

**UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ**  
**André Vitorino Gonçalves**

**ANÁLISE DE POLOS DE APOIO PRESENCIAL AO  
ENSINO A DISTÂNCIA NA REGIÃO  
METROPOLITANA DO VALE DO PARAÍBA**

**Taubaté – SP**

**2014**

**André Vitorino Gonçalves**

**ANÁLISE DE POLOS DE APOIO PRESENCIAL AO  
ENSINO A DISTÂNCIA NA REGIÃO  
METROPOLITANA DO VALE DO PARAÍBA**

Dissertação apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Planejamento e Desenvolvimento Regional do Programa de Pós-Graduação em Administração do Departamento de Economia, Contabilidade e Administração da Universidade de Taubaté.

Área de Concentração: Planejamento e Desenvolvimento Regional.

Orientadora: Profa. Dra. Elvira Aparecida Simões de Araujo

**Taubaté – SP**

**2014**

**André Vitorino Gonçalves**

**ANÁLISE DE POLOS DE APOIO PRESENCIAL AO ENSINO A DISTÂNCIA NA  
REGIÃO METROPOLITANA DO VALE DO PARAÍBA**

Dissertação apresentado como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Planejamento e Desenvolvimento Regional do Programa de Pós-Graduação em Administração do Departamento de Economia, Contabilidade e Administração da Universidade de Taubaté.

Área de Concentração: Planejamento e Desenvolvimento Regional.

**Data: 04/04/2014**

**Resultado:** \_\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

Profa. Dra. Elvira Aparecida Simões de Araujo  
Orientadora

Universidade de Taubaté

Assinatura \_\_\_\_\_

Profa. Dra. Mônica Franchi Carniello

Universidade de Taubaté

Assinatura \_\_\_\_\_

Prof. João Luís de Almeida Machado

Faculdade Bilac

Assinatura \_\_\_\_\_

Dedico este trabalho a minha esposa que sempre esteve ao meu lado me motivando durante essa caminhada, minha filha que me fortalecia a cada sorriso e a minha mãe por sempre estar do meu lado.

## **AGRADECIMENTOS**

A minha orientadora Dra. Elvira Aparecida Simões de Araujo, pela dedicação, apoio, incentivo, e por nortear o caminho a ser percorrido.

Ao corpo docente do programa pelas considerações sempre pertinentes sobre o trabalho.

Ao SENAC São Paulo por financiar parte dessa caminhada.

A minha esposa por ler, inúmeras vezes, o trabalho sem demonstrar nenhuma impaciência.

Ao Prof. Roberto de Paula Lico Junior por me auxiliar na confecção do abstract desse trabalho.

Aos colegas da turma T3 do Programa de Mestrado em Planejamento e Desenvolvimento Regional que apoiaram e valorizaram cada etapa alcançada.

## RESUMO

O polo de apoio presencial é de fundamental importância para a oferta de cursos de graduação EaD. Questiona-se qual a qualidade dos serviços prestados nos polos de apoio presencial implantados na Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte, principalmente por este ser o local de realização das atividades presenciais, previstas na legislação, e por ser o local de convívio e suporte administrativo acadêmico dos discentes. Este trabalho tem o propósito de analisar a medida da qualidade dos serviços dos polos de apoio presencial implantados na Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte, percebida pelos discentes e para execução desse propósito foi realizada uma pesquisa quantitativa-qualitativa (mista) por meio da aplicação de um questionário baseado no instrumento HEdPERF. Dos 83 (oitenta e três) polos cadastrados no sistema E-MEC na região apenas 75 (setenta e cinco) realmente existem, desses apenas 6 (seis) autorizaram a participação de seus discentes na pesquisa, os respondentes em sua grande maioria possui mais de 25 anos, estão classificados em sete classes socioeconômicas diferentes, 74,3% dos respondentes estão cursando a primeira graduação. O baixo índice de aceitação reflete a insegurança dos gestores, mantenedores e IES e frente a dimensão das negativas pode-se supor que os serviços prestados nos polos não participantes poderiam não ser bem avaliados. Independente das dificuldades estatísticas, os respondentes da Região, de uma forma geral, avaliam os serviços prestados nos polos de apoio presencial como possuindo qualidade tolerada.

Palavras-chave: Desenvolvimento Regional. Educação a Distância. Polo de Apoio Presencial. Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte. HEdPERF.

## **ABSTRACT**

### **THE ANALYSIS OF E-LEARNING SCHOOL SUPPORT AREAS AROUND THE VALE DO PARAÍBA METROPOLITAN REGION**

A School Support Area (SSA) is an administrative and academic center, essential for the implementation of E-Learning Graduation Courses. According to the Brazilian Legislation it is, therefore, a place for academic and school administrative activities, and there are many questions regarding their service quality they offer nowadays. This work proposes the analysis of the SSAs service quality measure based on a quantitative-qualitative research, located in the Vale do Paraíba Metropolitan Region and the State of São Paulo North Cost, through the application of the HEdPER questionnaire concepts. Among eighty three official registered SSAs, only seventy five are fully operational and only six of them have allowed their students to take part in the current research. Most of the students who responded to questionnaires were over twenty six years old. They were classified along seven different socioeconomic groups, and 74.3% of them were still doing their first graduation degree. The low level of acceptance regarding this research by the SSAs school managers, investors as well as teachers, may reflect the possibility of low performance or/and evaluation of their students. Despite the fact of facing some statistics obstacles, the students involved in this research have classified their own SSAs as able to provide moderate performance.

Key words: Regional Development, e-learning, School Support Area (SSA), Vale do Paraíba Metropolitan Region and State of São Paulo North Cost, HEdPERF.

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Cidades do Vale que possuem polo e o N° de polos implantados	61
Tabela 2 – Posição das Cidades do Vale em relação ao PIB em reais (2010)	63
Tabela 3 – Porcentagem do PIB das cidades com maior número de polos	63
Tabela 4 – N° de alunos matriculados no ensino médio nas cidades onde existem polos de apoio presencial	64
Tabela 5 – N° de polos por categoria administrativa das IESs implantados nas cidades do Vale	65
Tabela 6 – Respondentes quanto ao sexo	69
Tabela 7 – Respondentes quanto ao tipo de instituição onde cursaram o ensino médio	69
Tabela 8 – Respondentes quanto a classe socioeconômica	69
Tabela 9 – Respondentes quanto a faixa de idade	70
Tabela 10 – Respondentes quanto ao tipo de ensino médio cursado	70
Tabela 11 – Respondentes quanto ao curso	71
Tabela 12 – Respondentes da sub-região de Cruzeiro quanto ao grau acadêmico dos cursos	72
Tabela 13 – Respondentes quanto ao número de graduações ao concluir o curso	72
Tabela 14 – Respondentes da sub-região de Cruzeiro quanto ao número de graduações ao concluir o curso e classe socioeconômica	73



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Estrutura do projeto	17
Figura 2 – Gráfico das matrículas nos cursos EaD no Brasil em 2010	34
Figura 3 – A cadeia da educação superior à distância	37
Figura 4 – Sub-regiões da Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte	52
Figura 5 – Cálculo da amostra da pesquisa para uma margem de erro de 5%	53
Figura 6 – Cálculo da amostra da pesquisa para uma margem de erro de 10%	54
Figura 7 – Cidades da Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte cortadas por rodovias federais	62
Figura 8 – Cálculo dos números da pesquisa	66
Figura 9 – Gráficos da qualidade percebida pelos discentes da RMVPLN	75
Figura 10 – Gráficos da qualidade percebida pelos discentes quanto ao sexo dos respondentes	75
Figura 11 – Gráficos da qualidade percebida pelos discentes quanto ao tipo de instituição onde concluíram o ensino médio	76
Figura 12 – Gráficos da qualidade percebida pelos discentes quanto a classe socioeconômica I	77
Figura 13 – Gráficos da qualidade percebida pelos discentes quanto a classe socioeconômica II	78
Figura 14 – Gráficos da qualidade percebida pelos discentes quanto a faixa de idade I	78
Figura 15 – Gráficos da qualidade percebida pelos discentes quanto a faixa de idade II	79
Figura 16 – Gráficos da qualidade percebida pelos discentes quanto ao tipo de ensino médio cursado	79
Figura 17 – Gráficos da qualidade percebida pelos discentes quanto ao grau acadêmico dos cursos	80
Figura 18 – Gráficos da qualidade percebida pelos discentes quanto ao número de graduações ao concluir o curso	81
Figura 19 – Gráficos quanto ao número de respondentes por tipo de avaliação	82
Figura 20 – Gráficos da qualidade percebida pelos discentes quanto tipo de questionário respondido	83

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Fatores do instrumento HEdPERF	48
Quadro 2 - Pesquisas realizadas no Brasil que utilizaram o instrumento HEdPERF	49
Quadro 3 – Sub-regiões da Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte e suas cidades	51
Quadro 4 – Descrição das partes do questionário da pesquisa	56
Quadro 5 – Medida criada para quantificar a qualidade de cada fator	74
Quadro 6 – Critério de avaliação da qualidade	74

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO .....	13
1.1 PROBLEMA .....	14
1.2 OBJETIVOS .....	14
1.2.1 OBJETIVO GERAL .....	14
1.2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	15
1.3 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO.....	15
1.4 RELEVÂNCIA DO ESTUDO .....	15
1.5 ORGANIZAÇÃO DO PROJETO.....	16
2 REVISÃO DA LITERATURA .....	18
2.1 DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO .....	18
2.2 DESENVOLVIMENTO REGIONAL .....	19
2.3 REGIÃO .....	21
2.3.1 REGIÃO METROPOLITANA.....	23
2.4 EDUCAÇÃO E DESENVOLVIMENTO .....	25
2.5 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA.....	26
2.5.1 A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA E O DESENVOLVIMENTO REGIONAL .....	30
2.5.2 CARACTERÍSTICAS DOS DISCENTES DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA.....	33
2.6 O PAPEL DO POLO DE APOIO PRESENCIAL.....	36
2.6.1 ESTRUTURA FÍSICA.....	39
2.6.1.1 A sala de aula presencial .....	40
2.6.1.2 O Laboratório de informática .....	40
2.6.1.3 A biblioteca .....	41
2.6.2 RECURSOS HUMANOS .....	42
2.6.2.1 Secretaria acadêmica.....	42
2.6.2.2 Coordenação do polo .....	43
2.6.2.3 O tutor .....	43
2.7 QUALIDADE DE SERVIÇO.....	45
2.7.1 MÉTODO PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE .....	47
3 MÉTODO.....	50
3.1 TIPO DE PESQUISA.....	50
3.2 ÁREA DE REALIZAÇÃO.....	51
3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA .....	52

3.4 INSTRUMENTO .....	54
3.4.1 PROCESSO DE ADAPTAÇÃO DO INSTRUMENTO.....	55
3.4.1.1 Desenvolvimento do Questionário.....	56
3.4.1.2.Pré-teste.....	57
3.5 COLETA DE DADOS .....	58
3.6 ANÁLISE DE DADOS .....	59
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	61
4.1 OS POLOS DA GRADUAÇÃO EAD DA REGIÃO.....	61
4.2 ANÁLISE DESCRITIVA DOS DADOS .....	66
4.2.1 PROCESSO DE COLETA DOS DADOS .....	67
4.2.2 CARACTERIZAÇÃO DOS RESPONDENTES .....	68
4.2.3 ANÁLISE DA QUALIDADE PERCEBIDA PELOS DISCENTES À LUZ DOS FATORES DETERMINANTES DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE APOIO LOCAL DA EAD .....	73
4.2.4 AVALIAÇÃO GERAL DA QUALIDADE PERCEBIDA PELOS DISCENTES ..	81
5.CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	84
REFERÊNCIAS.....	88
APÊNDICE 1 .....	98
APÊNDICE 2 .....	103

## 1 INTRODUÇÃO

Para que uma região se desenvolva é fundamental a oferta de educação voltada para as necessidades de formação do capital humano que futuramente contribuirá com a transformação local por meio de ações participativas e empreendedoras.

As facilidades de acesso à Educação a Distância (EaD), principalmente considerando sua aplicação em cursos de nível superior, pode impulsionar o desenvolvimento econômico sustentável da sociedade, desenvolvendo indivíduos competentes e participativos.

A EaD é a modalidade de educação em que discentes e docentes estão separados, ou seja, sem a presença simultânea de seus atores, devido ao suporte de tecnologias de informação e comunicação (CHAVES, 1999; MORAN, 2002; NOVA; ALVES, 2003).

Silva (2004) afirma que o sucesso do discente da EaD depende em grande parte de motivação e condições de estudo, sendo assim, este passa a depender de um serviço de apoio remoto estável, bem como de um apoio local como a devida qualidade.

O subsistema de principal papel na qualidade da oferta de Ensino superior à distância é o polo de apoio presencial, este é o local onde são realizadas atividades de avaliação e ocorre o contato dos discentes com o suporte administrativo da Instituição de Ensino Superior (IES).

O polo de apoio presencial também proporciona aos discentes da modalidade a distância momentos de prática coletiva e contato presencial, tornando-se um instrumento de cultivo do capital social.

As exigências de qualidade de serviço no ensino superior têm aumentado nos últimos anos, visto que uma formação de qualidade possibilita maior capacidade de adequação às novas necessidades e dinâmica do mercado de trabalho (BANDEIRA *et al*, 1998).

O atendimento as necessidade dos discentes é reconhecido como ponto de valorização da qualidade do serviço, no que se refere à infraestrutura dos polos de apoio presencial (SILVA *et al*, 2010).

A Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte (RMVPLN) possui 83 (oitenta e três) polos de apoio presencial implantados em 16 (dezesesseis) das suas 39 (trinta e nove) cidades (MEC, 2013). Conhecer a qualidade dos serviços locais da modalidade a distância é importante para medir a contribuição destes para o desenvolvimento da região.

Considerando que os discentes são os principais usuários dos serviços prestados nos polos de apoio presencial, propõe-se neste trabalho a utilização do instrumento de medição da qualidade de serviço proposto por Abdullah (2006a) conhecido como HEdPERF, que é uma medida de satisfação de serviço para ser aplicada no ensino superior a partir de seus fatores críticos da qualidade. A utilização de tal instrumento é proposta com uma adaptação na formulação de algumas questões do instrumento original. As questões adaptadas foram construídas tendo como base os Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância (BRASIL, 2007), documento norteador que estabelece diretrizes que garantam qualidade e condições para a oferta de cursos em nível superior na modalidade à distância e espera-se contribuir com a avaliação do impacto da modalidade e conhecimento da qualidade da prestação dos serviços de apoio local implantados na Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte.

## **1.1 PROBLEMA**

Qual a qualidade dos serviços prestados nos polos de apoio presencial implantados na Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte?

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 OBJETIVO GERAL**

Analisar a medida da qualidade dos serviços prestados nos polos de apoio presencial implantados na Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte, percebida pelos discentes.

### **1.2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Quantificar os polos de apoio presencial implantados na Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte.

Caracterizar os discentes dos cursos de graduação da modalidade a distância da Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte.

Identificar a medida da qualidade percebida pelos discentes, sobre serviços prestados nos polos de apoio presencial implantados na Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte.

### **1.3 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO**

O presente trabalho pretende estudar a qualidade do serviço educacional percebida por discentes da graduação matriculados em cursos da modalidade à distância na Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte.

Não serão consideradas as avaliações realizadas por órgãos governamentais, assim como também não serão consideradas as informações oferecidas pelas instituições responsáveis pelos polos que abrigam os discentes entrevistados.

### **1.4 RELEVÂNCIA DO ESTUDO**

A medida da qualidade, percebida pelos discentes, dos serviços de apoio presencial é importante para identificar seus determinantes críticos.

O ponto forte da pesquisa é, justamente, conhecer como os principais usuários dos serviços educacionais da EaD percebem a qualidade do apoio presencial da região.

O estudo pode proporcionar às Instituições de Ensino Superior e aos gestores dos polos conhecerem os determinantes críticos de qualidade, essenciais para o desenvolvimento de melhorias no serviço da modalidade à distância na Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte.

O estudo pretende proporcionar a avaliação dos serviços de apoio presencial da região com base nos elementos norteadores dos Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância (BRASIL, 2007), por meio do instrumento de

mensuração da qualidade de serviços educacionais do ensino superior conhecido como HEdPERF (ABDULLAH, 2006a), ferramenta já testada em outros contextos e que possui fatores já descritos amplamente.

## **1.5 ORGANIZAÇÃO DO PROJETO**

O trabalho está organizado em oito partes:

**INTRODUÇÃO** - apresenta o problema da pesquisa a delimitação do estudo, a relevância do estudo e a organização do projeto;

**REVISÃO DA LITERATURA** - apresenta os conceitos de desenvolvimento econômico, desenvolvimento regional, região, a relação entre a educação e o desenvolvimento, educação a distância, o papel do polo de apoio presencial, conceito de qualidade de serviço e o instrumento HEdPERF;

**MÉTODO** - apresenta o tipo de pesquisa, área de realização, população e amostra, instrumento, coleta e análise de dados;

**RESULTADOS** - apresenta os polos da graduação implantados na Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte, a análise descritiva dos dados, o processo de coleta dos dados, a caracterização dos respondentes, a análise da qualidade percebida pelos discentes a luz dos fatores determinantes da qualidade dos serviços de apoio local da EaD e análise geral da qualidade percebida pelos discentes;

**CONSIDERAÇÕES FINAIS** - apresenta as dificuldades do processo de coleta de dados, as considerações sobre os a análise dos dados e as sugestões para trabalhos futuros.

Para proporcionar uma melhor visualização todas as partes que compõem o trabalho, são apresentadas na Figura 1.



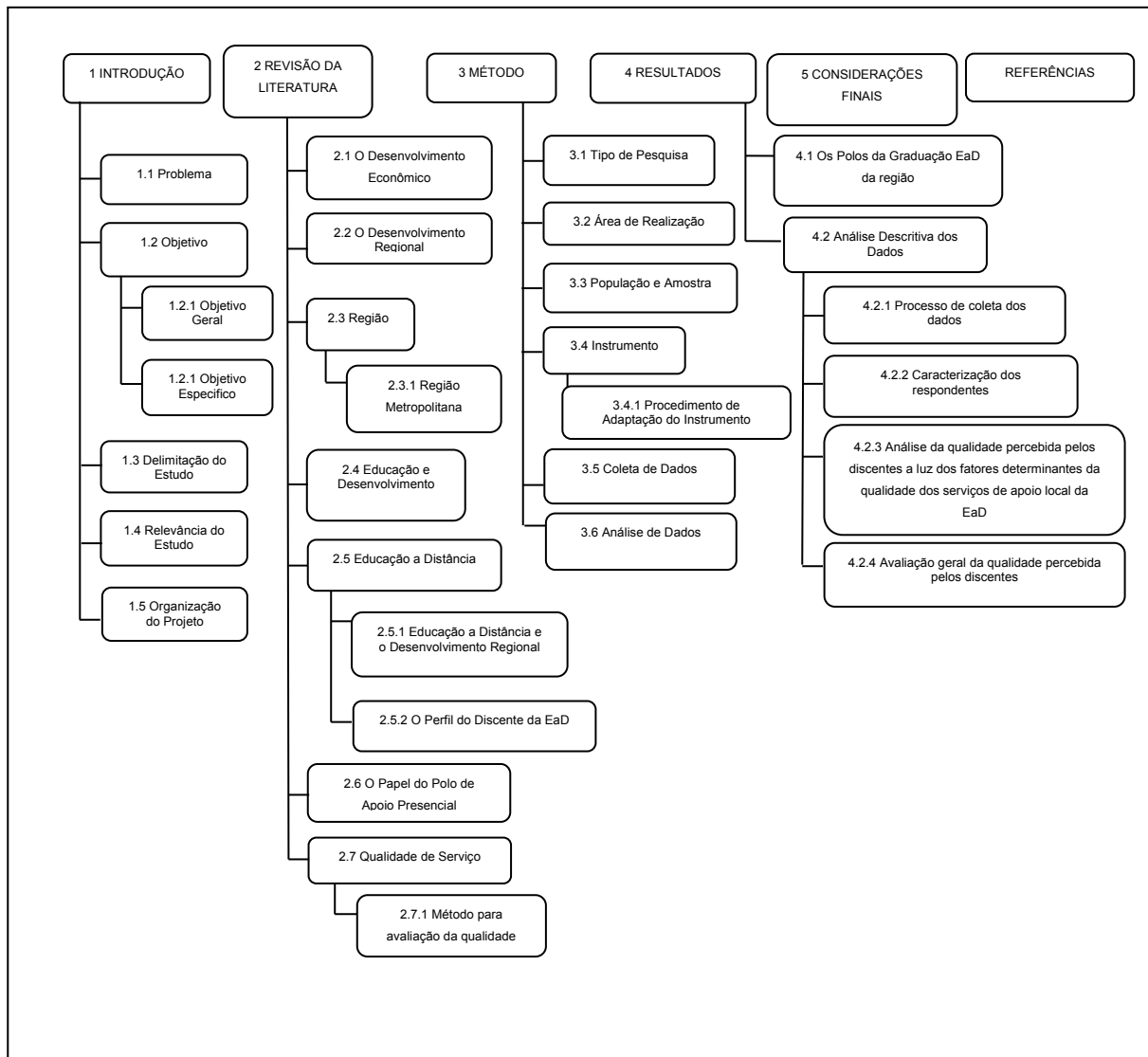


Figura 1 – Estrutura do projeto  
 Fonte: Elaborado pelo autor

## 2 REVISÃO DA LITERATURA

### 2.1 DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO

O desenvolvimento econômico, de acordo com Nafziger (2006) é definido como sendo o crescimento econômico acompanhado de mudanças na estrutura econômica e na distribuição da produção, o que inclui melhorias para as classes mais pobres, aumento da participação da indústria e de serviços no PIB em detrimento da agricultura, aumento do acesso à educação, melhoria nas competências dos trabalhadores e avanços tecnológicos.

Segundo Furtado (1961, p.115) o desenvolvimento pode ser definido como sendo “[...], basicamente, aumento do fluxo de renda real, isto é, incremento na quantidade de bens e serviços por unidade de tempo à disposição de determinada coletividade”.

Já Bresser-Pereira (2006, p.22) define o desenvolvimento como sendo,

[...] um processo histórico de acumulação de capital e incorporação de progresso técnico; é um processo de aumento sustentado da produtividade e dos salários, decorrente da necessidade de mão-de-obra cada vez mais qualificada e com maior custo de reprodução social; e é uma indicação de êxito na competição internacional.

A palavra desenvolvimento refere-se à ação ou efeito de desenvolver, a crescimento e a evolução, o Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa define o significado da palavra desenvolvimento em economia como sendo, “crescimento econômico, social e político de um país, região, comunidade, [...]”, sendo assim pode-se entender que, para que exista desenvolvimento econômico é necessário que exista crescimento econômico, juntamente como crescimento social e crescimento político. Segundo Oliveira (2002) o desenvolvimento deve ser tratado como um complexo processo de adaptação da ordem econômica, política, humana e social, dando um maior enfoque aos dois últimos.

Portanto comparar o desenvolvimento econômico ao crescimento econômico pode ser considerado um erro conceitual, Langoni (2005), em seu livro Distribuição de Renda e Desenvolvimento Econômico do Brasil, sugere que a desigualdade da distribuição de renda está geralmente associada ao crescimento econômico, mas não necessariamente ao desenvolvimento econômico. Já Vieira e Santos (2012), em

texto que elabora uma revisão histórica e teórica sobre o desenvolvimento econômico regional afirmam que o desenvolvimento econômico é bem mais abrangente que o crescimento econômico. O crescimento econômico demonstra uma variação favorável do PIB, já o desenvolvimento econômico representa melhorias das condições sociais e econômicas da população. O que nos remete a Sen (2008) e sua ideia de que devemos conceber o desenvolvimento não somente a partir de variáveis relacionadas à renda, mas principalmente ao acesso a saúde, educação e as liberdades.

## 2.2 DESENVOLVIMENTO REGIONAL

O desenvolvimento regional depende de políticas de crescimento, em comunhão com os objetivos locais e regionais. A organização da sociedade local ou regional pode transformar o crescimento proveniente dos propósitos centrais em resultados positivos para a realidade regional, ou seja, em desenvolvimento para a região (OLIVEIRA; LIMA, 2003).

[...] desenvolvimento econômico regional decorre da ênfase dada às dinâmicas locais, cuja avaliação sob a perspectiva histórica é estratégica para a compreensão dos fatores a ele relacionados. A cultura regional é definida por questões institucionais e sociais, e os fatores que podem ser considerados essenciais para a melhora da qualidade de vida em uma determinada região, podem não ter impacto semelhante em outra (VIEIRA; SANTOS, 2012, p. 346).

O desenvolvimento regional acontece principalmente por meio de atividades produtivas com identidade local, a exploração das vocações e potenciais locais criam um ambiente propício à inovação, melhorias tecnológicas e melhorias de produção, considerados fatores cruciais para o aumento da competitividade e do desenvolvimento econômico regional (QUANDT, 1997). “Só uma política comercial e industrial visando o aumento da competitividade internacional do país permitirá o efetivo equilíbrio macroeconômico e o desenvolvimento econômico” (BRESSER-PEREIRA; NAKANO, 2002, p. 158).

O atual cenário de ampliação dos mercados não descaracteriza as potencialidades locais essenciais a competitividades, conforme apontado por Diniz e Gonçalves (2005).

Esta é a ironia da globalização: amplia e integra o mercado, mas, ao mesmo tempo, o processo de inovação continua baseado em regiões ou localidades, as quais se tornam fator-chave e estratégico na competição. Nesse contexto, na medida em que as localidades e seus governantes passam a competir por recursos, capacitação e mercados, as políticas de criação e comercialização de conhecimento ganham importância (DINIZ; GONÇALVES, 2005, p 133-134).

No contexto regional, os fatores como o capital, o trabalho e os recursos naturais são talvez menos importantes e decisivos que o conhecimento, pois por meio do uso deste é possível a promoção de iniciativas que reativem a economia, a partir do uso de recursos locais, em prol da melhoria da qualidade de vida da população. Desse modo o fator locacional mais importante na atual etapa do desenvolvimento econômico é a geração de conhecimento com aplicação produtiva (ALBUQUERQUE, 1998; DINIZ; GONÇALVES, 2005).

A avaliação dos indicadores de desenvolvimento econômico regional quanto à satisfação das necessidades básicas materiais e imateriais não pode ser baseada somente no rendimento dos indivíduos, mas em outras fontes, pois as condições materiais são importantes, mas não exclusivas. O bem-estar dos indivíduos não depende exclusivamente da posse de bens materiais, mas da acessibilidade aos meios que permitem o pleno desenvolvimento das potencialidades pessoais e também da coletividade (VIEIRA; SANTOS, 2012, p. 364).

O acesso ao conhecimento privilegia a promoção da inovação e de sistemas de inovação de importância essencial à competitividade. “A inovação envolve aprendizado e criação do conhecimento, de novas e diferentes competências relacionadas ao desenvolvimento e implementação de produtos e processos” (CASSIOLATO; LASTRES, 2000, p. 251).

As posições frente à inovação não são homogêneas, Berman (1986) em sua crítica ao processo inovativo aponta que os maiores beneficiados com as inovações não são o que a utilizam, mas sim quem as oferece e as comercializa, Berman (1986) cita Marx, ressaltando que ele não se interessava pelos produtos materiais do processo inovativo, mas sim pelas alterações sociais e econômicas que emergem destes, e que a inovação dinamiza o trabalho transformando seus métodos o que aumentaria a mais-valia relativa ampliando o excedente fundamental ao desenvolvimento econômico.

Já para Schumpeter (1982) o desenvolvimento econômico tem relação de dependência com a inovação e com a difusão de novos produtos e serviços que geram mudanças nas estruturas, nos hábitos de consumo e nos padrões de vida, a chamada “destruição criativa”.

O conhecimento modelado a partir da realidade e das necessidades locais é relevante tanto para obter vantagem competitiva, transformando as características e atributos específicos de cada território em valorização econômica, como também para promover padrões de desenvolvimento mais sustentáveis, em termos sociopolíticos, econômicos e ambientais (ALBAGLI, 2006).

O processo de adaptação e desenvolvimento humano e social que proporcionam melhoria da qualidade de vida e aumento de renda acontecem por meio de investimentos em educação, Barros e Mendonça (1997) apontam que os impactos gerados com investimentos em educação influenciam a vida dos educados, possibilitando oportunidades de melhoria na renda, aumento da produtividade, além de melhor expectativa de vida, devido ao aumento da eficiência do uso dos recursos familiares. A vida de seus dependentes e os que o rodeiam também muda, com diminuição do número de filhos e o aumento da qualidade de vida o que reduz o nível de pobreza ao longo do tempo.

