima que o aluno sente falta do contato com o outro, para troca de ideias, de aprendizado. O ser humano, adaptável como ele só, consegue mesmo com a comunicação sendo feita de forma midiática torná-la humanizada.

O aprender tem que fazer sentido, ser fonte de motivação, de curiosidade, instigar o conhecimento. Como já foi visto, o sujeito constrói seu conhecimento quando interage com o meio e quando esse meio possui algum significado para ele. Para que isso ocorra, o aluno deve ser colocado no centro do processo, de modo que se torne sujeito ativo e participante.

Pode-se verificar isso nas respostas dos alunos no que se refere à média de horas dedicadas ao estudo semanalmente, avaliação de seu próprio aproveitamento no curso na modalidade a distância e sua motivação para aprender nesta modalidade.

Média de horas	Frequência	Percentual
até 5 horas	19	37,3
de 5 a 10 horas	21	41,2%
de 16 a 20 horas	6	11,8
de 21 a 25 horas	5	9,8%

Quadro 24 – Média de horas.

Fonte: questionário aplicado na pesquisa

Quanto à experiência de estudo a distância a pesquisa mostrou que 54,9% (28) dos sujeitos já haviam sido alunos em ambiente virtual. O fato de ter tido uma experiência anterior, mesmo que tenha sido em cursos gratuitos e fora da sua área de atuação, colabora para um maior entendimento do que seja esta nova metodologia, fazendo com que o aluno seja mais assertivo em suas escolhas profissionais.

Uma outra questão que foi posta à discussão para os sujeitos respondentes é sobre a motivação em aprender. Abaixo a pergunta sobre o assunto e as respectivas respostas dos alunos.

O aprendizado autodirigido deve levar em conta a motivação intrínseca do adulto para intervir ativamente na definição das linhas-mestras de seu próprio progresso educacional, e ser capaz de fazer escolhas determinantes a respeito do

tipo de educação que ele deseja para si. Você concorda com esta afirmação? Sim, por quê? Não, por quê?

Sim, por quê? *“Tem que estar motivado e determinado para evoluir no EaD”; “Porque o estudo auto dirigido depende da vontade da pessoa, do desejo de adquirir mais conhecimento. Se a pessoa não tem vontade sem ser obrigado a ir para aula ele não vai se dedicar nunca, não tem ninguém obrigando ele a nada, faz se quiser”; “Não podemos contar somente com a ajuda de amigos e professores para nosso crescimento pessoal e profissional. Há a necessidade do estudo autodirigido e contínuo”; “ESSA É UMA PREMISA QUE DEVE PARTIR DO ALUNO !!!”; “O aluno deve se sentir participante do processo de aprendizagem”; “Porque acredito ser esta a proposta do EaD: flexibilidade. Porém, o indivíduo deve submeter-se regularmente aos estudos, de forma ordenada, para que se atinja o objetivo proposto no início do curso”; “Sim, por que cabe a nós buscarmos o conhecimento”;*

Houve alguns alunos que não concordaram. As respostas foram:

Não, por quê? *“Só se entra em um processo de ensino a distância sabendo o que quer, e não vai ser motivação externa que irá prender o aluno”; “Porque as pessoas têm personalidades distintas entre si e o percentual de pessoas que têm a característica de autodidata é pequena, isso de maneira alguma demonstra que os demais não se interessam pelo seu progresso educacional”; “Não, por que deveria ser sempre para o estudante”.*

É perceptível nas respostas dos sujeitos a preocupação com o aprender objetivando crescimento profissional e pessoal. Nos dias de hoje, o profissional necessita de respostas rápidas e competentes no desempenho da profissão. O grande desafio do século XXI é aprender, com autonomia e aplicando este aprendizado ao cotidiano, aprender para a vida e para o trabalho. Utilizando o manancial tecnológico como ferramenta a ser utilizado no exercício diário da existência humana.

Este mesmo questionário foi respondido por três dos quatro coordenadores dos cursos onde as pesquisas foram aplicadas. A escolha por colocar a visão dos coordenadores dos cursos se fez para que se conhecesse a opinião dos mesmos a cerca da EaD e sua importância tanto no âmbito da universidade quanto na organização corporativa. A análise dos dados quanto ao perfil e motivações será apresentado bem como seu posicionamento quanto à educação a distância.

Quanto ao perfil:

Faixa etária	Sexo	Filhos	Estado civil	Cargo	Formação escolar
31 a 40 anos	M	S	casado	Gerente de RH	mestrado
41 a 45 anos	M	S	casado	Coordenador curso – Prof. Univ.	doutorado
46 a 50 anos	M	S	solteiro	Coordenador do curso – TTE	superior incompleto

Quadro 25 – Perfil dos coordenadores do curso.

Fonte: questionário aplicado na pesquisa

No que se refere ao conhecimento em informática (*Word, Excel, Access e PowerPoint*), a forma como aprenderam a utilizá-la foi através de cursos e também como autodidatas. Quanto ao desempenho na *internet*, dois já eram usuários e conheciam suas ferramentas o outro não. Dois dos coordenadores do curso fizeram cursos em educação a distância o outro não por que a função que desempenha, além de coordenar o curso é a de administrador de rede (profissional que é responsável pela rede *internet, intranet e externet*) dentro de uma organização. No quadro abaixo fica mais bem explicado o que são esses termos:

<i>Internet</i>	<i>Intranet</i>	<i>Externet</i>
Conjunto de protocolos TCP/IP ligados a dois <i>backbones</i> (espinhas dorsais de uma rede), oficialmente chamado de <i>internet</i> que possibilita a troca de mensagens entre computadores conectados a ela (GUIA <i>INTERNET</i> DE CONECTIVIDADE, 2000).	É uma rede organizacional interna que oferece acesso a todos os dados da empresa. Utiliza padrões de conectividade da <i>internet</i> e <i>softwares</i> desenvolvidos para a <i>web</i> (GHEDINE e FREITAS, 2004).	São <i>intranets</i> particulares que permitem acesso limitado para visitantes de fora da empresa. As <i>extranets</i> são importantes para ligar as organizações com clientes ou parceiros comerciais (GHEDINE e FREITAS, 2004).

Quadro 26 – *Internet, Intranet e Externet*.

Fonte: quadro organizado pela autora a partir dos dados obtidos pelo GUIA *INTERNET* DE CONECTIVIDADE, 2000 e GHEDINE E FREITAS, 2004.

Na avaliação que os mesmos fazem a cerca da influência da *internet* no sistema educacional, as posições são as seguintes: Para o professor-coordenador, “há uma significativa mudança na didática das aulas por parte do professor”; Já para o Gerente de RH, “a *EaD* apresenta-se como uma solução tangível à educação brasileira, tendo em vista a grande extensão territorial, sendo possível levar o conhecimento a todos os níveis escolares”. A opinião do coordenador da outra organização corporativa é a de que, “a rede mundial de computadores trouxe o poder de comunicação e difusão de ideias para cada pessoa, transpondo algumas antigas barreiras – socioeconômicas, políticas, territoriais, etc. Isto é claro,

obrigatoriamente refletir-se-ia nos formatos educacionais ora praticados ou propostos”.

