

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

USO DA INFORMAÇÃO COMO FATOR DECISÓRIO NO MODUS OPERANDI DE UMA ORGANIZAÇÃO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR EM CURITIBA

Aguinaldo Ferreira dos Santos (UFPR) aguinaldosantos523@gmail.com
Edelvino Razzolini Filho (UFPR) razzolini@ufpr.br

Resumo:

O presente artigo apresenta um panorama da educação superior no Brasil, demonstrando como se dividem o número de matrículas e novas instituições no país, além de apresentar conceitos acerca de informações e como são usadas nas instituições de ensino para mudança de negócio ou expansão. O objetivo foi elucidar quais informações afetam o modus operandi de uma organização educacional na decisão de ofertar Educação a Distância. Como procedimentos metodológicos adotou-se pesquisa qualitativa pela ausência de aspectos estatísticos e a entrevista como instrumento de coletas dos dados, onde o entrevistado é o coordenador do núcleo de educação a distância, da instituição objeto de estudo, que trouxe a discussão o uso ou não de informações na tomada de decisões. Como resultados obtidos, observou-se na entrevista que o coordenador não possui um sistema de informação robusto para apoiá-lo na tomada de qualquer decisão estratégica. Como conclusão, não se evidenciou nesse caso se o uso de informações realmente fez com que o modus operandi da instituição fosse alterado.

Palavras-chave: Tomada de Decisão. Estratégia. Educação a distância.

USE OF INFORMATION AS A DECISION-MAKING FACTOR IN THE MODUS OPERANDI OF A HIGHER EDUCATION ORGANIZATION IN CURITIBA

Abstract

The purpose of this article is present an overview of Brazilian higher education, demonstrating how the number of enrollments and new institutions are divided in the country, besides presenting concepts about information and how they are used in educational institutions to change business or in business expansion. To be consider the problem of this research “how detailed information changes the modus operandi of an educational organization in the decision to offer Distance Education. Having as methodological procedure is a qualitative research because don't used statistics and an interview as instrument of data collection, where the interviewee is the coordinator of the distance education nucleus, this interview brought a discussion the use or not of information in the decision making. The results of this article can be observed the coordinator doesn't have a decision system for supported. As a result of the article, it is not evidence in this case the use of information actually caused the modus operandi of the institution to be changed.

Key-words: Decision-making. Strategy. Distance Education.

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

1. Introdução

A educação é o cerne de qualquer país ou sociedade, cada grande mudança que ocorre na história da sociedade está embasada por mudanças primeiramente na educação que a população adquire (KAPUZINIAK, 2000).

No Brasil a educação superior é suportada e fiscalizada pelo MEC (Ministério da Educação e Cultura), que é o órgão responsável por liberar portarias e autorizações para instituições de ensino e mesmo de cursos. Esse órgão dentro dos documentos disponibilizados ano a ano, demonstra que o número de alunos que se matriculam no ensino superior no Brasil tem aumentado constantemente, se concentrando principalmente nas zonas Sul, Sudeste e Nordeste.

São disponíveis atualmente para os alunos duas modalidades distintas de formação superior, sendo a “tradicional” com aulas presenciais e com relação direta entre professor e aluno e a modalidade EAD (educação a distância), onde o aluno por vezes tem contato pessoal zero com a instituição e o aluno.

Assim como o número de alunos, o número de instituições também aumentou, tendo em vista que houve uma pulverização do poder de compra do cidadão brasileiro, fazendo com que mais e mais pessoas invistam em educação, possibilitando a abertura de cada vez mais instituições de ensino superior, assim como a faculdade foco desse artigo, que é oriunda de 2001 (relativamente nova) e tem sua matriz e primeira unidade fundada em Araucária (região metropolitana e não na capital do estado).

É importante ressaltar que, para a abertura de uma nova unidade de ensino, ou mesmo para a mudança da modalidade de educação oferecida, assim como em qualquer outro modelo de negócio é essencial a utilização de informações e, além disso, saber de onde coletar essas informações, tendo em vista que uma informação bem coletada, bem tratada e bem utilizada pode trazer grandes benefícios para a organização.

Assim sendo, o problema de pesquisa pode ser escrito da seguinte forma: Que informações afetam o modus operandi de uma organização educacional na decisão de ofertar Educação a Distância?

Em relação aos procedimentos metodológicos adotados para o presente artigo, é importante destacar o tipo de pesquisa, assim como a abordagem e os objetivos esperados, sendo assim:

No presente artigo a abordagem de pesquisa trabalhada é a qualitativa, tendo em vista que para responder o problema de pesquisa se torna inviável aplicação de abordagem quantitativa, tornando difícil a aplicação de métodos estatísticos e trazendo a necessidade de avaliar qualitativamente as variáveis que impactam as decisões.

Em relação aos objetivos da pesquisa o estudo exploratório se faz necessário devido ao fato do problema a ser respondido demandar uma pesquisa inicial, a fim de entender o cenário encontrado e também compreender quais razões levam ao fenômeno proposto. Foi descrito o processo de educação convencional e o processo de educação a distância adotado pela instituição foco do estudo.

No tocante dos procedimentos de coleta de dados foi realizada pesquisa bibliográfica (PARRA-FILHO, 1998; CERVO e BERVIAN, 2002) sobre o assunto em questão em livros (físicos e digitais) e também em sites governamentais e educacionais que trouxeram de alguma forma base teórica para o assunto. Para o presente artigo a metodologia de coleta de dados adotada foi a entrevista, que se deu de forma estruturada, com questões fechadas e direcionadas de simples e múltiplas escolhas que visaram aproveitar o conhecimento do

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

coordenador da instituição de ensino superior, visando a resolução do problema de pesquisa através desses conhecimentos agudos do processo de educação à distância.