### 2.3 REGIÃO

Uma região é uma porção da superfície que por algum critério pode ser diferenciada de outra. Durante muito tempo o uso do termo região ficou restrito aos geógrafos em seus estudos sobre a organização do espaço, porém atualmente esse conceito vem sendo usado por outros estudiosos como historiadores, demógrafos, antropólogos, cientistas políticos, economistas, urbanistas, entre outros cientistas. Dependendo da aplicação o termo apresenta significados diferentes, concordando com a área do conhecimento onde passa a ser aplicado (GIL; OLIVA; SILVA, 2009).

De acordo com Brito (2005) o termo região,

Pode ser usado tanto para a diferenciação de áreas, quanto para a repartição ou divisão da superfície terrestre. A cada recorte espacial pode ser dado o nome de uma característica física ou humana que se destaca na paisagem ou simboliza aquela área, por exemplo, a região do Vale do Aço, associada à produção siderúrgica na tríade Ipatinga, Timóteo e Coronel Fabriciano; ou a região da Chapada Diamantina, caracterizada pelas formações metassedimentares esculpidas pela erosão. É muito frequente, também, dar ao “termo” o sentido de localização e extensão para qualificar a área de abrangência de uma cidade, ou de uma indústria, envolvendo, nesse caso, a noção de limite (p. 2469).

A raiz da palavra região vem do latim *regione* termo utilizado nos tempos do Império Romano para designar áreas que, mesmo dispondo de administração local,

eram subordinadas às regras das magistraturas sediadas na sede do império Romano. Já na Idade Média o mesmo termo indicava as áreas de domínio e alcance dos feudos (GOMES, 1995).

No decorrer da História das civilizações, as regiões foram se configurando por meio de processos orgânicos, expressos através da territorialidade absoluta de um grupo, de que provinham suas características de identidade, exclusividade e limites. A diferença entre áreas se devia a essa relação direta com o entorno, isto é, à única presença desse grupo, sem outra mediação. Podemos dizer que, então, a solidariedade característica da região ocorria, quase exclusivamente, em função dos arranjos locais. Daí a confusão às vezes feita, nos primórdios da geografia científica, entre as noções de região e de paisagem (SANTOS, 1999, p.15).

Segundo Freitas (2009, p. 45) a região é “[...] uma área contínua com características de homogeneidade relacionadas ao domínio de um determinado aspecto, seja ele, natural ou construído, econômico ou político. Esse aspecto personaliza e diferencia uma região das demais”. Enquanto Gil (2001) informa que Paul Vidal de La Blache apresenta a região como sendo um espaço com características físicas, naturais e culturais com relevante semelhança, que possibilita uma relação íntima e contínua entre os territórios e a população existente neste espaço.

Segundo Albagli (1999) três grandes linhas interpretativas se desenvolveram sobre o conceito de região.

- A **primeira linha** é apoiada na teoria marxista e analisa a região partindo das relações de produção e compreende esta como uma porção territorial organizada a partir de processos sociais relacionados aos fatores de produção, e apoia-se na ideia de que existem divisões regionais formadas pela sociedade do trabalho, por acumulação do capital, pela reprodução de força de trabalho e de processos políticos e ideológicos.
- A **segunda linha** parte da ideia de que a região apresenta-se como um conjunto de similaridades culturais entre os grupos e os espaços, considerando estes como elementos de identidade que é cultivada nesses espaços.
- A **terceira linha** percebe a região como meio espacial das relações sociais, destacando as relações de domínio e poder, responsáveis pela diferenciação regionais.

De acordo com Brito (2005, p. 2469) “o sentido político-administrativo tornou-se o mais comum, identificando a região com a divisão territorial consagrada para a

gestão pública. Pode ser a nação, os estados e os municípios ou um conjunto ou subconjunto de cada uma dessas unidades territoriais”. Brito (2005) ainda informa que espaço regional está presente em cada momento em que se percebe a fragmentação territorial, sendo por conflitos étnicos e religiosos, ou pela configuração de megablocos regionais. Não há possibilidade de desconhecer a grande importância das aglomerações metropolitanas conhecidas como regiões metropolitanas.

### **2.3.1 REGIÃO METROPOLITANA**

Uma região metropolitana é constituída pela integração física e funcional de vários municípios, sendo esses com autonomia administrativa, formando uma mancha urbana quase continua (BRAGA; CARVALHO, 2004).

Pressupõe uma realidade social e econômica cujo centro dinâmico é a metrópole, polo de atração (e/ou dominação) de um grande espaço de produção e consumo, e cuja manifestação é a intensa urbanização que dá origem a múltiplas funções de interesse comum aos municípios limítrofes que a contêm (AMBROSIS, 2001 apud CARMO, 2005).

A origem das regiões metropolitanas acontece a partir dos processos de urbanização (acomodação da sociedade humana em uma localidade), de metropolização (concentração da atenção de uma região em torno de uma cidade), conurbação (fusão das manchas urbanas de vários municípios) e institucionalização desse fato que cabe ao poder público (FREITAS, 2009), conforme apresentado na Constituição Federal, Art. 25, § 3º.

Os Estados poderão, mediante lei complementar, instituir regiões metropolitanas, aglomerações urbanas e microrregiões, constituídas por agrupamentos de municípios limítrofes, para integrar a organização, o planejamento e a execução de funções públicas de interesse comum (BRASIL, 1988).

Juridicamente o conceito de Região Metropolitana, definido pela Constituição do Estado de São Paulo no artigo 153, § 1o, diz que

Considera-se região metropolitana o agrupamento de Municípios limítrofes que assumam destacada expressão nacional, em razão de elevada densidade demográfica, significativa conurbação e de funções urbanas e regionais com alto grau de diversidade, especialização e integração socioeconômica, exigindo planejamento integrado e ação conjunta permanente dos entes públicos nela atuantes (SÃO PAULO, 1989).

Freitas (2009, p. 51-52) sugere alguns princípios referenciais que caracterizam uma região metropolitana, são esses:

- **Grande concentração populacional urbana**, igual ou superior a 1 (um) milhão de habitantes, incluindo município polo e entorno;
- **Conurbação** (mancha urbana contínua entre municípios limítrofes) ou forte tendência desse fato vir a ocorrer em médio prazo;
- **Alto grau de urbanização**, em cada município da região, evidenciado por percentual de população municipal urbana igual ou superior a 80%, densidade demográfica igual ou superior a 60 habitantes por Km<sup>2</sup> (quilometro quadrado) e por participação formal nos setores de indústria, comércio e serviços igual ou superior a 65% do total de pessoas empregadas;
- **Polarização dentro de uma rede de cidades**, caracterizada por interações entre centros urbanos, diretamente proporcionais às suas massas (população x renda) e inversamente proporcionais à distância entre os pares de localidades.
- **Destaque no cenário estadual e nacional**, baseada na oferta de bens e serviços, diversificados e especializados, por um grupo de municípios a domínios territoriais contíguos, assim como a pontos distantes, ligados por outros tipos de relações socioeconômicas;
- **Existência de relação funcional de interdependência**, relativa a evidentes fluxos migratórios de natureza pendular, assim como a diversos aspectos sociais, econômicos, de infraestrutura e de serviços urbanos que provoquem a necessidade de organização, planejamento e execução de funções públicas de interesse comum.

A Lei Complementar nº 1.166 cria a mais nova região metropolitana do estado de São Paulo, denominada Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte, e ao sancionar a lei em 9 de janeiro de 2012 o governador Geraldo Alckmin institucionalizou um processo de integração funcional e conurbação social e econômica existente na região, conhecida por ser um grande espaço de produção e consumo e que possui intensa urbanização. A expectativa é que a partir da sanção será possível o planejamento e a gestão de questões comuns que afetam as cidades que compõem a nova região metropolitana.



## 2.4 EDUCAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

A educação pode ser considerada ferramenta essencial para impulsionar o desenvolvimento econômico sustentável de uma sociedade, desenvolvendo indivíduos competentes e participativos. No art. 1º da Constituição Brasileira de 1988 (BRASIL, 1988) encontram-se alguns fundamentos suportados pela educação, são estes a cidadania, a dignidade da pessoa humana e o valor social do trabalho como fundamentos de construção da sociedade de livre iniciativa, assim é pertinente considerar a educação e conseqüentemente o trabalho como as ferramentas de realização da justiça social, por meio da distribuição de renda.

Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos:

I - a soberania;

II - a cidadania;

III - a dignidade da pessoa humana;

IV - os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa;

V - o pluralismo político.

Parágrafo único. Todo o poder emana do povo, que o exerce por meio de representantes eleitos ou diretamente, nos termos desta Constituição (BRASIL, 1988).

A educação é fundamental para o desenvolvimento, principalmente por que a prosperidade de uma comunidade (região) depende de uma preparação adequada de seus membros (população).

Uma educação de qualidade potencializa a inserção favorável dos indivíduos no mercado de trabalho, além de proporcionar para estes à possibilidade de ascender socialmente a camadas hierarquicamente superiores, porém a educação não é apenas necessária economicamente, nem tampouco serve apenas para a ascensão social, a educação é imprescindível para formar indivíduos socioparticipativos e conhecedores de seus direitos, ou seja, cidadãos (NASCIMENTO, 2001).

A educação tem por finalidade dotar o ser humano de capacidades, ampliando suas possibilidades, para que esse possa dominar seu próprio desenvolvimento e contribuir com o progresso da sociedade onde vive. Como afirma Delors “A educação não serve, apenas, para fornecer pessoas qualificadas ao mundo da economia: não se destina ao ser humano enquanto agente econômico, mas enquanto fim último do desenvolvimento” (2001, p. 85).

Investimentos em educação proporcionam inúmeros avanços conforme afirma Cunha (1985, p. 16), “[...] a educação é reconhecida como uma variável política estratégica capaz de intensificar o crescimento da renda, produzir a modernização ou construir uma sociedade justa”.

Sendo assim, a educação possibilita equidade e melhorias na condição socioeconômica dos indivíduos, baseada no respeito ao meio ambiente humano e natural, e na diversidade de tradições e culturas, desenvolve os talentos e as aptidões proporcionando um desenvolvimento endógeno, essa é a missão fundamentalmente humanista da educação (DELORS, 2001).

## **2.5 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA**

A Educação a Distância é caracterizada como modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas, em lugares ou tempos diversos (BRASIL, 2005).

É preciso destacar com clareza o significado da expressão distância no contexto do termo Educação a Distância, pois essa tem relação com a separação de professor e aluno no espaço e/ou no tempo. “EAD é o ensino que ocorre quando o ensinante e o aprendente (aquele a quem se ensina) estão separados (no tempo ou no espaço)” (CHAVES, 1999. p. 34).

Esta modalidade existe desde a criação da escrita, principalmente porque a partir do surgimento desse método de comunicação passa a ser possível aprender independente da presença do transmissor no processo de comunicação educacional, e Silva (2000) ainda lembra que o ensino a distância vem sendo realizado desde as cartas de Platão e as epístolas de São Paulo.

A partir da revolução das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) e da alteração do papel dos atores da prática educativa, o uso das tecnologias se faz necessária como instrumento mediador, de administração da aprendizagem e de comunicação afetiva. A rápida evolução a que temos assistido de novas e diferentes modalidades de ensino e formação criou alternativas e complementos aos sistemas tradicionais de ensino e formação (CARLETO, 2003).

Com o processo de evolução da EaD por meio da utilização das TICs, como meio de difusão da informação, foi possível alterar métodos de aplicação da EaD, proporcionando aos alunos flexibilidade no aprendizado, tornando-a mais atrativa, por não ser necessário respeitar uma sequência de ações e momentos que garante maior interatividade entre professor/aluno e aluno/aluno através de comunicação síncrona e a comunicação assíncrona (GONÇALVES, 2009).

Após a “explosão” das TICs, a EaD é apresentada no Brasil e no mundo e as iniciativas para a difusão dessa modalidade passaram a ser multiplicadas.

Os avanços tecnológicos tornaram mais visíveis as possibilidades de desenvolvimento da EAD, favorecendo, ainda no final do século XIX e no início do século XX, a multiplicação de iniciativas em muitos países da Europa, África e América. Países como Suécia, Inglaterra, França, bem como, Canadá e EUA e mais recentemente o Brasil, são considerados grandes propulsores da metodologia da educação à distância (MUGNOL, 2009, p. 337).

Os cursos à distância aconteciam por meio do envio de materiais impressos via correspondência e tinham a finalidade de ampliar a oferta de oportunidades educacionais, permitindo que indivíduos economicamente desprivilegiados tivessem oportunidade de ascensão social. Inicialmente a oferta de EaD focava a educação básica e cursos preparatórios para o trabalho. A popularização das TICs, bem como o aumento da oferta de meios interativos, proporcionou a contínua evolução da EaD, sobretudo após na segunda metade do século XX, alterando as propostas iniciais dessa modalidade, promovendo também sua oferta no ensino superior (MUGNOL, 2009).

A EaD faz parte do processo de difusão da educação e tem sua evolução, como já mencionado anteriormente, marcada pelo crescente uso das TICs como aponta Bresser-Pereira (2010, p. 71) “O desenvolvimento econômico e a tecnologia da informação franqueiam o acesso de um número crescente de pessoas à educação e à cultura”.

Deve-se evitar a redução da ideia de EaD como sendo apenas a modalidade didático-pedagógica mediada por computador, considerando essa modalidade como sendo bem mais abrangente e que envolve diversas formas de organizar as atividades que envolvem a aprendizagem, por meio de inúmeras formas de estímulo a autoinstrução e independência do estudante. Desse modo a educação a distância redefine algumas noções como o tempo de aprendizagem, o espaço onde essa

aprendizagem ocorre, formato do público discente, figura do professor, formato das disciplinas, materiais de apoio e procedimentos didáticos (MORAES, 2010b).

A EaD é legitimada como modalidade no Brasil a partir do Decreto Nº 5.622/2005 que regulariza a utilização da modalidade à distância na oferta de cursos em nível superior definindo-a como,

[...] modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos (BRASIL, 2005).

O *California Distance Learning Project* descreveu características e elementos que definem o ensino a distância e que são citadas a seguir: (a) a separação entre professor e aluno durante pelo menos a maioria de cada processo instrucional; (b) separação entre professor e aluno no espaço e / ou tempo; (c) utilização de meios educacionais para unir professor e aluno e levar o conteúdo do curso; (d) controle do ritmo de aprendizagem pelo aluno; (e) fornecimento de uma comunicação bidirecional entre professor, tutor ou agência educacional e aluno. Estas definições se aplicam igualmente à alta tecnologia e baixa tecnologia na abordagem ao ensino a distância (ALVES, s.d.; OLIVEIRA, 2003; SOARES, 2003).

A EAD não é nenhum modismo tecnológico. Existe há pelo menos 150 anos no mundo, mas seu crescimento e desenvolvimento aconteceram principalmente nas três últimas décadas, tendo tido um grande impulso em 1990 pelo surgimento das megauniversidades que se espelhavam na Universidade Aberta de Londres, criada em 1969. Para atender à grande pressão social por maior acesso ao ensino superior, os governos de todo o mundo passaram a interessar-se pela EAD como forma de atendimento a um grande número de alunos e por um custo final menor do que o do ensino presencial. Nesse bojo, as avançadas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) proporcionam, progressivamente, maior flexibilidade e acessibilidade a educação, a cultura e ao desenvolvimento profissional e pessoal e contribuem para a criação dos sistemas educacionais do futuro. (OLIVEIRA, 2003, p. 35).

É importante ressaltar que a EaD não substitui a educação presencial, conforme informado por Alonso (1996) a EaD tem em sua essência a ideia de democratização e facilidade de acesso, não a ideia de substituir, nem mesmo que de forma provisória, a modalidade de ensino estabelecida, sendo assim tratar da educação a distância, não é tratar de algo isolado das metodologias de ensino atuais. Deste modo deve-se lançar um olhar de igualdade entre a EaD e a educação presencial.

Struchiner e Giannella (2002) afirmam que a EaD não é diferente da educação presencial em sua essência, mas em características e elementos; a EaD dá a entender uma característica de distância física e/ou temporal entre professores-alunos e alunos-aluno e não a distância afetiva, construtiva e dialógica entre seus atores.

A comunicação professor/aluno e aluno/aluno, por meio do uso de TICs, podem ser realizadas em rede de forma síncrona e assíncrona, de modo *unicast*, *multicast* e *broadcast*, virtualizando as abordagens entre os atores da EaD, promovendo atividades de aprofundamento para alunos interessados e com potencial científico, situações estas que antes só eram possíveis em um ambiente escolar presencial e que agora também podem ser oferecidas na modalidade à distância.

Por considerar a EaD essencial para a expansão do alcance da educação superior, o Ministério da Educação adotou inúmeros instrumentos normativos com o intuito de organizar esse processo de expansão, dentre os quais se destacam os Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância (BRASIL, 2007).

Esse instrumento norteia os processos de regulação e avaliação nas dimensões do sistema EaD como afirmam Reis, Barbosa e Cezar (2013, p. 4) esse documento, “[...] constitui-se norteador para subsidiar atos legais do poder público no que se refere aos processos de regulação, supervisão e avaliação da modalidade”.

As dimensões apontadas nos Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância (BRASIL, 2007) são: Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem; Sistemas de comunicação; Material didático; Avaliação; Equipe multidisciplinar; Infraestrutura de apoio; Gestão acadêmico-administrativa; Sustentabilidade financeira.

Segundo Manfê, Maia e Botelho (2010) esses referenciais de qualidade foram elaborados

[...] a partir de discussões entre especialistas da área de EaD, com as universidades e representantes da sociedade civil. Seu propósito principal é apresentar um conjunto de definições e conceitos para que, de um lado, possa garantir qualidade nos processos de educação a distância e, de outro, evitar tanto a precarização da educação superior, verificadas em alguns modelos de oferta de EaD, quanto a sua oferta indiscriminada e sem garantias das condições básicas para o desenvolvimento de cursos com qualidade (p.2).

O estabelecimento de diretrizes que garantam qualidade e condições para a oferta de graduação na modalidade a distância, principalmente no que se refere à infraestrutura de apoio presencial colabora para um maior impacto dessa modalidade junto ao desenvolvimento regional.

### **2.5.1 A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA E O DESENVOLVIMENTO REGIONAL**

A oferta de graduação na modalidade EaD possibilita o acesso de um maior número de pessoas ao ensino superior, esse aumento também proporciona aos futuros discentes da graduação e aos já matriculados uma opção de escolha.

A EAD deve ser praticada enquanto uma outra opção que se coloca ao trabalhador para sua qualificação. Não pode ser encarada simplesmente enquanto substitutivo do sistema educacional que está aí, por mais deficiente que esteja operando (OLIVEIRA, 2007, p. 588).

Gomes e Caldeira (2005) afirmam que uma das vantagens dessa modalidade é a contribuição para a mudança de paradigma na formação em geral, permitindo a intercomunicação, a geração e troca de grandes quantidades de informação e a construção, aquisição e disseminação do conhecimento, contribuindo para a aceleração do desenvolvimento. Bresser-Pereira (2008, p. 19) relata que “[...] o conhecimento, seja ele técnico, organizacional, ou comunicativo, é cada vez mais estratégico para a competitividade das empresas e das nações”.

Para Oliveira (2002) o desenvolvimento nada mais é que o crescimento transformado para satisfazer as várias necessidades do ser humano, tais como: saúde, educação, habitação, transporte, alimentação, lazer, dentre outras. Porém o maior desafio ao desenvolvimento refere-se a falta de proximidade de algumas regiões a grandes centros de formação e tecnologia. Para Hilhorst (1973), o desenvolvimento das regiões com alto índice de industrialização contribui para o aparecimento de novas tecnologias, mas para isso, são necessários investimentos contínuos que assegurem a estabilidade do sistema produtivo o que explica a concentração das indústrias próxima a centros que investem em educação.

O fato de o impacto direto da educação sobre importantes variáveis não-econômicas ser tão ou mais importante que o seu impacto sobre as variáveis econômicas revela que investimentos em educação têm importantes externalidades sociais que tornam o subinvestimento em educação ainda mais penoso para o desenvolvimento humano de uma sociedade (BARROS; MENDONÇA, 1997, p. 7).

Cursos de graduação a distância proporcionam escolha e facilidade de acesso o que impulsiona o desenvolvimento econômico sustentável da sociedade e favorece a formação indivíduos competentes e participativos. Bresser-Pereira (2008, p. 33) pressupõe que para o desenvolvimento econômico acontecer devem ser realizadas “[...] mudanças na estrutura, na cultura e nas instituições da sociedade, de forma que é impossível analisá-lo apenas do ponto de vista econômico”.

Se considerarmos fatores que impossibilitam o acesso à educação como falta de tempo, dificuldades de locomoção seja ela física ou financeira, a EaD também pode ser apontada como uma ferramenta de facilitação do acesso à educação, Gomes e Caldeira (2005) apontam que, com o apoio das TICs a EaD apresenta algumas vantagens como, aprendizagem flexível, apoio dos tutores, maior quantidade de oferta de informação, acesso a maior quantidade de recursos tecnológicos, favorecimento de estudantes em regiões isoladas.

A EaD tem o potencial para encurtar as distâncias e proporcionar desenvolvimento e educação por meio do uso de suas TICs, investir em educação independente da modalidade é considerado ponto determinante para o desenvolvimento.

Uma região se desenvolve principalmente quando as ofertas de educação são voltadas para as necessidades de formação de capital humano que contribua por meio de ações participativas e empreendedoras para a transformação local (Regional). A modalidade a distância pode levar a educação a grupos numerosos e em áreas remotas, e possibilitar que grupos antes excluídos como trabalhadores de escala semanal alternada e pessoas com dificuldade de deslocamento, também possam acessá-la (GRUPO ESPECIAL, 2000 *apud* MICHELOTTO; COELHO; ZAINKO, 2006).

Por ser viável economicamente, principalmente devido ao menor custo por aluno, a modalidade a distância pode beneficiar a população de baixa renda que ainda se mantém fora das universidades devido ao elevado preço das mensalidades (SILVEIRA; PATERLINE; NAZARÉ, 2005) e também possibilitar que parte dos recursos antes gastos nas mensalidades, possa ser utilizado para outras finalidades, como lazer e cultura por parte dos que optam pela EaD.

Por a EaD ser uma modalidade mediada por tecnologias, na qual quem ensina e quem aprende estão separados no tempo e/ou no espaço (CHAVES,

1999), questiona-se se por meio da oferta de cursos na modalidade EaD os discentes conhecerão os problemas comuns à região, as alternativas e os potenciais regionais, costumes e traços culturais locais, aprendidos e vivenciados por meio de relações interpessoais, consideradas ativos fundamentais no processo de desenvolvimento regional endógeno (BANDEIRA, 1999; DOWBOR, 2006).

O desenvolvimento regional possui um vínculo direto de dependência com pesquisa, redes interligadas de informações e formas contemporâneas de educação, como o ensino medido por computador que proporciona o desenvolvimento da capacidade de aprendizado contínuo. A expansão da EaD visando à formação de cidadãos com a capacidade de participar ativamente da nova sociedade em rede, onde a informação tem importância relevante, potencializa o desenvolvimento regional (BRAIDA; COLCHETE FILHO; MAYA-MONTEIRO, 2005).

Maia e Meirelles (2003) relatam que no contexto atual é necessário um aumento circunstancial do número de vagas do ensino superior e a EaD poderia ser instrumento dessa ampliação.

A EaD com a qual se objetiva um processo educacional de qualidade não se caracteriza como uma modalidade de educação de massa, mas sim, como uma alternativa importante para levar meios de acesso à educação (SCHLÜNZEN JR, 2009). Essa modalidade de educação, em nível superior principalmente na graduação, apresenta-se como um caminho para nova realidade em que vivemos que de acordo com Lévy (1993) é um momento raro e onde, a partir de uma nova configuração técnica, um novo estilo de viver é inventado.

Conhecer as realidades locais, costumes e traços culturais regionais, potencializa o nascimento de empreendimentos com identidade local, que ocasionam um processo de desenvolvimento endógeno que segundo Amaral Filho (2001) pode ser entendido como

[...] um processo de crescimento econômico que implica uma contínua ampliação da capacidade de agregação de valor sobre a produção, bem como da capacidade de absorção da região, cujo desdobramento é a retenção do excedente econômico gerado na economia local e/ou a atração de excedentes provenientes de outras regiões. Esse processo tem como resultado a ampliação do emprego, do produto e da renda do local ou da região (p. 262).

Por compor o esteio do processo de desenvolvimento local a educação deve ser ofertada com garantia de acesso a todos os indivíduos, sendo assim passa a ser



necessária uma expansão da oferta de educação, principalmente de nível superior, devido às dificuldades encontradas por indivíduos de baixa renda para acessá-la. Deste modo a EaD surge como uma alternativa para diminuição dessa dificuldade principalmente se considerarmos seu menor custo e seus benefícios. Silveira, Paterline e Nazaré (2005) informam que por causa,

[...] das economias de escala (redução de custo devido ao aumento na quantidade produzida) e escopo (redução de custo devido á diversificação de produtos utilizando a mesma unidade produtiva). O menor custo por aluno torna essa modalidade de ensino capaz de beneficiar a população de baixa renda que ainda se mantém fora das universidades devido ao elevado preço das mensalidades (p. 2).

Os benefícios do acesso à educação suportados pela EaD favorecem o desenvolvimento do capital humano local que possibilita desenvolver a economia, o que corrobora com as ideias de Sen (2000) de que melhores condições de vida, como acesso a saúde e educação, geram possibilidades de melhora das condições financeiras. Ainda na mesma direção no estudo traçado em avaliação do investimento em educação e seus resultados Barros e Mendonça (1997) comprovaram que a redução do atraso educacional possibilita crescimento econômico.

## **2.5.2 CARACTERÍSTICAS DOS DISCENTES DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA**

O discente da modalidade a distância geralmente tem mais de 25 anos, pode ser tanto homem como mulher, é economicamente ativo e contribui com a renda familiar, este escolhe a modalidade a distância principalmente devido a flexibilidade que a modalidade oferece e também por precisar estudar e continuar trabalhando, sem deixar de dar atenção à família (GILBERT, 2001 apud PALLOFF; PRATT, 2004).

Conforme dados do Sindata/Semesp apontados na Figura 2, do total de 930.890 alunos matriculados em cursos de graduação na modalidade EaD no Brasil em 2010, 759.594 possuem 25 anos ou mais, dos quais 256.933 são alunos do sexo masculino e 502.661 são alunos do sexo feminino, a partir desses dados pode-se afirmar que a procura pela modalidades EaD é quase 100% maior por parte de alunos do sexo feminino (SEMESP, 2012).

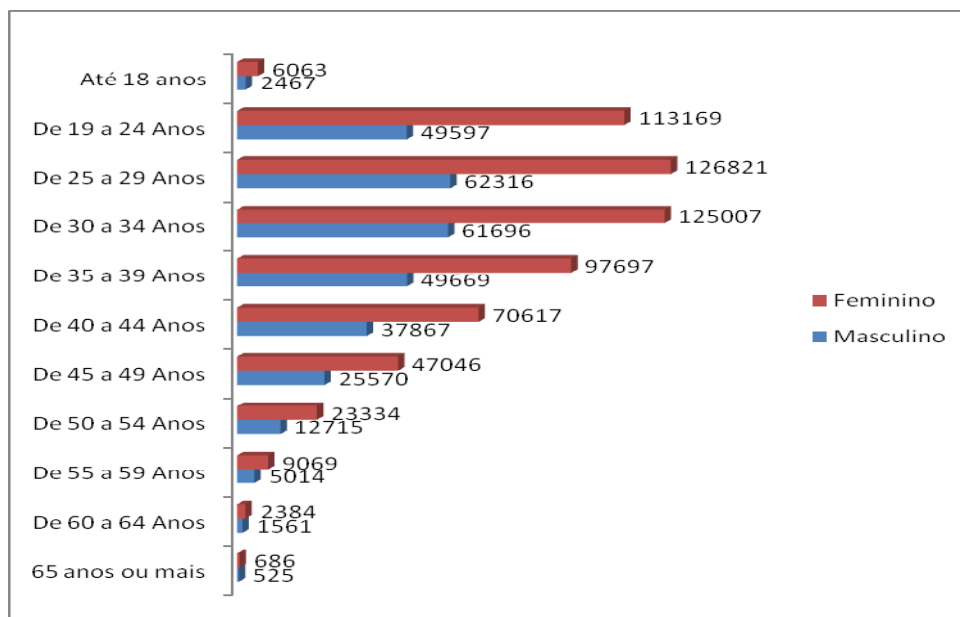


Figura 2 – Gráfico das matrículas nos cursos EaD no Brasil em 2010  
Fonte: SEMESP (2012)

Ferreira e Mendonça (2007, p. 10) apontam que “o aluno virtual precisa ser autodidata e saber conduzir sua agenda de estudo de maneira que as tarefas sejam realizadas sem a necessidade de cobrança [...]”.

