

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

DANIELA NOGUEIRA BARTKIW

**ANÁLISE COMPARATIVA DE DADOS DOS CURSOS DE EDUCAÇÃO A
DISTÂNCIA DO SESI PARANÁ ENTRE OS ANOS DE 2012 E 2013.**

CURITIBA

2014

DANIELA NOGUEIRA BARTKIW

**ANÁLISE COMPARATIVA DE DADOS DOS CURSOS DE EDUCAÇÃO A
DISTÂNCIA DO SESI PARANÁ ENTRE OS ANOS DE 2012 E 2013.**

Monografia apresentada como requisito para conclusão do Curso de Especialização em Marketing do Departamento de Administração Geral Aplicada da Universidade Federal do Paraná.

Professor Orientador: Farley Nobre

CURITIBA

2014

Análise comparativa de dados dos cursos de Educação a Distância do SESI Paraná entre os anos de 2012 e 2013.

NOBRE, Farley¹

BARTKIW, Daniela²

Resumo

Este artigo tem como proposta destacar os fatos históricos da Educação a Distância - EaD, no Brasil, bem como seus avanços tecnológicos que possibilitam a sociedade e as organizações traçarem novos caminhos para outras formas de gerar conhecimento e educação. A constante busca pela educação transformadora faz com que o ensino invista em modelos de educação tecnológica e na educação sem fronteiras, como modelos de ensino transformador, oferecendo cursos de qualificação e aperfeiçoamento profissional, extensão, graduação, e pós na modalidade EaD. Através de uma pesquisa elaborada com dados extraídos do Núcleo de Educação a Distância do Sistema FIEP, objetiva-se analisar e comparar os dados de acesso e matrículas dos cursos em EaD do SESI Paraná entre os anos de 2012 e 2013.

Palavras Chave: Educação a Distância, Ensino transformador, Tecnologia Educacional.

¹ Professor, orientador. PHD. Email: fsmnobre@gmail.com

² Acadêmica de Pós-Graduação do curso de Marketing Empresarial do Centro de Pesquisa e Pós-Graduação em Administração da UFPR. E-mail: daninbart@hotmail.com

Comparative data analysis from Distance Education courses of SESI Parana between the years 2012 and 2013.

Abstract

This article intended to highlight the historical facts of Distance Education in Brazil, as well as its technological advances that enable society and organizations form new ways to generate other forms of knowledge and education. The constant search for transformative education makes teaching invest in models for education and technology in education without borders, as models of transformative education, offering undergraduate courses of qualification and professional development, extension, and graduate school. Through a survey made with data from the Center for Distance Education of FIEP, the objective is to analyze and compare data access and enrollment in distance education courses SESI Paraná between the years 2012 and 2013.

Keywords: Distance education, Transformative Education, Educational Technology.

INTRODUÇÃO

A humanidade caminha para uma sociedade cada vez mais imersa em avanços tecnológicos. A tecnologia está presente em nosso dia a dia, gradativamente a inserimos em nossas vidas, facilitando processos humanos, modificando nossas culturas e costumes.

Este avanço permitiu que as tecnologias de informação e comunicação as TIC's, resultantes do avanço da informática com as telecomunicações, lançassem novos desafios e recursos também para a educação e modificasse o ensino, aprendizagem e a comunicação tradicional.

Aprendemos hoje por todas as modalidades possíveis, e cada um possui e apresenta uma maneira própria de aprender. Não há uma fórmula, com o avanço tecnológico mais pessoas agem com autonomia, modificando as estruturas arcaicas existentes.

Há muitas alternativas hoje para que o desejo de crescer profissionalmente se realize, e a EAD – Educação a Distância, pode proporcionar as possibilidades de novas conquistas e novos caminhos, quebrando as barreiras que existem no ensino e aprendizagem.

A EaD, é uma modalidade de ensino, onde a aprendizagem acontece quando, professor e aluno estão em ambientes físicos diferentes, em encontros assíncronos e síncronos, utilizando a tecnologia em ambientes virtuais de aprendizagem. A trilha de aprendizagem é administrada pelo aluno, com horários e turnos de estudo flexíveis, o aluno pode escolher o melhor local e horário para estudar.

A interação que denominamos a educação a distância é a inter-relação das pessoas, que são professores e alunos, nos ambientes que possuem a característica especial de estarem separados entre si. É a distância física que conduz a um hiato na comunicação, um espaço psicológico de compreensões errôneas potenciais entre os instrutores e os alunos, que precisa ser suplantado por técnicas especiais de ensino. (MOORE, 2007, p. 240)

O conteúdo é apresentado de forma interativa e intuitiva utilizando várias metodologias dependendo do objetivo de cada disciplina onde as matérias são acompanhadas através de diversas ferramentas online disponibilizadas no site de cada instituição de Ensino a Distância.

Sendo assim, a proposta deste trabalho objetiva desenvolver um estudo para analisar os dados de acesso aos cursos de EaD ofertados pelo Sistema FIEP -SESI Paraná, a fim de destacar os fatores de crescimento entre os anos de 2012 e 2013. Para tal, a metodologia a ser aplicada se vale de uma pesquisa bibliográfica de mercado pertinente da área, bem como acesso a dados internos disponibilizados para esta análise mediante a autorização do Coordenador da área para a sua utilização neste trabalho e divulgação externa.

História e desenvolvimento da EaD

A evolução dos processos educacionais no mundo e no Brasil ocorre a partir do desenvolvimento tecnológico, com a necessidade de atingir aqueles que não têm

acesso à educação tradicional, surge o método de ensino a distância capaz de romper fronteiras e ofertar capacitação profissional.

Na segunda metade do século XIX que a EaD é institucionalizada através de cursos de formação, durante a Segunda Guerra Mundial a demanda social por educação cresceu bastante, assim surgindo novas iniciativas e métodos de ensino a distância em meados de 1850, tendo o material impresso como recurso pedagógico e o envio por correspondência a forma de comunicação.

O grande crescimento da EaD se dá a partir das décadas de 60 e 70, em que várias universidades européias e de outros continentes iniciam a atuação na educação secundária e superior. O ensino passa a incorporar o áudio e o vídeo cassete, as transmissões de rádio e TV, o video texto, o video disco, o computador e recentemente a tecnologia de multimeios que combina textos, sons, imagens, instrumentos de uma fixação de aprendizagem com *feedback* imediato, e programas tutoriais informatizados.

Paralelamente a essas mudanças, novas metodologias de ensino surgem, por isso instituições, professores e alunos aos poucos precisam adaptar-se a esse novo método de ensinar e aprender. (Litto e Formiga, 2009).

Nunes (1994, p. 4-5) apresenta uma síntese sobre os elementos que compõe a EaD:

- Separação física entre professor e aluno, que a distingue do ensino presencial;
- Utilização de meios técnicos de comunicação, usualmente impressos, para unir o professor ao aluno e transmitir os conteúdos educativos;
- Previsão de uma comunicação de mão dupla, em que o estudante se beneficia de um diálogo e da possibilidade de iniciativa de dupla via; e
- Possibilidades de encontros ocasionais com propósitos didáticos e de socialização.