Percebemos pelo relato dos coordenadores que há a disseminação pelo conhecimento e a democratização do ensino é uma premissa. E o fato de haver uma preocupação com mudança na didática das aulas pelos professores ratifica a hipótese da dissertação, qual seja: a aplicação das novas tecnologias de informação e comunicação (NTICs) tende a ampliar a produção do conhecimento no âmbito de universidades. O mesmo se evidencia nas Organizações Corporativas com a criação das universidades corporativas.

Na pergunta feita acerca de como as instituições de ensino poderão responder às demandas e desafios que as NTICs impõem, a opinião dos coordenadores é a que segue: *“Achando estratégias para acompanhar e avaliar o rendimento do aluno em tempo real”*; *“Aceitando a mudança do perfil de poderes na cadeia educacional, porém cuidando para não cair nas armadilhas dos modismos estéticos e formais lançados pela indústria”*; e *“Inserir as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) nos projetos políticos pedagógicos da universidade”*.

Quanto aos aspectos motivacionais que levam os alunos a estudar a distância, a opinião dos coordenadores é:

	Organizações Corporativas	IES
Flexibilidade de horário		
Autonomia		
Uso de novas tecnologias no aprendizado		
Foi levado em consideração o tempo de deslocamento/distância		
Possibilidade de formar novas relações (pessoais/profissionais) no curso		
Desenvolvimento de algum saber/habilidade que não era específico do curso		
Mesmo sendo uma exigência da empresa fui motivado por ser uma modalidade diferente das até então vivenciadas		
Possibilidade de crescimento profissional na empresa		
Aprimorar desempenho em tarefas atuais		
Capacitação para novas tarefas		

Quadro 27 – Aspectos motivacionais.

Fonte: questionário aplicado na pesquisa

Na questão que se referia ao aprendizado autodirigido, que deve levar em conta a motivação do adulto para intervir ativamente na definição das linhas-mestras de seu próprio progresso educacional, e ser capaz de fazer escolhas determinantes a respeito do tipo de educação que ele deseja para si, dois dos coordenadores concordam com esta afirmação e um outro concorda parcialmente: *“Por que estes métodos não são para todos. Dependem essencialmente da maturidade e disciplina do aluno”*; *“Mais ou menos. Não tenho certeza se existe esta tal questão intrínseca. As escolhas aparecem no mercado e somos levados pelas circunstâncias”*.

Em relação à questão que trata sobre a trajetória educacional (desde 1º grau/ensino fundamental) até hoje, certamente ocorreram algumas modificações nas instituições no uso de tecnologias, como por exemplo: laboratório de informática, sala de áudio para aprendizado de idiomas, entre outros. Do seu ponto de vista, hoje, com o uso de computadores nas salas de aula, o acesso às ferramentas informacionais (*chat, e-mail, fórum*) colaboram para que haja um incremento no ensino convencional ou não. Para os coordenadores: *“Sim, porque permite ampliar a percepção de diferentes pontos de vista sobre uma mesma questão analisada”*; *“A tecnologia é interessante, muitas vezes mais do que o assunto do curso em si. Por isso penso que não há solução mágica, já que cada pessoa tem interesses e necessidades diferentes”*; *“Informações, flexibilidade, acessibilidade, pesquisa e impressionante força da visibilidade que podemos ter ao usar as TICs”*.

Ao finalizar a análise do questionário respondido pelos coordenadores inferimos que as opiniões deles e a dos alunos são muito parecidas, algumas até se igualam. Uma das suposições é que ambos (alunos e coordenadores) percebem que a utilização da tecnologia na educação, a busca pelo aprendizado constante e as facilidades que a EaD oferece se dá por vários fatores, entre eles: a importância da aprendizagem continuada, as limitações geográficas (impossibilidade de potenciais alunos localizados em regiões distantes); a globalização dos negócios e a evolução das tecnologias interativas de comunicação.

CONSIDERAÇÕES

Ao concluirmos uma análise de dados há dois sentimentos: o primeiro o de dever cumprido após as leituras dos questionários, tabulação de dados, comparações e elaboração textual. O outro é o da responsabilidade com o tratamento da opinião do sujeito respondente, que num voto de crédito e de colaboração ao próximo, dispôs de seu tempo, quem sabe livre, para responder às questões. A essas pessoas a mestrandia, de antemão, faz seu agradecimento.

No início deste estudo foram feitos os seguintes questionamentos: De que forma a relação “aluno-professor-tutor”, que envolve as dimensões didático-afetivo-profissional se dá? Quais são os elementos motivacionais que os alunos das Instituições de Ensino Superior (IES) e Organizações Corporativas (OCs) têm em estudar a distância? Que características compõem o perfil desse “aluno virtual” pouco conhecido? Há competências e habilidades específicas que esses alunos tenham que ter para estudarem a distância? Está havendo uma mudança de paradigmas por parte das IES e OCs na transmissão do conhecimento através dos recursos tecnológicos disponíveis?

O que se constatou na relação entre aluno-professor é que, mesmo não sendo mais face a face nos cursos em que a metodologia é totalmente virtual, não houve o abandono do aluno pelo professor, ao contrário, por ser uma nova forma de relacionamento que se dá através de comunicação assíncrona e síncrona ficou próxima, pois ambos são sabedores da importância desse contato virtual para a troca de conhecimento. O tutor, figura nova, entra como promotor dessa interatividade entre aluno-professor-instituição. Um aliado no processo de ensino e aprendizagem. Por isso é que o tutor precisa ser rápido no seu *feedback* aos alunos, respondendo em tempo útil suas solicitações, mantendo vivas as discussões nos fóruns e adotando uma postura pró-ativa em favor da comunicação efetiva e eficaz. Por isto, a importância do apoio técnico no ensino a distância, incluindo aí a sua parcela na motivação do aluno em continuar frequentando o curso. Dessa forma, o objetivo específico de que o apoio técnico por parte da instituição (ensino superior/corporativa) influencia ou não na motivação do aluno no aproveitamento das aulas/conteúdo, se ratifica.

Verificamos também que os elementos motivacionais dos alunos de ambas as instituições são diferenciados, isto ratifica a hipótese. Para o funcionário-aluno, a flexibilidade de horário e a autonomia estão entre os maiores ganhos que a educação a distância proporciona. Isto se dá por que em sua maioria são casados, como apontou a pesquisa, fazendo com que haja um ganho com o tempo, pois assim podem desfrutar mais da convivência familiar. O que também é uma premissa para os universitários. Quanto ao perfil, mais uma vez a hipótese é ratificada, as idades dos sujeitos que buscam o seu desenvolvimento profissional nos cursos a distância estão na faixa dos 31 a 40 anos, são provedores de seu próprio sustento, muitos deles tendo família e filhos. Com exceção dos alunos universitários, os profissionais em grande parte têm curso superior, alguns inclusive com mestrado e doutorado. Assim, objetivo de conhecer o perfil sociodemográfico desses sujeitos se realiza.