Dos discentes matriculados na modalidade EaD no Brasil 61,28% estão em faixa etária acima de 29 anos, ou seja muitos desses discentes são provenientes de um modelo de educação onde sua participação no processo ensino-aprendizagem acontecia de forma passiva. Essa herança gera algumas dificuldades de adaptação desses discentes a modalidade (NETTO; GUIDOTTI; SANTOS, 2012; SEMESP, 2012).

Rabello (2007) relata em sua pesquisa que alguns tutores mencionam que os discentes da modalidade EaD sentem dificuldades em estabelecer uma disciplina de estudos, chegam aos momentos de tutoria sem o devido preparo (não estuda o material proposto) e que quando se preparam o fazem de forma superficial. O autor ainda informa que os tutores mencionam que os discentes não possuem os hábitos de leitura e estudo, por esse motivo sentem dificuldades de compreensão e interpretação dos textos e materiais do curso.

Tarouco, Moro e Estabel (2003) definem o aluno EaD como alguém que explora a informação, promovendo e construindo ativamente a aprendizagem por descoberta, realizando colaboração e cooperação para aquisição de conhecimento de forma conjunta, focado no exercício do desenvolvimento da criatividade, além de

trabalhar individualidade por meio de ferramentas que levem em conta suas características individuais.

Em relação à autonomia e busca dos discentes por fontes de estudo complementares, os tutores relatam no estudo de Rabello (2007) que no início dos cursos os discentes apresentam dependência dos tutores e do material do curso, não procurando outras fontes de conhecimento, essas dificuldades de adequação a nova modalidade só são superadas ao longo do curso e/ou ao criarem uma maior afinidade com as TICs que colaboram com uma oferta de conhecimento quase inesgotável.

Além da evolução das TICs outros fatores colaboram para que os discentes optem pela modalidade à distância como aponta Moraes (2010b)

A nova maioria dos estudantes universitários é muito diferente: eles são mais velhos, frequentam as aulas em tempo parcial, tem emprego, família e vivem fora do campus [...] desejam um tipo de relação diferente com a faculdade [...] preferem relação semelhante aquelas que já tem com os bancos, as empresas de energia e os supermercados. Eles querem o que querem, quando e onde precisam e a um preço que possam pagar (p. 31).

O discente da modalidade a distância possui senso crítico e não trata esta modalidade como um meio de fácil obtenção de créditos, certificados e diploma (PALLOFF; PRATT, 2004).

Por outro lado Rabello (2007) relata em sua pesquisa que alguns tutores mencionam a falta de pensamento crítico dos discentes da modalidade EaD, e que estes buscam apenas memorizar as informações existentes no material do curso ao invés de fazer uma leitura crítica desse material.

O sucesso do discente da modalidade EaD depende de motivação e condições para desenvolvimento das atividades, desse modo os serviços remotos baseados em TICs e os serviços de apoio presencial tornam-se essenciais (SILVA, 2004).

O material sozinho não é suficiente, para que os discentes fiquem motivados e aprendam, além de um bom material apresentado em varias mídias, autoexplicativo e suportado por um Ambiente Virtual de Aprendizagem estável, também passa a ser necessária uma boa estrutura de apoio presencial que valorize o contato, o estar junto, principalmente porque momentos presenciais significativos contribuem com o aprendizado dos discentes e diminuem o índice tradicional de evasão da modalidade EaD (MORAN, s.d.).

## 2.6 O PAPEL DO POLO DE APOIO PRESENCIAL

O polo de apoio presencial é a localidade de suporte das atividades presenciais dos cursos na modalidade à distância, e funciona como uma extensão da IES para o suporte administrativo aos discentes e egressos. É o local de convívio presencial entre discentes, sendo uma referência para esses durante todo andamento do curso.

A Portaria Normativa nº 02/2007, § 1º, define o polo de apoio presencial como, “[...] a unidade operacional para desenvolvimento descentralizado de atividades pedagógicas e administrativas relativas aos cursos e programas ofertados a distância” e este é parte integrante da estrutura dos cursos de graduação que são ofertados na modalidade à distância.

O polo de apoio presencial deve oferecer condições de suporte aos discentes e formadores, sendo as instalações físicas, a infraestrutura tecnológica e os recursos humanos geridos, visando contribuir para a satisfação das expectativas, atendimento as demandas e necessidades de seus usuários, como questões tecnológicas, de secretaria escolar, de biblioteca, aulas, práticas em laboratórios específicos, videoconferências, além do suporte/apoio dos tutores e a realização de avaliações previstas pela legislação (SILVA *et al*, 2010). O polo de apoio presencial passa a ser o local onde realmente acontece a prestação do serviço educacional de EaD, e por isso é considerado o ponto de valorização desse serviço.

O polo de apoio presencial desempenha papel de grande importância para o sistema de educação a distância. Sua instalação funciona como um ponto de referência fundamental para o aluno durante todo o desenvolvimento do curso (COSTA, 2007).

Sendo assim é necessário considerar o serviço de apoio local como parte fundamental na cadeia da Educação Superior a Distância, principalmente por suportar as atividades antes realizadas pela sede da IES.

Moraes (2010a) aborda a cadeia dos serviços educacionais contendo o fornecimento de insumos e bens de produção (livros, treinamento, construção civil, brinquedos educativos, softwares educativos, equipamentos de informática, entre outros), conectado aos provedores de serviços educativos (escolas) que por sua vez, conectam-se aos consumidores dos serviços educativos (indivíduos e empresas). Já os serviços de apoio (infraestrutura e ambiente institucional)

conectam-se aos provedores de serviços educativos e aos consumidores dos serviços educativos. Toda a cadeia é suportada pela formação de professores, créditos, normalização e formação legal, programas de estímulo entre outros.

Partindo da ideia de Moraes (2010a) foi idealizado o diagrama presente na Figura 3, que apresenta a cadeia da educação superior à distância com uma estrutura mais complexa.

Os fornecedores de insumos básicos de apoio à educação conectam-se aos serviços de apoio a educação baseados em TIC, as IES, aos serviços de apoio local e aos usuários dos serviços educativos. Os serviços de TIC conectam-se aos serviços de apoio a educação baseados em TIC, aos fornecedores de insumos básicos de apoio a educação, as IES, aos serviços de apoio local e aos usuários dos serviços educativos. Já os serviços de apoio à educação baseados em TIC conectam-se as IES, aos serviços de apoio local e aos usuários dos serviços educativos. As IES conectam-se aos serviços de apoio local e aos serviços de apoio a educação baseados em TIC. Sendo que os serviços de apoio local conectam-se apenas aos usuários dos serviços educativos, funcionando como uma extensão da IES.

Toda essa cadeia é suportada pela formação de professores, serviços e órgãos de regulação.

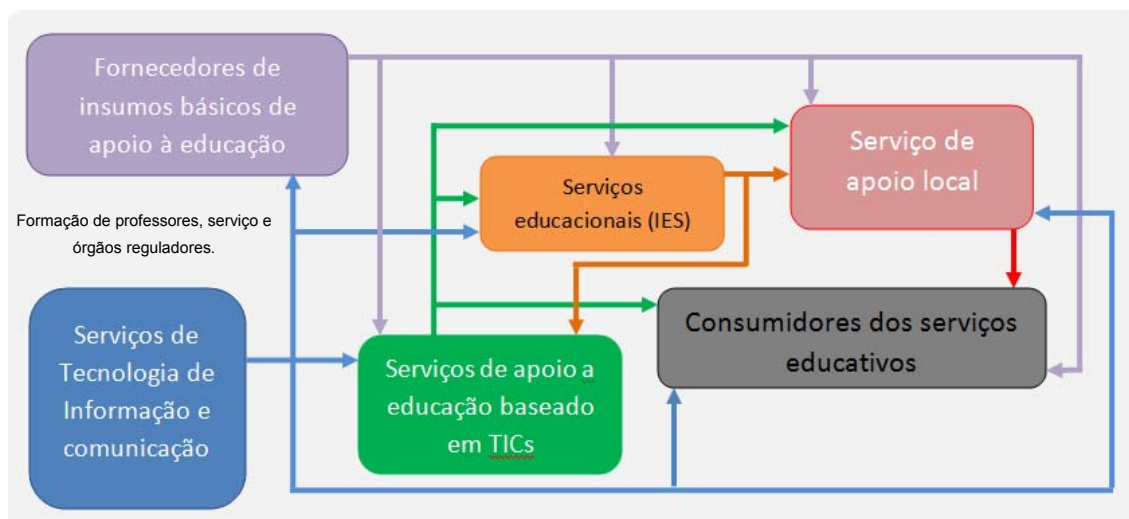


Figura 3 – A cadeia da educação superior à distância  
Fonte: Elaborado pelo autor, adaptado de Moraes (2010a)

Sendo o polo de apoio presencial a localidade onde são realizadas as atividades de apoio didático-pedagógico e de apoio administrativo da EaD, torna-se importante identificar esse serviço dentro na cadeia da Educação Superior a Distância principalmente devido ao Decreto Nº 5.622 que regulariza a oferta da

modalidade EaD, principalmente no que se refere à obrigatoriedade dos momentos presenciais nessa modalidade, e também devido aos Referenciais de Qualidade para a modalidade de educação superior à distância (BRASIL, 2007), estabelecerem à preponderância da avaliação presencial em relação às avaliações feitas a distância, além dos serviços de suporte administrativo presentes em todas as modalidades de oferta de educação superior.

Ao proporcionar aos discentes momentos de convívio e contato presencial, tanto na realização das atividades pedagógicas como em outros momentos os polos passam a apresentar-se também como um celeiro das relações de convívio social dos discentes dessa modalidade, e que se estende aos momentos a distância, tornando-se um instrumento de cultivo do capital social da EaD.

Segundo D'Araujo (2010, p.10) "O capital social é a argamassa que mantém as instituições em contato entre si e as vincula ao cidadão visando a produção do bem comum".

De acordo com Burt (1997) deve-se considerar o capital social (oportunidades) como sendo parte do capital humano (habilidades).

O capital social pode ser definido como o conjunto de recursos reais ou potenciais presentes nas relações interpessoais, associados à participação coletiva, no qual o conjunto de agentes colabora com suas qualidades individuais de forma harmoniosa (BOURDIEU, 1980). Este compreende os recursos coletivos que estão disponíveis a um indivíduo que faz parte de um grupo (BERTOLINI; BRAVO, 2004).

Para Putman (1993, p. 177-179), "o capital social visto como um fenômeno social está fundamentado em dois aspectos centrais: a associação de indivíduos em redes ou outras formas de organização horizontal e a existência de confiança mútua e reciprocidade". Não há capital social sem coletividade, o que torna evidente a estrutura de redes suportando o conceito de capital social, apresentado como um recurso comunitário construído por relações em rede condicionadas por fatores culturais, políticos e sociais.

Entender esse recurso e promover a sua utilização baseando-se em seus canais de transferência de informação e conhecimento favorece o desenvolvimento regional e a inclusão social nas comunidades ou regiões. (THE NATIONAL ECONOMIC AND SOCIAL FORUM, 2003 *apud* MARTELETO; SILVA, 2004).

As condições de suporte aos discentes e formadores é reconhecido como um fator de valorização da qualidade do serviço, o que assegura a aplicação e a

sustentação de cursos superiores à distância com a qualidade desejada no que se refere à infraestrutura dos polos (SILVA *et al*, 2010). Os insumos, processos e produtos que dão suporte a educação superior passam a ser considerado um processo produtivo, principalmente por estes serem classificados como produtos das IES.

A educação superior é composta por serviços essenciais ao ensino - aulas, palestras, atividades de monitoria – e serviços de apoio - biblioteca, secretaria, fotocópias – atuando como ferramentas facilitadoras do processo de ensino (SCHWARTZMAN, 1997).

O conceito de valor do usuário pode ser entendido como a percepção total do consumidor (mercado), sobre a qualidade de um produto ou serviço, baseado na relação custo-benefício, nas avaliações do desempenho dos atributos desse produto ou serviço e nas consequências originadas pelo seu uso (GALE, 1996; WOODRUFF, 1997; ZEITHAML, 1988).

### **2.6.1 ESTRUTURA FÍSICA**

A estrutura de física de apoio deve garantir a execução das práticas e atividades de ensino e aprendizagem, contribuir com o bem estar do discente, fazendo com que esse se sinta acolhido, em um ambiente similar aos moldes da educação presencial.

Os polos de apoio presencial foram caracterizados pelos Referenciais de Qualidade para Cursos a Distância (BRASIL, 2003) e nestes referenciais fica estabelecido o que se espera do polo presencial, no que diz respeito à estrutura física:

- Ser a sede dos momentos presenciais descentralizados (consultas a livros, aulas presenciais e estudos independentes).
- Suportar práticas em laboratórios de ensino.

### **2.6.1.1 A SALA DE AULA PRESENCIAL**

A organização das turmas na sala de aula presencial do polo deve reproduzir o modelo de sala de aula da educação presencial e contribuir para criar vínculos sociais, afetivos, intelectuais.

Por se tratar de uma estrutura onde as aulas acontecem com a presença física do professor a sala deve possuir mesa e cadeira, lousa, carteiras confortáveis em quantidade igual ou superior ao número de vagas disponibilizadas para o curso.

Os polos onde as aulas acontecem ao vivo, sem a presença física do professor, devem conter salas com a mesma estrutura, porém a essas devem ser somadas tela de projeção, projetor, equipamento de videoconferência, mesa para computador e computador com webcam e acesso a internet com conexão de banda larga.

Toda a estrutura desse ambiente deve garantir a qualidade da apresentação das aulas presenciais além de suportar a execução de atividades de avaliação presencial, sendo assim esta deve possuir espaço físico que garanta o deslocamento dos alunos e a prática das atividades avaliativas sem nenhum transtorno.

### **2.6.1.2 O LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA**

O laboratório de informática deve garantir a infraestrutura ideal para a prática de atividades programadas, proporcionar aos alunos acesso ao ambiente virtual de aprendizagem e acesso à pesquisa de aprofundamento em horários em que não estiver ocupado com a promoção de outras atividades. A estrutura do laboratório de informática deve atender ao número de estudantes matriculados, considerando no máximo dois alunos por computador conectados em rede com serviço de internet, organizados em mesas com duas cadeiras, com layout favorável a mediação e confortável aos alunos, mesa e cadeira para o professor/tutor além de equipamentos, como impressora e scanner (BRASIL, 2003; LOYOLLA, 2009).

O laboratório de informática, que pode ser composto de mais de uma unidade, desempenha papel primordial nos cursos à distância, e precisa estar equipado de forma que permita, com auxílio de uma ambiente virtual de aprendizagem projetado para o curso, a interação do estudante com



outros estudantes, docentes, coordenador de curso e com os responsáveis pelo sistema de gerenciamento acadêmico e administrativo do curso. Além de lócus para a realização de tutorias presenciais, o laboratório deve ser de livre acesso, para permitir que os estudantes possam consultar a Internet, realizar trabalhos, enfim ser um espaço de promoção de inclusão digital. (BRASIL, 2003, p. 26-27)

Devido a necessidade de ferramentas computacionais para o desenvolvimento das atividades propostas nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem, o laboratório de informática torna-se um recurso essencial para uma boa oferta de serviço de apoio local, tendo em vista que nem todos os discentes da modalidade a distância possuem computadores e/ou serviço de internet em suas residências.

### **2.6.1.3 A BIBLIOTECA**

A biblioteca deve possuir características similares às existentes no ensino superior presencial, porém em escala menor visando oferecer os mesmos serviços. Deve ser considerada parte integrante da biblioteca do campus sede estando em contato direto com esta, para a disponibilidade de seus livros de acervo independente dos trâmites que envolvem o deslocamento desses.

A biblioteca deve possuir mesas coletivas para realização de atividades em grupo e área de estudos individuais, em quantidade suficiente para atender a demanda de discentes, espaço para acomodação do computador de consulta e recursos que auxiliam o trabalho do bibliotecário que deve possuir mesa e cadeira própria, o acervo deve ser mantido em área reservada.

A biblioteca deve ser ampla e possuir acervo atualizado em quantidade e qualidade compatíveis com o projeto pedagógico dos cursos ofertados. O material oferecido na biblioteca deve ser disponibilizado em diferentes mídias, seguindo o princípio da flexibilidade, recorrendo à amplitude de meios de comunicação e informação, os quais devem prevalecer na educação a distância. (COSTA, 2007 p. 12)

Considerando que o espaço físico dos polos de apoio presencial é reduzido as bibliotecas dos polos, devem possuir acervo mínimo para possibilitar acesso dos estudantes ao material didático do curso, o computador da biblioteca deve conter aplicativo para empréstimo de livros e periódicos ligado à sede da IES possibilitando acesso à bibliografia mais completa (BRASIL, 2003).

## **2.6.2 RECURSOS HUMANOS**

Os recursos humanos que realizam o apoio administrativo educacional devem atender a demanda dos processos de controle escolar, atendimento preliminar aos futuros alunos, suporte em tempo de atividades aos alunos matriculados e aos egressos. Essa estrutura é dividida em três partes sendo elas a secretaria acadêmica, coordenação do polo e tutoria presencial. Segundo Loyolla (2009) o apoio administrativo corresponde ao conjunto das ações, recursos e serviços disponibilizados ou exigidos pelo relacionamento aluno instituição.

Os polos de apoio presencial foram caracterizados pelos Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância (BRASIL, 2003) e nestes referenciais fica estabelecido o que se espera do polo presencial, no que diz respeito aos recursos humanos:

- Apoio à prática de estágios supervisionados (Secretaria acadêmica)
- Apoio ao desenvolvimento de trabalhos de conclusão de curso (Secretaria acadêmica, Coordenação do polo).
- Tutorias presenciais.

### **2.6.2.1 SECRETARIA ACADÊMICA**

A secretaria acadêmica do polo deve promover os mesmos serviços realizados em uma secretaria de uma instituição de ensino superior presencial. Costa (2007, p. 12) aponta que a “secretaria deve concentrar toda a logística de administração acadêmica e operacional do polo”.

No que tange à dimensão administrativa, a equipe deve atuar em funções de secretaria acadêmica, no registro e acompanhamento de procedimentos de matrícula, avaliação e certificação dos estudantes, envolvendo o cumprimento de prazos e exigências legais em todas as instâncias acadêmicas; bem como no apoio ao corpo docente e de tutores nas atividades presenciais e a distância, distribuição e recebimento de material didático, atendimento a estudantes usuários de laboratórios e bibliotecas, entre outros (BRASIL, 2003).

### 2.6.2.2 COORDENAÇÃO DO POLO

O coordenador é o profissional responsável por gerir as estrutura física e recursos humanos do polo, fazendo com que a finalidade de suporte educacional aconteça com qualidade. É de responsabilidade do coordenador do polo o bom funcionamento dos processos administrativos e pedagógicos que se desenvolvem na unidade. Ao coordenador também cabe conhecer a proposta pedagógica dos cursos oferecidos no polo, bem com trabalhar para que toda a infraestrutura esteja preparada para a viabilização das atividades, disponibilizando equipamento em condições perfeitas de uso (BRASIL, 2003).

Outra importante atribuição do coordenador do polo é conhecer o calendário das atividades de tutoria, supervisionar o trabalho desenvolvido na secretaria do polo garantindo que este seja organizado e realizado em tempo hábil. Portanto, para o exercício de suas funções, o coordenador deve ser graduado e possuir prévia experiência acadêmica e administrativa (BRASIL, 2003).

A gestão de infraestrutura é um ponto de fundamental importância dentro da administração de um polo. O alinhamento da comunicação para resolver problemas de várias naturezas passa pelo conhecimento da linguagem utilizada no processo de comunicação. Muitos gestores de empresas não estão alinhados com seus setores de tecnologia em boa parte das empresas de serviço (SILVA *et al*, 2010, s.p.).

As atribuições do gestor do polo são de importância impar, pois cabe a ele a resolução dos problemas de forma articulada e profissional (SILVA *et al* 2010).

### 2.6.2.3 O TUTOR

O tutor é o responsável por mediar o processo de aprendizagem, orientar os alunos para que esses não realizem ações equivocadas e auxiliar as atividades individuais e em grupo, durante os encontros presenciais, além de facilitar o acesso e a realização de tarefas no ambiente virtual de aprendizagem. Para Hack (2010, p. 118) o tutor “cumpre o papel de auxiliar no processo de ensino e aprendizagem ao esclarecer dúvidas de conteúdo, reforçar a aprendizagem, coletar informações sobre os estudantes e prestar auxílio para manter e ampliar a motivação dos alunos”.

A rotina do tutor presencial é de contato com os discentes e formadores, para esclarecer quais ações devem ser tomadas, seja por meio de mensagens, fóruns,

chats, telefone ou presencial. Cabe ao tutor ser a ponte de ligação entre alunos e formadores o que é chamado de mediação.

Para Zuin (2006, p. 950) “os tutores presenciais não podem ser identificados e se identificar como recursos, mas sim como profissionais que têm um papel decisivo no processo educacional/formativo à distância”.

O tutor deve entender que a aprendizagem do aluno é, acima de tudo, um processo sócio participativo, no qual o aluno é o principal responsável pela obtenção do conhecimento, cabe ao tutor auxiliá-lo nessa busca preservando sua aprendizagem autônoma e proporcionando o estímulo a essa busca como um membro do grupo.

A avaliação dos tutores deve ser constante e é importante, pois se eles estiverem bem preparados no uso de tecnologias disponíveis, com conhecimento adequado na sua área de atuação e boa postura de atendimento aos alunos, resultados positivos serão obtidos com mais facilidade (MANFÉ; MAIA; BOTELHO, 2010, p. 4).

Silva (2004) aponta que para o ensino a distância tornar-se desafiador é necessárias ao tutor três condições básicas:

1º - autenticidade, sinceridade e coerência nas relações professor/aluno;  
2º - aceitação do outro, o “saber ouvir”, respeitando o outro como ele é, com suas potencialidades e limitações. O professor não deve ficar na relação do “sabe tudo” e o aluno na posição de “tábua rasa”. Pelo contrário, deve haver o respeito das individualidades e potencialidades que cada um possui;  
3º – empatia, compreender o outro e seus sentimentos, sem, com isso, envolver-se neles, pois acreditamos que só existe aprendizagem com afetividade. (p. 10)

Como os alunos se reportam primeiramente ao tutor no caso de dúvidas e reclamações, esse passa a ter um dos papéis mais importantes no processo de ensino e aprendizagem à distância, é de sua responsabilidade a fidelização do aluno, “[...] o tutor precisa aprender a aperfeiçoar a comunicação educativa para que haja dialogicidade, cumplicidade e afetividade entre os envolvidos no processo de construção do conhecimento à distância” (HACK, 2010, p. 120).

Sendo assim cabe ao tutor pontuar os erros e valorizar os acertos dos discentes, para um melhor relacionamento e um melhor desenvolvimento das atividades mediadas por ele.

## 2.7 QUALIDADE DE SERVIÇO

Os serviços são intangíveis sendo assim não podem ser tocados, sentidos, vistos ou provados. Kotler (2000, pg.448) entende como serviço “[...] qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade de nada. A execução de um serviço pode estar ou não ligada a um produto concreto”, Kotler (2000, p.79) ainda informa que a “qualidade é a totalidade dos atributos e características de um produto ou serviço que afetam sua capacidade de satisfazer necessidades declaradas ou implícitas”.

O ensino por ter características intangíveis mais relevantes do que as tangíveis é classificado como serviço e não um bem. O serviço educacional pode estar associado à oferta de bens físicos (treinamento para o uso de equipamentos) ou não (aconselhamento) (BANDEIRA *et al*, 1998). Serviços ofertados a pessoas podem requerer ou não qualificação, os serviços educacionais classificam-se entre os que requerem qualificação ou que exigem especialização por parte da oferta (KOTLER, 2000).

Os profissionais mais bem treinados exibem seis características – competência: possuem as habilidades e o conhecimento necessários; cortesia: são agradáveis, respeitosos e corteses; credibilidade: são dignos de crédito; confiabilidade: realizam o serviço de maneira consistente e cuidadosa; capacidade de resposta: respondem às exigências e aos problemas dos consumidores com rapidez, e comunicação: esforçam-se para compreender o cliente e se expressar com clareza. (KOTLER, 2000, p.317).

Segundo Abdullah (2006b) os profissionais e acadêmicos estão interessados em medir a qualidade do serviço, com o fim de compreender seus antecedentes e suas consequências para estabelecer métodos que possibilitem a melhoria da qualidade para atingir vantagens competitivas e fidelizar os usuários. Portanto a gestão da qualidade dos serviços é de suma importância e sua mensuração é de grande interesse.

A fim de reduzir essa incerteza, os compradores procurarão por sinais ou evidências da qualidade do serviço. Deduzirão a qualidade com base nas instalações, nas pessoas, nos equipamentos, no material de comunicação, nos símbolos e nos preços percebidos. Por isso, a tarefa do prestador de serviços é ‘administrar as evidências’, para ‘deixar tangível o intangível’. (KOTLER, 2000, p. 450).

Com o aumento do desemprego a exigência de qualidade de serviço ofertada no ensino superior aumenta, principalmente por que uma formação com qualidade pode resultar em maior “empregabilidade” (BANDEIRA et al, 1998).

O cliente confronta o serviço recebido com o serviço esperado. Caso não atenda as expectativas os clientes perdem o interesse pelo prestador, porém se o serviço atende às expectativas ou supere-las os clientes tendem a classificar este como um serviço de qualidade. “Uma empresa que satisfaz a maioria das necessidades de seus clientes durante a maior parte do tempo é denominada empresa de qualidade.” (KOTLER, 2000, p.79).

Walter, Tontini e Domingues (2005, p. 1) afirmam que “o mercado educacional aproxima-se cada vez mais de um mercado onde a qualidade dos serviços e a satisfação dos clientes são fundamentais para sobrevivência das IES”.

O problema inerente à definição e mensuração da qualidade de serviço tem sido agravado pela natureza ilusória de sua construção. Existem algumas questões que precisam ser abordadas pelos pesquisadores, a mais polêmica refere-se ao instrumento de medição (ABDULLAH, 2006b).

A qualidade percebida pode ser definida como o entendimento do consumidor sobre a superioridade ou inferioridade de um produto ou serviço. Segundo Gale (1996) a qualidade percebida é a opinião de um cliente sobre um produto ou serviço em comparação com o mesmo produto ou serviço da concorrência.

Sendo assim deve-se considerar o ponto de vista do cliente ao administrar a qualidade de um serviço prestado. De acordo com Gronroos (1993) a escolha de um prestador de serviço por parte do cliente se faz comparando suas percepções sobre o serviço experimentado e o serviço prestado, o que é conhecido como qualidade de serviço percebida, ou seja, a “qualidade é o que os clientes percebem”.

Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990) consideram que a qualidade de serviço é a diferença existente entre o que o cliente espera de um serviço e a percepção deste sobre um serviço após este ser prestado (experimentado).

Uma escala de medida da qualidade de serviço bastante aplicada é o SERVQUAL, criado por Parasuraman, Zeithaml e Berry, a escala se baseia no princípio da desconfirmação das expectativas. Neste modelo os consumidores comparam as expectativas sobre a prestação com as percepções do desempenho real na prestação de serviços, respondendo a 44 itens em escala *Likert* composta por baterias distintas para medir expectativas em 22 (vinte e dois) itens e

percepções de qualidade em 22 (vinte e dois) itens, com questões referentes a cada uma das cinco dimensões de qualidade de serviço (Tangibilidade, Confiabilidade, Presteza, Segurança e Empatia) (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1985).