Essas características tornam o ensino a distância dinâmico e desafiador, tanto para alunos quanto para professores, proporciona a troca de conhecimentos e experiências mútuas através das diversas tecnologias desenvolvidas direcionadas para este modo de comunicação.

Fatos Históricos

Vários acontecimentos são responsáveis pela expansão da EaD no Brasil. Para Litto e Formiga (2009) esta modalidade de ensino apresenta uma linha de tempo muito rica, a partir da descrição dos autores sobre os fatos ocorridos, destacam-se aqui algumas datas importantes para o seu desenvolvimento no Brasil:

- 1900 Início da divulgação em jornais da época de cursos de datilografia por correspondência;
- 1923 Início dos programas radofônicos educativos;
- 1937 Lançamento da rádio MEC, incluindo na programação diversas aulas;
- 1939 Vários fatos marcam este ano, a primeira escola de EaD é fundada em São Paulo, a escola de Guerra Naval realiza um curso preparatório à distância, o presidente da época Getúlio Vargas assina o Decreto nº 5.077 em que determina que o rádio possa levar as regiões mais afastadas, diversos cursos de pecuária a odontologia;
- 1941 Surge o Instituto Universal Brasileiro, começa a atuar na formação de profissionais para o setor industrial, logo depois migra também para ensino fundamental e médio;
- 1947 O SENAC - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, e o SESC - Serviço Social do Comércio de São Paulo, iniciam as atividades com a Universidade do Ar, com o curso comercial radiofônico.
- 1955 É Lançado o primeiro livro de Educação a Distância do Brasil, de Antônio Fonseca Pimentel.
- 1961 Os cursos de alfabetização e educação de base chegam às rádios católicas, criado pela CNBB com o apoio do Governo Federal.
- 1967 A comunicação e teleaulas chegam aos satélites, até 1974 pelo INPE - Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais, no mesmo ano é instituída a Fundação Padre Anchieta com o objetivo de promover atividades educacionais por meio do rádio e televisão.
- 1968 Em Pernambuco é lançada a primeira TV universitária do Brasil.
- 1971 A Lei de Diretrizes e Bases nº 5.692, autoriza o funcionamento de cursos supletivos à distância pelos meios de comunicação: rádio, televisão, correspondência entre outros.

- 1976 O SENAC lança 40 cursos de formação profissional por meio de correspondência, rádio e TV, registra 1.403.105 matrículas, o programa permanece até 1988.
- 1978 Surge o Telecurso para o 2º Grau, com programas preparatórios para exames supletivos, realizados pela TV Cultura – SP e Fundação Roberto Marinho.
- 1979 Surgem os cursos de extensão a distância pela CAPES (Coordenação de Aperfeiçoamento Pessoal de Nivel Superior).
- 1981 É criado o Centro Internacional de Estudos Regulares, permitindo que as crianças que residem no exterior possam continuar a estudar pelo Sistema Educacional Brasileiro. No mesmo ano o Telecurso passa a atender também as últimas séries do 1º Grau e prepara os interessados para os exames supletivos.
- 1983 A Secretaria do Estado de São Paulo e a Fundação Padre Anchieta apresentam o projeto Ipê que oferece cursos para atualizar os profissionais do magistério de 1º a 2º Grau.
- 1992 É lançada a Universidade Aberta de Brasília pela lei 403/92, para cursos superiores de EaD, sendo ofertados cursos de bacharelado, licenciatura, tecnólogo e especialização.
- 1993 O SENAI - Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial, do Rio de Janeiro lança centro de EaD, com cursos de qualificação profissional.
- 1995 Os telecursos são extintos e a Fundação Roberto Marinho em parceria com a Federação das Indústrias do Estado de São Paulo (FIESP), lançam os cursos preparatórios para exame supletivo, o Telecurso 2000. Neste mesmo ano a TV do MEC passa a dedicar um canal via satélite exclusivo à educação, para professores da rede pública.
- 1996 a EaD é incluída na legislação educacional, com a nova LDB Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, reconhecendo a EaD como uma modalidade de educação no Art. 80 da Lei 9394/96.
- 2006 Prioriza-se os professores, o MEC lança a Universidade Aberta do Brasil (UAB), instituições públicas de ensino superior passam a oferecer cursos técnicos de ensino médio, públicos, e gratuitos em EaD, criados pelo MEC.
- 2011 É ofertado pela UAB o primeiro curso de mestrado voltado para a formação de docentes de matemática de escolas básicas.

É notório o avanço da EaD nas últimas décadas, que gradativamente obtém destaque e alcance mundial atingindo países de diversos patamares sociais, econômicos e educacionais.

Através do aperfeiçoamento dos correios e o desenvolvimento das novas formas de ensino atreladas as Tic's, a EaD ocorre de forma real e possibilita a inserção social ao conhecimento individual e coletivo, ajuda na construção de uma sociedade mais justa e igualitaria, onde ultrapassa barreiras da educação formal para buscar novos horizontes no acompanhamento do desenvolvimento tecnológico.

1. Os discentes da EaD

O público alvo dos cursos em EaD são pessoas que estão afastadas das áreas concentradas de escolas e universidades ou que não dispõem de tempo, meio de transporte, ou ainda, que não têm uma rotina fixa. Os cursos levam em conta o público a que se direciona, mediante dados sobre o perfil do aluno.

Esta modalidade de ensino requer dedicação, motivação, disciplina e organização, as pessoas que conseguem desenvolver essas habilidades exigidas em um curso de EaD, são bem vistas pelo mercado de trabalho, pois possuem auto-aprendizagem, concentração e administração de suas atividades.

Assim, esta modalidade de ensino permite ao estudante a compreensão dos conteúdos mediante um suporte técnico-metodológico, onde o trabalho pedagógico realizado busca priorizar as características dos estudantes de EaD para garantir a qualidade da aprendizagem.

A partir das metodologias pedagógicas produzidas são desenvolvidos os recursos didáticos úteis para o concebimento do programa. Na EaD o uso de mídias interativas são fundamentais, pois é preciso direcionar os conhecimentos de forma eficaz, e para tal as diversas mídias e softwares contribuem para que a aprendizagem ocorra, muitas vezes, de forma lúdica. É possível assim, observar alguns aspectos que segundo Telles e Polak (1999) viabilizam o conhecimento e a aprendizagem na EaD. O autor aponta que a metodologia a distância deve permitir ao aluno que o mesmo desenvolva novas ideias e perspectivas; preserve a autonomia e o pensamento crítico e iniciativa; venha a colaborar com sugestões,

opiniões e respostas nos diferentes canais de comunicação desta modalidade, mas que também interaja com a comunidade de aprendizes da qual faz parte. Um grande desafio está em fazer o discente desenvolver ordenação e clareza de ideias, e também, que o mesmo administre o material e os arquivos mediante disciplina e gerenciamento de tempo.

Assim, fica claro que em cursos a distância o aluno precisa além destas habilidades pessoais, ter acesso e, saber utilizar com alguma maestria, as tecnologias que esta modalidade implica, pois o uso de terminais de informática e seus softwares, internet, skype, email são requisitos essenciais para o acesso à informação e contato com tutores.