No que se refere às competências e habilidades que esses sujeitos adquiriram para estudar a distância a auto-aprendizagem e o desenvolvimento de habilidades no uso das ferramentas de comunicação são as mais salientadas, influenciando inclusive na motivação a realizar um bom trabalho e atendendo às expectativas em relação ao aprendizado nesta modalidade de ensino. No que se refere à mudança de paradigmas no ensino por parte das IES, o que ficou constatado através dos relatos dos alunos é a mudança didática por parte dos professores já está sendo percebida. Ambos, docente e universidade estão se apropriando de novas tecnologias e proporcionando ao aluno uma nova forma de estudar aliando prática e teoria, dessa forma preparando o aluno para um mercado exigente e competitivo.

Uma pesquisa não é feita só de hipóteses e objetivos, há muitas outras questões envolvidas: a curiosidade da pesquisadora, ideias, a descoberta do novo, o querer contribuir para uma educação melhor, a observação do que acontece no entorno, sendo influenciada muitas vezes. Afinal, somos ao mesmo tempo sujeito e pesquisador, como foi o caso da autora desta pesquisa. E, por ser partícipe deste entorno vivenciando a educação a distância e por ela inspirada surgiu, então, a problemática, qual seja: conhecer em que bases estão se formando os alunos virtuais que integram a sociedade da informação e do conhecimento, uma vez que em conhecendo esse grupo social estaremos melhor compreendendo as formas de

relação, de transmissão e de apropriação de conhecimento na sociedade contemporânea.

A constatação a que se chega, após leituras de vários sociólogos, filósofos, docentes, profissionais da administração, estudiosos da globalização e da influência desta no cotidiano das pessoas, é que se por um lado a *internet* e sua virtualidade aproximaram pessoas e mercados, por outro lado as tornou mais individualistas, menos sociáveis. Hoje, já não é mais tão necessário sair de casa para encontrar amigos, basta termos programas do tipo MSN para se comunicar a qualquer tempo com os mesmos. As compras, mesmo de supermercado, podem ser feitas através do *site* dos mesmos e serem entregues na hora e dia desejados. Em muitas profissões não há a necessidade de ir ao local de trabalho, podemos fazê-lo de casa e enviar a “produção” via *e-mail*, reunindo-nos através de videoconferência, *webcam*. E o aluno, cerne desta pesquisa, e para onde todas as ações convergem, de que forma está se integrando nesta sociedade da informação e conhecimento? Alguns ainda com certa desconfiança de que esse “negócio de estudar pelo computador” vai realmente dar certo, outros já incorporaram esta nova métrica em suas vidas e lamentam que só agora esta virtualidade toda tenha sido descoberta.

O ser humano é um ser adaptável e isso, em nosso entender é o grande ganho. Uma vez sendo adaptável, ele é criativo e na sua criatividade vai fazer com que se dissipem medo e preconceito colaborando inclusive para qualificar ainda mais essa nova modalidade de ensino. Pois é sabedor que mais do que adaptável e criativo é consciente de que grande parte do sucesso de sua formação contínua está sob sua responsabilidade, bem como a sua permanência no mercado de trabalho. Enquanto Ser Humano, ao viver nesta “grande aldeia” estará mais preparado para outras mudanças que ainda estão porvir.

RECOMENDAÇÕES PARA FUTUROS TRABALHOS

Os resultados obtidos nesta pesquisa não podem ser generalizados estatisticamente, pois representam uma pequena amostra do que seja o aluno virtual (perfil e motivação), tendo em vista o estudo apresentado. Recomendamos que se faça uma pesquisa com alunos de cursos de especialização, técnico e extensão em

escolas, instituições públicas e particulares, e mesmo outras organizações corporativas para que se possa comparar se as motivações e o perfil dessas organizações e cursos se assemelham com os alunos dos cursos onde foram realizadas as pesquisas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No que se refere a este estudo e sua importância dentro da época em que se vive, afinal a educação a distância, a sociedade da informação e do conhecimento, são assuntos pertinentes e de convívio diário, foi satisfatório ter realizado esta pesquisa com toda a complexidade que ela envolve.

É inegável a contribuição que a *internet* trouxe aos seres humanos desde sua utilização nesses últimos anos. E o quão rápido ela se propagou, superando outros meios de comunicação como rádio e TV. Percebe-se, através de inúmeras pesquisas a possibilidade de usar a *internet* na EaD, aliada às novas ferramentas comunicacionais dela surgida. Para os países do Terceiro Mundo, onde os problemas com a educação básica e também superior não conseguiram ser ainda sanados, a EaD está sendo a redentora dessas mazelas, aproveitando os recursos que a rede oferece como *chat*, *e-mail*, fórum e o desenvolvimento de *softwares* gerenciadores de cursos *on-line* que podem ser utilizados no dia-a-dia das salas de aula, aos poucos esses países vão conseguindo superá-las.

A sociedade da informação, como já observamos, não é um modismo. Ao contrário, denota uma profunda mudança na sociedade e na economia, nunca vista anteriormente. Haja vista as transformações ocorrentes não só na educação como também no trabalho. Viu-se no Capítulo I a mudança nos modos de produção decorrentes com a utilização da tecnologia e a forma de gerenciamento das organizações, bem como a importância que começou a se dar aos trabalhadores, que de meros executores passaram a ser valorizados a partir de suas competências e habilidades e o quanto agregam valor a estas mesmas organizações através de ações contributivas, posto que muitas empresas possuem programas de participação quando ideias acerca de melhorias na produção ou redução de custos, vindas de seus colaboradores são implantadas.

Voltamos à questão da educação, considerada como elemento-chave na sociedade da informação e do conhecimento. Educar para essa sociedade significa despertar no aluno suas competências que é diferente de treinar as pessoas para o uso das novas tecnologias da informação e comunicação. O desafio da educação para este milênio é formar indivíduos para “aprender a aprender” de modo a serem

capazes de gerenciar as demandas que a nova sociedade impõe. Isto se dá com a conscientização deste indivíduo em estar continuamente se aperfeiçoando, aproveitando as oportunidades ofertadas pela Organização onde trabalha, através da universidade corporativa, mesmo que ela difira do sistema tradicional de educação ensinado nas instituições de ensino. Os princípios e valores destas organizações são disseminados, os trabalhadores são capacitados não só tecnicamente, mas no seu autodesenvolvimento, fazendo com que esses mesmos trabalhadores desenvolvam competências comportamentais, como: autonomia, criatividade iniciativa, capacidade para trabalhar em equipe, entre outros. Assunto este tratado no Capítulo II.

A tecnologia mudou significativamente o trabalho e o estudo. Mas esta mudança só foi efetivada positivamente, por que os indivíduos se sujeitaram a ela (por falta de opção) ou a incorporaram no seu dia-a-dia. Embora ainda existam resistências e críticas quanto ao uso excessivo da *internet* e da tecnologia em todas as áreas, ela tem mais a colaborar que a prejudicar. Para aqueles que pensam pela via positivista e evolutiva, a tecnologia veio a colaborar. O indivíduo aprende porque deseja se aperfeiçoar ou se reciclar em suas atividades. A forma como aprende está ligada intimamente ao seu desejo de crescimento pessoal e profissional. Quando aprende, se modifica, se transforma. Vários fatores motivacionais o levam a isto: melhor posto de trabalho, melhor salário, desenvolvimento de alguma habilidade, adapta-se a novas situações que a vida se lhe apresenta. E que perfil tem este adulto? Casado, na faixa de 31 a 40 anos, provedor de seu próprio sustento e de sua família que busca na educação a distância uma forma de se aperfeiçoar, sem abrir mão de sua vida pessoal, usufruindo melhor seu tempo livre. Assunto este visto no Capítulo III.