Recentemente a escala SERVQUAL vem recebendo críticas de estudiosos de medição de qualidade. Cronin e Taylor (1994) afirmam que esta não possui comprovação empírica. Já Teas (1993) informa que a escala é ambígua e possui fraquezas conceituais, sugerindo adaptações do modelo de qualidade SERVQUAL. Cronin Jr e Taylor (1994) propõem um modelo de qualidade de serviços e escalas alternativo, conhecido como SERVPERF que mensura a qualidade e utilizam uma abordagem onde não são consideradas as expectativas dos clientes, mas somente suas percepções da qualidade do serviço.

Baseado nos modelos SERVQUAL e SERVPERF Abdullah (2006a) propõe uma escala especificamente estruturada para a avaliação da qualidade de serviços educacionais de nível superior o HEdPERF.

### **2.7.1 MÉTODO PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE**

A medição da qualidade dos cursos de nível superior passou a ganhar força devido ao aumento da responsabilidade da educação junto ao desenvolvimento, o que levou a adaptação dos modelos como o SERVQUAL por parte dos pesquisadores. Essas adaptações buscam adequar os modelos à especificidade da educação superior (ABDULLAH; 2006a).

O HEdPERF (*Higher Education PERFORMANCE-only*) tem como base as escalas SERVQUAL e SERVPERF, foi proposta por Firdaus Abdullah como uma nova escala de mensuração da qualidade de serviço é o primeiro modelo desenvolvido com enfoque para os serviços educacionais. Especificamente estruturado para o setor de ensino superior, se concentra na identificação de determinantes de qualidade no ponto de vista dos alunos - principais usuários do serviço de ensino superior - usando técnicas quantitativas e qualitativas de medição para determinar os fatores de qualidade (ABDULLAH; 2006a).

O HEdPERF apresenta 41 (quarenta e um) itens, sendo 13 (treze) destes itens adaptados de SERVPERF e os demais 28 (vinte e oito) gerados a partir de revisão da literatura, juntamente com entrevistas de grupos focais, teste piloto e

avaliação de especialistas (acadêmicos, pesquisadores e profissionais). Firdaus Abdullah afirma que a escala é válida e confiável e assegura que o uso da escala como ferramenta de gestão por parte das IES objetiva a melhora do desempenho dos serviços da educação de nível superior (ABDULLAH; 2006a).

O Quadro 1 apresenta os determinantes da qualidade do serviço medidos pelo HEdPERF.

Aspectos não acadêmicos	Este fator contém variáveis que são essenciais para permitir aos estudantes cumprir as obrigações de estudo e as relações entre deveres e responsabilidade do pessoal não Acadêmico
Aspectos acadêmicos	Este fator representa as responsabilidades de comunicação, possibilitando discussões suficientes e estando apto a fornecer uma avaliação regular.
Reputação	Este fator é obtido com itens que sugerem a importância das IES em projetar uma imagem profissional
Acesso	Este fator consiste de itens que relacionam questões como proximidade, facilidade de contato, viabilidade e conveniência.
Questões do programa	Este fator enfatiza a importância de oferecer uma gama extensiva e respeitável de programas/especializações acadêmicas com estrutura e conteúdos flexíveis
Compreensão	Envolve itens relacionados com a compreensão das necessidades específicas dos estudantes em termos de aconselhamentos e serviços de saúde

Quadro 1 - Fatores do instrumento HEdPERF  
Fonte: Abdullah (2006a)

O questionário aplicado nesta pesquisa é baseado no instrumento HEdPERF principalmente por esse ser direcionado aos discentes e por avaliar a qualidade dos serviços da graduação.

O Quadro 2 apresenta algumas pesquisas realizadas no Brasil que confirmam a validade do instrumento. Das seis pesquisas apresentadas apenas duas não propõem alterações do instrumento.



<b>Local de aplicação</b>	<b>Autores</b>	<b>HEdPERF Adaptado</b>	<b>Considerações</b>
Escola de idiomas	Chaves; Costa; Sant'Anna	Sim	A aplicação do modelo HEdPERF adaptado permitiu identificar os aspectos de melhoria a serem priorizados e os atributos correlacionados com o nível de satisfação do aluno em relação a escola
IES de Joinville-SC que possuem curso de graduação em Administração	Mainardes; Domingues	Não	Ao final deste estudo, conseguiu-se determinar que a qualidade da administração das IES oferecida pela graduação em Administração em Joinville, SC, é considerada satisfatória.
Faculdade de Tecnologia SENAI/SC - Blumenau	Deschamps	Não	Apontou que o atributo com melhor resultado foi Aspectos Acadêmicos e o de pior resultado foi apresentado pelo atributo Aspectos Não Acadêmicos.
Curso de Administração da Faculdade AVANTIS (Balneário Camboriú – SC)	Poffo; Marinho	Sim	Os dados da pesquisa mostraram que o Curso de Administração da IES precisa de uma série de mudanças estratégicas para que a satisfação dos ingressantes, que começam elevadas não sejam subtraídas durante o decorrer do curso, principalmente no que se refere a dimensão de Reputação, na qual houve rejeição da hipótese da pesquisadora tanto para dos discentes ingressantes e concluintes.
FATEC de Guaratinguetá SP	Chaim; Martinelli; Azevedo	Sim	Resultados indicam problemas no entendimento dos conteúdos dos cursos e disciplinas pelos alunos, e indica a possibilidade de melhorias neste item especificamente.
Curso de Bacharel em Administração da Faculdade Atual da Amazônia – FAA	Fortes; Correia; Barros Filho; Santos	Sim	O atributo com melhor desempenho foi Qualidade percebida, seguido de Aspectos Acadêmicos, Acesso, Conteúdos Programáticos e Reputação e tendo o atributo Aspectos Não Acadêmicos o pior desempenho.

Quadro 2 - Pesquisas realizadas no Brasil que utilizaram o instrumento HEdPERF

Fonte: Chagas, Costa e Sant'Anna (2011); Mainardes e Domingues (2010); Deschamps (2007); Fortes et al (2011); Poffo e Marinho (2013); Chaim, Martinelli e Azevedo (2012)

### 3 MÉTODO

Neste capítulo é apresentado o método utilizado para atingir o objetivo da pesquisa. Para tanto, a seguir são apresentados o tipo de pesquisa, a área de realização, a população, a amostra, o instrumento de coleta de dados, os procedimentos para a coleta dos dados e para análise dos dados.

#### 3.1 TIPO DE PESQUISA

Por contribuir com a descoberta de novos conhecimentos sobre os serviços de apoio local da EaD na região do vale do Paraíba, essa pesquisa quanto a sua natureza classifica-se como aplicada. Segundo Prodanov e Freitas (2013) a pesquisa aplicada envolve verdades e interesses locais, objetivando a geração de conhecimentos para aplicação prática que se dirigem à solução de problemas específicos.

Quanto ao objetivo a pesquisa classifica-se como descritiva, principalmente por apresentar a visão dos discentes da EaD sobre a prestação dos serviços de apoio local na região do Vale do Paraíba. A pesquisa descritiva “procura classificar, explicar e interpretar fatos que ocorrem”, é muito utilizada em pesquisas sociais e visa descrever as características de uma população, por meio do uso de técnicas de coleta de dados padronizadas, sem a interferência do pesquisados (PRODANOV; FREITAS, 2013 p. 52).

Quanto aos procedimentos técnicos, a pesquisa classifica-se como de levantamento (*survey*), pois recorre a aplicação de questionários junto aos discentes dos polos de apoio presencial. Esse tipo de pesquisa ocorre por meio de interrogação direta de um grupo significativo de pessoas cujo se deseja conhecer características, ações ou opiniões por meio da aplicação de algum tipo de instrumento de coleta de dados como o questionário (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Quanto à forma de abordagem do problema a pesquisa classifica-se como quantitativa-qualitativa (mista), pois utiliza adaptação da escala de mensuração da qualidade de serviço HEdPERF (ABDULLAH, 2006a), instrumento que possibilita quantificar e interpretar os dados coletados. A pesquisa quantitativa-qualitativa (mista) se expressa no sentido de integrar as abordagens quantitativa e qualitativa

no sentido de utilizar suas características. Segundo Morais e Neves (2007) nessa abordagem o tratamento dos dados se faz tanto utilizando ferramentas de tratamento estatístico (característico dos métodos quantitativos) quanto por análises interpretativas dos dados levantados (característico dos métodos qualitativos).

### 3.2 ÁREA DE REALIZAÇÃO

Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte - que é formada por 39 municípios, agrupados em cinco sub-regiões - é uma das quatro regiões metropolitanas do estado de São Paulo e foi criada pela lei complementar estadual nº 1166, de 9 de janeiro de 2012. Cortada pela principal rodovia do país essa é uma região socioeconômica que se destaca por concentrar uma parcela considerável do PIB do Brasil (SÃO PAULO, 2012).

A nova região metropolitana está dividida em cinco sub-regiões, as cidades que compõem as sub-regiões são apresentadas conforme Quadro 3.

Sub-região 1 (região de governo de São José dos Campos)	Caçapava, Igaratá, Jacareí, Jambeiro, Monteiro Lobato, Paraibuna, Santa Branca e São José dos Campos.
Sub-região 2 (região de governo de Taubaté)	Campos do Jordão, Lagoinha, Natividade da Serra, Pindamonhangaba, Redenção da Serra, Santo Antônio do Pinhal, São Bento do Sapucaí, São Luiz do Paraitinga, Taubaté e Tremembé.
Sub-região 3 (região de governo de Guaratinguetá)	Aparecida, Cachoeira Paulista, Canas, Cunha, Guaratinguetá, Lorena, Piquete, Potim e Roseira.
Sub-região 4 (região de governo de Cruzeiro)	Arapeí, Areias, Bananal, Cruzeiro, Lavrinhas, Queluz, São José do Barreiro e Silveiras.
Sub-região 5 (região de governo de Caraguatatuba)	Caraguatatuba, Ilhabela, São Sebastião e Ubatuba.

Quadro 3 – Sub-regiões da Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte e suas cidades  
Fonte: São Paulo (2012)

A urbanização e a industrialização do Vale ganharam impulso, devido a sua privilegiada localização geográfica, com a proximidade e a intensidade da industrialização da Região Metropolitana de São Paulo, associada à construção da Usina Siderúrgica de Volta Redonda (CSN) e a inauguração da Rodovia Presidente Dutra, (BR-116, também SP-60 no estado de São Paulo), essas grandes obras articulam com o vertiginoso crescimento do sistema rodoviário do estado de São

Paulo, criando novos centros de desenvolvimento e tecnologia, proporcionando o aparecimento das indústrias de grande porte na região (RODRIGUES *et al*, 1992; PASIN, 2011).

A disposição das cinco Sub-regiões que compõem a Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte é apresentada conforme Figura 4.

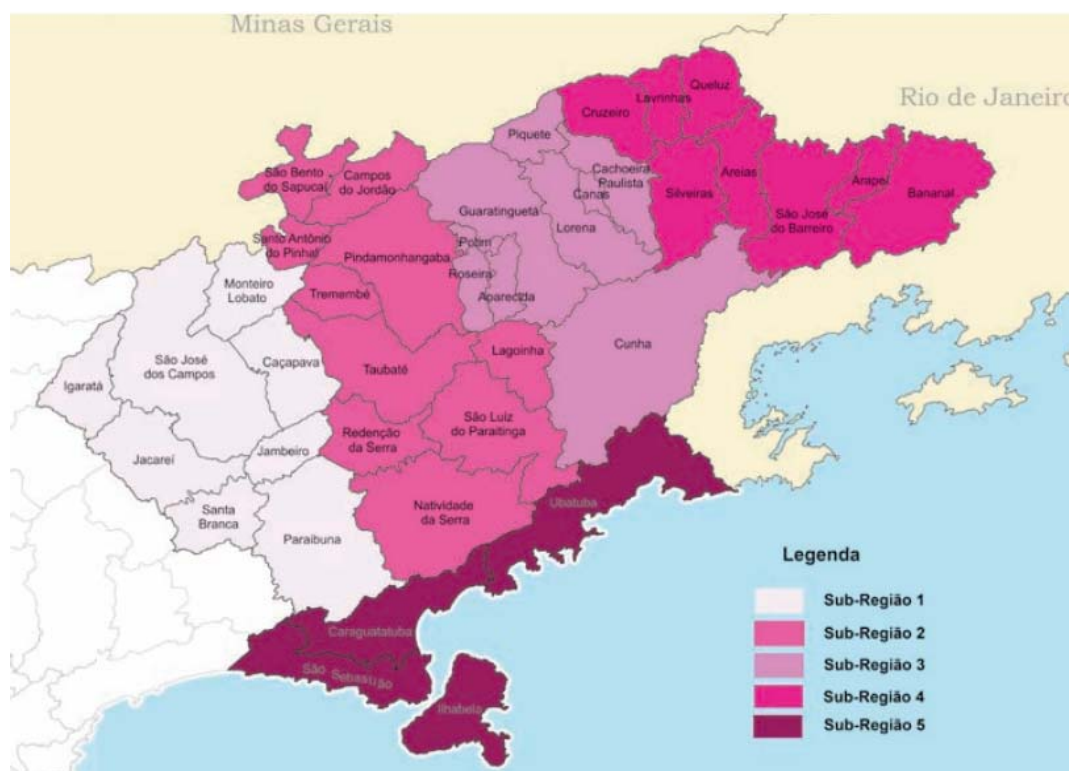


Figura 4 – Sub-regiões da Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte  
Fonte: São Paulo (2012)

### 3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população pesquisada é composta pela totalidade de alunos matriculados nos cursos de graduação na modalidade a distância de 4 (quatro) Instituições de Ensino Superior que possuem polos de apoio presencial implantados em 6 (seis) municípios da Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte, sendo que os matriculados no período de coleta de dados que se iniciou em outubro de 2013 com encerramento em fevereiro de 2014, compõem o total de indivíduos da população. Por não ser possível calcular o número exato de discentes matriculados durante a coleta, devido a flexibilidade dos cursos e a abertura e fechamento de matrículas nesse período, foram somados os números informados pelos

coordenadores dos polos participantes, possibilitando estimar uma população de 1100 (mil e cem) discentes aproximadamente.

Ao aplicar os números da população (universo), estimado em 1100 (mil e cem) discentes, na ferramenta de cálculo de números de uma pesquisa no endereço <http://cua.li/ferramentas>, e considerando uma margem de erro de 5% (cinco por cento), foi calculada uma amostra mínima de 285 (duzentos e oitenta e cinco) respondentes conforme apresentado na Figura 5, segundo o software de questionários online SurveyMonkey (<https://pt.surveymonkey.com/mp/sample-size/>), ferramenta amplamente utilizada em pesquisas, 5% (cinco por cento) é a margem de erro utilizada com maior frequência em pesquisas.

The image shows a web-based sample size calculator. The main interface has three input fields: 'Tendo uma população, um universo de' with the value '1 100', 'uma margem de erro de' with '5,00%', and 'uma amostra de' with '285'. To the left, the formulas for calculating the sample size are displayed: 
$$e = z_{\alpha/2} \sqrt{\frac{(1-p)p}{n} \times \frac{N-n}{N-1}}$$
 and 
$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 (1-p)p}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 (1-p)p}$$
. A sidebar on the right contains a 'Criar questionários' button and a 'Pesquisa online' section. The bottom of the page shows a Windows taskbar with the date 02/03/2014 and time 19:33.

Figura 5 – Cálculo da amostra da pesquisa para uma margem de erro de 5%  
Fonte: retirado de <http://cua.li/ferramentas> após inserção de dados da pesquisa

Já ao aplicar os números da população (universo) na mesma ferramenta de cálculo de números de uma pesquisa, porém agora considerando uma margem de erro de 10% (dez por cento), foi calculada uma amostra mínima de 89 (oitenta e nove) respondentes conforme apresentado na Figura 6, segundo o software de questionários online SurveyMonkey (<https://pt.surveymonkey.com/mp/sample-size/>), ferramenta amplamente utilizada em pesquisas, não recomendamos elevar a margem de erro de uma pesquisa acima de 10% (dez por cento).

The image shows a web browser window with a calculator tool for determining sample size. The tool is titled 'Cálculo de amostra' and features three main input sections:

- Population:** 'Tendo uma população, um universo de' with the value '1 100'.
- Margin of Error:** 'uma margem de erro de' with the value '10,00%'.
- Sample Size:** 'uma amostra de' with the calculated value '89'.

Mathematical formulas are displayed on the left side of the interface:

$$e = z_{\alpha/2} \sqrt{\frac{(1-p)p}{n} \times \frac{N-n}{N-1}}$$

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 (1-p)p}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 (1-p)p}$$

Below the formulas, there is a small text box explaining the difference between exhaustive and non-exhaustive surveys. The right sidebar contains a 'Crie questionários' (Create questionnaires) button and a 'Obtenha respostas' (Get answers) button, along with a 'Pesquisa online' (Online survey) icon.

Figura 6 – Cálculo da amostra da pesquisa para uma margem de erro de 10%  
 Fonte: retirado de <http://cua.li/ferramentas> após inserção de dados da pesquisa

Optou-se trabalhar com uma amostra obtida por acessibilidade, devido a dificuldades de abordagem dos discentes por esses não estarem presentes nos polos, pela flexibilidade da modalidade EaD e também por não ser possível prospectar a quantidade de possíveis respondentes do questionário online. De acordo com Prodanov e Freitas (2013, p. 98) amostra obtida por acessibilidade é “[...] o menos rigoroso de todos os tipos de amostragem. Por isso mesmo são destituídas de qualquer rigor estatístico. O pesquisador seleciona os elementos a que tem acesso, admitindo que esses possam de alguma forma, representar o universo.” (PRODANOV; FREITAS, 2013).

### 3.4 INSTRUMENTO

O instrumento de coleta de dados utilizado na pesquisa é o questionário, este instrumento tem a finalidade de recolher informações baseando-se na inquirição de um grupo representativo da população em estudo, e foi composto por questões que abrangem o problema da pesquisa, não havendo interação direta entre pesquisadores e inquiridos (AMARO; PÓVOA; MACEDO, 2005).

O questionário apresentado no Apêndice 1 está dividido em três partes:

A primeira parte apresenta 4 (quatro) itens com o propósito de identificar os inquiridos quanto à cidade, curso e grau acadêmico.

A segunda parte apresenta 7 (sete) itens com o propósito de identificar as características sociais e econômicas dos inquiridos, baseadas nas características dos discentes apontadas na literatura e no Critério de Classificação Econômica Brasil de 2013.

A terceira parte apresenta 41 (quarenta e um) itens medidos em uma escala de 7 pontos do tipo *Likert* que varia de 1 (discordo totalmente) a 7 (concordo totalmente). Esse foi baseado no questionário HEdPERF um instrumento de medição da qualidade do serviço específico para o setor de ensino superior que possibilita medidas qualitativas e quantitativas.

O instrumento HEdPERF tem o propósito de determinar qualitativamente os fatores críticos no que se refere à qualidade de serviço a partir da percepção dos discentes (principais usuários), a captação dos determinantes da qualidade do serviço se faz por meio de um instrumento do tipo *Likert* administrado em uma amostra da população composta por estudantes do ensino superior (ABDULLAH, 2006a).

Devido o projeto tratar exclusivamente dos serviços relacionados ao sistema de apoio presencial da EaD os itens da terceira parte do instrumento apresentado no Apêndice 1 foram desenvolvidas a partir dos fatores do instrumento HEdPERF tomando como elementos de análise os aspectos presentes nos Referenciais de Qualidade Para Educação Superior a Distância – MEC (BRASIL, 2007), no que se refere ao papel do tutor presencial, papel do coordenador do polo, Infraestrutura de apoio, laboratório de informática, secretaria do polo e salas de aula/tutoria.

### **3.4.1 PROCESSO DE ADAPTAÇÃO DO INSTRUMENTO**

Por meio da percepção dos discentes (usuários), sobre os aspectos estruturais dos polos de apoio presencial implantados na Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte, busca-se identificar a medida da qualidade dos serviços de apoio presencial, bem como a contribuição dos polos de apoio presencial, como local essencial para a efetiva contribuição da EaD junto ao desenvolvimento regional.

### 3.4.1.1 DESENVOLVIMENTO DO QUESTIONÁRIO

O questionário desenvolvido para essa pesquisa é apresentado em três partes conforme apresentado no Quadro 4, deve-se considerar dois layouts de apresentação um para solicitação direta aos alunos (presencial em papel) e outro para o questionário *online*.

Parte 1	Identificação do polo e curso em que o respondente está matriculado.	4 (quatro) questões numeradas de 1 (um) a 4 (quatro)
Parte 2	Identificação social e econômica do respondente	7(sete) questões numeradas de um a 7 (sete)
Parte 3	Medir a qualidade dos serviços oferecidos pelo polo	41 (quarenta e uma) questões numeradas de 1 (um) a 41 (quarenta e um)

Quadro 4 – Descrição do questionário da pesquisa  
Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados da pesquisa.

O questionário em papel apresenta as três partes distribuídas em 4 páginas em tamanho A4, sendo que cada uma das partes possui uma explicação prévia de seu conteúdo e sobre a forma de preenchimento das respostas com fonte Arial tamanho 12 (doze) em cor preta

As questões das partes 1 (um) e 2 (dois) são apresentadas dentro de um quadro também com fonte Arial tamanho 12 (doze) em cor preta. Já as questões da parte 3 (três) são apresentadas no formato de tabela com uma coluna para a pergunta e outra coluna para o conjunto de respostas sendo que cada item ocupa uma linha dessa tabela formatada com fonte Arial tamanho 10 (dez) em cor preta conforme apresentado no Apêndice 1.

O questionário *online* apresenta as três partes agrupadas em uma única página, sendo que cada parte está organizada separadamente em quadro com fundo em cor azul claro e letras em tamanho e fonte padrão variando de acordo com o navegador em que será aberto, visando qualidade visual e facilidade de preenchimento pelos respondentes conforme apresentado no Apêndice 2.

O conteúdo das questões e respostas apresentadas na Parte 1 do questionário foi baseado nos dados pesquisados junto ao sistema E-MEC sobre os serviços de apoio presencial da Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte, pesquisa esta apresentada no item 5.1.2 desse trabalho.

O formato das respostas nas questões de 1 (um) a 3 (três) é apresentado no sistema de múltipla escolha “[...] os respondentes optarão por uma das alternativas



[...]. As alternativas devem ser coletivamente exaustivas e mutuamente exclusivas” (CHAGAS, 2000, s.p.). Já a questão 4 (quatro), que se refere a indicação do nome do curso, tem o formato da resposta aberta onde “[...] os respondentes focam livres para responderem com suas palavras, sem limitarem a escolhas entre o rol de alternativas” (CHAGAS, 2000, s.p.).

O conteúdo das questões e respostas apresentadas na Parte 2 do questionário foi baseado no Critério de Classificação Econômica Brasil, que segundo a Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa “é um instrumento de segmentação econômica que utiliza o levantamento de características domiciliares (presença e quantidade de alguns itens domiciliares de conforto e grau escolaridade do chefe de família) para diferenciar a população” (CRITÉRIO BRASIL, 2013, s.p.). O formato das respostas do conjunto de questões é apresentado no sistema de múltipla escolha.

O conteúdo das questões apresentadas na Parte 3 do questionário foi adaptado do instrumento de medição da qualidade do serviço específico para o setor de ensino superior HEdPERF (ABDULLAH, 2006a), adaptação está baseada na revisão de literatura com maior ênfase ao conteúdo dos Referenciais de Qualidade Para Educação Superior a Distância – MEC (BRASIL, 2007). Assim como no instrumento HEdPERF, o formato das respostas é apresentado no sistema de múltipla escolha em escala de 7 pontos do tipo Likert que varia de 1 (discordo totalmente) a 7 (concordo totalmente) o que possibilita medidas qualitativas e quantitativas.

A sequência das perguntas apresentadas nas três partes do questionário respeitou uma ordem que facilita a coleta e o tratamento estatístico dos dados. Na Parte 3 do questionário essa ordem possui um agrupamento baseado nos determinantes da qualidade do serviço sugeridos por Abdullah (2006a) no instrumento HEdPERF.

#### **3.4.1.2 PRÉ-TESTE**

Após o desenvolvimento do questionário foi aplicado um pré-teste numa população reduzida com características similares a dos respondentes da pesquisa, com o objetivo de aperfeiçoar o conjunto o conjunto de questões nos possíveis

problemas de formulação que dificultariam sua interpretação e a escolha das respostas. Segundo Richardson e Peres (1985) o pré-teste tem o objetivo de revisar e direcionar as questões e trata-se de uma aplicação prévia a um grupo que possui as mesmas características da população da pesquisa.

Participaram do pré-teste 10 (dez) voluntários sendo 5 (cinco) tutores e 5 (cinco) discentes com características semelhantes à população do estudo e que não pertenciam a amostra da pesquisa. O questionário foi preenchido na presença do pesquisador e foi avaliado quanto à clareza da formulação das perguntas e quanto às dificuldades encontradas em perguntas e respostas específicas, entre outros aspectos.

Inicialmente se supunha que os tutores trariam uma avaliação mais qualificada do questionário e que pudessem melhor atender aos objetivos da pesquisa, porém as observações acerca de ajustes no questionário foram mínimas, ligadas a termos desconhecidos.

As alterações sugeridas foram incorporadas ao questionário, que resultou em um novo instrumento de medida da qualidade dos serviços prestados pelos polos de apoio presencial ao ensino a distância, apresentado no Apêndice 1.

### **3.5 COLETA DE DADOS**

Os dados da pesquisa foram coletados no período de outubro de 2013 a fevereiro de 2014, por meio de questionário *online* desenvolvido por meio de linguagem interpretada livre PHP - *Hypertext Preprocessor*, vinculado a um banco de dados MySQL, disponível no endereço eletrônico [www.luizgustavo.com.br/polo](http://www.luizgustavo.com.br/polo) e também por meio de solicitação direta aos alunos (no formulário em papel, presencial) matriculados nos cursos de graduação da modalidade à distância da população estudada.

Foram coletados dados parciais para realização do pré-teste do questionário junto a uma amostra reduzida de 5 (cinco) alunos e 5 (cinco) tutores.

A coleta foi realizada conforme os passos apresentados a seguir.

Passo 1 – Solicitação de autorização para a coleta de dados junto aos polos implantados na Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte, por meio da assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido Institucional.

Passo 2 – Coleta de dados via questionário piloto para realização de pré-teste

Passo 3 – Envio do projeto de pesquisa para o Comitê de Ética (Comissão Nacional de Ética em Pesquisa - CONEP), e foi considerado Aprovado, protocolo nº 21642713.2.0000.5501.

Passo 4 – Solicitação dos endereços eletrônicos dos alunos matriculados nos cursos de graduação junto aos polos cuja autorização para a coleta de dados foi deferida.

Passo 5 – Envio de solicitação de participação com o link do questionário aos discentes via correio eletrônico e solicitação direta (no formulário em papel, presencial) aos alunos *in loco* nos polos cuja autorização para a coleta de dados foi deferida, tomando o cuidado de perguntar se esses já responderam o questionário digital.

### **3.6 ANÁLISE DE DADOS**

Os dados foram tabulados, por meio do uso do aplicativo de editor de planilhas Microsoft Office Excel 2010, visando quantificar as respostas de acordo com as características da amostra, a partir da ferramenta Tabela Dinâmica presente no aplicativo. Também foram avaliados os pontos levantados qualitativamente, a partir da escala *Likert* proposta.

A análise foi realizada conforme os passos apresentados a seguir.

Passo 1 – Análise da adequação dos itens quanto à linguagem resultante da aplicação do pré-teste.

Passo 2 – Alimentação manual da planilha de tabulação XLSX (Excel 2007) com os dados coletados via questionário físico.

Passo 3 – Extração dos dados existentes no banco de dados do questionário *online* em formato XLSX (Excel 2007).

Passo 4 – Soma dos dados retirados do banco de dados do questionário *online* com aqueles extraídos do questionário físico.

Passo 5 – Análise dos dados tabulados em formato XLSX com a ferramenta tabela dinâmica existente no aplicativo Microsoft Office Excel 2007, quanto às características dos respondentes, de forma quantitativa.

Passo 6 – Análise dos dados tabulados em formato XLSX com a ferramenta fórmulas existente no aplicativo Microsoft Office Excel 2007, quanto aos números da avaliação (escala adaptada) dos fatores determinantes da qualidade dos serviços de apoio local da EaD.