A Internet na modalidade EaD se torna uma ferramenta muito importante de disseminação de ideias, um ambiente inovador e dinâmico, permite que o aluno exponha a opinião, e que não siga um único caminho de pensamento.

No AVA - Ambiente Virtual de Aprendizagem, há inúmeras ferramentas que permitem ao aluno a interação com outros alunos e professores, como salas de aulas, calendário com datas e prazos das atividades, trabalhos e provas que possibilitam conversar e debater sobre os diversos conteúdos de disciplinas disponibilizados.

Além dos recursos tecnológicos utilizados e materiais didáticos especializados para o desenvolvimento das aulas à distância, o papel do tutor no processo do acompanhamento das atividades realizadas pelos alunos é fundamental para garantir a aprendizagem, sanando dúvidas sobre os conteúdos de aula, sendo também uma prerrogativa do MEC. Cabe ao tutor auxiliar o aluno, orientar, acompanhar, motivar e mediar à aprendizagem, estimular a aprendizagem autônoma, promover a troca de conhecimento e participação de todos.

Os diversos meios utilizados para se realizar um curso a distância como e-mails, videoconferência, fóruns pela internet, AVA, games, entre outros são de extrema importância para a integração entre aluno, professor e tutor. Essas ferramentas possibilitam que professores e tutores possam fazer o acompanhamento do aprendizado do aluno e avaliem quais ferramentas são mais efetivas.

Os cursos de modalidade presencial ou semipresencial necessitam de um polo para apoio das aulas, unidades operacionais que ofereçam a infraestrutura física,

tecnológica, pedagógicas e administrativas relacionadas aos cursos e programas ofertados a distância. Os pólos atuam como mediadores entre o aluno e seu processo de aprendizagem, pois buscam atender as orientações de estudos e das questões tecnológicas. Também acompanham as práticas laborais, as pesquisas e outras ações que garantam acesso às informações, além de ser o ponto de referência dos alunos para a realização de avaliações presenciais.

2. A EaD do SESI/PR e sua Metodologia

A Educação a Distância no Sistema FIEP (Federação das Indústrias do Estado do Paraná) surgiu há oito anos com o SENAI/PR, dois anos após este fato o SESI/PR inicia suas atividades na oferta de cursos a distância, destacando-se em qualidade, tecnologia e flexibilidade na realização de seus cursos.

O SESI/PR desenvolve cursos voltados a diferentes públicos e, para isso, utiliza as modalidades presencial, semipresencial e a distância onde busca atender aos diferentes estilos de aprendizagem e às diferentes realidades do público-alvo.

O Sistema FIEP desenvolve uma educação com foco na sustentabilidade, que segundo Loures (2009) objetiva preparar indivíduos capazes de desenvolver algumas habilidades essenciais como:

- Saber lidar com a complexidade;
- Integrar a mudança e o questionamento permanente;
- Possuir pensamento reflexivo e crítico;
- Ter capacidade de sistematização;
- Ser empreendedor, criar oportunidades para si e para os outros;
- Interagir e comunicar-se bem;
- Buscar a excelência pessoal e a responsabilidade socioambiental em todas as atividades;
- Compreender o mundo e ser agente de mudanças;
- Enfrentar a obsolescência acelerada dos conhecimentos e das competências;

- Saber aprender e desenvolver novas competências;
- Ter autonomia e gerenciar bem seu tempo;
- Valorizar a diversidade e os espaços plurais no trabalho e na sociedade;
- Ser flexível a mudanças;
- Ter preparo emocional para lidar com suas situações de vida.

Ao se potencializar estas habilidades se pode associar este processo a uma Educação Transformadora na busca da formação de um aluno autônomo que construa o próprio conhecimento, com base na experiência, no acesso e interação com as fontes de informação e dados, modificando o paradigma tradicional de ensino a distância.

Os objetivos educacionais e instrucionais dos cursos em EaD do SESI/PR decorrem da Educação Transformadora, que tem como princípio filosófico a Educação na Sustentabilidade, a qual, de acordo com Sachs (1993) deve considerar as dimensões Social, Econômica e Ambiental, em uma visão holística e integrada.

O público-alvo de cursos em EaD para o SESI, quer qualificar o trabalhador da indústria, com faixa etária entre 30 a 39 anos e com ensino fundamental incompleto. Estes cursos oportunizam programas de Educação Continuada voltada a uma população mais carente de conhecimento.

Os cursos de EaD do Sistema FIEP ofertados nas áreas de atuação do SESI/PR possuem a mesma qualidade dos cursos presenciais, porém com um custo mais baixo. Enfatizam estratégias definidas na educação para a Nova Indústria, e atendem prioritariamente os trabalhadores da indústria, seja por meio de ações voltadas para a empresa (atendimento corporativo) ou por meio de programas de cursos livres disponíveis para a comunidade.

Os cursos apresentam algumas características particularizadas do Sistema FIEP – SESI/PR, pois partem de uma carga horária entre 4 a 40 horas, são realizados, em sua maioria, através da internet, mas podem também estar disponíveis via videoconferência, DVD e outros recursos didáticos. O material didático elaborado para os cursos em EaD são embasados em princípios educacionais voltados ao desenvolvimento da autonomia e aprimoramento de competências.

Seguindo a Metodologia SESI para produção de solução educativa a distância as temáticas dos cursos estão relacionadas à Saúde, Lazer, Responsabilidade Social, Educação e Gestão, as definições dos temas são escolhidas a partir das necessidades identificadas juntos às Indústrias paranenses e aos sindicatos.

3. Moodle - Ambiente Virtual de Aprendizagem

Para a realização de cursos a distância ou semipresenciais, o Núcleo de Educação a Distância do Sistema FIEP utiliza a plataforma Moodle, um ambiente virtual de aprendizagem, que se adapta a diferentes estratégias pedagógicas e metodologias para a educação online e suporte aos cursos presenciais.

Os usuários tem acesso ao software em qualquer computador com internet e sistemas operacionais Windows, MAC e Linux, com um login e uma senha já cadastrados. Através deste sistema alunos/professores/facilitadores podem trocar experiências e aprender independente do local e do horário que estiverem em atividades assíncronas, podendo também participar de atividades síncronas, estando em lugares diferentes.

Silva (2011) detalha que este Sistema de Gerenciamento de Aprendizagem possibilita que o usuário realize diversas atividades do curso via internet, os recursos disponíveis para os alunos são: assistir aulas de áudio e vídeo, postar arquivos de texto e atividades, baixar conteúdos para leitura, tirar dúvidas por mensagens e e-mails, entre outros recursos.

Aos professores permite criar grupos em fóruns de discussões, chats, enquetes, calendários de aulas, postar tarefas, gerenciar notas, tirar relatórios fornecidos pela plataforma, controlar os últimos acessos, número de leituras, postagens em fóruns e controle das diversas atividades dos alunos, enviar avisos e mensagens, entre outros suportes pedagógicos e administrativos do sistema.

Cenário do Mercado de cursos a Distância no Brasil em 2014

As pesquisas sobre o mercado dos cursos de EaD são poucas, um segmento ainda não muito explorado, porém segundo um estudo publicado em janeiro de 2014 pela Confederação Nacional da Indústria, o CIN em Retratos da Sociedade Brasileira: Educação a Distância, constata-se que apenas 6% da população brasileira fez um curso a distância, a grande maioria 92% nunca realizaram um curso nessa modalidade.