Ao retomarmos as hipóteses no que se refere às motivações, afirmamos que as mesmas eram diferenciadas entre os alunos universitários e o funcionário-aluno. O que foi constatado ao se fazer a análise é que elas se diferenciam não na sua totalidade, mas nos quesitos deslocamento até a universidade e possibilidade de formar novas relações pessoais. Pois, partindo-se do princípio que as exigências do mercado de trabalho são para ambos iguais, haja vista que todos os alunos das IES exerciam atividade profissional, motivações como flexibilidade de horário e autonomia se igualam. Em relação às outras hipóteses: perfil, competências e habilidades, adquirir conhecimento, influência das novas tecnologias o que

observamos através das respostas descritivas dos alunos é que há uma preocupação em estarem aptos a desenvolver suas atividades. Alguns têm consciência de suas deficiências em lidar com essas tecnologias e a falta de algumas habilidades comportamentais como disciplina e organização, mas estão procurando saná-las. Sabem da importância de se sentirem partícipes de seu aprendizado, por isto são criteriosos na escolha do curso.

No que se refere aos objetivos também esses foram alcançados. Em sendo o contato com o professor mediado pela tecnologia isto não dificultou o seu aprendizado.

Ao final desta dissertação, através da percepção da literatura pesquisada e dos dados coletados, bem como das propostas educacionais das instituições pesquisadas (empresas e universidade), verificamos que na atual demanda de um mercado tão competitivo e sendo o Brasil de tantas disparidades socioeconômicas, sem dúvida alguma, a EaD é a solução mais assertiva para que essas necessidades sejam atendidas, a tecnologia com seu amplo leque de opções pode instrumentalizar a sociedade no que se refere a suprir carências educacionais, desde que se tenham políticas claras para tal. A EaD responde a esta demanda, pois propicia que o aprendizado se dê de formas diferenciadas a públicos distintos, visando à educação formal e profissional.

Mesmo que a EaD apresente algumas desvantagens, tais como: a falta de contato face a face com o professor e colegas, realizar atividades em grupo, essas podem ser contornadas através do uso de *chats*, videoconferência, pois uma das vantagens da EaD é justamente poder adequar o método didático às necessidades dos alunos, é poder se utilizar de vários recursos metodológicos, podendo assim ser redimensionados para o atingimento daquilo a que se propõem fazendo com que a interatividade e a dialogicidade contribuam para que o aprendizado se manifeste.

Observa-se que a EaD está se firmando no Brasil através das ações e empenho governamentais e não só na esfera federal, mas também os governos estaduais e municipais estão se empenhando para levarem a EaD às escolas da rede pública tanto do ensino fundamental quanto do ensino médio. Isto faz com que haja uma sensação de pertencimento, tal qual são as demandas individuais, hoje: pertencer a uma comunidade, uma comunidade virtual.

Ao término desta pesquisa, estamos convencidos de que a EaD, quer seja ela praticada nas Instituições de Ensino Superior ou nas Organizações Corporativas, é a

fórmula eficaz e crescente encontrada para minimizar o déficit educacional em que ainda se encontra hoje o Brasil, principalmente nas regiões mais pobres e de difícil acesso e, ao mesmo tempo, qualifica o trabalhador para que o mesmo possa ser cada vez mais partícipe de seu crescimento profissional e pessoal. Quanto à tecnologia hoje existente e ainda os novos descobrimentos que estão por vir, esperamos não sejam motivos de exclusão digital e sim de inclusão cidadã.

REFERÊNCIAS

- ALANIZ, Érika. **Competência ou qualificação profissional: noções que se opõem ou se complementam?** – Artigo de mestrado em Educação – UNESP São Paulo, 2002.
- ALMEIDA, Edson. Da pré-história à era da produtividade. **Revista Época**, n. 431, ed. Ago. 2006.
- ALMEIDA, Maria Elizabeth Bianconcini de. Educação a distância na *internet*: abordagens e contribuições dos ambientes digitais de aprendizagem. **Educação e Pesquisa [on line]**, São Paulo, v. 29, n. 2, jul.-dez. 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-97022003000200010&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 04 out. 2006.
- ALMEIDA, Maria Elizabeth B.; MORAN, José Manuel. **Integração das tecnologias na educação: salto para o futuro**. Brasília: Posigraf, 2005.
- ANUÁRIO BRASILEIRO ESTATÍSTICO DE EDUCAÇÃO ABERTA E A DISTÂNCIA. São Paulo: Instituto Monitor, 2007.
- ARETIO, L. G. **Educación a distancia hoy**. UNED, 1994.
- ASMANN, Hugo. Teses sobre auto-organização. In: ASSMANN, Hugo. **Reencantar a educação – rumo à sociedade aprendente**. Petrópolis: Vozes, 1998. p. 57-67.
- AZEVEDO, Deleuse Russi de; BARROS, Maria Cristina Monteiro de; CAMPIO, Marisa (Orgs.). **Psicooncologia e interdisciplinaridade: uma experiência em educação a distância**. Porto Alegre: Edipucrs, 2004.
- AUTHIER, Michel. **Saiba um pouco mais sobre a educação a distância**. 2006. Disponível em: <www.virtual.pucminas.br/pmv/conteudo>. Acesso em: 08 out. 2006.
- BARBOSA, Livia. **Igualdade e meritocracia – a ética do desempenho nas sociedades modernas**. 2. ed. Fundação Getúlio Vargas. 1999.
- BATISTA, Roberto Leme. **Da Relação Entre Reestruturação Produtiva e Educação Profissional** <http://www.estudosdotrabalho.org/Artigo_RobertoBatista.pdf> Acessado em 23 de set. 2007.
- BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade líquida**. Tradução, Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

BAYAMA, Fátima (Orgs.). **Educação corporativa: desenvolvendo e gerenciando competências.** São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2004.

BELL, Daniel. **O advento da sociedade pós-industrial: uma tentativa de previsão social.** São Paulo: Cultrix, 1973.

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a distância.** 3. ed. Campinas: Autores Associados, 2003. (Coleção Educação Contemporânea).

BÍBLIA-mensagem de D'us. São Paulo: Edições Loyola, 1999.

BIELSCHOWSKY, Carlos Eduardo. **A formação técnica mais próxima, graças ao ensino a distância.** Disponível em <<http://seednet.mec.gov.br>>. Acesso em: 15/07/2008.

BITTENCOURT, Dênia Falcão de. **Gestão de Pessoas: livro didático.** Dênia Falcão de Bittencourt (Org.); Ademar Dutra, Desireé Freccia de Carvalho (Professores Conteudistas). Palhoça: UnisulVirtual, 2006.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil:** promulgada em 5 de outubro de 1988 – obra coletiva de autoria da Editora Saraiva. 32. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

BUENO, Vilma F. PELANDRÉ, Nilcéa L. Os empresários e as exigências de letramento dos trabalhadores. In: QUARTIERO, Elisa. BIANCHETTI, Lucídio (Orgs.). **Educação corporativa.** Mundo do trabalho e do conhecimento: aproximações. São Paulo: Cortez, 2005.