Passo 6 – Avaliação das escalas dos fatores determinantes da qualidade de forma qualitativa em insatisfatório, tolerado e satisfatório.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

### 4.1 OS POLOS DA GRADUAÇÃO EAD DA REGIÃO

Os números referentes às instituições que oferecem cursos de graduação à distância podem ser determinados a partir da quantidade de polos de apoio presencial implantados na Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte.

Segundo o sistema E-MEC, ([emec.mec.gov.br](http://emec.mec.gov.br)), no período de coleta dos dados desta pesquisa (2013) a Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte possuía 83 (oitenta e três) polos de apoio presencial, que oferecem cursos de graduação, distribuídos em 16 (dezesesseis) cidades conforme apresentado na Tabela 1, das 39 (trinta e nove) cidades que compõem essa região 23 (vinte e três) não possuíam nenhum polo de apoio presencial implantado e não são apresentadas na Tabela.

Tabela 1 – Cidades do Vale que possuem polo e o Nº de polos implantados

<b>Cidade</b>	<b>Nº polos</b>
Aparecida	1
Caçapava	4
Cachoeira Paulista	2
Campos do Jordão	3
Caraguatatuba	6
Cruzeiro	6
Guaratinguetá	6
Ilhabela	2
Jacareí	7
Lorena	3
Pindamonhangaba	6
Roseira	1
São José dos Campos	21
São Sebastião	1
Taubaté	8
Ubatuba	6
<b>Total</b>	<b>83</b>

Fonte: MEC (2013)

Das cidades da Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte que possuem os serviços de apoio presencial da EaD, apenas as cidades de Campos do

Jordão e Ilhabela não são cortadas por rodovias federais como apresentado na Figura 7.

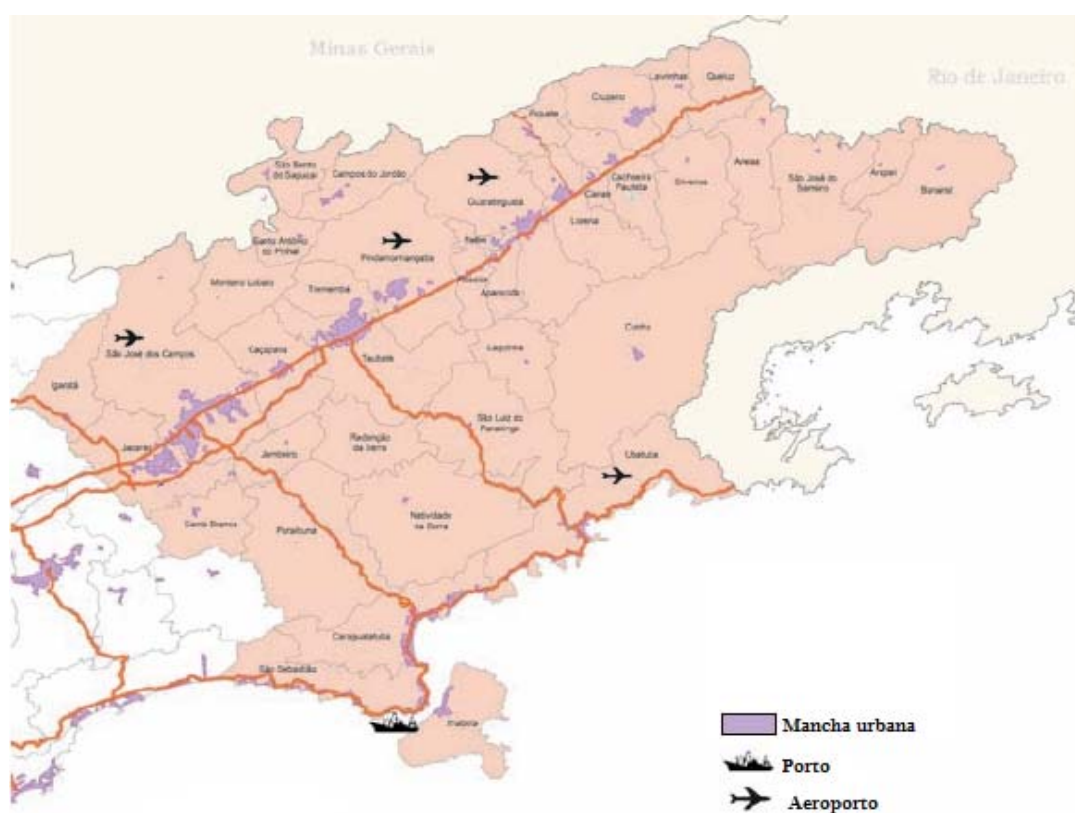


Figura 7 – Cidades da Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte cortadas por rodovias federais

Fonte: adaptado de São Paulo (2012)

Porém, se considerarmos a avançada mancha urbana das cidades de Campos do Jordão e Ilhabela como apresentado na Figura 2, bem como o potencial turístico de ambas, pode-se justificar a implantação de polos de apoio presencial nessas cidades.

Conforme apresentado na Tabela 1 as cidades com o maior número de polos de apoio presencial são Jacareí, São José dos Campos e Taubaté, que juntas totalizam 36 (tinta e seis) polos implantados, ou seja, 43,37% (quarenta e três vírgula trinta e sete por cento) do total de polos em toda região.

Esses números podem ser justificados segundo Caiado e Santos (2000) devido à aglomeração urbana, que envolve as cidades de Jacareí, São José dos Campos e Taubaté, compõe um dos principais eixos de localização industrial do Vale e do estado, atualmente. De acordo com esses autores a ocupação dessas cidades, condicionadas pela posição estruturadora do Rio Paraíba do Sul, pelo relevo e pela Rodovia Presidente Dutra fez com que os eixos de expansão urbana

acompanhassem a rodovia ou o rio. Associarmos a expansão urbana às grandes facilidades de circulação, comunicação e integração funcional entre as cidades pela Via Dutra, e pela rodovia Carvalho Pinto, justifica maior destaque dessas cidades no que se refere à ocupação urbana no Vale.

Se considerarmos o desempenho econômico das cidades da Região do Vale do Paraíba e Litoral Norte para relacionar esse à dinâmica de implantação de polos de apoio presencial, novamente as cidades que apareceram em destaque são Jacareí, São Jose dos Campos e Taubaté conforme apresenta a Tabela 2.

Tabela 2 – Posição das Cidades do Vale em relação ao PIB em reais (2010)

<b>Municípios</b>	<b>Posição com relação PIB em R\$</b>
São José dos Campos	1
Taubaté	2
Jacareí	3
Pindamonhangaba	4
São Sebastião	5
Guaratinguetá	6
Caçapava	7
Lorena	8
Caraguatatuba	9
Cruzeiro	10

Fonte: IBGE (2013)

Em 2010 as cidades de Jacareí, São Jose dos Campos e Taubaté possuíam PIB respectivamente a R\$ 5.661.581.711,00, R\$ 24.117.144.924,00, R\$ 9.778.529.410,00, totalizando R\$ 39.557.256.045,00, o que representa 64,11% do total do PIB em Reais da Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte conforme apresentado na Tabela 3.

Tabela 3 – Porcentagem do PIB das cidades com maior número de polos

<b>Municípios</b>	<b>% do PIB</b>	<b>PIB (em milhões de reais)</b>
São José dos Campos	39,36	24.117,15
Taubaté	15,96	9.778,53
Jacareí	9,24	5.661,58
Cidades que não possuem polos	4,39	2.695,33
Cidades que possuem polos	95,60	58.569,81
Todas as cidades da Região	100	61.265,14

Fonte: IBGE (2013)

Já as 23 (vinte e três) cidades que não possuem nenhum serviço de apoio presencial caminham em direção oposta no que se refere à ocupação urbana, facilidades de circulação, comunicação, integração funcional e por não possuírem parcela significativa no montante geral do PIB do Vale. A soma do PIB em Reais (R\$) das 23 (vinte e três) cidades totaliza R\$2.695.324.000,00, o que representa aproximadamente 4,9% (quatro vírgula nove por cento) do total PIB em Reais da Região do Vale do Paraíba e Litoral Norte, o que pode explicar a não implantação tais serviços nestas cidades.

Considerando a quantidade de alunos matriculados no ensino médio em 2009 nas cidades da Região do Vale do Paraíba e Litoral Norte, para relacionar essa à dinâmica de implantação de polos de apoio presencial de acordo com dados do MEC/INEP (2013), mais uma vez as cidades que se destacam com o maior número de alunos matriculados são Jacareí, São José dos Campos e Taubaté, conforme apresentado na Tabela 4.

Tabela 4 – Nº de alunos matriculados no ensino médio nas cidades onde existem polos de apoio presencial

<b>Cidade</b>	<b>Nº de alunos matriculados no ensino médio</b>
São José dos Campos	29754
Taubaté	11157
Jacareí	9336
Pindamonhangaba	6150
Guaratinguetá	5658
Caraguatatuba	4417
Caçapava	3546
Cruzeiro	3469
Ubatuba	3448
Lorena	3337
São Sebastião	2912
Campos do Jordão	2029
Aparecida	1674
Cachoeira Paulista	1350
Ilhabela	1119
Roseira	384

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do MEC (2013); BRASIL (2009)

O conjunto que envolve as cidades de Jacareí, São José dos Campos e Taubaté possuíam 50.247 alunos matriculados no nível médio no ano de 2009, o



que representa aproximadamente 50,75% dos alunos matriculados nesse ano na Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte.

Ao verificarmos os 83 (oitenta e três) polos de apoio presencial, implantados nas 16 (dezesesseis) cidades da Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte apresentados na Tabela 1, por categoria administrativa (IES públicas ou privada), somente 6 (seis) não são geridos por instituições particulares conforme apresentado na Tabela 5, e destes apenas 3 (três) pertencem a instituições públicas federais e estão implantados na cidade de São José dos Campos.

Tabela 5 – N° de polos por categoria administrativa das IESs implantados nas cidades do Vale

Cidade	N° polos	
	IESs particulares	IESs públicas
Aparecida	1	0
Caçapava	4	0
Cachoeira Paulista	2	0
Campos do Jordão	3	0
Caraguatatuba	6	0
Cruzeiro	6	0
Guaratinguetá	6	0
Ilhabela	2	0
Jacareí	7	0
Lorena	3	0
Pindamonhangaba	6	0
Roseira	1	0
São José dos Campos	17	4
São Sebastião	1	0
Taubaté	7	1
Ubatuba	5	1
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>6</b>

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados do MEC (2013)

O fato de todos os polos de apoio presencial de instituições públicas federais estarem implantados na cidade de São José dos Campos, pode ser justificado principalmente por essa cidade possuir a maior mancha urbana da RMVPLN conforme mostra a Figura 7, também por essa ter o maior PIB entre todas as cidades da Região como aponta a Tabela 3 e também porque a cidade possui aproximadamente 30% dos alunos matriculados no ensino médio no Vale, conforme apontado na Tabela 4.

Deve-se considerar também que, a demanda não atendida por instituições públicas (custo para o estado) é percebida como uma oportunidade de mercado para as instituições privadas (lucro para as IES privadas), o que reflete o maior número de polos geridos por instituições particulares conforme apresentado na Tabela 5.

## 4.2 ANÁLISE DESCRITIVA DOS DADOS

Após a aplicação dos questionários tanto em papel como *online*, somando 70 (setenta) questionários respondidos, dos quais 47 (quarenta e sete) em papel e 23 (vinte e três) *online*. O universo da pesquisa era composto de 1100 (mil e cem) discentes matriculados nos cursos de graduação EaD nos polos participantes logo, assim, a aplicação do questionário obteve uma taxa de retorno de 6,36%.

Aplicando os números da população (universo) e da amostra (respondentes) na ferramenta de cálculo de números de uma pesquisa no endereço <http://cua.li/ferramentas>, foi possível calcular a margem de erro da pesquisa em 11,34% conforme apresentado na figura 8.

The screenshot displays a web application titled 'Cálculo de amostra'. It features a large orange-bordered box containing the following information:

- Tendo uma população, um universo de:** 1 100
- uma margem de erro de:** 11,34%
- uma amostra de:** 70

The formulas shown are:

$$e = z_{\alpha/2} \sqrt{\frac{(1-p)p}{n} \times \frac{N-n}{N-1}}$$

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 (1-p)p}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 (1-p)p}$$

The application interface also includes a sidebar with options like 'Cálculo de amostra', 'Pesquisa online', and 'Crie questionários'. A banner at the top reads 'O que pensa a totalidade das interroga apenas um pequeno'. The bottom of the page shows a Windows taskbar with the date 02/03/2014 and time 19:33.

Figura 8 – Cálculo dos números da pesquisa

Fonte: retirado de <http://cua.li/ferramentas> após inserção de dados da pesquisa

Com esta margem de erro estimada, então se 80% dos respondentes cursou o ensino médio em escola pública, uma margem de erro de 11,34% adicionaria

11,34% a cada lado deste número, resultando que, na verdade, de 68,66% a 91,34% dos respondentes cursou o ensino médio em escola pública.

Não é recomendado trabalhar com margem de erro acima de 10%, o ideal seria trabalhar com qualquer valor entre 1% e 10% como margem de erro, porém este foi o valor de margem de erro utilizado para esta pesquisa.

Isto se deu devido a um conjunto de fatores que elencamos a seguir: (a) dificuldade de encontrar os discentes nos polos em dia de atividades presenciais; (b) impedimento quanto a liberação dos endereços eletrônicos dos discentes para envio do questionário *online*; (c) dificuldades na negociação para inserção de chamadas da pesquisa no AVA para acesso ao questionário *online*; (d) falta de autonomia do gestor do polo para aceitar a realização da pesquisa.

#### **4.2.1 PROCESSO DE COLETA DOS DADOS**

Conforme já apresentado anteriormente, o processo de coleta de dados se desenvolveu com a solicitação de autorização junto aos polos; coleta de dados para realização de pré-teste; solicitação dos endereços eletrônicos dos discentes junto aos polos; coleta de dados junto aos discentes.

Ao iniciar as ações do processo de coleta de dados, por meio de solicitação de autorização junto aos polos, não foi possível a liberação das autorizações pela grande maioria dos coordenadores, pois esses não detinham autonomia para tal ação. Sendo assim, os pedidos de autorização para a coleta de dados foram enviados aos endereços eletrônicos dos núcleos de educação a distância das IES que os polos representam.

Dos 83 (oitenta e três) polos de apoio presencial cadastrados no sistema E-MEC, ([emec.mec.gov.br](http://emec.mec.gov.br)), 8 (oito) não constam como existentes nos sites das IES e também são informados como inexistentes por atendentes em contatos telefônicos com as IES. Considerando essas informações o número de polos que oferecem cursos de graduação EaD na região do Vale, e que realmente existem, chega a 75 (setenta e cinco).

Desse modo, das solicitações junto aos 75 (setenta e cinco) polos de apoio presencial implantados na região, foram liberadas autorizações para a pesquisa em apenas 6 (seis) polos, sendo 3 (três) pertencentes a mesma IES e os outros 3 (três)

pertencentes a IES diferentes. Houve apenas uma recusa explícita por parte de uma IES, que possui 3 (três) polos implantados na região, e os outros pedidos de autorização não foram respondidos, mesmo após as solicitações serem reenviadas e refeitas inúmeras vezes, o que refletiu diretamente nos números da população e na amostra da pesquisa.

A coleta de dados por meio de questionário piloto, para realização de pré-teste, não apresentou dificuldade de acesso, dos 12 (doze) indivíduos, com características semelhantes à população do estudo, abordados 10 (dez) responderam a solicitação, sendo 5 (cinco) tutores e 5 (cinco) discentes que colaboraram com o refino do questionário voluntariamente.

Após a pesquisa ser autorizada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade de Taubaté (CEP-UNITAU), foi solicitado aos polos participantes, os endereços eletrônicos dos alunos matriculados nos cursos de graduação, ou alternativamente que a IES fizesse o envio do link da pesquisa pelos canais de comunicação que estabelece com os seus alunos.

Alegando não ter permissão para divulgar os endereços, 3 (três) polos liberaram acesso direto aos discentes para abordagem, nos dias de atividade presencial, o que possibilitou a solicitação direta (presencial) *in loco* para coleta de dados via questionário em papel, sendo que além de liberar acesso direto aos discentes 1 (um) polo também enviou o link do questionário *online* para os endereços eletrônicos dos discentes.

Já a IES responsável pelos outros 3 (três) polos - após dificuldades em agendar momentos para realização da coleta (presencial) *in loco* - solicitou o texto explicativo/informativo juntamente com o endereço eletrônico do questionário para realização de chamadas em seu Ambiente Virtual de Aprendizagem possibilitando a seus discentes um meio para que respondessem a pesquisa.

#### **4.2.2 CARACTERIZAÇÃO DOS RESPONDENTES**

Este item descreve as características dos respondentes, de acordo com ao sexo, tipo de instituição onde cursou o ensino médio, classe socioeconômica, faixa de idade, tipo de ensino médio cursado, curso, grau acadêmico do curso e indicação se primeira graduação ou outra.

Quanto ao sexo os respondentes foram classificados conforme Tabela 6, sendo o maior número pertence ao sexo feminino com um percentual de 55,7% dos respondentes.

Tabelas 6 – Respondentes quanto ao sexo

Sexo	Número de respondentes
Feminino	39
Masculino	31
Total	70

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados da pesquisa

Quanto ao tipo de instituição onde os respondentes cursaram o ensino médio foi possível constatar que a grande maioria é proveniente de instituições públicas com um percentual de 80% dos respondentes conforme apresentado na Tabela 7.

Tabelas 7 – Respondentes quanto ao tipo de instituição onde cursaram o ensino médio

Tipo de Instituição	Número de respondentes
Escola particular	14
Escola pública	56
Total	70

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados da pesquisa

Quanto à classe socioeconômica, os respondentes foram classificados respeitando o Critério de Classificação Econômica Brasil (ABEP, 2013), com essa tabulação foi possível classificá-los em quatro classes diferentes (A1, A2, B1, B2, C1, C2 e D). As classes B1 e B2 obtiveram a maioria de respondentes, já a classe D apresenta um único respondente. Esses números demonstram que independente do menor custo por aluno, devido as economias de escala e de escopo, relatados por Silveira, Paterline e Nazaré (2005) a modalidade EaD ainda não é capaz de beneficiar a população de baixa renda que se mantém fora das universidades, conforme apresentado na Tabela 8.

Tabela 8 – Respondentes quanto à classe socioeconômica

Classe socioeconômica	Número de respondentes
A1	2
A2	7
B1	22
B2	19
C1	17
C2	2
D	1
Total	70

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados da pesquisa

Já ao agrupar os respondentes por idade, foi possível classificá-los em 5 (cinco) faixas (entre 18 e 25 anos, entre 26 e 33 anos, entre 34 e 41 anos, entre 42 e 49 anos e 50 anos ou mais).

Com os respondentes agrupados por faixa de idade, foi possível constatar que a maioria possui mais de 25 anos, conforme é apresentado na Tabela 9. Dos 70 (setenta) respondentes apenas 9 (nove) não possuem mais de 25 anos, o que reforça as características dos discentes da EaD apresentadas por Gilbert (apud PALLOFF; PRATT, 2004) e SEMESP (2012) conforme já apresentado na revisão de literatura.

Tabela 9 – Respondentes quanto à faixa de idade

Faixa de idade	Número de respondentes
entre 18 e 25 anos	9
entre 26 e 33 anos	17
entre 34 e 41 anos	19
entre 42 e 49 anos	15
50 anos ou mais	10
<b>Total</b>	<b>70</b>

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados da pesquisa

Quanto ao tipo de ensino médio cursado, o maior número de respondentes cursou o ensino médio comum 65,7%, já os respondentes que cursaram o supletivo compõem o menor número de respondentes, conforme é apresentado na Tabela 10.

Tabela 10 – Respondentes quanto ao tipo de ensino médio cursado

Tipo de ensino médio	Número de respondentes
Comum	46
Supletivo	9
Técnico	15
<b>Total</b>	<b>70</b>

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados da pesquisa

Os respondentes também foram classificados quanto ao curso, após a tabulação dos dados foram computados 21 (vinte e um) cursos, destes o curso de Pedagogia apresenta o maior número de respondentes com 30% dos matriculados, conforme apresentado na Tabela 11.

Tabela 11 – Respondentes quanto ao curso

Curso	Número de respondentes
Administração	1
Artes Visuais	1
Comercio Exterior	1
Educação Física	2
Geografia	1
Gestão Comercial	1
Gestão da Produção Industrial	7
Gestão de Recursos Humanos	3
Gestão do Turismo	1
Gestão Pública	2
História	6
Logística	4
Marketing	1
Matemática	4
Pedagogia	21
Processos Gerenciais	6
Química	2
Serviço Social	5
Sociologia	1
<b>Total</b>	<b>70</b>

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados da pesquisa

Quanto ao grau acadêmico dos cursos os respondentes foram classificados conforme Tabela 12, O grau acadêmico licenciatura apresenta o maior número de respondentes com 52,9%.

Deve-se considerar que os cursos de licenciatura por exigirem menor estrutura física, possibilitam um custo de mensalidade acessível, o que atrai a população de baixa renda (população essa que muitas vezes apresenta deficiência de formação herdadas do ensino fundamental e médio e tais deficiências permanecem ao término da graduação). Esse cenário revela a carência de qualidade verificado na educação brasileira que promove um ciclo de baixa remuneração e má formação. Ainda serão esses docentes os responsáveis pela formação de cidadãos que terão como oportunidade educacional prioritária cursos de graduação com menor custo de mensalidade e menor qualidade.

Tabela 12 – Respondentes da sub-região de Cruzeiro quanto ao grau acadêmico dos cursos

Grau acadêmico	Número de respondentes
Bacharelado	7
Licenciatura	37
Tecnologia	26
Total	70

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados da pesquisa

Já quanto ao número de graduações dos respondentes quando concluírem o curso foi possível constatar que a grande maioria está cursando a primeira graduação, o que representa 74,3% dos respondentes, conforme apresentado na Tabela 13. Esses números podem ser justificados pelo alto valor de mensalidades praticado na graduação presencial, o que leva a uma busca da modalidade EaD na primeira formação superior como uma opção viável.

Tabela 13 – Respondentes quanto ao número de graduações ao concluir o curso

Número de graduações	Número de respondentes
1ª graduação	52
2ª graduação	15
3ª graduação	3
Total	70

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados da pesquisa

Ao cruzarmos os dados apresentados na Tabela 8 e na Tabela 13 é possível perceber que dos 52 (cinquenta e dois) respondentes que estão cursando a 1ª graduação 19 (dezenove) pertencem as classes socioeconômica C1, C2 e D conforme apresentado na Tabela 14. O que coloca a EaD como modalidade que pode beneficiar a população de baixa renda por ser viável economicamente, principalmente devido ao menor custo por aluno (SILVEIRA; PATERLINE; NAZARÉ, 2005).

Ainda deve-se ressaltar que a modalidade limita o acesso da população pertencente as classes D e E, neste estudo a presença de representantes destas classes foi insignificante.

Já os outros 33 (trinta e três) respondentes que estão cursando a 1ª graduação pertencem às classes socioeconômica A2, B1 e B2 o que também reforça a ideia de que a modalidade a distância, além de facilitar o acesso as classes menos favorecidas, também pode ser configurada como uma opção de escolha independente da classe socioeconômica.



Tabela 14 – Respondentes da sub-região de Cruzeiro quanto ao número de graduações ao concluir o curso e classe socioeconômica

Classe	1a graduação	2a graduação	3a graduação	Total geral
A1	0	0	2	2
A2	3	4	0	7
B1	13	8	1	22
B2	17	2	0	19
C1	16	1	0	17
C2	2	0	0	2
D	1	0	0	1
Total geral	52	15	3	70

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados da pesquisa

Lançando outro olhar para a Tabela 12 observa-se que dos 15 (quinze) respondentes que estão cursando a 2ª graduação 14 (quatorze) pertencem às classes socioeconômicas A2, B1 e B2, e todos os respondentes que estão cursando a 3ª graduação pertencem a classe socioeconômica A1. Esta visão além de reforça a ideia de que a modalidade a distância pode ser configurada além de uma opção de escolha independente da classe socioeconômica, também favorece o processo de formação continuada.

#### **4.2.3 ANÁLISE DA QUALIDADE PERCEBIDA PELOS DISCENTES À LUZ DOS FATORES DETERMINANTES DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE APOIO LOCAL DA EAD**

Para realizar a análise da qualidade percebida à luz dos 6 (seis) fatores definidos no instrumento adaptado do HEdPERF, foi necessário equalizar a medida para que quantificasse a qualidade de cada um dos fatores (aspectos não acadêmicos, aspectos acadêmicos, reputação, acesso, questões do programa e compreensão) na visão dos discentes.

Para equalizar a medida foi realizada a soma das escalas dadas por cada respondente para cada item que compõe cada um dos 6 (seis) fatores o que resulta em uma medida geral de cada fator.

Devido a diferença no número de itens em cada um dos 6 (seis) fatores definidos no instrumento adaptado do HEdPERF, não seria possível uma comparação direta entre os fatores, conforme é apresentado no Quadro 5.

Fatores	Nº de itens	Menor valor de soma	Maior valor de soma
Aspectos não acadêmicos	8	8	56
Aspectos acadêmicos	9	9	63
Reputação	9	9	63
Acesso	7	7	49
Questões do programa	4	4	28
Compreensão	4	4	28

Quadro 5 – Medida criada para quantificar a qualidade de cada fator  
Fonte: Elaborado pelo autor

Sendo assim foi realizada uma transformação matemática para que os 6 (seis) fatores possuíssem o mesmo padrão de medição. As escalas do instrumento foram transformadas em uma nova escala por meio de uma regra de três apresentada na equação 1.

A nova escala vai de 14,29 (quatorze vírgula vinte e nove) a 100 (cem). A nova escala tem como seu valor mais baixo 14,29 devido a escala *Likert* do instrumento de coleta adaptado do HEdPERF iniciar no valor 1(um).

$$N = \frac{100 (S_T)}{(T_R).(M_S)} \quad (1)$$

Onde

N é a nova escala

S<sub>T</sub> é a soma total das escalas respondidas

T<sub>R</sub> é a quantidade de respondentes

M<sub>S</sub> é a maior nota a ser obtida com a soma das escalas respondidas

Serão aqui adotados os critérios apresentados no Quadro 6.

Avaliação acima de 85,70	Qualidade satisfatória
Avaliação entre 56,15 e 85,70	Qualidade tolerada
Avaliação abaixo de 56,15	Qualidade insatisfatória

Quadro 6 – critério de avaliação da qualidade  
Fonte: Elaborado pelo autor

Os respondentes avaliaram a qualidade dos fatores determinantes da qualidade dos serviços de apoio local da EaD definidos no instrumento adaptado do HEdPERF, conforme é apresentado na Figura 9.

Adotado os critérios apresentado no Quadro 6, observa-se que os respondentes avaliam o fator ‘Aspectos acadêmicos’ como possuindo qualidade satisfatória e os demais fatores como possuindo qualidade tolerada. Também é

importante destacar que os fatores ‘Acesso’ e ‘Compreensão’ apresentam os menores valores de avaliação.

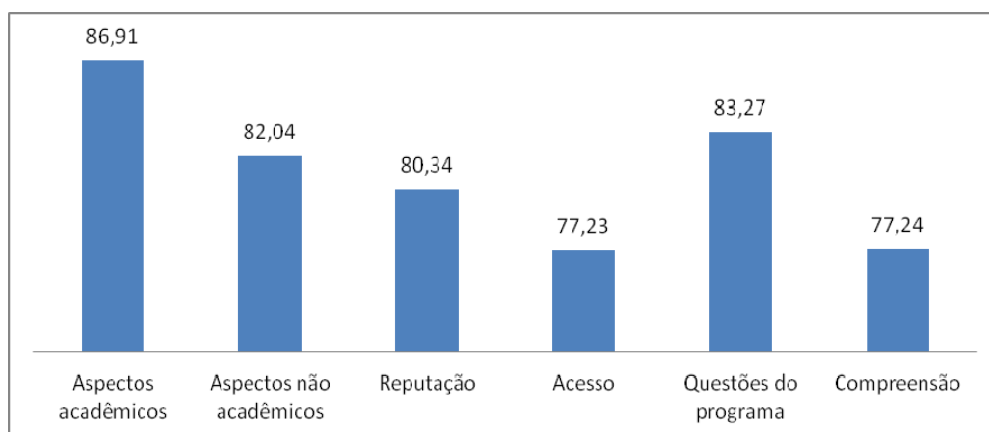


Figura 9 – Gráficos da qualidade percebida pelos discentes da RMVPLN  
Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados da pesquisa

Classificando a avaliação a partir do sexo dos respondentes, se obtém os gráficos apresentados na Figura 10.