Entre os 6% da população que confirmaram a experiência de estudar a distância, o maior público participante deste percentual são de pessoas com o grau de instrução superior caracterizando 17% do percentual.

Com este percentual de 92% percebe-se que a população se mostra duvidosa na efetividade do estudo não tradicional, os dados positivos e negativos ficam muito aproximados, 43% acreditam no ensino a distância, e 34% acreditam que um curso a distância não são efetivos. Para entrevistados com nível de escolaridade até a 4ª série do ensino fundamental a opinião fica dividida, 30% acreditam e 30% não acreditam na efetividade, para alunos de 5ª a 8ª do ensino fundamental e ensino médio o percentual de quem acredita nos cursos a distância fica entre 41% a 48% e de 35% a 36% para quem não acredita. O dado mais positivo é apresentado pelo público do ensino superior com um percentual de 52% de pessoas que acreditam em um ensino a distância para 35% de pessoas que não acreditam nesta modalidade de ensino.

Este relatório também analisa a opinião do cliente a respeito dos atrativos considerados mais relevantes para a decisão de optar por um curso a distância, 11 motivos são elencados e apresentados aos entrevistados, abaixo a posição das perguntas mais votadas:

1ª Pode escolher o horário em que vai estudar;

2ª O preço;

3ª Não haver deslocamentos diários para a escola/inst. de ensino;

4ª Acesso a conhecimentos não disponíveis em minha região;

5ª Acesso a novos conhecimentos e tecnologias inovadoras;

6ª Facilidade de acesso ao conteúdo/material didático;

7ª Acesso a professores especializados;

8ª Nenhuma destas/Outras;

9ª Suporte em tempo integral para tirar dúvidas;

10ª O curso escolhido só existe a distância;

11ª O curso presencial não tem vaga;

A primeira posição fica com 25% da preferência, a possibilidade de acessar os conteúdos no horário em que aluno determinar é a mais citada na pesquisa. Na segunda posição, o preço com 24%, é relevante. Os cursos de educação a distância são relativamente mais caros em sua concepção do que um curso presencial, porém ele se torna mais barato e acessível ao aluno, pois ele pode abranger uma quantidade maior de pessoas que um curso presencial, por este fato ele se torna mais acessível financeiramente. O terceiro lugar com 18% está com o quesito do aluno não precisar comparecer a uma sala de aula diariamente, economizando tempo e dinheiro para este deslocamento. As outras posições citadas no ranking ficam com porcentagens muito parecidas. E assim, pouco expressivas na pesquisa. Com os dados desta pesquisa é possível identificar que a maioria dos brasileiros acredita que a Educação a distância é uma solução para levar conhecimento e educação a um número maior de pessoas, 53% afirmam essa informação e 26% concordam parcialmente, também acreditam que a educação a distância pode impulsionar a economia brasileira, aumentando o a qualificação dos trabalhadores, 54% desta pesquisa concorda com esta afirmativa e 24% concordam em partes.

Na pesquisa destaca-se que 51% do público ainda acredita que o mercado de trabalho valoriza mais o profissional que realiza cursos regulares, os realizados em sala de aula, contra 22% que concordam em partes.

Participaram desta pesquisa 53 mulheres e 47 homens, com a média de idade entre 16 e 55 anos para mais, com renda familiar de 1 a 10 salários mínimos, com escolaridade de 4ª série do fundamental a ensino superior. As entrevistas foram aplicadas pela equipe de entrevistadores do IBOPE, por meio de questionário elaborado de acordo com os objetivos da pesquisa.

Análise de dados dos cursos de 2013 EaD SESI/PR

Dada à importância que estes cursos a distância possuem para o Sistema FIEP e a complexidade das informações, utiliza-se uma ferramenta personalizada chamada *Prestashop* muito usada para administração de lojas virtuais, modificada para as necessidades do SESI/PR, ela possibilita cruzar informações do website <http://www.eadsesipr.org.br/loja/>, onde os cursos a distância do SESI/PR estão divulgados, para administrar, e gerenciar o perfil dos usuários e aquisição de matrículas nos cursos.

A partir de uma pesquisa qualitativa e quantitativa feita através dos números extraídos da ferramenta, é possível comparar os dados dos anos de 2012 e 2013. Os elementos apresentados a partir da análise fornecem informações importantes a respeito do perfil do público alvo que procuram e adquirem os cursos de educação a distância do SESI/PR. A definição do planejamento estratégico, ações mercadológicas de marketing, divulgação e vendas tomadas pela equipe para o próximo ano, serão realizadas a partir da obtenção e conclusão destes números.

Perfil dos usuários do Portal EaD SESI/PR – 2013

Categoria pesquisa por sexo

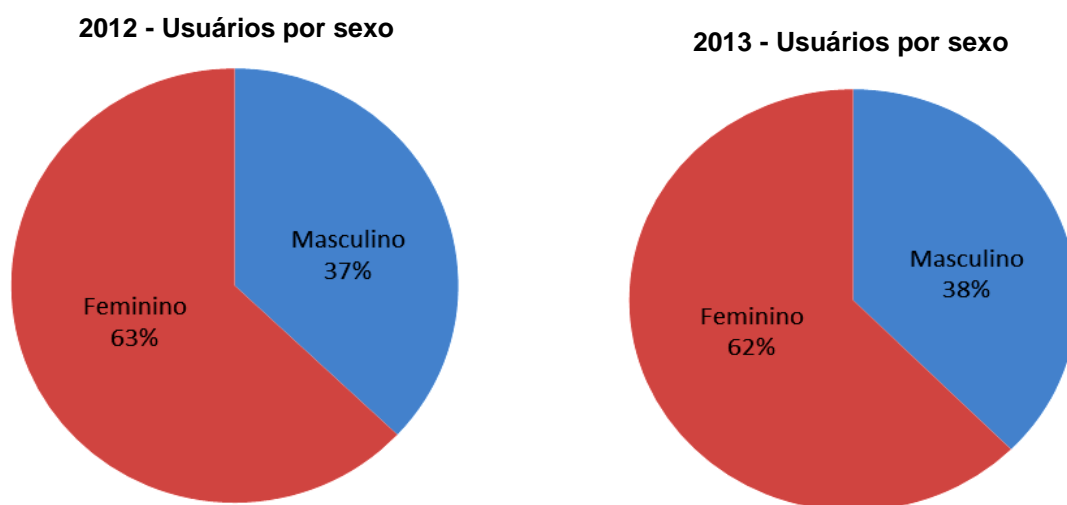


Gráfico 01 - Pesquisados por sexo

Fonte: Dados obtidos pelo Sistema próprio do departamento.

Ao analisar o público de cursos a distância ofertados pelo Sistema FIEP, entre os anos de 2012 e 2013, observa-se no gráfico 01 que não há diferença significativa. Percebe-se que a grande maioria de pessoas que realizam os cursos são mulheres caracterizando 63%, o restante são homens que abrangem 38% dos acessos. Como se trata de um site com acessos livres não se pode delimitar o número da amostra de dados realizados em todas as unidades SESI do Estado do Paraná.