Conferência Internacional sobre Educação de Adultos: **Declaração de Hamburgo: agenda para o futuro.** Brasília: SESI/UNESCO, 1999.

CARMO, Paulo Sergio do. **O trabalho na economia global.** São Paulo: Moderna, 1998 – (Coleção polêmica).

CARRETERO, Mario. **Construtivismo e educação.** Tradução de Jussara Haubert Rodrigues. Porto Alegre: Artes Médicas, 1997.

CASTELLS, Manuel. **A era da informação: economia, sociedade e cultura.** Fim do Milênio. v. 3. São Paulo: Paz e Terra, 2006. p. 411-439.

_____. **A era da informação: economia, sociedade e cultura.** A sociedade em rede. v. 1. São Paulo: Paz e Terra, 2003. p. 210-233.

CHANLAT, Jean-François. Quais Carreiras e para qual sociedade. **Revista de Administração de Empresas – RAE.** São Paulo, v. 35, n. 6, p. 67-75. nov.-dez./1995.

CHAVES, Eduardo. **A educação orientada para competências e currículo centrado em problemas.** Disponível em: <<http://www.eduquenet.net/educompetencias.htm>> Acesso em 26/06/2008

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CHOTGUIS, José. **Andragogia: arte e ciência na aprendizagem do adulto**. Disponível em <http://www.nead.ufpr.br/conteudo/artigos/andragogia.pdf> > Acesso em 05/2007.

CHRISTMANN, Emily. **Concepções epistemológicas**. Disponível em: <http://www.cursos.ead.pucrs.br/Biblioteca/metodologia/hipertexto/mes_concepções_epistemologicas> Acesso em: 10/06/2003.

CNI *et al.* **Competitividade: propostas dos empresários para a melhoria da qualidade da educação**. São Paulo, CNI, 1996.

COELHO, Maria de Lourdes. **A evasão nos cursos de formação continuada de professores universitários na modalidade de educação a distância via internet**. Publicada em 11 set. 2002. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/publique/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm>> Acesso em: 31 abril 2004.

COLBARI, Antonia de Lourdes. **A educação corporativa e as dimensões culturais das organizações**. V Workshop empresa, empresários e sociedade: o mundo empresarial e a questão sócia. PUC RS. Porto Alegre. Disponível em: <www.fee.rs.gov.br/5workshop> Acesso em: 10 ago 2006.

CUNHA, LUIZ Antonio. **O ensino de ofícios artesanais e manufatureiros no Brasil escravocata**. São Paulo: UNESP, Brasília, DF: Flacso, 2000.

_____ O ensino industrial–manufatureiro no Brasil: origem e desenvolvimento. Disponível em < <http://www.flacso.org.br/data/biblioteca/392.pdf>>. Acesso 14/07/2008.

CYCLADES Brasil. **Guia internet de conectividade**. São Paulo: Editora SENAC, 2000.

DE MASI, Domenico. **O futuro do trabalho: fadiga e ócio na sociedade pós-industrial**. Tradução: Yadyr A.Figueiredo – Rio de Janeiro: José Olympio. Brasília, DF: Ed. Da UnB, 1999.

Decreto Federal 2.208/97. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/dec2208.pdf>>. Acesso em: 23 set. 2007.

Decreto Federal 2.494/98. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/tvescola/leis/D2494.pdf>> Acesso em: 12 set.2006.

Decreto-Lei 4.048/42. Disponível em <http://www010.dataprev.gov.br/sislex/paginas/24/1942/4048.htm>>.

Decreto Federal 5.622/2005. Disponível:<<https://www.planalto.gov.br/ccivilhtm>> Acesso em 21 jul.2008

Decreto Federal 7.566/1909. Disponível em:<
http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf3/decreto_7566_1909.pdf>

DELORS, Jacques *et al.* **Educação: um tesouro a descobrir.** Relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o Século XXI. 4. ed. São Paulo: Cortez; Brasília: UNESCO, 1996. Disponível em: <<http://www.4pilares.net/>>. Acesso em: 17 nov. 2006.

DELUIZ, Neise. O modelo das competências profissionais no mundo do trabalho e na educação: implicações para o currículo – **Boletim Técnico do SENAC** – Rio de Janeiro, 2001.

_____. A globalização econômica e os desafios à formação profissional. 1996 Disponível em:< <http://www.senac.br/BTS/303/boltec303f.htm>>Acessado 16 de nov.2008.

DIEESE - **Anuário dos trabalhadores: 2007.** 8. ed./Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos. São Paulo: DIEESE, 2007.

DRUCKER, Peter. **As novas realidades.** Tradução de Carlos A. Malferrari. São Paulo: Pioneira, 1989.

EBOLI, Marisa “O papel das lideranças no êxito de um sistema de educação corporativa”. **Revista de Administração de Empresas**, v. 45 n. 5, p. 118-122, out./dez., 2005.

FINCK, Nelcy T.L. “Construção da competência em educação”. **Revista PEC.** Curitiba, v.2, n.1, p. 19-23, jul. 2001 – jul. 2002.

FIUZA, Patrícia J. **Aspectos motivacionais na educação a distância: análise estratégica e dimensionamento de ações.** Florianópolis: UFSC, 2002. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Faculdade de Engenharia, Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção. Universidade Federal de Santa Catarina, 2002.

FREITAG, Bárbara. **Escola, estado e sociedade.** 3. ed. rev. – São Paulo: Cortez e Moraes, 1979. Coleção Educação Universitária.

GHEDINE (T.), FREITAS (H.). **Um estudo exploratório sobre a utilização da educação à distância via *internet* em organizações brasileiras, EADI - European Association of Development Research and Training Institutes**, capítulo de livro moems,33p.Disponível em <http://www.ea.ufrgs.br/professores/hfreitas/files/artigos/2004/2004_151_EaD.pdf>. Acesso em 04 jul. 2008.

GIDDENS, Anthony. **As conseqüências da modernidade.** São Paulo: Editora da UNESP, 1991.

GOECKS, Rodrigo. **Educação de adultos** – uma abordagem andragógica. Disponível em: <<http://www.andragogia.com.br/>> Acesso 24 abr 2007.

GOMES, Elizabeth. In: RICARDO, Eleonora J. (Org.). **Educação corporativa e educação a distância**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

GOMES, Rita de Cássia G.;PEZZI, Silvana; BÁRCIA. Ricardo M. **Tecnologia e andragogia: aliadas na educação a distância**. Disponível em: www.abed.org.br/publique/cgi. Acesso em 16 maio 2007.

GORZ,André. **O imaterial: conhecimento, valor e capital**. Tradução de Celso Azzan Junior. São Paulo: Annablume, 2005.

GRAMIGNA, Maria Rita. **Modelo de competências e gestão de carreiras**. São Paulo Makron Books, 2002.

HICKEL, Melita. **O papel das ferramentas de comunicação e de monitores e tutores na interação entre os participantes de cursos a distância e o sucesso da aprendizagem**. Disponível em <http://www.abed.org.br/seminario2006/pdf/tc030.pdf> > Acesso em 18 jul. 2008.