Ao compararmos a avaliação dos respondentes do sexo masculino e sexo feminino só não melhor avaliado pelos respondentes do sexo masculino o fator ‘Acesso’. Já quanto a classificação da qualidade ambos os sexos apresentam a mesma avaliação em todos os fatores, ambos classificam o fator ‘Aspectos acadêmicos’ como possuindo qualidade satisfatória e os demais fatores como possuindo qualidade tolerada.

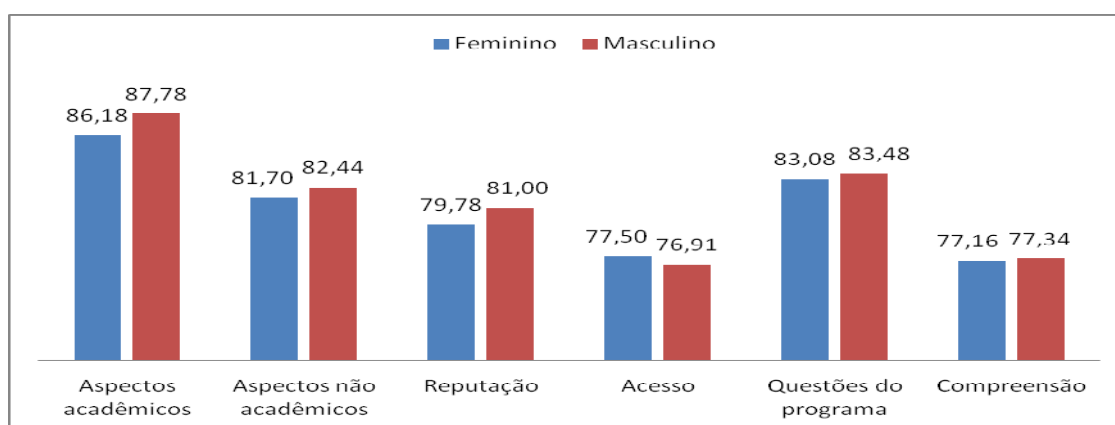


Figura 10 – Gráficos da qualidade percebida pelos discentes quanto ao sexo dos respondentes  
Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados da pesquisa

Classificando a avaliação dos respondentes quanto ao tipo de instituição onde concluíram o ensino médio, são obtidos os gráficos apresentados na Figura 11.

Ao compararmos a avaliação dos respondentes que concluíram o ensino médio em escola pública com respondentes que concluíram o ensino médio em escola particular todos os fatores são mais bem avaliados pelos respondentes que concluiriam o ensino médio em escola pública. A melhor avaliação por parte desses discentes pode ser explicada, principalmente por não possuírem referências do que poderia ser uma estrutura de apoio à educação com qualidade, visto que o ensino público em nível fundamental e médio ainda prescinde de melhor estrutura e condições gerais para fornecer elementos de comparação similares a aqueles oferecido por instituições de qualidade.

Quanto à classificação da qualidade os respondentes que concluíram o ensino médio em escola particular avaliam todos os fatores como possuindo qualidade tolerada. Já os respondentes que concluíram o ensino médio em escola pública avaliam os fatores 'Aspectos acadêmicos' e 'Questões do programa' como possuindo qualidade satisfatória, os demais fatores estes são classificados como possuindo qualidade tolerada.

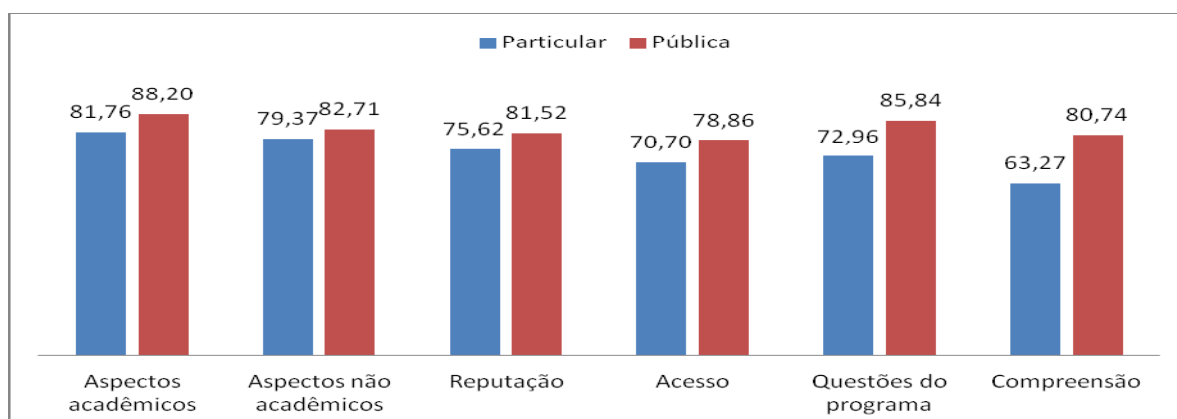


Figura 11 – Gráficos da qualidade percebida pelos discentes quanto ao tipo de instituição onde concluíram o ensino médio

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados da pesquisa

Classificando a avaliação dos respondentes a partir das classes socioeconômica a que pertencem, são obtidos os gráficos apresentados nas Figuras 12 e 13.

Os respondentes pertencentes a classe A1 classificaram o fator 'Compreensão' como possuindo qualidade insatisfatória e os demais fatores como sendo de qualidade tolerada.

Os respondentes pertencentes a classe A2 avaliam os fatores ‘Compreensão’ e ‘Acesso’ como possuindo qualidade insatisfatória e os demais fatores como sendo de qualidade tolerada.

Os respondentes pertencentes a classe B1 avaliam todos os fatores como sendo de qualidade tolerada.

Os respondentes pertencentes a classe B2 avaliam como sendo de qualidade tolerada os fatores acesso e compreensão e os demais fatores são avaliados como sendo de qualidade satisfatória.

Os respondentes pertencentes a classe C1 avaliam como sendo de qualidade satisfatória o fator ‘Aspectos acadêmicos’ e os demais fatores são avaliados como sendo de qualidade tolerada.

Os respondentes pertencentes a classe C2 avaliam como sendo de qualidade satisfatória os fatores ‘Aspectos acadêmicos’, ‘Aspectos não acadêmicos’ e ‘Compreensão’. Já os fatores ‘Reputação’, ‘Acesso’ e ‘Questões do programa’ são avaliados como sendo de qualidade tolerada.

O único respondente da classe D avalia como sendo de qualidade satisfatória os fatores ‘Aspectos acadêmicos’, ‘Reputação’ e ‘Questões do programa’ e os fatores ‘Aspectos não acadêmicos’, ‘Acesso’ e ‘Compreensão’ são avaliados como sendo de qualidade tolerada.

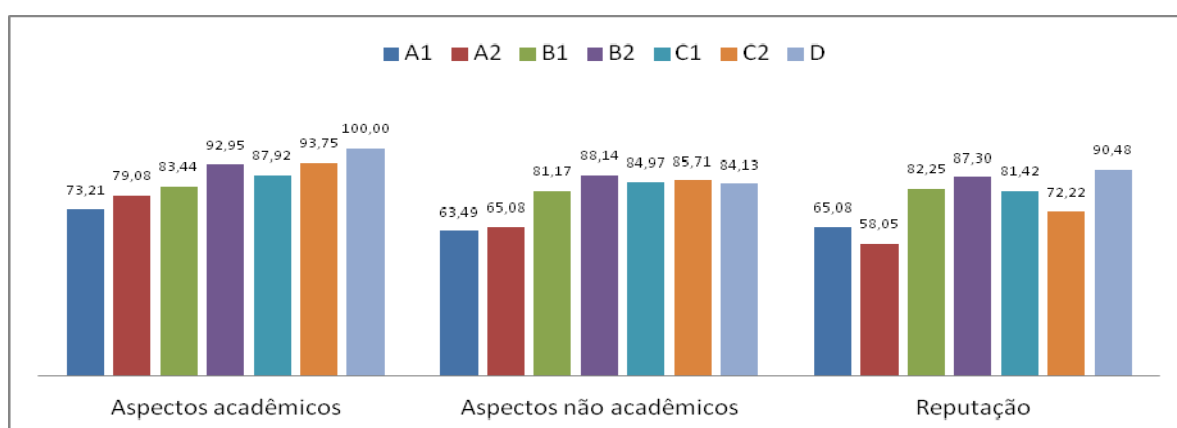


Figura 12 – Gráficos da qualidade percebida pelos discentes quanto a classe socioeconômica I  
Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados da pesquisa

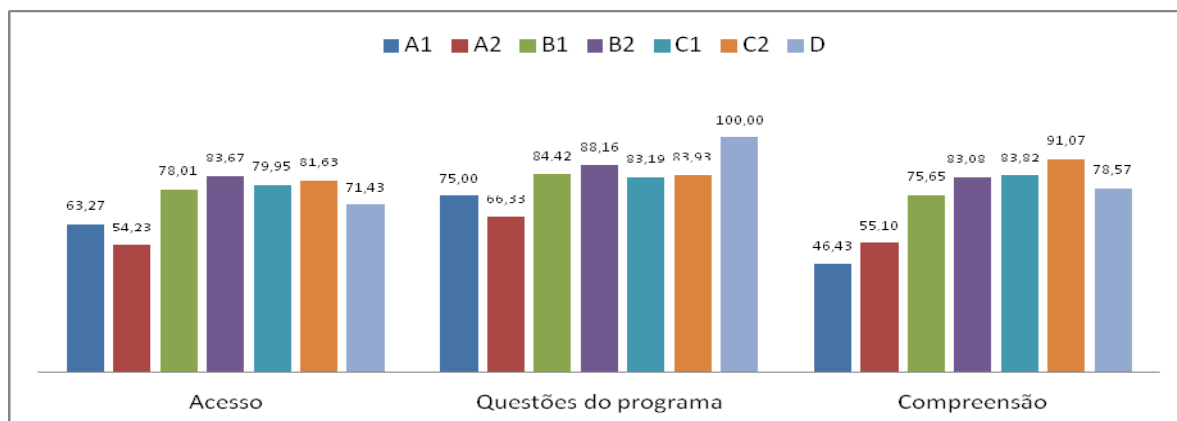


Figura 13 – Gráficos da qualidade percebida pelos discentes quanto a classe socioeconômica II  
Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados da pesquisa

Quanto a faixa de idade dos respondentes os fatores determinantes da qualidade dos serviços de apoio local da EaD, foram avaliados conforme apresentado nas Figuras 14 e 15.

Observa-se que todos os fatores determinantes foram avaliados, pelos respondentes pertencentes a faixa entre 18 e 25 anos, como possuindo qualidade tolerada.

Os respondentes que possuem entre 26 e 33 anos, assim como os respondentes que possuem entre 34 e 41 anos, avaliam como sendo de qualidade satisfatória o fator ‘Aspectos acadêmicos’ e os demais fatores são avaliados como sendo de qualidade tolerada.

Os respondentes que possuem entre 42 e 49 anos avaliam todos os fatores determinantes como sendo de qualidade tolerada.

Os respondentes que possuem 50 anos ou mais avaliam como sendo de qualidade satisfatória o fator ‘Aspectos acadêmicos’ e os demais fatores são avaliados como sendo de qualidade tolerada.

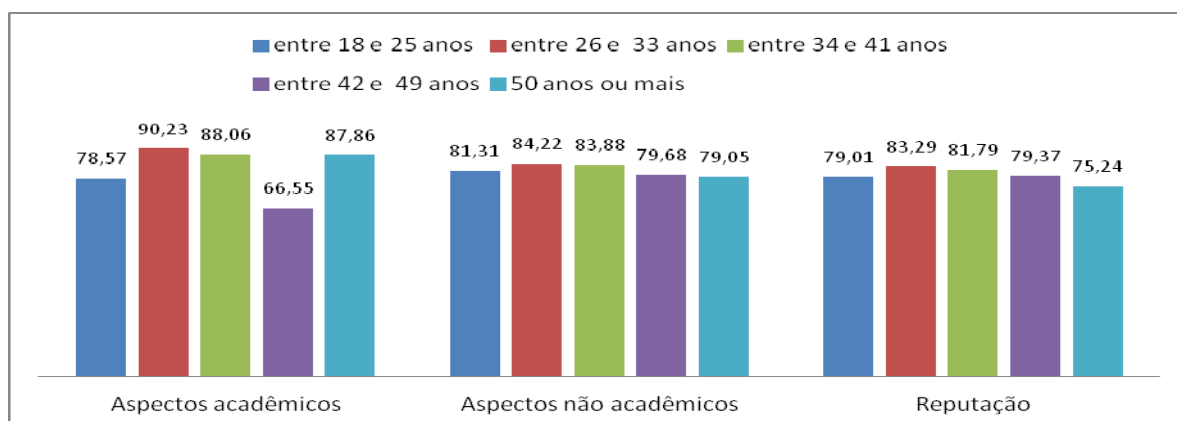


Figura 14 – Gráficos da qualidade percebida pelos discentes quanto a faixa de idade I  
Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados da pesquisa

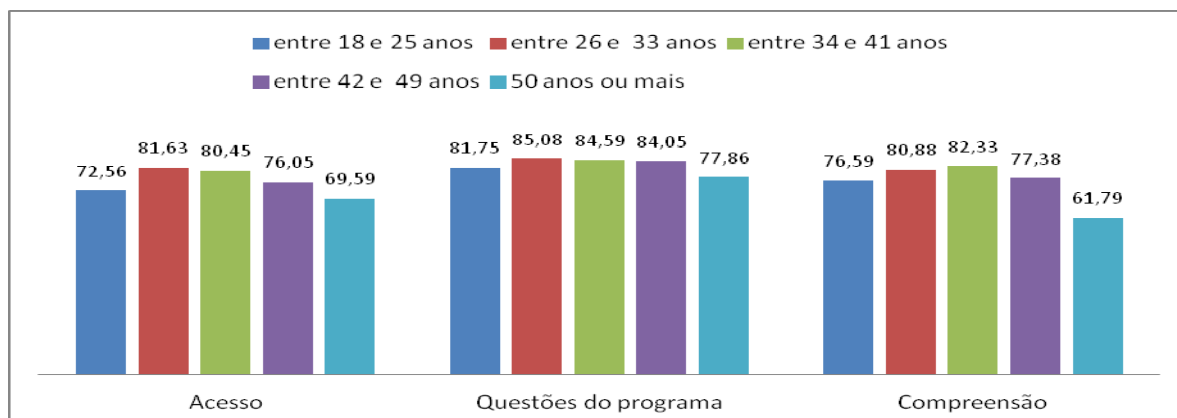


Figura 15 – Gráficos da qualidade percebida pelos discentes quanto a faixa de idade II  
Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados da pesquisa

Quanto ao tipo de ensino médio cursado pelos respondentes, os fatores determinantes da qualidade dos serviços de apoio local da EaD foram avaliados conforme apresentado na Figura 16.

Observa-se que todos os fatores foram avaliados como possuindo qualidade tolerada pelos respondentes que cursaram ensino médio comum e supletivo. Já os respondentes que cursaram ensino médio técnico avaliam o fator 'Aspectos acadêmicos' como possuindo qualidade satisfatória e os demais fatores como possuindo qualidade tolerada.

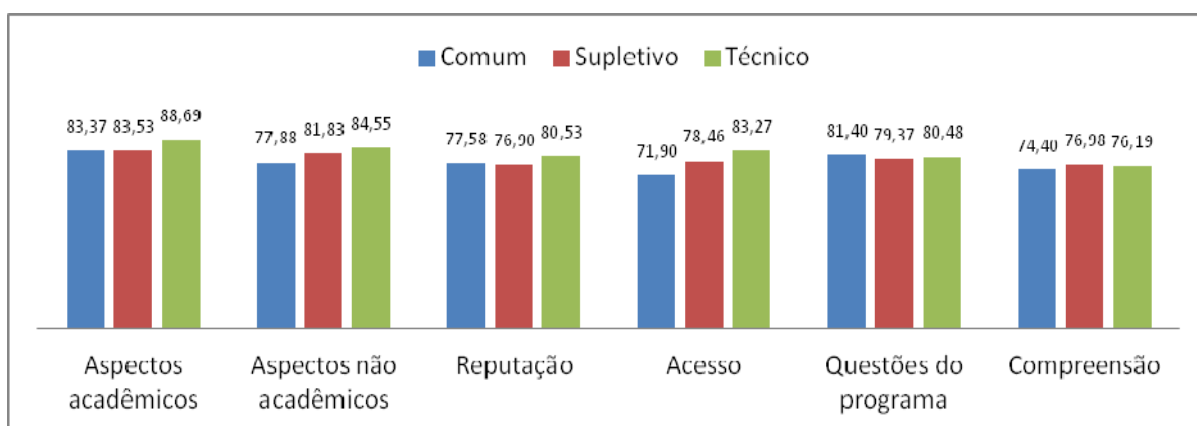


Figura 16 – Gráficos da qualidade percebida pelos discentes quanto ao tipo de ensino médio cursado  
Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados da pesquisa

Quanto ao grau acadêmico dos cursos os fatores determinantes da qualidade dos serviços foram avaliados pelos respondentes conforme apresenta a Figura 17.

Os respondentes do grau bacharelado são representados por discentes dos cursos Administração e Serviço Social.

Os respondentes do grau licenciatura são representados por discentes dos cursos Artes Visuais, Educação Física, Geografia, História, Matemática, Pedagogia, Química e Sociologia.

Os respondentes do grau tecnologia são representados por discentes dos cursos Comercio exterior, Gestão Comercial, Gestão da Produção Industrial, Gestão de Recursos Humanos, Gestão do Turismo, Gestão Pública, Logística, Marketing, Processos Gerenciais.

Os respondentes do grau bacharelado avaliam os fatores 'Aspectos acadêmico', 'Aspectos não acadêmicos' e 'Reputação' como possuindo qualidade tolerada. Já os fatores 'Acesso', 'Questões do programa' e 'Compreensão', foram avaliados como possuindo qualidade satisfatória.

Os respondentes do grau licenciatura avaliam todos os fatores como sendo de qualidade tolerada. Já os respondentes que cursam tecnologia avaliam os fatores 'Acesso' e 'Compreensão' como sendo de qualidade tolerada, e os demais fatores foram avaliados como possuindo qualidade satisfatória.

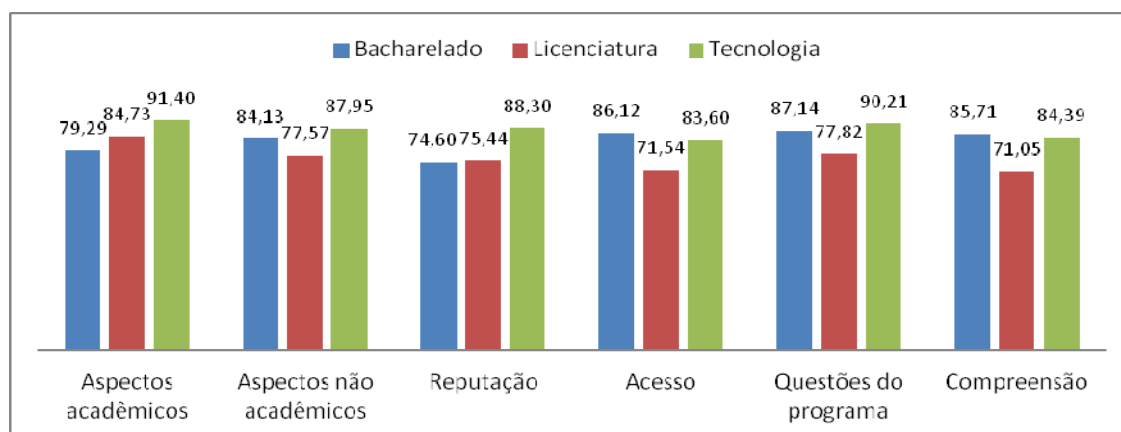


Figura 17 – Gráficos da qualidade percebida pelos discentes quanto ao grau acadêmico dos cursos  
Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados da pesquisa

Quanto à avaliação dos fatores determinantes da qualidade dos serviços, quanto ao número de graduações dos respondentes ao concluir o curso é apresentada conforme a Figura 18.

Os respondentes que cursam a primeira graduação avaliam os fatores 'Aspectos acadêmicos', 'Aspectos não acadêmicos' e 'Questões do programa' como possuindo qualidade satisfatória. Já os fatores 'Reputação', 'Acesso' e 'Compreensão' foram avaliados como possuindo qualidade tolerada.

Os respondentes que cursam a segunda e terceira graduação avaliam todos os fatores como possuindo qualidade satisfatória.

Observa-se que os respondentes que cursam a primeira graduação apresentam melhor avaliação em todos os fatores determinantes da qualidade dos serviços de apoio local da EaD.



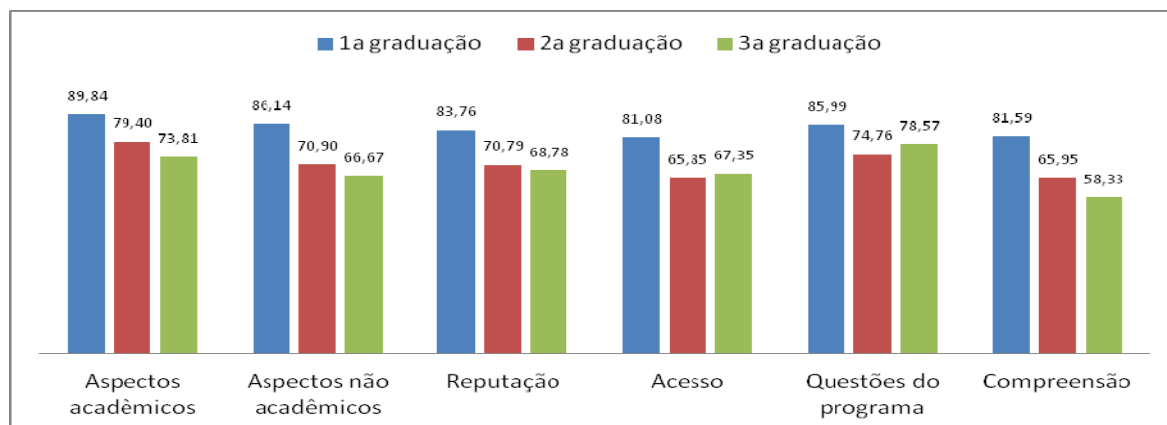


Figura 18 – Gráficos da qualidade percebida pelos discentes quanto ao número de graduações ao concluir o curso

Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados da pesquisa

#### 4.2.4 AVALIAÇÃO GERAL DA QUALIDADE PERCEBIDA PELOS DISCENTES

Para avaliar de forma geral a medida da qualidade percebida pelos discentes foram consideradas as respostas dadas em todos os itens dos 70 (setenta) questionários respondidos.

Cada conjunto de respostas agrupado por fator determinante de qualidade foi convertido para a nova escala que vai de 14,29 (quatorze vírgula vinte e nove) a 100 (cem), conforme apresentado anteriormente. Após a conversão foi retirada a média de todas as novas escalas apresentadas por fator, apontadas por todos os 70 (setenta) respondentes. O resultado desta média foi 81,17 (oitenta e um vírgula dezessete), o que equivale à avaliação geral dos serviços de apoio local, dos polos da Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte, como possuindo qualidade tolerada.

O gráfico apresentado na figura 19, aponta o número de avaliações (satisfatória, tolerada e insatisfatória) apresentadas pelos 70 (setenta) respondentes para cada fator determinante da qualidade dos serviços de apoio local da EaD.

O fator que apresenta o maior número de avaliações da qualidade como insatisfatórias é 'Compreensão', avaliado assim por 11(onze) respondentes. Já o fator com o menor número de avaliações da qualidade como insatisfatórias foi 'Aspectos acadêmicos' com 5 (cinco) respondentes.

O fator que apresentou o maior número de avaliações da qualidade como satisfatórias foi 'Aspectos acadêmicos' com 51 (cinquenta e um) respondentes. e o

fator que apresentou o menor número de avaliações da qualidade como satisfatórias foi 'Acesso' com 34 (trinta e quatro) respondentes.

O fator que apresentou o maior número de avaliações da qualidade como tolerada foi 'Acesso' com 26 (vinte e seis) respondentes. Já o fator que apresentou o menor número de avaliações da qualidade como tolerada foi 'Questões do programa' com 10 (dez) respondentes.

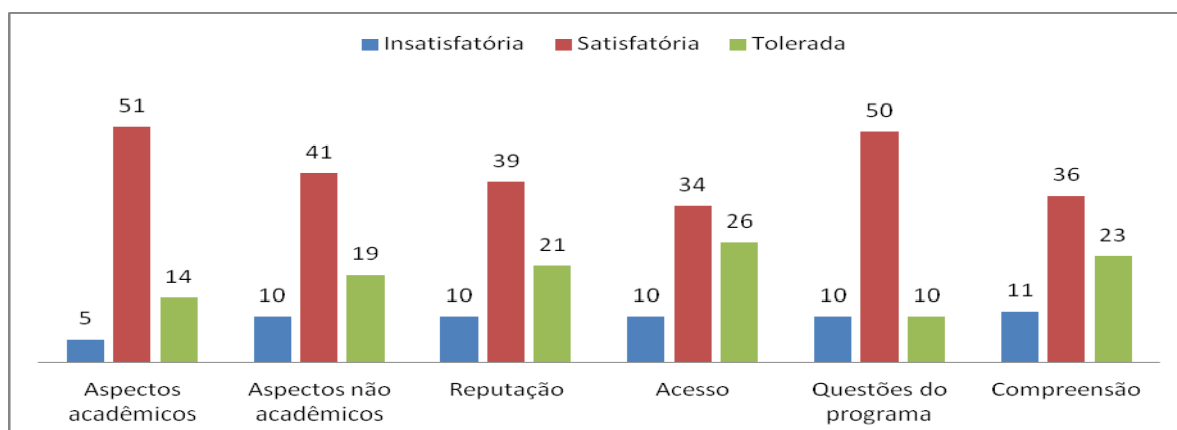


Figura 19 – Gráficos quanto ao número de respondentes por tipo de avaliação  
Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados da pesquisa

Ao classificarmos os respondentes considerando a forma como foi realizado o preenchimento dos questionários se em papel ou *online*, temos os gráficos apresentados na figura 20.

Observando os gráficos da figura 18 é possível verificar que os discentes que responderam questionário em papel avaliam melhor todos os fatores determinantes da qualidade dos serviços de apoio local da EaD, do que os discentes que responderam ao questionário *online*.

Essa melhor avaliação por parte dos discentes que responderam questionário em papel, pode ser explicada, devido os discentes estarem presentes no polo no momento da coleta. O local pode influenciar as avaliações, principalmente devido à presença dos tutores e coordenadores de polo no momento do preenchimento do questionário. Já os discentes que responderam ao questionário *online*, puderam preenchê-lo em local neutro, o que assegurou a inexistência de influências no momento da avaliação.

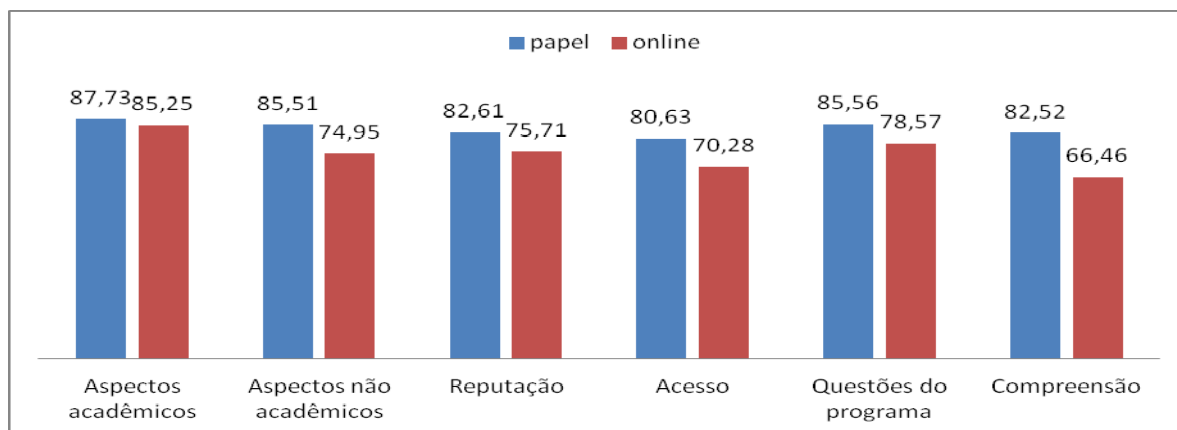


Figura 20 – Gráficos da qualidade percebida pelos discentes quanto tipo de questionário respondido  
Fonte: Elaborado pelo autor a partir de dados da pesquisa

Os discentes que responderam ao questionário em papel avaliam o fator 'Aspectos acadêmicos' como possuindo qualidade satisfatória e os demais fatores como possuindo qualidade tolerada.