Pesquisados por faixa etária.

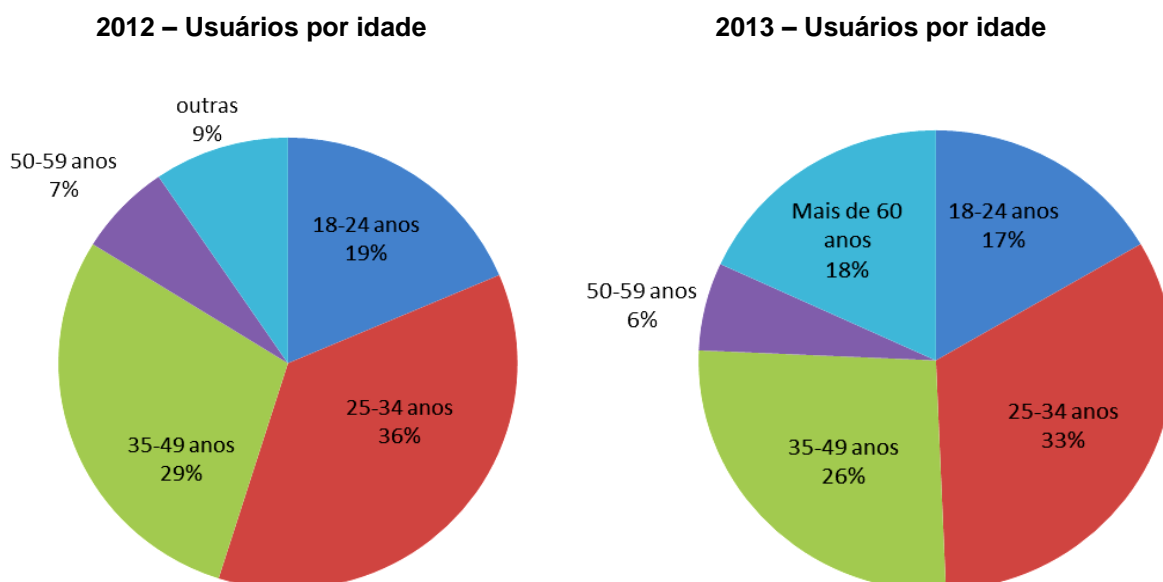


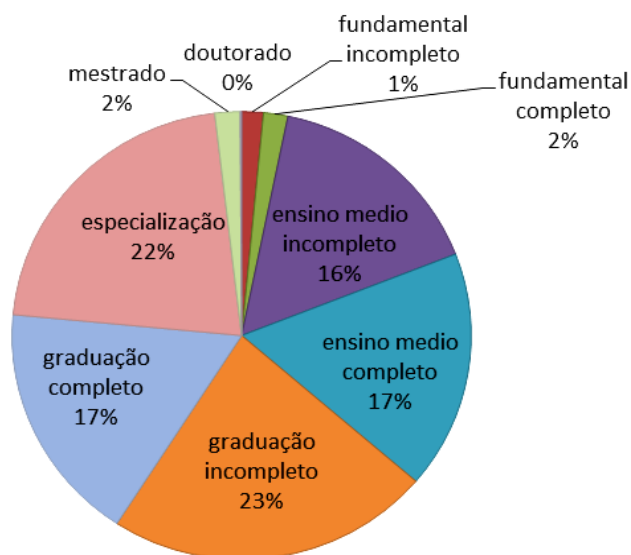
Gráfico 02 - Pesquisados por faixa etária.
Fonte: Dados obtidos pelo Sistema próprio do departamento

Ao se comparar os dados de usuários por idade entre os anos, há uma queda de 3% nos acessos entre as faixas etárias de 15 a 33 anos e 35 a 49 anos, de 2% na faixa de 18 a 24 anos, e de 50 a 59 permaneceram quase inalteráveis no ano de 2013, facilmente observado no gráfico 02.

O aumento considerável deste gráfico é pela faixa etária com mais de 60 anos, destaca-se no gráfico 2 pela cor azul clara, a porcentagem é o dobro de acessos de 2012 para 2013. Segundo o IBGE 20% da população de idosos hoje tem acesso à internet, considera-se que este fato pode ser um índice para esse aumento.

Pesquisados por nível de Escolaridade.

2012 - Escolaridade



2013 - Escolaridade

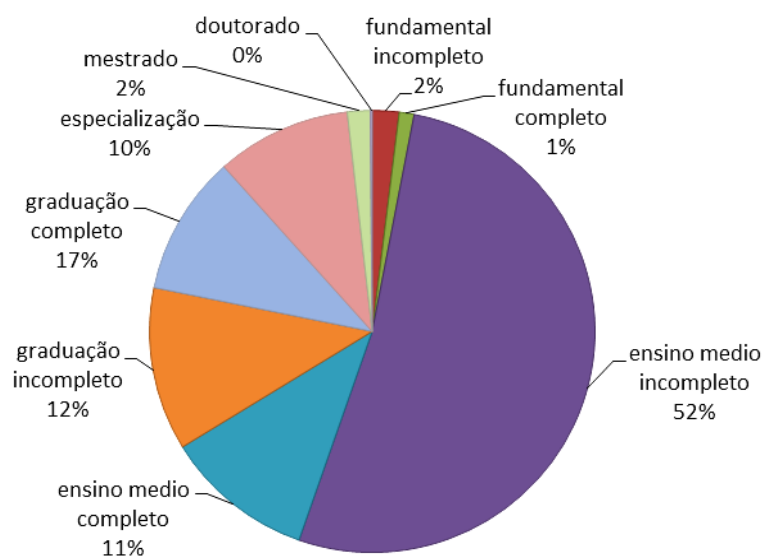


Gráfico 03 - Pesquisados por escolaridade.

Fonte: Dados obtidos pelo Sistema próprio do departamento.

Analisa-se no gráfico 03 o percentual de escolaridade, há um aumento expressivo no acesso dos usuários de ensino médio completo, um acréscimo positivo de 36% de 2012 para o ano de 2013. Percebe-se uma queda de 11% nos acessos de usuários que possuem graduação incompleta, de 12% com especialização, os usuários com graduação completa mantêm-se estável.

Matrículas SESI - Comparativo 2012 – 2013.