HOUAISS, Antonio; VILLAR, Mauro de Salles. **Minidicionário Houaiss da língua portuguesa**. 2. ed. rev. e aum. Rio de Janeiro: Objetiva, 2004.

INSTITUTO UNIVERSAL BRASILEIRO. Disponível em: <<http://www.institutouniversal.g12.br/docs/iubfrset.htm>>. Acesso em: 01 dez. 2006.

KUMAR, Krisham. **Da sociedade pós-industrial à pós-moderna: novas teorias sobre o mundo contemporâneo**. Tradução: Ruy Jungmann. Rio de Janeiro: JORGE ZAHAR, 1997.

LA ROSA, Jorge. **Motivação e aprendizagem**. In: LA ROSA, Jorge (Org.). **Psicologia e educação: o significado do aprender**. 6. ed. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2006. p. 169-190.

Lei das Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Lei n. 9.394/96. Disponível em: < <http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/>. Acesso em 23 set. 2007.

LÉVY, Pierre. **As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática**. Tradução de Carlos Irineu da Costa. Rio de Janeiro: 34, 1993.

_____. **Cibercultura**. São Paulo: Ed. 34, 1999.

LOBATO, Monteiro. Disponível em: < <http://almanaque.folha.uol.com.br/monteirolobato.htm>>. Acesso em 20 jul. 2008.

MACEDO, Lino. **Competências na educação**. Disponível em http://www.rededosaber.sp.gov.br/contents/SIGSCURSO/sigsc/upload/br/site_25/File/competencias_na_educacao.pdf2008 Acesso em 28 jun.2008

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

MAX, Karl. **O capital**. 4. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1975.

MEBIUS, Sonia Maria Castricini Biscacio. Educação a distância via web: a construção da práxis pedagógica através da teoria, do fazer dos “pioneiros” e da própria prática - Campinas, SP: [s.n.], 2005.

MEISTER, Jeanne C. **Educação corporativa**. São Paulo: Makron Books, 1999.

MEKSENAS, Paulo. **Sociologia da educação**: uma introdução ao estudo da escola no processo de transformação social. São Paulo: Edições Loyola, 2000.

MELLO, Guiomar N. de. **Educação escolar brasileira: o que trouxemos do século XX?** Porto Alegre: Artmed, 2004.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO. www.mte.gov.br/pnq/default.asp.

MORAN, José Manuel. Ensino e aprendizagem inovadores com tecnologias audiovisuais e telemáticas. In: MORAN, José Manuel; MASETTO, Marcos T.; BEHRENS, Marilda Aparecida. **Novas Tecnologias e mediação pedagógica**. 3. ed. Campinas: Papirus, 2001.

_____. **Integração das tecnologias na educação**: salto para o futuro. ALMEIDA, Maria Elizabeth B. e MORAN, José Manuel. Brasília: Posigraf, 2005.

_____. **Mudar a forma de ensinar e de aprender com tecnologias**. In: Novas Tecnologias e mediação pedagógica. 7ª ed. Campinas: Papirus, 2003.

MORIN, Edgar. **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. Tradução de Catarina da Silva e Jeanne Sawaya. 2. ed. São Paulo: Cortez; Brasília: UNESCO, 2000.

MOTA, Kelly C. **O processo de socialização do ser humano**. Mundo Jovem, v.43, n.353, p.11. Porto Alegre, 2005

MOTA, Ronaldo. Universidade Aberta do Brasil. **Anuário Brasileiro de Educação a Distância**, São Paulo, 3. ed., p. 17, out. 2007.

MTb/Sefor. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica. **Cadernos temáticos**. Brasília: Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica, v. 1, p. 37, nov. 2004.

OFFE, Claus. **Capitalismo desorganizado**. 2. ed. São Paulo: Brasiliense, 1994.

OLIVA-AUGUSTO, Maria Helena. **Tempo, indivíduo e vida social**. Ciência e Cultura. Vol.54, n. 2, São Paulo. Oct./Dez 2002. Disponível < http://cienciaecultura.bvs.br/scielo.php?pid=S000967252002000200025&script=sci_arttext&tlng=> Acesso em 10 jul.2008.

OLIVEIRA, Ari Batista de. **Andragogia – a educação de adultos**. Disponível em: <<http://www.serprofessoruniversitario.pro.br/ler.php?modulo=1&texto=13>> Acesso em: 22 jul 2008.

PALLOF, Rena M. **O aluno virtual: um guia para trabalhar com estudantes on-line**. Tradução de Vinícius Figueira. Porto Alegre: Artmed, 2004.

PAIVA, Vanilda. **Qualidade, competências e empregabilidade no mundo pós-industrial**. Artigo apresentado em simpósio.

PARIKH, Jagdish. Nada melhor do que não fazer nada. *Revista Bons Fluídos*, n. 94, fev. 2007.

PERRENOUD, Philippe. **Novas competências para ensinar**. Porto Alegre: Artmed, 1997.

_____. **Construir as competências desde a escola**. Tradução de Bruno Charles Magne. Porto Alegre: Artmed, 1999.

_____. **Dez novas competências para ensinar**. Porto Alegre: Artmed, 2000.

PETERS, Otto. **A educação a distância em transição: tendências e desafios**. Tradução: Leila F. S. Mendes. São Leopoldo: Unisinos, 2004.

_____. **Didática do ensino a distância: experiência e estágio da discussão numa visão internacional**. Tradução: Ilson Kayser. São Leopoldo: Unisinos, 2006

POCHMANN, Marcio. **A década dos mitos**. São Paulo: Contexto, 2001.

POZO, Juan Inácio. **Aprendizes e mestres: a nova cultura da aprendizagem**. Porto Alegre: Artmed, 2002.

PROGRAMA SSPS. **Software para tabulação de dados**. Disponível em: <<http://www.spss.com.br>>. Acesso em: 04 dez. 2006.

QUARTIERO, Elisa. BIANCHETTI, Lucídio (orgs.). **Educação corporativa**. Mundo do trabalho e do conhecimento: aproximações. São Paulo: Cortez, 2005.

RAMMINGER, Simone. **Do encontro ao desencontro: fatores relacionados à procura de cursos de EaD em psicologia e à posterior evasão**. Porto Alegre: PUCRS, 2006. Dissertação (Mestrado em Educação) – Faculdade de Educação, Programa de Pós-Graduação em Educação. Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, 2006.

RIBEIRO, José Carlos S. Um breve olhar sobre a sociabilidade no ciberespaço. In: **Janelas do Ciberespaço: comunicação e cibercultura**. LEMOS, André; PALACIOS, Marcos (Orgs.). FACOM-UFBA: Sulina, 2004.

RICARDO, Eleonora Jorge (Org.) **Educação Corporativa e educação a distância**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

RICARDO, Eleonora & BONILAURI, Ana Rosa C. Educação corporativa e educação a distância: dimensões e perspectivas da educação do trabalhador. **Anuário Brasileiro de Educação a Distância**, São Paulo, 3 ed., p.125-133, out. 2007.

RICHTA, Radovan. Economia socialista e revolução tecnológica. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1972.