Já discentes que responderam ao questionário *online* avaliam todos os fatores como possuindo qualidade tolerada.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho buscou, a partir da adaptação do instrumento HEdPERF (ABDULLAH, 2006a), analisar a medida da qualidade dos serviços prestados nos polos de apoio presencial implantados na Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte, percebida pelos discentes.

O desenvolvimento deste estudo foi iniciado a partir da pesquisa sobre as características da Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte (área de realização da pesquisa) e também por pesquisa que quantificou os polos de apoio presencial implantados na região, essa ação deu suporte à confecção da primeira parte do questionário.

A Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte possui, segundo o sistema E-MEC, 83 (oitenta e três) polos de apoio presencial, que oferecem cursos de graduação EaD, distribuídos em 16 (dezesesseis) cidades, das 39 (trinta e nove) cidades que compõe a região. A cidade de São José dos Campos possui 21 (vinte e um) polos, pouco mais de um quarto dos polos do vale.

Dando sequência ao desenvolvimento do questionário foi elaborada a segunda parte, a partir do Critério de Classificação Econômica Brasil (CRITÉRIO BRASIL, 2013), que buscava identificar os respondentes também por características socioeconômicas.

A terceira parte do questionário foi desenvolvida adaptando o instrumento de medição da qualidade do serviço HEdPERF (ABDULLAH, 2006a), adaptação esta baseada na revisão de literatura com ênfase no conteúdo dos Referenciais de Qualidade Para Educação Superior a Distância – MEC (BRASIL, 2007).

Em seguida foi aplicado um pré-teste em uma população reduzida com características similares a dos respondentes da pesquisa, as alterações sugeridas foram incorporadas ao questionário.

Com o questionário pronto iniciou-se os pedidos de solicitação de autorização junto aos polos, dos 83 (oitenta e três) polos da região cadastrados no sistema E-MEC, ([emec.mec.gov.br](http://emec.mec.gov.br)), onde eram oferecidos cursos de graduação.

Dos 83 (oitenta e três) polos cadastrados apenas 75 (setenta e cinco) realmente existiam, constatou-se que 8 (oito) polos não constavam como existentes nos sites das IES e também eram informados como inexistentes por funcionários em

contatos telefônicos com essas IES. Esse fato é muito intrigante, (como esses polos possuem registro no sistema E-MEC se estes nem mesmo existem fisicamente?) então, é adotada aqui uma compreensão de que esse 8 (oito) polos são mantidos como reserva de mercado, para demandas futuras por parte da IES a qual deveriam ser vinculados (mantidos) e entende-se também que a legislação e a fiscalização não se opõem a esta situação.

Do total de 75 (setenta e cinco) polos que oferecem cursos de graduação EaD existentes na região, apenas 6 (seis) polos autorizaram coleta de dados junto a seus discentes, o que equivale a apenas 8% (oito por cento) do total de polos implantados na Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte.

Os motivos que levaram a um número tão reduzido de autorizações foram identificados como:

- Falta de autonomia dos coordenadores dos polos;
- Dificuldades de comunicação com as IES (os contatos de telefone e e-mail dos sites das instituições, bem como os contatos sugeridos por funcionários dos polos não possibilitavam acesso a profissionais com a autonomia esperada; além de falta de retorno dos contatos enviados);
- Perda ou falta de retorno dos termos encaminhados, por funcionários das IES, aos departamentos responsáveis;
- Indefinição sobre a responsabilidade pela concessão da autorização entre as IES e Mantenedores do polo (muitos polos são administrados por mantenedores que não pertencem as IES, um modelo similar ao adotado por franquias);
- Falta de retorno dos termos de compromisso para realização de pesquisas junto aos cursos por parte das IES federais.

O baixo índice de aceitação reflete a insegurança dos gestores, mantenedores e IES responsáveis por esses polos. Não foi possível aferir o que motivaria essa insegurança, visto que além de uma única recusa, os responsáveis pelos polos não respondiam às solicitações.

As dificuldades relatadas refletiram diretamente nos números da população e amostra da pesquisa.

Entende-se que o conhecimento da medida da qualidade dos serviços prestados, percebida por seus principais clientes (discentes), poderia ser de grande importância para identificação (conhecer) dos determinantes críticos de qualidade, essenciais para o desenvolvimento de melhorias nos serviços desses polos.

Frente a dimensão das negativas pode-se supor aqui que os serviços prestados por esses polos poderiam ser avaliados por seus discentes como possuindo qualidade inferior a satisfatória ou tolerada.

Já o processo de coleta de dados também apresentou algumas dificuldades identificadas como:

- Dificuldade em encontrar os discentes nos polos nos dias de atividades presenciais;
- Problemas com a liberação dos endereços eletrônicos dos discentes para envio do questionário online;
- Dificuldades na negociação para inserção de chamadas da pesquisa no AVA para acesso ao questionário online.

As dificuldades no processo de coleta de dados refletem os números da amostra da pesquisa – 70 (setenta) respondentes de uma população estimada em aproximadamente 1100 (mil e cem) discentes.

A baixa amostra diminui o nível de confiança da pesquisa, pois a margem de erro de 11,34% (onze vírgula trinta e quatro por cento) ultrapassa os 10% que segundo o software de questionários online SurveyMonkey (<https://pt.surveymonkey.com/mp/sample-size/>), ferramenta amplamente utilizada em pesquisas, não é recomendada.

Considerando que a amostra de pesquisa foi obtida por acessibilidade, independente das dificuldades estatísticas, os respondentes da Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte são classificados em sete classes socioeconômicas diferentes (A1, A2, B1, B2, C1, C2 e D), destes a maioria tem mais de 25 anos. Do total de respondentes da região 74,3% (setenta e quatro vírgula três por cento) estão cursando a primeira graduação.

De uma forma geral os discentes, que cursam graduação EaD na Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte, avaliam os serviços prestados nos polos de apoio presencial como possuindo qualidade tolerada.

Já em uma análise dos serviços prestados nos polos de apoio presencial à luz de seus fatores determinantes da qualidade, os discentes da graduação EaD avaliam o fator 'Aspectos acadêmicos' como possuindo qualidade satisfatória e os demais fatores como possuindo qualidade tolerada. Também é importante destacar que os fatores 'Acesso' e 'Compreensão' apresentam menores valores de avaliação pelos discentes.

Os discentes que responderam a questionários em papel avaliam todos os fatores determinantes da qualidade dos serviços de apoio local da EaD melhor do que os discentes que responderam a questionários online. Esta melhor avaliação pode ser explicada pela presença dos tutores e coordenadores de polo no momento do preenchimento dos questionários, o que não aconteceu no preenchimento dos questionários online.

Por esta ser uma pesquisa que se refere análise da qualidade do apoio presencial da EaD, tema pouco estudado, foram levantadas algumas sugestões para pesquisas futuras baseadas nas dificuldades aqui relatadas.

Sugere-se aos interessados nos temas relacionados à qualidade dos serviços do apoio presencial a EaD desenvolverem novas pesquisa focando, (a) os tipos de parcerias instituídas entre IES e mantenedores de polos; (b) o papel dos coordenadores de polo e a existência de acúmulo de cargo por esses profissionais; (c) a qualidade da comunicação polos/IES, polo/discente e discente/IES; (d) o índice de frequência dos discentes da graduação EaD em dias programados para atividades presenciais obrigatórias; (e) motivos que levam polos inexistentes fisicamente possuírem cadastro no sistema E-MEC e como a legislação e a fiscalização tratam essa situação; (f) propostas de políticas públicas que regulem a qualidade dos serviços prestados nos polos de apoio presencial a EaD.

## REFERÊNCIAS

- ABDULLAH, F. The development of HEdPERF: a new measuring instrument of service quality for the higher education sector. **International Journal of Consumer Studies**, v. 30, n. 6, p 569–581, Nov. 2006a.
- ABDULLAH, F. Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF. **Marketing Intelligence & Planning**, [S.l.], v. 24, n. 1, p. 31-47, 2006b.
- ALBAGLI, S. Conhecimento, inclusão social e desenvolvimento local. **Inclusão Social**. Brasília. v. 2. nº 2. 2006.
- ALBAGLI, S. Globalização e espacialidade: o novo papel do local. In: CASSIOLATO, J.E. e LASTRES, H.M.M. (orgs). **Globalização e inovação localizada: experiências de sistemas locais do Mercosul**. Brasília: IBICT/MCT, 1999.
- ALBUQUERQUE, F. **Desenvolvimento econômico local e distribuição do progresso técnico: uma resposta às exigências do ajuste estrutural**. Banco do Nordeste. Fortaleza. 1998.
- ALONSO, K. M. Educação a distância no Brasil: A busca de identidade. In: PRETI, O. (org). **Educação a distância: Inícios e indícios de um percurso**. Nead/IE – UFMT. Cuiabá: UFMT, p. 57-74, 1996.
- ALVES J. R. M. **Educação a Distância e as novas tecnologias de informação e aprendizagem**. Disponível em: <  
[http://www.educadores.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/2010/artigos\\_teses/EAD/EDUCADIST.PDF](http://www.educadores.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/2010/artigos_teses/EAD/EDUCADIST.PDF) >. Acesso em: 13 de outubro de 2012.
- AMARAL FILHO, J. **A Endogeneização no Desenvolvimento Econômico Regional e Local**. Rio de Janeiro: IPEA, 2001.
- AMARO, A.; PÓVOA, A.; MACEDO, L. **A arte de fazer questionários**. Relatório de pesquisa. Porto (Pt): Faculdade de Ciências, Departamento de Química da Universidade do Porto, 2005.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EMPRESAS DE PESQUISA. **Critério de classificação econômica Brasil**. São Paulo: ABEP; 2013. Disponível em: [www.abep.org/novo/Content.aspx?ContentID=835](http://www.abep.org/novo/Content.aspx?ContentID=835). Acesso em 27 de maio de 2007.
- BANDEIRA, M. L.; GONÇALVES, C. A.; VEIGA, R. T.; HUERTAS, M. K. Z. Avaliação da qualidade do ensino de pós-graduação: elementos para a construção e validação de um instrumento de pesquisa. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 22., 1998, Foz do Iguaçu. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 1998.
- BANDEIRA, P. Participação, articulação de atores sociais e desenvolvimento regional. **Texto para discussão**. n. 630. Brasília: IPEA, 1999.



BARROS, R. P.; MENDONÇA, R. Investimentos em educação e desenvolvimento econômico. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, **Texto para discussão** n. 525, Rio de Janeiro, nov.1997.

BERMAN, M. **Tudo que é sólido desmancha no ar**. São Paulo: Companhia das Letras, 1986.

BERTOLINI, S.; BRAVO, G. **Social Capital**, a Multidimensional Concept. 2004. Disponível em: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.197.1952&rep=rep1&type=pdf>. Acesso em: 17 de fevereiro de 2013.

BISQUERRA, R.; SARRIERA, J.C.; MARTINEZ, F. **Introdução à estatística: enfoque informático com o pacote estatístico SPSS**. Porto Alegre: ArtMed, 2004.

BOURDIEU, P. Le capital social: notes provisoires, **Actes Rech. Sci. Soc.**,v. 31, p. 2-3, 1980.

BRAGA, R; CARVALHO, P.F. **Cidade: espaço da cidadania**, 2004. Disponível em: <http://www.geoideias.com.br/artigos/CIDADECIDADANIA.pdf> Acesso em: 30 de maio de 2013.

BRAIDA, F.; COLCHETE FILHO, A.; MAYA-MONTEIRO, P. O potencial do ensino a distância mediado por computador (E-learning) para a flexibilização do conhecimento e para o desenvolvimento regional. In: Congresso da Associação Portuguesa para o Desenvolvimento das Regiões, 11., 2005, Faro-Portugal. **Anais...** Faro-Portugal, 2005. Disponível em: [http://www.ufjf.br/frederico\\_braida/files/2011/02/2005\\_O-potencial-do-ensino-a-dist%C3%A2ncia.pdf](http://www.ufjf.br/frederico_braida/files/2011/02/2005_O-potencial-do-ensino-a-dist%C3%A2ncia.pdf). Acesso em: 19 de janeiro de 2013.

BRASIL, Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado, 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm). Acesso em: 28 de junho de 2012.

BRASIL, MEC. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira– INEP. **Censo Escolar da Educação Básica de 2009**. Brasília: INEP, 2009.

BRASIL, MEC. Secretaria de Educação a Distância - SEED. NEVES, C. M. C. **Referenciais de Qualidade Para Cursos a Distância**. Ministério da Educação. Brasília, 2003.

BRASIL, MEC. Secretaria de Educação a Distância – SEED. **Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância**. Ministério da Educação. Brasília, 2007.

BRASIL. Decreto n. 5.622, de 19 de dezembro de 2005. Regulamenta o art. 80 da Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 20 dez. 2005.

BRASIL. Portaria Normativa Nº 2, de 10 de janeiro de 2007. Dispõe sobre os procedimentos de regulação e avaliação da educação superior na modalidade a distância. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 11 jan. 2007.

BRESSER-PEREIRA, L. C. A crise financeira global e depois. Um novo capitalismo?, **Novos Estudos Cebrap**, n.86, p.51-72, março. 2010.

BRESSER-PEREIRA, L. C. O conceito histórico de desenvolvimento econômico. São Paulo: FGV/EESP; **Texto para Discussão**, n. 157, 2006. Disponível em: <<http://www.bresserpereira.org.br>>. Acesso em: 22 de janeiro de 2013.

BRESSER-PEREIRA, L. C. **O processo histórico do desenvolvimento econômico**. Disponível em: <<http://www.bresserpereira.org.br/papers/2007/07.21.ProcessoHistoricoDoDesenvolvEconomico-Agosto23.pdf>>. Acesso em: 20 de março de 2013.

BRESSER-PEREIRA, L. C.; NAKANO, Y. Uma estratégia de desenvolvimento com estabilidade. **Revista de Economia Política**, São Paulo, v. 21, n. 3, p. 146-177, 2002.

BRITO, T. M. A. Reflexões Sobre a Região. In: Encontro de Geógrafos da América Latina, X, 2005, São Paulo. **Anais...** São Paulo: USP/FFLCH, 2005. 1 CD-ROM, p. 2469-2477.

BURT, R. S. The Contingent Value of Social Capital. **Administrative Science Quarterly**, Ithaca, v. 42, n. 2, p. 339-365, Junho. 1997.

CAIADO, A. S., SANTOS, S. M. O urbano paulista: a constituição de novas espacialidades. In: Encontro Nacional de Estudos Populacionais, 12., 2000, Caxambu. **Anais eletrônicos...** ABEP, 2000. Disponível em: <<http://www.abep.nepo.unicamp.br/docs/anais/pdf/2000/Todos/Poster/O%20urbano%20Paulista%20-%20A%20Constitui%C3%A7%C2%A6o%20de%20Novas....pdf>>. Página 20. Acesso em: 05 de janeiro de 2013.

CARMO, S. C. B. **Baixada Santista**: câmara e agenda 21. 2005. Disponível em: <http://www.novomilenio.inf.br/baixada/bs001.htm>. Acessado em: 30 maio de 2013.

CASSIOLATO, J. E.; LASTRES, H. Sistemas de Inovação: políticas e perspectivas, **Parcerias Estratégicas**, n. 08, p. 237-255, 2000.

CHAGAS, A. T. R. O questionário na Pesquisa Científica. **FECAP**, Campinas, v. 1, n.1, jan./fev./mar., 2000.

CHAGAS, L. R.; COSTA, H. G.; SANT'ANNA, A. P. Adaptação ao Modelo Hedperf para o Mapeamento da Percepção dos Discentes de uma Escola de Idiomas. **Pesquisa Operacional para o Desenvolvimento**, v. 3, n. 3, p. 242-268, 2011.

CHAIM, D. F.; MARTINELLI, C. R.; DE AZEVEDO, M. M.. Educação superior tecnológica: diagnóstico da qualidade por meio da escala HEdPERF. Workshop de Pós-Graduação e Pesquisa, 7, 2012, São Paulo. **Anais...** São Paulo: Centro Paula Souza, 2012.

CHAVES, E. O. C. Tecnologia na Educação. Ensino a Distância e Aprendizagem Mediada pela Tecnologia: Conceituação Básica. São Paulo. **PUC-Revista Educação**, Ano 3, n 7, nov. 1999. Disponível em: <http://www.chaves.com.br/TEXTSELF/EDTECH/EAD.htm>. Acesso em: 20 de junho 2012.

COSTA, J. C. Modelos de Educação Superior a Distância e a Implementação da Universidade Aberta do Brasil. In: **Revista Brasileira de Informática na Educação**. [S.L.], Vol.15, nº 2, Mai/Ago de 2007. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.sbc.org.br/?module=Public&action=PublicationObject&subject=0&publicationobjectid=93>>. Acesso em: 12 de maio 2012.

CRITÉRIO BRASIL. **Critério de Classificação Econômica Brasil**. São Paulo: ABEP - Associação Brasileira de Empresas de Pesquisa; 2013. Disponível em: <<http://www.abep.org/novo/FileGenerate.ashx?id=297>>. Acesso em: 21 julho de 2013.

CRONIN Jr, J. J.; TAYLOR, S. A. Measuring service quality: a reexamination and extension. **Journal of Marketing**, Chicago, v. 56, n. 03, p.55-68, Jul. 1992.

CUNHA, A. L. **Educação e desenvolvimento social no Brasil**. Rio de Janeiro: F. Alves, 1985.

D'ARAUJO, M. C. **Capital social**. 2 ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2010.

DELORS, J. Os quatro pilares da educação. In: DELORS, J. (Coord.). **Educação: um tesouro a descobrir**. São Paulo: Cortez, 2001.

DESCHAMPS, M. **Avaliação de Qualidade no Ensino Superior: Aplicação dos Modelos Hedperf e Servperf na Faculdade de Tecnologia SENAI/SC-Blumenau**. 2007. 194 f. Mestrado (Programa de Pós-Graduação em Administração)–Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2007.

DINIZ, C. C.; GONÇALVES, E. Economia do conhecimento e desenvolvimento regional. In: DINIZ, C. C.; LEMOS, M. B. **Economia e território**. Belo Horizonte: Editora da UFMG, 2005.

DOWBOR, L. **Educação e desenvolvimento local**. 2006. Disponível em: <http://fundacaoalphaville.org.br/wp-content/themes/twentyten/pdf/educacao-e-desenvolvimento-local.pdf>. Acesso em: 20 de fevereiro de 2013.

FERREIRA, Z. N., MENDONÇA, G. A. A. O perfil do aluno de educação a distância no ambiente TELEDUC. In: Congresso Brasileiro de Educação à Distância, 13., 2007, Curitiba. **Anais...** Curitiba: ABED, 2007. p. 1-10.

FORTES, V. C.; CORREIA, M. R.; BARROS FILHO, A. C.; SANTOS, R. B. C. Avaliação da qualidade no ensino superior: aplicação do modelo hedperf em uma ies privada. In CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 7, 2011, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: FIRJAN, 2011.

FREITAS, R. **Regiões Metropolitanas: uma abordagem conceitual**. Recife: Humanae, v. 1, n.3, dez. 2009.

FURTADO, C. **Desenvolvimento e subdesenvolvimento**. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 1961.

GALE, B. T. **Gerenciando o valor do cliente**: criando qualidade e serviços que os clientes podem ver. São Paulo: Pioneira, 1996.

GIL, A. C. Por uma sociologia da cidade e da região. **Caderno de Pesquisa**. CEAPOG-Imes, São Caetano do Sul, n. 4, p. 23-34, 2001.

GIL, A. C.; OLIVA, A. C.; SILVA, E. C. Turismo e Regionalidade. **Revista Turismo Visão e Ação**, Itajaí, v. 11, n 01, p. 92-111, jan - abr. 2009.

GOMES, C. J.; CALDEIRA, H. As TIC na formação de professores para um maior desenvolvimento de atitudes reflexivas. In: **Enseñanza de Las Ciencias**. [S.L.], 2005. Disponível em: [http://ddd.uab.cat/pub/edlc/edlc\\_a2005nEXTRA/edlc\\_a2005nEXTRAp315ticfor.pdf](http://ddd.uab.cat/pub/edlc/edlc_a2005nEXTRA/edlc_a2005nEXTRAp315ticfor.pdf). Acesso em: 20 de junho de 2012.

GOMES, P. C. da C. O Conceito de Região e sua Discussão. In: CASTRO, E. et al (Orgs). **Geografia: conceitos e temas**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, p. 49-76. 1995.

GONÇALVES, A. V. **O papel do designer instrucional no desenvolvimento de projetos de cursos de qualidade na modalidade ead**. 2009. 54f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização) – Universidade Federal de Itajubá, Itajubá, 2009.

GRONROOS, C. **Marketing: Gerenciamento e Serviços - A competição por serviços na hora da verdade**. Tradução Cristina Bazán – Rio de Janeiro: Ed. Campus, 1993.

HACK, J. R. Comunicação dialógica na educação superior a distância: a importância do papel do tutor. **Signo y Pensamiento**. Bogotá, Editorial P. U. Javeriana, n. 56, 2010. p. 114-123

HILHORST, J. G. M. **Planejamento regional**: enfoque sobre sistemas. Rio de Janeiro: Zahar, 1973.

HOUAISS, A.; VILLAR M. S. **Dicionário Houaiss da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Editora Objetiva; 2001.

IBGE. IBGE@CIDADES. **Censo Demográfico 2010: Educação - Amostra**. Disponível em: [www.ibge.gov.br/cidades](http://www.ibge.gov.br/cidades). Acesso em: 05 de fevereiro de 2013.

IBGE. IBGE@CIDADES. **Despesas e receitas orçamentárias e pib**. Disponível em: [www.ibge.gov.br/cidades](http://www.ibge.gov.br/cidades). Acesso em: 05 de fevereiro de 2013.

IBGE. IBGE@CIDADES. **Ensino - matrículas, docentes e rede escolar**. Disponível em: [www.ibge.gov.br/cidades](http://www.ibge.gov.br/cidades). Acesso em: 12 de janeiro de 2013.

KOTLER, P. **Administração de Marketing**. 10 ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

LANGONI, C. **Distribuição de renda e desenvolvimento econômico do Brasil**. 3. ed. Rio de Janeiro: editora FGV, 2005.

LEVY, P. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

LOYOLLA, W. O suporte ao aprendiz. In: LITTO, F.; FORMIGA, M. (orgs). **Educação à distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

MAIA, M. C.; MEIRELLES, F. S. Educação a distância e o ensino superior no Brasil. **Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância**, São Paulo, dez. 2003.

MAINARDES, E. W.; DOMINGUES, M. J. A qualidade da administração das instituições de ensino superior: um estudo multicaso em instituições privadas que oferecem cursos de graduação em Administração em Joinville, SC DOI 10.5752/P.1984-6606.2010 v10n22p9. **Revista Economia & Gestão**, v. 10, n. 22, p. 9-30, 2010.

MANFÉ, A. C. A.; MAIA, A. E. F.; BOTELHO, M. Referenciais de qualidade como base para o estudo de um curso de Bacharelado em Administração a distância: uma análise do material didático, professores e tutores. In: Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 13, 2010, Resende. **Anais...** Resende: AEDB, 2010. p.1-13

MARTELETO, R. M.; SILVA, A. B. O. Redes e capital social: o enfoque da informação para o desenvolvimento local. **Ciência e Informação**, Brasília, v. 33, n. 3, p. 41-49, set-dez. 2004.

MARX, K. **O Capital: crítica da economia política**. v 1. São Paulo: Abril Cultural, 1983

MEC. E-MEC. **Instituições de Educação Superior e Cursos**. Disponível em: <http://emec.mec.gov.br/>. Acesso em: 23 de janeiro de 2013.

MICHELOTTO, R. M.; COELHO, R. H.; ZAINKO, M. A. S. A política de expansão da Educação Superior e a proposta de Reforma Universitária do governo Lula. In: **Educar em Revista**, n. 28. Curitiba: Ed. UFPR, jul./ dez., 2006.

MORAES, R. C. C. Educação à distância e efeitos em cadeia. **Cadernos de Pesquisa**, v.40, n.140, p. 547-559, maio/ago. 2010a.

MORAES, R. C. C. **Educação a distância e ensino superior: introdução didática a um tema polêmico**. São Paulo: editora SENAC, 2010b.

MORAIS, A. M.; NEVES, I. P. **Fazer investigação usando uma abordagem metodológica mista**. Revista Portuguesa de Educação, vol. 20, n. 2, p. 75-104, 2007.

MORAN, J. M. **O que é educação a distância?** 2002. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/prof/moran/dist.htm>. Acesso em: 09 novembro de 2012.

MORAN, J. M. **Avaliação do Ensino Superior a Distância no Brasil**. Disponível em: [http://www.eca.usp.br/prof/moran/site/textos/educacao\\_online/avaliacao.pdf](http://www.eca.usp.br/prof/moran/site/textos/educacao_online/avaliacao.pdf). Acesso em: 22 de fevereiro de 2014.

MUGNOL, M. A educação à distância no Brasil: conceitos e fundamentos. **Rev. Diálogo Educ.**, Curitiba, v. 9, n. 27, p. 335-349, maio/ago. 2009.

NAFZIGER, E. W. **Economic development**, Cambridge University Press, 2006

NASCIMENTO, E. P. Educação e desenvolvimento na contemporaneidade: dilema ou desafio? In: BURSZTYN, Marcel (org.). **Ciência, ética e sustentabilidade**. São Paulo : Cortez ; 2. ed. Brasília, DF : UNESCO, 2001.

NETTO, C.; GUIDOTTI, V.; SANTOS, P. K. A evasão na EaD: investigando causas, propondo estratégias. In: Conferencia Latino Americana Sobre el Abandono de la Educación Superior, 2.,2012, Porto Alegre. **Anais eletrônicos...** PUCRS, 2012. Disponível em:[http://www.clabes2012-alfaguia.org.pa/ponencias/LT\\_1/ponencia\\_completa\\_26.pdf](http://www.clabes2012-alfaguia.org.pa/ponencias/LT_1/ponencia_completa_26.pdf). Acesso em: 27 de fevereiro de 2014.

NOVA C.; ALVES L. **Educação à distância: limites e possibilidades**. São Paulo: Futura; 2003.

OLIVEIRA, G B. Uma discussão sobre o conceito de desenvolvimento. In: **Revista da FAE**, Curitiba, v.5, n.2, p.41-48, maio-ago. 2002.

OLIVEIRA, G. B.; LIMA, J. E. S. Elementos endógenos do desenvolvimento regional: considerações sobre o papel da sociedade local no processo de desenvolvimento sustentável. **Revista da FAE**, v.6, n.2, p.29-37, mai-dez. 2003.

OLIVEIRA, M. A. N. Educação à Distância como estratégia para a educação permanente em saúde: possibilidades e desafios. **Revista Brasileira de Enfermagem**, 2007, v. 60, n. 5, p. 585-589.

PALLOFF, R. M.; PRATT, K. **O Aluno Virtual: um guia para trabalhar com estudantes on-line**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

PARASURAMAN A.; BERRY, L. L.; ZEITHAML, V. A. A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, Chicago, v. 49, n. 4, p.41-50, 1985.

PASIN, J. L. **A formação histórica e cultural do Vale do Paraíba**. 2001. Disponível em:  
<http://www.valedoparaiba.com/nossagente/estudos/A%20forma%C3%A7%C3%A3o%20hist%C3%B3rica%20e%20cultural%20do%20vale%20do%20para%C3%ADba.pdf>. Acesso em: 11 de janeiro de 2013.

POFFO, G. D.; MARINHO, S. V. Qualidade na percepção discente do curso de administração. **Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL**, v. 6, n. 2, p. 210-230, 2013.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

PUTNAN, R. **Comunidade e democracia: a experiência da Itália moderna**. Rio de

Janeiro : FGV, 1993.