Comparativo 2012-2013 – Nº de Matrículas EaD

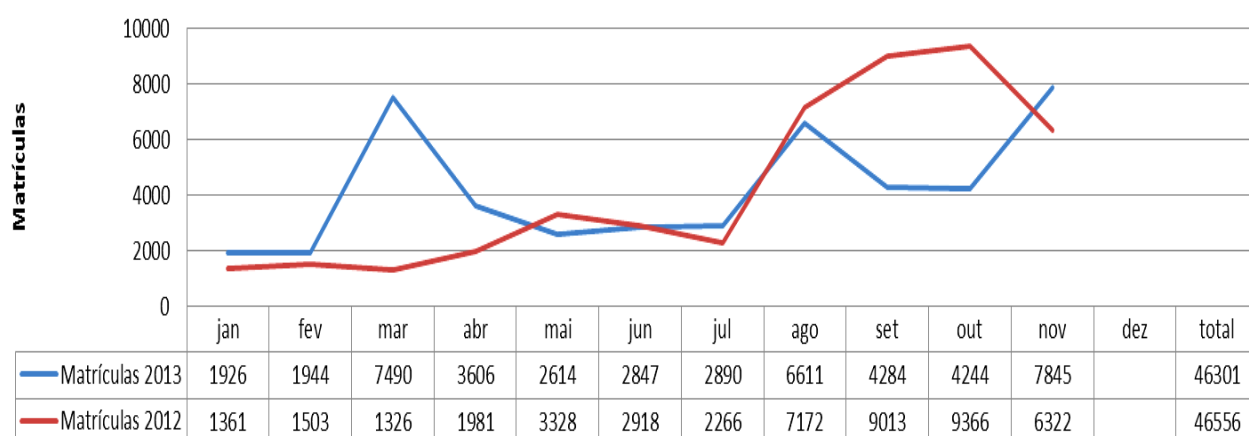


Gráfico 04 – Matrículas – SESI 2012 a 2013.

Fonte: Dados obtidos pelo Sistema próprio do departamento.

No mês de novembro observa-se no gráfico 04 uma significativa recuperação, quando comparado ao acumulado de 2012 e 2013, até o mês de novembro, há um número de 255 matrículas a menos que em 2012. No mês de novembro, 93% da meta de 50.000 matrículas foram atingidas. Assim, para o cumprimento da meta, será necessária a realização de 3.514 matrículas em dezembro de 2013. Até o fechamento do relatório, já se tem realizadas 2.734 matrículas, 100 matrículas a mais que no ano de 2012.

Ações de Marketing – Cupons

Utilização de Cupons – SESI EaD

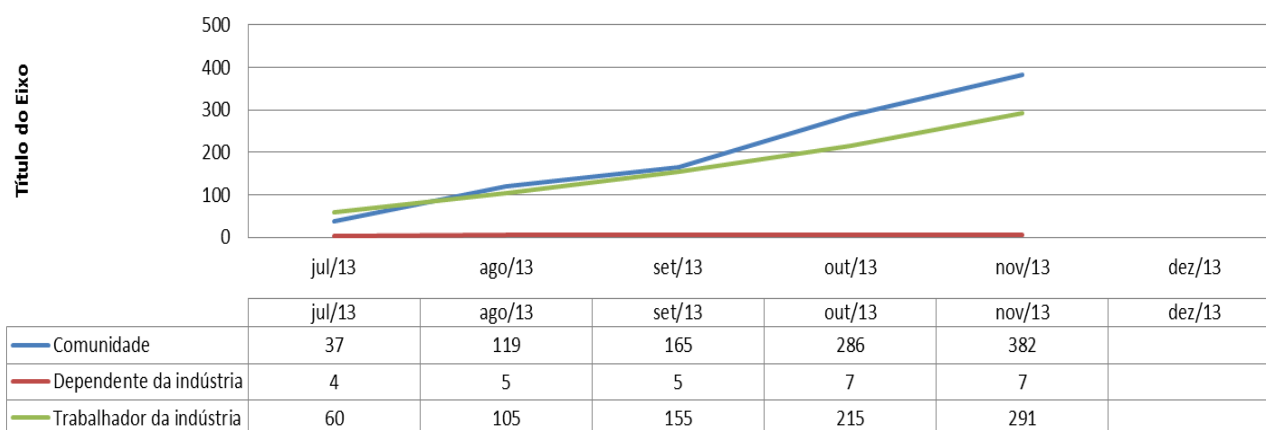


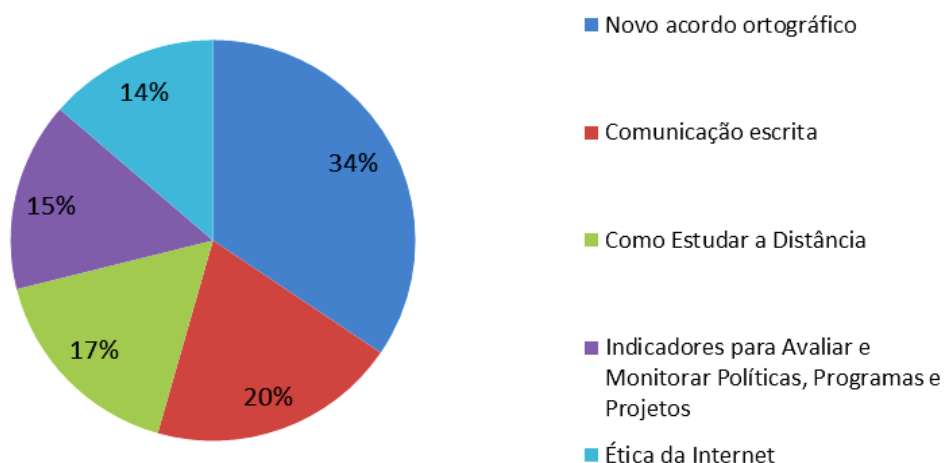
Gráfico 05 – Cupons

Fonte: Dados obtidos pelo Sistema próprio do departamento.

Desde o ano de 2012 utiliza-se um modelo de raspinha ou cupon eletrônico, que possui código de desconto para todos os cursos promocionais disponíveis no site do EaD SESI/PR (www.sesipr.org.br/ead/promo). Esta é uma ação promocional utilizada como um reforço de venda as empresas, trabalhadores da indústria e público em geral. No gráfico 05 percebe-se o motivo da recuperação de matriculas no gráfico 04, o grande destaque do mês de novembro é pela unidade de Maringá, ao realizar atividades com várias indústrias, são utilizados 680 cupons eletrônicos, válidos nas raspinhas.

Ranking de cursos - Mais Acessados

2012 - Nº de matriculas



2013 - Nº de matriculas

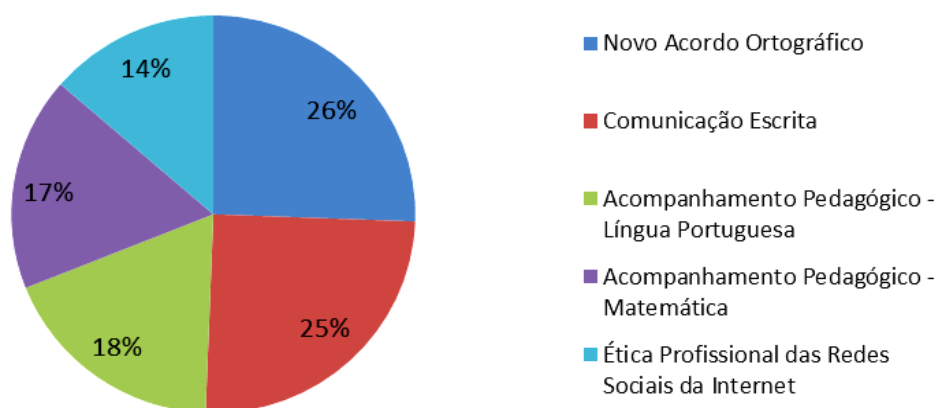


Gráfico 07 — Cursos mais acessados.