ROGGERO, Rosemary. Qualificação e Competência: um Diálogo necessário entre Sociologia, Gestão e Educação para alimentar as Práticas Pedagógicas na Formação Profissional. Disponível em <<http://www.senac.br/BTS/293/boltec293b.htm>> Acesso em 02 jun. 2008.

ROGERS, Carl R. **A terapia centrada no paciente**. São Paulo: Martins Fontes, 1951.

ROVER. Aires. **A educação a distância no curso de direito**. Disponível em <http://www.infojur.ufsc.br/aires/arquivos/ead%20no%20curso%20de%20direito%20c onpedi%202005.pdf> Acesso em 17 jul. 2008.

SCHNEIDER, Sergio; SCHMITT, Claudia Job. O uso do método comparativo nas Ciências Sociais. **Cadernos de Sociologia**, Porto Alegre, v. 9, p. 49-86, 1998.

SEEDNET. Disponível em < <http://seednet.mec.gov.br>> Acesso em 15/07/2008

SENAI. Disponível em http://www.senai.br/br/institucional/snai_his.aspx. Acesso em 17 jul.2008.

SILVA, Fabio Coleção memória da pedagogia, n.4: Paulo Freire: a utopia do saber. In: **“Rosseau e a formação do homem”**. p. 92-93. Rio de Janeiro: Ediouro: São Paulo: Segmento-Duetto, 2005 – Suplemento especial: A educação no Iluminismo.

SOUZA, Osvaldo R. **História Geral**. São Paulo: Ática, 1978.

STEWART, Thomas A. **Capital intelectual**: a nova vantagem competitiva das empresas. Rio de Janeiro: Campos, 1998.

TEIXEIRA, Andréa. **Universidades corporativas x educação corporativa: o desenvolvimento do aprendizado contínuo**. Rio de Janeiro. Qualitymark Ed.2001.

TEIXEIRA, Gilberto. **Como se processa aprendizagem**. Disponível em: <<http://spu.autoupdate.com/ler.php?modulo=12&texto=757>> Acesso 22 jul 2008.

TOURAINÉ, Alain. O fim das sociedades. In Touraine, Alain. **Um novo paradigma – para compreender o mundo de hoje**. Tradução: Gentil Avelino Tilton. Petrópolis: Vozes, 2006.

TORRES, Patrícia Lupion. **Fundamentos da educação a distância**: livro didático. Palhoça: Unisul Virtual, 2005.

Universidade Aberta do Brasil. Disponível em: <<http://www.uab.mec.gov.br/cursopiloto.php>>. Acesso em: 01 out. 2007.

VALLE, Bertha de B. Reis. Prefácio. In: RICARDO, Eleonora Jorge (Org.) **Educação Corporativa e educação a distância**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

VIEIRA, Martha B. LUCIANO, Naura A. **Construção e reconstrução de um ambiente de aprendizagem para educação a distância**. Disponível em <<http://www.abed.org.br/publique/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?UserActiveTemplate=4a&bed&inford=178&sid=104>> Acesso 29 jun.2008

VOLPATO, Maricilia. CIMBALISTA, Silmara. **O processo de motivação como incentivo à inovação nas organizações**. Ver.FAE, Curitiba, v.5, n.3, p.75-86, set/dez.2002.

WEBSTER, Dicionário Inglês-português. Antonio Houaiss. 15. ed., atual. Rio de Janeiro: Record, 2005.

WIKIPEDIA. **Habilidade**. Disponível em <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Habilidade>> Acesso em 26 jul.2007.

ANEXOS

ORIENTAÇÕES PARA RESPONDER À PESQUISA

- 1 – Salve o arquivo no seu computador.
- 2 – Responda às questões fazendo um “X” nas(s) alternativa(s) escolhidas ou, quando for o caso, por escrito.
- 3 – Envie sua resposta para o e-mail: pesquisa_alunovirtual@via-rs.net
- 4 – Será preservada a identificação do respondente.

DADOS PESSOAIS

1 – Nome (opcional):

2 – Idade:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Até 20 anos | <input type="checkbox"/> De 41 a 45 anos |
| <input type="checkbox"/> De 21 a 25 anos | <input type="checkbox"/> De 46 a 50 anos |
| <input type="checkbox"/> De 26 a 30 anos | <input type="checkbox"/> 51 ou mais anos |
| <input type="checkbox"/> De 31 a 40 anos | |

3 – Sexo:

- Feminino Masculino

4 – Tem filhos ou dependentes menores de 18 anos?

- Não
- Sim. Quantos?

5 – Estado civil:

- | | |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Solteiro(a) | <input type="checkbox"/> Separado(a)/divorciado(a) |
| <input type="checkbox"/> Casado(a) | <input type="checkbox"/> Viúvo(a) |

6 – Ocupação principal:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Só estuda | <input type="checkbox"/> Trabalha na iniciativa privada |
| <input type="checkbox"/> Faz estágio | <input type="checkbox"/> Funcionário(a) público federal |
| <input type="checkbox"/> Trainee | <input type="checkbox"/> Funcionário(a) público estadual |
| <input type="checkbox"/> Proprietário de empresa | <input type="checkbox"/> Funcionário(a) público municipal |

7 – Cargo:

8 – Qual foi a sua média semanal de tempo dedicado aos estudos neste curso?

- | | | | |
|--------------------------|------------------|--------------------------|------------------|
| <input type="checkbox"/> | Até 5 horas | <input type="checkbox"/> | De 16 a 20 horas |
| <input type="checkbox"/> | De 6 a 10 horas | <input type="checkbox"/> | De 21 a 25 horas |
| <input type="checkbox"/> | De 11 a 15 horas | <input type="checkbox"/> | Mais de 25 horas |

9 – Formação escolar:

obs: esta pergunta consta somente no questionário enviado às empresas.

- | | | | |
|--------------------------|----------------------|--------------------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | 2º.grau/ensino médio | <input type="checkbox"/> | Mestrado |
| <input type="checkbox"/> | Curso técnico | <input type="checkbox"/> | Doutorado |
| <input type="checkbox"/> | graduação | <input type="checkbox"/> | Outro: _____ |

CONHECIMENTO EM INFORMÁTICA E ACESSO A *INTERNET* E SUAS FERRAMENTAS

10 – Marque com um X os conhecimentos em informática que possui como usuário:

<i>Word</i>	Muito Bom ()	Satisfatório ()	Regular ()	Não conheço ()
<i>Excel</i>	Muito Bom ()	Satisfatório ()	Regular ()	Não conheço ()
<i>PowerPoint</i>	Muito Bom ()	Satisfatório ()	Regular ()	Não conheço ()
<i>Access</i>	Muito Bom ()	Satisfatório ()	Regular ()	Não conheço ()
Outro. Qual? _____	Muito Bom ()	Satisfatório ()	Regular ()	

11 – De que forma aprendeu o(s) programa(s)?

- Por meio de aulas de informática em curso externo
- Com colegas de trabalho ou com familiares
- Não houve necessidade de aprender o(s) programa(s)
- De outra forma, qual?

12 – Quanto ao seu desempenho na *internet*, antes do curso, você diria que:

- Não era usuário da *internet* e não conhecia a ferramenta *e-mail*
- Era usuário da *internet* e conhecia algumas das ferramentas (*chat*, *e-mail*, fórum)
- Utilizava a *internet* somente para navegação
- O uso da *internet* e suas ferramentas não influem na aprendizagem do curso

realizado na modalidade a distância

13 – Você encontrou dificuldades para realizar as atividades do curso?