QUANDT, C. O. Inovação, competitividade e desenvolvimento regional: os desafios da reestruturação produtiva do Estado. **Revista Paranaense de Desenvolvimento**. Curitiba: IPARDES, n. 91, pp.9-32, maio-ago. 1997.

RABELLO, C. **Aprendizagem na educação a distância**: dificuldades dos discentes de licenciatura em ciências biológicas na modalidade semipresencial. 2007. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro. 2007.

REIS, M. C. T.; BARBOSA, T. R. C. G.; CEZAR, L. C.. impactos dos referencias de qualidade para ead nas universidades federais mineiras. In: Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância, 10, 2013, Belém. **Anais...** Belém: UNIREDE, 2013.

RICHARDSON, R. J; PERES, J. A. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1985.

RODRIGUES, I. D. O.; SANTOS, J. D.; OLIVEIRA, T. D. Médio vale do Paraíba do Sul: Estado, "Políticas Públicas" e Organização do espaço-1930-1980, **Revista Brasileira de Geografia**, v. 54, n 2 Rio de Janeiro:IBGE, p. 57-82, Abr-jun. 1992.

SANTOS, M. Modo de produção técnico-científico e diferenciação espacial. **Revista Território**, Rio de Janeiro, v 4, n. 6, p. 5-20, jan-jun. 1999.

SÃO PAULO, Constituição (1989). **Constituição do Estado de São Paulo**. São Paulo: Assembléia Legislativa, 1989. Disponível em: <http://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/constituicao/1989/constituicao%20de%2005.10.1989.htm>. Acesso em: 30 de maio de 2013.

SÃO PAULO. **Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte**. São Paulo: Imprensa Oficial, 2012.

SCHLÜNZEN Jr., K. Educação a distância no Brasil: caminhos, políticas e perspectivas. **Educação Temática Digital**, v.10, n.2. Campinas, p.16-36, jun. 2009.

SCHUMPETER, J. A. **Teoria do desenvolvimento econômico**: uma investigação sobre lucros, capital, crédito, juro e o ciclo econômico. São Paulo: Abril Cultural, 1982.

SCHWARTZMAN, J. Um sistema de indicadores para as universidades brasileiras. in: SGUISSARDI, V. (org). **Avaliação universitária em questão**: reformas do estado e da educação superior. Campinas, SP: Autores Associados, 1997.

SEMESP. **Mapa do Ensino Superior no Estado de São Paulo**, 2012. Disponível em: [http://www.semesp.org.br/portal/pdfs/publicacoes/mapa\\_do\\_ensino\\_superior\\_sp\\_2012.pdf](http://www.semesp.org.br/portal/pdfs/publicacoes/mapa_do_ensino_superior_sp_2012.pdf) Acesso em: 01/11/2013

SEN, A. **Desenvolvimento como liberdade**. Editora Companhia das Letras, 2008.

SILVA, A. C. L. **Um panorama do ensino de graduação a distância no Brasil**, 2000. Disponível em:

<http://www.ccuec.unicamp.br/revista/infotec/artigos/anacatarina.html>. Acesso em: 16 jun. 2009.

SILVA, A. C. R. Educação a distância e o seu grande desafio: o aluno como sujeito de sua própria aprendizagem. In: Congresso Internacional de Educação a Distância, 10., 2004, Salvador. **Anais eletrônicos...** ABED, 2004. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/012-TC-A2.htm>>. Acesso em: 21 fevereiro de 2013.

SILVA, E. R. G.; RIBAS, J. C. C.; MOREIRA, B. C. M.; BATTIST, P.; PEREIRA, A. T. C. Gestão de polo de apoio presencial no sistema Universidade Aberta do Brasil: construindo referenciais de qualidade. **Novas Tecnologias na Educação**. v.8, n.3, CINTED/UFRGS. dez. 2010.

SILVEIRA, L. Z.; PATERLINE, J. D.; NAZARÉ J. de C. Educação à Distância: Uma Estratégia Competitiva no Mercado Educacional de Ensino Superior. SIMPÓSIO FUCAPE DE PRODUÇÃO CIENTÍFICA, 3, **Anais eletrônicos...** 2005. Disponível em: <http://www.fucape.br/simposio/3/artigos/luciana%20zago,%20janaina%20dardeng%20e%20%20juselli%20de%20castro.pdf>. Acesso em: 06 de fevereiro de 2013.

SOARES, I. O. EAD como prática educacional: emoção e racionalidade operativa. In: Silva, M (Org.). **Educação Online: Teorias, práticas, legislação, formação corporativa**. São Paulo: Edições Loyola; 2003. p. 89-103

STRUCHINER, M.; GIANNELLA, T. R. Formação de profissionais de saúde e educação a distância: elementos fundamentais. In: CASTRO, J. L. (Org.). **PROFAE: educação profissional em saúde e cidadania**. Brasília: Ministério da Saúde, 2002.

TAROUCO, L. M. R.; MORO, E. L. S.; ESTABEL, L. B. O Professor e os Alunos como Protagonistas na Educação Aberta e à Distância Mediada Por Computador. In: **Educar em Revista**, Curitiba, n.21, p.29-44, jan-jun.2003.

TEAS, R. K. Expectations, performance evaluation and consumers' perception of quality. **Journal of Marketing**, v. 57, p. 18-34, Out. 1993.

VIEIRA, E. T.; SANTOS, M. J. Desenvolvimento econômico regional – uma revisão histórica e teórica. **RBG&DR**, Taubaté: UNITAU, v. 8, n. 2, p. 344-369, mai-ago. 2012.

WALTER, S. A.; TONTINI, G.; DOMINGUES, M. J. C. S. Identificando oportunidades de melhoria em um curso superior através da análise da satisfação dos alunos. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 29, 2005, Brasília. **Anais...** Brasília, XXIX ENANPAD, 2005.

WOODRUFF, R. Customer Value: the next source for competitive advantage. **Journal of the Academy of Marketing Science**, Greenvale,. v. 25, n. 2, p. 139-153, 1997



ZEITHAML, V. A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L. **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations**. New York: The Free Press, 1990.

ZEITHAML, V. Consumer perceptions of Price, quality and value: a means-end model and synthesis of evidences. **Journal of Marketing**, New York, v. 52, n. 3, p. 2-22, jul.1988.

ZUIN, A.A.S. Educação a distância ou educação distante?: o Programa Universidade Aberta do Brasil, o tutor e o professor virtual. **Educação & Sociedade**, Campinas, v. 27, n. 96, p. 935-954, out. 2006.

## **APÊNDICE 1**

Questionário de levantamento da medida de qualidade dos serviços prestados pelos polos de apoio presencial ao ensino a distância.

Parte1 - Informações sobre o curso

Assinale uma opção para cada uma das questões de 1 a 3 e escreva em forma de texto a resposta da questão 4.

1- Em qual das cidades abaixo, está implantado o polo de apoio presencial que você está matriculado?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Aparecida           | <input type="checkbox"/> Caçapava         |
| <input type="checkbox"/> Cachoeira Paulista  | <input type="checkbox"/> Campos do Jordão |
| <input type="checkbox"/> Caraguatatuba       | <input type="checkbox"/> Cruzeiro         |
| <input type="checkbox"/> Guaratinguetá       | <input type="checkbox"/> Ilhabela         |
| <input type="checkbox"/> Jacareí             | <input type="checkbox"/> Lorena           |
| <input type="checkbox"/> Pindamonhangaba     | <input type="checkbox"/> Roseira          |
| <input type="checkbox"/> São José dos Campos | <input type="checkbox"/> São Sebastião    |
| <input type="checkbox"/> Taubaté             | <input type="checkbox"/> Ubatuba          |

2 - Qual Instituição de Ensino Superior (IES) é apoiada pelo polo presencial que você está matriculado?

- FACULDADE AIEC - AIEC / FAAB
- CENTRO UNIVERSITÁRIO CLARETIANO - CEUCLAR
- FACULDADE DE CIÊNCIAS HUMANAS DE CRUZEIRO – FACIC
- FACULDADE EDUCACIONAL DA LAPA - FAEL
- FACULDADE DE TECNOLOGIA E CIÊNCIAS - FTC SALVADOR
- UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI – UAM
- UNIVERSIDADE BRAZ CUBAS – UBC
- UNIVERSIDADE CATÓLICA DE BRASÍLIA – UCB
- UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO – UFOP
- UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS – UFSCAR
- UNIVERSIDADE LUTERANA DO BRASIL – ULBRA
- UNIVERSIDADE METODISTA DE SÃO PAULO – UMESP
- CENTRO UNIVERSITÁRIO HERMINIO OMETTO – UNIARARAS
- UNIVERSIDADE CIDADE DE SÃO PAULO - UNICID
- UNIVERSIDADE ANHANGUERA – UNIDERP
- UNIVERSIDADE DE FRANCA - UNIFRAN
- CENTRO UNIVERSITÁRIO DA GRANDE DOURADOS – UNIGRAN
- UNIVERSIDADE METROPOLITANA DE SANTOS - UNIMES
- UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO – UNINOVE
- CENTRO UNIVERSITÁRIO INTERNACIONAL - UNINTER
- UNIVERSIDADE PAULISTA – UNIP
- UNIVERSIDADE DE SANTO AMARO - UNISA
- CENTRO UNIVERSITÁRIO DO INSTITUTO DE ENSINO SUPERIOR – COC
- UNIVERSIDADE CRUZEIRO DO SUL - UNICSUL
- UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ – UNITAU
- UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA - UNISUL
- UNIVERSIDADE NORTE DO PARANÁ – UNOPAR

3 - Que grau acadêmico possui o curso em que você está matriculado?

- Tecnologia       Bacharelado       Licenciatura

4 - Qual o nome do curso em que você está matriculado?

R. \_\_\_\_\_

Parte 2 - Informações sociais e econômicas.

Assinale uma opção para cada uma das questões.

1 - O curso em que você está matriculado é sua?

1ª graduação     2ª graduação     3ª graduação     4ª graduação

2 - Você cursou o ensino médio em?

escola pública     escola particular

3 - Quanto ao tipo de ensino médio cursado este foi?

comum     supletivo     técnico

4 - Seu sexo é?

Masculino     Feminino

5 - Qual sua faixa de idade?

abaixo de 18 anos     entre 18 e 25 anos     entre 26 e 33 anos

entre 34 e 41 anos     entre 42 e 49 anos     50 anos ou mais

6 – Indique qual a quantidade dos itens abaixo existem em sua residência

A. Televisão em cores     0     1     2     3     4 ou +

B. Rádio     0     1     2     3     4 ou +

C. Banheiro     0     1     2     3     4 ou +

D. Automóvel     0     1     2     3     4 ou +

E. Empregada mensalista     0     1     2     3     4 ou +

F. Máquina de lavar     0     1     2     3     4 ou +

G. Videocassete e/ou DVD     0     1     2     3     4 ou +

H. Geladeira     0     1     2     3     4 ou +

I. Freezer     0     1     2     3     4 ou +

(aparelho independente ou parte da geladeira duplex)

7 – Qual o grau de Instrução do chefe de sua família?

Analfabeto/ Fundamental 1 Incompleto

Fundamental 1 Completo / Fundamental 2 Incompleto

Fundamental 2 Completo/ Médio Incompleto

Médio Completo/ Superior Incompleto

Superior Completo

Parte 3 - Avaliação dos serviços oferecidos pelo polo de apoio presencial

Assinale para cada item uma nota– de (1) discordo totalmente até (7) concordo totalmente – de acordo com sua opinião sobre o serviço oferecido pelo polo.

Aspectos acadêmicos							
1- Os tutores têm conhecimento para responder as dúvidas relativas ao conteúdo do curso ou ao uso das tecnologias	1	2	3	4	5	6	7

disponíveis.							
2- Os tutores são atenciosos e corteses com os alunos.	1	2	3	4	5	6	7
3- Os tutores conhecem o material didático do curso.	1	2	3	4	5	6	7
4- Os tutores estão sempre dispostos a auxiliar os alunos no desenvolvimento das atividades individuais e em grupo.	1	2	3	4	5	6	7
5- Os tutores são bem instruídos e experientes nos seus respectivos campos de conhecimento.	1	2	3	4	5	6	7
6- Os tutores expõem com clareza os objetivos das atividades nos momentos presenciais.	1	2	3	4	5	6	7
7- Os tutores mantêm a disciplina na sala de aula.	1	2	3	4	5	6	7
8- Os tutores fomentam o hábito da pesquisa nos alunos.	1	2	3	4	5	6	7
<b>Aspectos não acadêmicos</b>							
9- Os questionamentos e reclamações são resolvidos prontamente e de forma eficiente.	1	2	3	4	5	6	7
10- A biblioteca possui acervo de livros atualizado, compatível com os cursos e com quantidade de exemplares suficientes.	1	2	3	4	5	6	7
11- As salas de aula são adequadas para os estudos.	1	2	3	4	5	6	7
12- Os equipamentos dos laboratórios são compatíveis com o número de alunos.	1	2	3	4	5	6	7
13- A secretária demonstra conhecimento dos procedimentos administrativos e disponibilidade para atender os alunos.	1	2	3	4	5	6	7
14- Os serviços oferecidos pelo polo são realizados no prazo determinado.	1	2	3	4	5	6	7
15- As instalações físicas do polo são adequadas, limpas e possuem boa aparência.	1	2	3	4	5	6	7
16- O coordenador do polo apresenta-se como responsável pelo bom funcionamento dos processos administrativos e pedagógicos que se desenvolvem na unidade.	1	2	3	4	5	6	7
17- O tempo de resposta dos professores (distantes geograficamente) para as dúvidas levantadas pelo aluno nas aulas-presenciais é adequado.	1	2	3	4	5	6	7
<b>Reputação</b>							
18- O polo tem uma boa reputação e imagem no mercado profissional da região.	1	2	3	4	5	6	7
19- Há aumento da empregabilidade para os alunos do polo.	1	2	3	4	5	6	7
20- O polo possui equipamentos em bom funcionamento e atende as minhas expectativas.	1	2	3	4	5	6	7
21- Você recomendaria esse polo para um amigo ou colega que pretende ingressar em um curso superior.	1	2	3	4	5	6	7
22- O polo colabora com o desenvolvimento da região onde está implantado.	1	2	3	4	5	6	7
23- O laboratório de informática do polo possui computadores modernos e velocidade de acesso à internet é suficiente (Internet banda larga).	1	2	3	4	5	6	7
24- O polo é uma instituição que passa segurança e confiança aos alunos.	1	2	3	4	5	6	7
25- O polo possui boa localização e aparência externa.	1	2	3	4	5	6	7
26 - Os alunos tem prazer em assistir as aulas-presenciais.	1	2	3	4	5	6	7
<b>Acesso</b>							
27- As áreas de convívio são adequadas para integração dos alunos.	1	2	3	4	5	6	7
28- O polo garante acessibilidade e utilização dos equipamentos por pessoas com deficiências em todos os ambientes de uso coletivo.	1	2	3	4	5	6	7
29- O número de funcionários apresentam-se em completa consistência com a demanda de atendimento aos estudantes, futuros estudantes e egressos.	1	2	3	4	5	6	7

30- A biblioteca do polo dispõe em seu espaço interno de locais para estudos individuais e em grupo.	1	2	3	4	5	6	7
31- O laboratório de informática do polo é de livre acesso aos alunos e promove a inclusão digital.	1	2	3	4	5	6	7
32- O polo proporciona canal de comunicação entre aluno e Instituição sede para reclamação (serviço de ouvidoria).	1	2	3	4	5	6	7
33- O horário de funcionamento do polo é conveniente para os alunos.	1	2	3	4	5	6	7
<b>Programa</b>							
34- Os tutores associam os conteúdos previstos no programa do curso com as realidades regionais.	1	2	3	4	5	6	7
35- O polo oferece cursos com um conteúdo programático atualizado.	1	2	3	4	5	6	7
36- O polo oferece cursos com planos de ensino flexíveis e estruturados.	1	2	3	4	5	6	7
37- As atividade proposta no programa condizem com a realidade de início e término do curso (no que se refere as aula presenciais e ao início e término dos módulos/semestres/anos)	1	2	3	4	5	6	7
<b>Compreensão</b>							
38- O polo entende as dificuldades financeiras dos alunos e está abertura para negociação quando necessário.	1	2	3	4	5	6	7
39- O polo possui serviço de divulgação de oportunidades de estágio e trabalho.	1	2	3	4	5	6	7
40- O polo oferece serviço de aconselhamento para os alunos.	1	2	3	4	5	6	7
41- Quando o aluno necessita de assistência, os funcionários demonstram atitude positiva e interesse em ajudar.	1	2	3	4	5	6	7

## **APÊNDICE 2**

Termo de Consentimento x

www.luigustavo.com.br/polo/

## Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Esta pesquisa está sendo realizada pelo Sr. André Vitorino Gonçalves aluno do Mestrado em Planejamento e Desenvolvimento Regional do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade de Taubaté (PPGA), como dissertação de mestrado, sendo orientada e supervisionada pela professora Dra. Elvira Aparecida Simões de Araujo.

Seguindo preceitos éticos, informamos que pela natureza da pesquisa, sua participação não acarretará em quaisquer danos, informamos ainda que será respeitado o sigilo, não constando o nome ou qualquer outro dado que possa identificá-lo. A seguir, damos as informações gerais sobre esta pesquisa, reafirmando que qualquer outra informação poderá ser fornecida a qualquer momento, pelo aluno pesquisador ou pelo professor orientador.

**TEMA DA PESQUISA**  
Análise de Polos de Apoio Presencial ao Ensino a Distância na Região Metropolitana do Vale do Paraíba.

**OBJETIVO**  
Analisar a medida da qualidade dos serviços prestados nos polos de apoio presencial implantados na Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte, percebida pelos discentes.

**PROCEDIMENTO**  
Aplicação de questionário.

**SUA PARTICIPAÇÃO**  
Responder a esta pesquisa

Após a conclusão da pesquisa, prevista para maio de 2014, uma dissertação, contendo todos os dados e conclusões, estará à disposição na Biblioteca da Universidade de Taubaté, assim como no acervo on line da Universidade de Taubaté e no banco digital de teses e dissertações da Capes.

Agradecemos sua colaboração, enfatizando que a mesma em muito contribuirá para a construção de um conhecimento atual nesta área.

Tendo ciência das informações contidas neste Termo de Consentimento, Eu

- Concordo em participar desta pesquisa
- Não Concordo em participar desta pesquisa

Próxima

PT 16:47 02/10/2013



Parte 1 - Informações sobre o curso

Assinale uma opção para cada uma das questões de 1 a 3 e escreva em forma de texto a resposta da questão 4.

1 - Em qual das cidades abaixo, está implantado o polo de apoio presencia que você está matriculado?

- Aparecida
- Caçapava
- Cachoeira Paulista
- Campos do Jordão
- Caraguatatuba
- Cruzeiro
- Guaratinguetá
- Ilhabela
- Jacareí
- Lorena
- Pindamonhangaba
- Roseira
- São José dos Campos
- São Sebastião
- Taubaté
- Ubatuba

2 - Qual Instituição de Ensino Superior (IES) é apoiada pelo polo presencial que você está matriculado?

- FACULDADE AIEC - AIEC / FAAB
- FACULDADE DE CIÊNCIAS HUMANAS DE CRUZEIRO - FACIC
- FACULDADE DE TECNOLOGIA E CIÊNCIAS - FTC SALVADOR
- UNIVERSIDADE BRAZ CUBAS - UBC
- UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO - UFOP
- UNIVERSIDADE LUTERANA DO BRASIL - ULBRA
- CENTRO UNIVERSITÁRIO HERMINIO OMETTO - UNIARARAS
- UNIVERSIDADE ANHANGUERA - UNIDERP
- CENTRO UNIVERSITÁRIO DA GRANDE DOURADOS - UNIGRAN
- UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO - UNINOVE
- UNIVERSIDADE PAULISTA - UNIP
- CENTRO UNIVERSITÁRIO DO INSTITUTO DE ENSINO SUPERIOR - COC
- UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ - UNITAU
- UNIVERSIDADE NORTE DO PARANÁ - UNOPAR
- CENTRO UNIVERSITÁRIO CLARETIANO - CEUCLAR
- FACULDADE EDUCACIONAL DA LAPA - FAEL
- UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI - UAM
- UNIVERSIDADE CATÓLICA DE BRASÍLIA - UCB
- UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS - UFSCAR
- UNIVERSIDADE METODISTA DE SÃO PAULO - UMESP
- UNIVERSIDADE CIDADE DE SÃO PAULO - UNICID
- UNIVERSIDADE DE FRANCA - UNIFRAN
- UNIVERSIDADE METROPOLITANA DE SANTOS - UNIMES
- CENTRO UNIVERSITÁRIO INTERNACIONAL - UNINTER
- UNIVERSIDADE DE SANTO AMARO - UNISA
- UNIVERSIDADE CRUZEIRO DO SUL - UNICSUL
- UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA - UNISUL

3 - Que grau acadêmico possui o curso em que você está matriculado?

- Tecnologia
- Bacharelado
- Licenciatura

4 - Qual o nome do curso em que você está matriculado?

Parte 2 - Informações sociais e econômicas

Assinale uma opção para cada uma das questões de 1 a 7

1 - O curso em que você está matriculado é sua?



Parte 2 - Informações sociais e económicas

Assinale uma opção para cada uma das questões de 1 a 7

1 - O curso em que você está matriculado é sua?

- 1ª graduação  2ª graduação  3ª graduação  4ª graduação

2 - Você cursou o ensino médio em?

- escola pública  escola particular

3 - Quanto ao tipo de ensino médio cursado este foi?

- comum  supletivo  técnico

4 - Seu sexo é?

- masculino  feminino

Qual sua faixa de idade?

- abaixo de 18 anos  entre 18 e 25 anos  entre 26 e 33 anos  
 entre 34 e 41 anos  entre 42 e 49 anos  50 anos ou mais

6 - Indique qual a quantidade dos itens abaixo existem em sua residência

- A. Televisão em cores  0  1  2  3  4 ou +  
B. Rádio  0  1  2  3  4 ou +  
C. Banheiro  0  1  2  3  4 ou +  
D. Automóvel  0  1  2  3  4 ou +  
E. Empregada mensalista  0  1  2  3  4 ou +  
F. Máquina de lavar  0  1  2  3  4 ou +  
G. Videocassete e/ou DVD  0  1  2  3  4 ou +  
H. Geladeira  0  1  2  3  4 ou +  
I. Freezer  0  1  2  3  4 ou +

(aparelho independente ou parte da geladeira duplex) (aparelho independente ou parte da geladeira duplex)

7 - Qual o grau de Instrução do chefe de sua família?

- Analfabeto/ Fundamental 1 Incompleto  
 Fundamental 1 Completo/ Fundamental 2 Incompleto  
 Fundamental 2 Completo/ Médio Incompleto  
 Médio Completo/ Superior Incompleto  
 Superior Completo

Parte 3 - Avaliação dos serviços oferecidos pelo polo de apoio presencial

Assinale para cada item uma nota - de (1) discordo totalmente até (7) concordo totalmente - de acordo com sua opinião sobre o serviço oferecido pelo polo.



Parte 3 - Avaliação dos serviços oferecidos pelo polo de apoio presencial

Assinale para cada item uma nota - de (1) discordo totalmente até (7) concordo totalmente - de acordo com sua opinião sobre o serviço oferecido pelo polo.

1- Os tutores têm conhecimento para responder as dúvidas relativas ao conteúdo do curso ou ao uso das tecnologias disponíveis.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7
2- Os tutores são atenciosos e corteses com os alunos.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7
3- Os tutores conhecem o material didático do curso.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7
4- Os tutores estão sempre dispostos a auxiliar os alunos no desenvolvimento das atividades individuais e em grupo.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7
5- Os tutores são bem instruídos e experientes nos seus respectivos campos de conhecimento.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7
6- Os tutores expõem com clareza os objetivos das atividades nos momentos presenciais.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7
7- Os tutores mantêm a disciplina na sala de aula.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7
8- Os tutores fomentam o hábito da pesquisa nos alunos.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7
9- Os questionamentos e reclamações são resolvidos prontamente e de forma eficiente.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7
10- A biblioteca possui acervo de livros atualizado, compatível com os cursos e com quantidade de exemplares suficientes.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7
11- As salas de aula são adequadas para os estudos.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7
12- Os equipamentos dos laboratórios são compatíveis com o número de alunos.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7
13- A secretária demonstra conhecimento dos procedimentos administrativos e disponibilidade para atender os alunos.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7
14- Os serviços oferecidos pelo polo são realizados no prazo determinado.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7
15- As instalações físicas do polo são adequadas, limpas e possuem boa aparência.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7
16- O coordenador do polo apresenta-se como responsável pelo bom funcionamento dos processos administrativos e pedagógicos que se desenvolvem na unidade.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7
17- O tempo de resposta dos professores (distantes geograficamente) para as dúvidas levantadas pelo aluno nas aulas-presenciais é adequado.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7
18- O polo tem uma boa reputação e imagem no mercado profissional da região.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7
19- Há aumento da empregabilidade para os alunos do polo.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7
20- O polo possui equipamentos em bom funcionamento e atende as minhas expectativas.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7
21- Você recomendaria esse polo para um amigo ou colega que pretende ingressar em um curso superior.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7
22- O polo colabora com o desenvolvimento da região onde está implantado.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7
23- O laboratório de informática do polo possui computadores modernos e velocidade de acesso à internet é suficiente (Internet banda larga).	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7
24- O polo é uma instituição que passa segurança e confiança aos alunos.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7
25- O polo possui boa localização e aparência externa.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7
26- Os alunos tem prazer em assistir as aulas-presenciais.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7
27- As áreas de convivio são adequadas para integração dos alunos.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7
28- O polo garante acessibilidade e utilização dos equipamentos por pessoas com deficiências em todos os ambientes de uso coletivo.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7
29- O número de funcionários apresentam-se em completa consistência com a demanda de atendimento aos estudantes, futuros estudantes e egressos.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7
30- A biblioteca do polo dispõe em seu espaço interno de locais para estudos individuais e em grupo.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7
31- O laboratório de informática do polo é de livre acesso aos alunos e promove a inclusão digital.	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7
32- O polo proporciona canal de comunicação entre aluno e Instituição sede para reclamação	<input type="radio"/> 1	<input type="radio"/> 2	<input type="radio"/> 3	<input type="radio"/> 4	<input type="radio"/> 5	<input type="radio"/> 6	<input type="radio"/> 7

19- Há aumento da empregabilidade para os alunos do polo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20- O polo possui equipamentos em bom funcionamento e atende as minhas expectativas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21- Você recomendaria esse polo para um amigo ou colega que pretende ingressar em um curso superior.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22- O polo colabora com o desenvolvimento da região onde está implantado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23- O laboratório de informática do polo possui computadores modernos e velocidade de acesso à internet é suficiente (Internet banda larga).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24- O polo é uma instituição que passa segurança e confiança aos alunos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25- O polo possui boa localização e aparência externa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26- Os alunos tem prazer em assistir as aulas-presenciais.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27- As áreas de convivio são adequadas para integração dos alunos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28- O polo garante acessibilidade e utilização dos equipamentos por pessoas com deficiências em todos os ambientes de uso coletivo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29- O número de funcionários apresentam-se em completa consistência com a demanda de atendimento aos estudantes, futuros estudantes e egressos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30- A biblioteca do polo dispõe em seu espaço interno de locais para estudos individuais e em grupo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31- O laboratório de informática do polo é de livre acesso aos alunos e promove a inclusão digital.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32- O polo proporciona canal de comunicação entre aluno e Instituição sede para reclamação (serviço de ouvidoria).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33- O horário de funcionamento do polo é conveniente para os alunos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
34- Os tutores associam os conteúdos previstos no programa do curso com as realidades regionais.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
35- O polo oferece cursos com um conteúdo programático atualizado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
36- O polo oferece cursos com planos de ensino flexíveis e estruturados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
37- As atividade proposta no programa condizem com a realidade de inicio e término do curso (no que se refere as aula presenciais e ao inicio e término dos módulos/semestres/anos)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
38- O polo entende as dificuldades financeiras dos alunos e está abertura para negociação quando necessário.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
39- O polo possui serviço de divulgação de oportunidades de estágio e trabalho.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
40- O polo oferece serviço de aconselhamento para os alunos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
41- Quando o aluno necessita de assistência, os funcionários demonstram atitude positiva e interesse em ajudar.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Finalizar e Enviar**

Obrigado por colaborar com esta pesquisa!