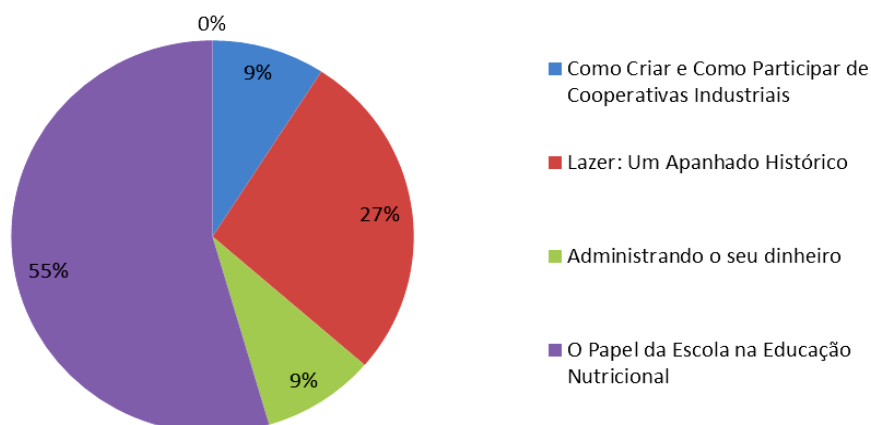
Fonte: Dados obtidos pelo Sistema próprio do departamento.

O ranking de cursos nos mostra que há uma grande aceitação por parte do público alvo em relação aos cursos de “Novo acordo ortográfico” e “Comunicação Escrita”, eles permanecem liderando nas mesmas posições em 2012 e 2013.

Em 2012 o curso “Como Estudar a Distância” aparece em 3º lugar e o curso “Indicadores para Avaliar Políticas, Programas e Projetos” em 4º lugar no ranking de 2012. Com o desenvolvimento de novos cursos em 2013 este cenário muda passa para 3º lugar curso “Acompanhamento Pedagógico - Língua Portuguesa” e em 4º o curso “Acompanhamento Pedagógico – Matemática”. Em 5º lugar o curso “Ética da Internet permanece na mesma posição nos dois anos, porém com a reformulação em sua ementa “Ética Profissional das Redes Sociais da Internet”. Destaca-se aqui no gráfico 07 que os cursos em 1º, 2º e 5º lugar com temas atuais, de apoio profissional e educacional são mais interessantes para o público alvo.

Ranking de cursos - Menos Acessados

2012 - Nº de matrículas



2013 - Nº de matriculas

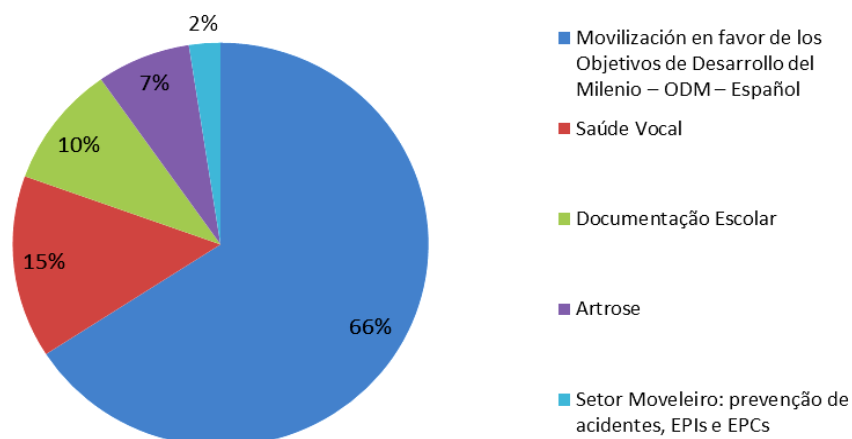


Gráfico 08 – Cursos menos acessados.

Fonte: Dados obtidos pelo Sistema próprio do departamento.

O gráfico 08 define os cursos menos acessados, observa-se que os cursos não se repetem de um ano para o outro, com temas variados em 2012 destaca-se aqui o curso “Administrando o seu dinheiro” com 9% no ranking, um dado interessante, pois isso caracteriza que o público não está preocupado com a questão da própria administração financeira.

Índice de Satisfação com os cursos

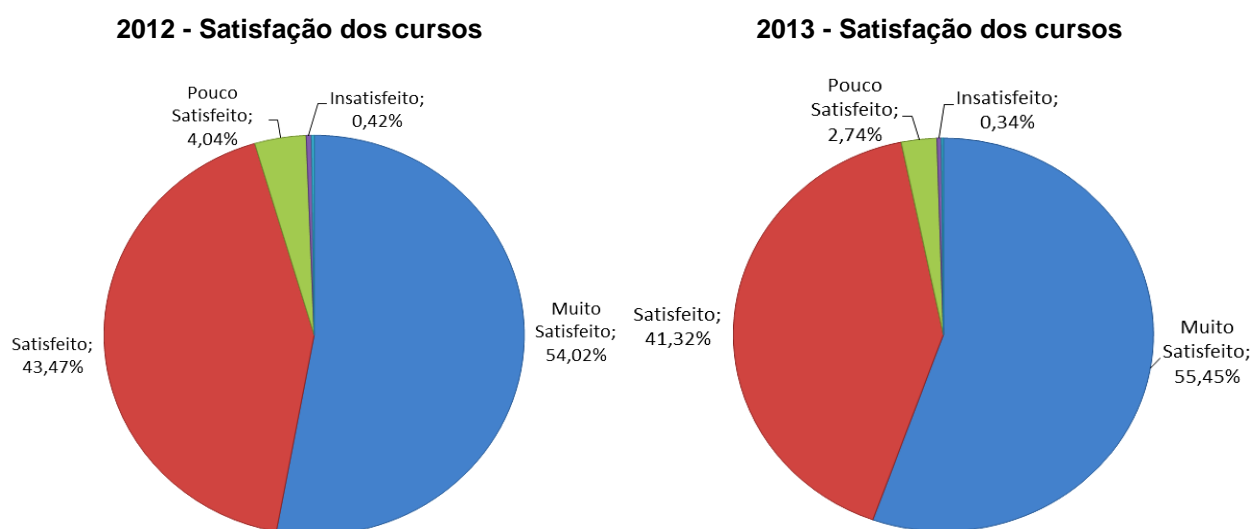


Gráfico 09 – Índice de satisfação dos cursos SESI – 2012 e 2013

Fonte: Dados obtidos pelo Sistema próprio do departamento

O gráfico 09 em questão analisa a satisfação dos clientes ao realizar um curso a distância do SESI, os dados deste gráfico não apresentam mudanças significativas, há pouca variação nos dados satisfeito com aumento de 2%, e pouco satisfeito caindo para 2%. Percebe-se que o índice de muito satisfeito com os cursos permanece na faixa de 55%, não alterando de um ano para o outro. Esta avaliação é muito positiva, nos revela que educação a distância do SESI-PR está atendendo as necessidades do público alvo.

Índice de Satisfação com os Vídeos-treinamentos.