Sim Não

14 – Em caso positivo, assinale abaixo as dificuldades encontradas.

Dificuldade de utilizar o AVA (ambiente virtual de aprendizagem)

Atividades pouco claras

Não utiliza a *internet* com frequência

Pouca intimidade com informática/*internet*

Recursos tecnológicos insuficientes (ex.: capacidade do micro)

Falta de *feedback* do tutor/monitor

Falta de tempo

Lentidão no acesso

Outras: _____.

15 – Você acha que os textos que são elaborados com recursos de hipertexto/hiperlink, colaboram para o entendimento do que o autor quer dizer ?

Sim.

Não.

Desconheço o que seja hipertexto/hiperlink.

Obs: esta pergunta não se aplica a SEFAZ.

Por gentileza, comente sua resposta:

EM RELAÇÃO AO CURSO

16 – O que você achou das tarefas on-line em termos de grau de dificuldade e em relação com o conteúdo das aulas? Você tentou primeiro resolver a tarefa e somente depois foi estudar o texto das aulas, ou foi o contrário? Você resolveu realmente as tarefas on-line ou somente pegou as respostas?

Explique:

17 – Quais as dificuldades que você encontrou ao participar do curso? Leve em conta aspectos como: acesso a computador, fazer impressão, acesso à bibliografia em bibliotecas virtuais (se houve) ou outros. Você procurou estudar nos livros/material indicados/disponibilizados?

22 – Assinale quais as atividades realizadas pela monitoria/tutoria que podem influenciar na motivação e aproveitamento das disciplinas: (pode ser mais de uma)

- Responder prontamente às questões dos alunos via *e-mail* ou telefone
- Desenvolver ambiente favorável ao desenvolvimento do sentimento de pertencimento
- Atualizar o site com informações pertinentes ao curso
- Encaminhar mensagens motivacionais aos alunos via *e-mail* e/ou via espaço interativo
- Divulgar eventos e informações importantes aos alunos
- Intermediar contatos com professores e pessoas responsáveis pela administração do curso

AVALIAÇÃO QUANTO AO CURSO E A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

23 – Antes do curso você já havia tido alguma experiência como aluno em ambiente virtual?

- Sim. Qual? Como foi essa experiência?
- Não

	Muito boa	Satisfatória	Regular	Não contribuiu
Auto-aprendizagem (responsabilidade pela condução da própria aprendizagem)				
Desenvolvi habilidades de interação em ambientes virtuais				
Melhorei minha competência na utilização do computador				
Participação fóruns de discussões				
Participação em comunidades virtuais para troca de conhecimentos				
Estou mais motivado a fazer um bom trabalho				
O conteúdo da aula virtual (auto-estudo, fórum, <i>chat</i>) substitui adequadamente a aula presencial				
As atividades do curso contribuíram positivamente para o meu aprendizado atendendo às minhas expectativas				

24 – Qual o grau de contribuição das atividades do curso para o desenvolvimento de suas competências individuais?

25 – Você considerou essencial a interatividade com colegas e professores para sua aprendizagem, neste processo de EaD?

- Sim

Não

Por quê? Por gentileza, comente sua resposta.

26 – Após quanto tempo de formado, você voltou à universidade para realizar um curso de pós-graduação ou fazer um curso de educação continuada?

No mesmo ano em que se formou

No período de 1 a 2 anos

No período de 3 a 4 anos

Depois de 5 anos

27 – Se Você está cursando a universidade, pretende fazer um curso de pós-graduação num período de 1 a 2 anos?

Sim

Não

Ainda não pensei sobre isto

28 – Enquanto cursa/cursava a faculdade, você fez algum curso paralelo (educação corporativa/idioma/informática)?

Sim. Qual? _____ Este curso foi custeado por você ou pela empresa onde trabalha/trabalhava?

Não

29 – Ao influir sobre tantos aspectos da sociedade, a rede mundial de computadores também interfere na estrutura (administrativa e pedagógica) do sistema educacional. Você acha que isto acontece, por quê? (pode marcar mais de uma opção)

Há uma mudança de paradigmas na forma de aprendizado por parte do aluno, por pressão do mercado de trabalho

Há uma significativa mudança na didática das aulas por parte do professor

A EaD apresenta-se como uma solução tangível à educação brasileira, tendo em vista a grande extensão territorial, sendo possível levar o conhecimento a todos os níveis escolares

30 – Como as instituições de ensino poderão responder às demandas e desafios que as novas tecnologias impõem? Por onde começar?

ASPECTOS MOTIVACIONAIS

31 – Assinale abaixo quais os fatores motivacionais que o levaram a participar deste curso a distância (podem ser marcadas quantas alternativas forem necessárias)

- Flexibilidade de horário
- Autonomia
- Uso de novas tecnologias no aprendizado
- Foi levado em consideração o tempo de deslocamento/distância
- Possibilidade de formar novas relações (pessoais/profissionais) no curso
- Desenvolvimento de algum saber/habilidade que não era específico do curso
- Mesmo sendo uma exigência da empresa fui motivado por ser uma modalidade diferente das até então vivenciadas
- Possibilidade de crescimento profissional na empresa
- Aprimorar desempenho em tarefas atuais
- Capacitação para novas tarefas
- Outro. Qual?

32 – O aprendizado autodirigido deve levar em conta a motivação intrínseca do adulto para intervir ativamente na definição das linhas mestras de seu próprio progresso educacional, e ser capaz de fazer escolhas determinantes a respeito do tipo de educação que ele deseja para si.

Você concorda com esta afirmação. Sim, por quê?

Não, por quê?

33 – Algumas das habilidades necessárias para o estudante a distância são: autonomia, disciplina, automotivação e autodeterminação. Você diria que:

- a) Já possuía essas habilidades, o que facilitou seus estudos
- b) Não possuía essas habilidades, mas as está desenvolvendo no decorrer do curso
- c) Não possui essas habilidades, mas isso não dificulta sua aprendizagem
- d) Possui outra habilidade que julgue necessária. Qual?

34 – Pensando sobre sua trajetória educacional (desde 1º grau/ensino fundamental) até hoje, certamente ocorreram algumas modificações nas instituições no uso de tecnologias, como por exemplo: laboratório de informática, sala de áudio para aprendizado de idiomas, entre outros. Do seu ponto de vista, hoje, com o uso de computadores nas salas de aula, o acesso às ferramentas informacionais (*chat*, *e-mail*, fórum) colabora para que haja um incremento no ensino convencional ou não. Explique por que.

ENSINO CONVENCIONAL E EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

35 – Pensando, ainda, sobre o ensino convencional e a inserção da EaD, em paralelo, quais dos itens abaixo relacionados, você acharia importante a instituição de ensino adquirir cor apoio metodológico em seus cursos?

- Laboratório de informática
- Computadores com kit multimídia
- Data show
- Acervo de *CD-ROMs* / softwares para uso educacional
- Conexão com a *internet*
- Aparelho de TV + DVD/videocassete para uso nas salas de aula
- Outros. Especificar:

Agradeço sua participação!!