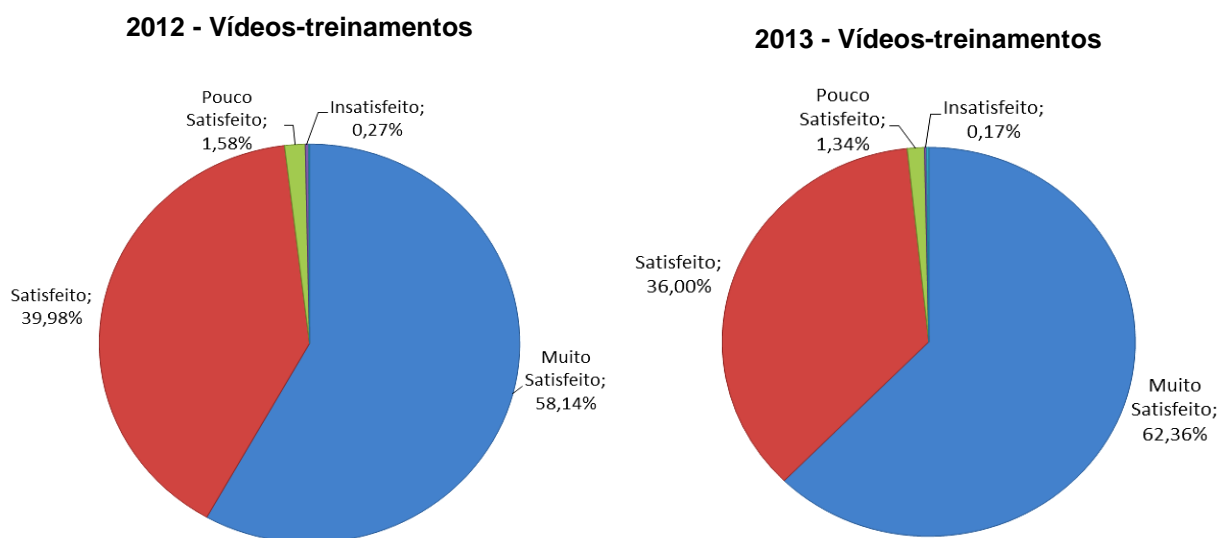


Gráfico 10 – Índice de satisfação com os vídeos-treinamentos.
Fonte: Dados obtidos pelo Sistema próprio do departamento.

Neste gráfico 10 analisa-se o aumento positivo no item de muito satisfeito com os vídeos SESI de Educação a Distância, o percentual de 62,36% teve um crescimento de 4% desde o ano de 2012, subentende-se que a metodologia utilizada nos cursos e a forma que é apresentada é efetiva.

Mediante a análise dos gráficos apresentados, se pode afirmar que a EaD está em franco processo de crescimento. Há alguns cursos em maior evidência do que outros, mas o perfil do aluno que procura tal modalidade é muito específico. Claro que o Sistema FIEP/SESI/SENAI tem muito a avançar com novas demandas, e

também, incrementar as tecnologias que possam auxiliar na melhoria e na qualidade do ensino.

Conclusão

A educação a distância tornou-se uma realidade, as possibilidades de se realizar um curso a distância aumentam consideravelmente. A tecnologia possibilita a abertura da sociedade para o novo e permite que pessoas desenvolvam novas habilidades transformando os padrões de vida arcaicos.

Os cursos formatados para a EaD exige uma organização e tratamento diferenciado de disponibilidade de conhecimento. Na construção do conhecimento por meio de ferramentas de interação a distância, há elementos que, numa educação presencial nem sempre estão claros e são tratados com tanto cuidado quanto é, por exigência do formato, na educação a distância.

O crescimento da modalidade está em desenvolvimento, apontando uma maturidade deste mercado, analisando a pesquisa apresentada pela CNI, no relatório Retratos da Sociedade Brasileira: Educação à Distância, para se inserir neste mercado, é necessário haver produtos diferenciados com qualidade na prestação do serviço, além de uma definição clara do público-alvo, para se posicionar no mercado é preciso planejar e estar em sintonia com as necessidades do mercado. Em relação a Educação a Distância no ambiente corporativo, a pesquisa verifica um crescimento e aceitação, sendo uma oportunidade de negócio.

A pesquisa feita com os dados do Nucleo de Educação a Distância do Sistema FIEP/ SESI Paraná, revela que o resultado está positivo, para se manter neste mercado, deve-se apresentar qualidade, agilidade nas respostas das demandas, flexibilidade para interpretar e solucionar os problemas trazidos pelos clientes. A porcentagem de crescimento do ano de 2012 para 2013 mante-se estável, com destaques para alguns itens como a utilização das raspinhas como impulsionamento de vendas, novos cursos surgindo a partir da demanda do mercado, índices de satisfação com os cursos e os videos treinamentos também positivamente estáveis.

Diante desta análise, é possível identificar que para cada produto educativo formatado pelo Núcleo de Educação a Distância do Sistema FIEP/SESI Paraná, deverá ser desenvolvido um plano de comunicação adequado às propostas do público-alvo, focando cada vez mais em tecnologias midiáticas, o mercado caminha cada vez mais, para uso de tecnologias inovadoras, tornando o processo mais atrativo para o cliente.

Referências

ANPAD. **Manual de Submissão – Revista de Administração Contemporânea – RAC**. Rio de Janeiro, 2013.

IBGE. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/>> Acesso em: 02/05/2014

LITTO, Fredric., FORMIGA, Manuel Marcos Maciel (org.) **Educação a distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2008.

LOURES, Rodrigo C. da Rocha. **Sustentabilidade XXI: educar e inovar sob uma nova consciência**. São Paulo: Gente, 2009.

Núcleo de Educação a Distância – SESI. **Loja virtual de cursos**. Disponível em: <<http://www.eadsesipr.org.br/loja/>> Acesso em: 01/07/2014.

NUNES, Ivônio Barros. Noções de educação a distância. **Revista educação a distância**. Brasília, n. 4/5, p. 7-25, 1994.

MARTINS, Onilza Borges. et al.; **Educação a distância: um debate multidisciplinar**. Curitiba: UFPR, 1999

MOORE, Micheal G. **Educação a Distância: uma visão integrada**. São Paulo: Thompson Learning, 2007.

Pesquisa CNI-IBOPE: **Retratos da sociedade brasileira: educação a distância: janeiro 2014 / Confederação Nacional da Indústria**. – Brasília: CNI, 2014.

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE DO SISTEMA FIEP 2011. Disponível em:< [http://www.sistemafiep.org.br/uploadAddress/Relatorio_de_Sustentabilidade_virtual_2\[39330\].pdf](http://www.sistemafiep.org.br/uploadAddress/Relatorio_de_Sustentabilidade_virtual_2[39330].pdf)> Página 35. Acesso em: 09/06/2014

SACHS, I. **Estratégias de transição para o século XXI: desenvolvimento e meio ambiente**. Prefacio de M. F. Strong. Trad. Magda Lopes. São Paulo: Studio Nobel, Fundap, 1993.

SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA – SESI, Departamento Nacional. **Manual operacional de Educação Continuada**. Brasília. SESI DN. 2010.

SILVA, Robson Santos da. **Moodle para autores e tutores, 2. ed.**

São Paulo:Novate, 2011.