E por fim, em relação ao tratamento de dados, efetuaram-se os procedimentos de seleção, codificação e tabulação (MARCONI e LAKATOS, 2010), da seguinte forma: - Seleção: levando em consideração as informações que trariam à tona a resolução do problema de pesquisa, sendo que, os dados selecionados foram as informações que o coordenador da instituição de ensino pode fornecer através de entrevista; - Codificação: se deu através da entrevista realizada com o coordenador do núcleo de educação à distância da instituição de ensino, transcrita no apêndice 1 desse artigo; e, - Tabulação: realizada em forma de texto, com análise das respostas dadas pelo referido coordenador as perguntas da entrevista, sendo comparada e relacionada com a fundamentação teórica desse artigo.

2 Fundamentação Teórica

A fundamentação teórica tem como finalidade trazer embasamento teórico para a pesquisa a ser realizada, sendo de vital importância para o andamento do artigo, é necessário que seja feito de forma criterioso e profundo para que o resultado final seja o mais próximo possível da realidade.

Para o correto entendimento do sequenciamento das ideias a serem tratadas, esse tópico foi dividido em subtítulos que facilitarão a compreensão. Começando por um panorama atual e histórico da educação superior no Brasil, onde será apresentado como foi, como é, e o que se espera da evolução da educação superior no país. Na sequência, se apresenta um comparativo entre a educação tradicional (em sala de aula) e educação a distância. Por fim, se demonstra como a utilização de informações (quando utilizadas de forma efetiva) pode ser corretamente empregada para auxiliar as empresas na tomada de decisão, todos os tipos e tamanhos de organizações, inclusive as instituições de ensino superior, no tocante de decidir se opera ou não com uma nova modalidade de educação que desponta como importante negócio para as instituições de educação.

2.1 Educação Superior no Brasil

Segundo o portal do Ministério da Educação e Cultura (MEC, 2014) o ensino superior no Brasil é oferecido por Universidades, Centros Universitários, Faculdades, Institutos Superiores e Centros de Educação Tecnológica. Ainda segundo o mesmo portal, as pessoas podem optar por três modalidades de graduação, sendo elas: Bacharelado, Licenciatura e Formação Tecnológica.

Ainda segundo o MEC (balanço social 2003-2014), tanto no Brasil como no mundo, a segunda metade do século XX foi marcada por um grande aumento da oferta e da demanda de cursos de educação superior, ligadas tanto à valorização do saber acadêmico pelo mercado quanto ao crescimento da importância da pesquisa acadêmica.

O número de estudantes no ensino superior atualmente pode ser tido como maior, e, além disso, considerado mais heterogêneo em termos de idade, sexo, nível socioeconômico, cor, etnia, expectativas e projetos profissionais. Outro aspecto em relação ao cenário dos estudantes é o fato que em muitos países, as mulheres já correspondem à metade ou até mais das matrículas de ensino superior (INEP, 2010).

Ainda segundo o INEP (Instituto Nacional e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira) (2010), no Brasil as mulheres representam 61% do total de matrículas. Pessoas mais velhas, se

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

sentindo pressionadas pelas exigências do mercado de trabalho, retomam os estudos, se tornando trabalhadores estudantes (INEP, 2010).

Para Cardim (2015) o assunto educação hoje no Brasil é um tema complicado e desafiador. Se, por um lado, pode-se definir como certo os avanços significativos, que tem como exemplo os últimos anos (período de 2002 a 2015), onde o número de matrículas em cursos presenciais das Instituições de ensino superior públicas e privadas no Brasil cresceram 129%, por outro lado ainda existem problemas que precisam ser enfrentados com urgência para que então o Brasil possa alcançar o crescimento em que se propõe como exemplo de problemas graves do país está a qualidade no ensino e o tempo que aluno permanece em sala, que fogem aos padrões, e devem buscar um patamar internacional.

É sempre salutar pensar e tratar de avanços, portanto, não se pode deixar de lado a obrigação de readequação de visão sobre o assunto, no que tange atualizações profissionais e, principalmente, a exigência de um novo comportamento dos principais envolvidos em todo o processo, que são: governo, instituições de ensino, professores, alunos e mercado de trabalho (CARDIM, 2015).

A última edição do Mapa do Ensino Superior, estudo desenvolvido desde 2011 pela Assessoria Econômica do SEMESP (2015), abrangendo todos os estados brasileiros, apresenta um conjunto de análises comparativas que favorece uma melhor compreensão do setor como um todo.

2.2 Ensino Tradicional e à Distância No Brasil

Segundo o MEC (2014) são oferecidas no Brasil duas modalidades diferentes de ensino superior, além da forma presencial (no formato tradicional com a relação professor-aluno de forma presencial diariamente) em que o aluno deve ter frequência de ao menos 75% nas aulas e avaliações realizadas com nota mínima exigida variando de instituição para instituição, existe também, a possibilidade de cursar o ensino superior na modalidade de ensino à distância (EAD). Na modalidade (EAD) o aluno recebe (em algumas instituições de ensino superior) livros, apostilas e material de apoio, e ainda pode contar com a ajuda da internet para interação com os temas trabalhados, onde tutores online auxiliam no processo ensino aprendizagem. A presença em sala de aula não é necessária. Também existem os cursos semipresenciais, que são uma forma híbrida entre as modalidades convencional e EAD (MEC, 2017).

“O Ensino Superior no Brasil, ampliou-se e diversificou-se de forma significativa nas últimas décadas, a sociedade globalizada fez do conhecimento sua principal plataforma para a competitividade. A educação de qualidade em todos os níveis tornou-se um pré-requisito para a inserção de qualquer país na economia global” (STEINER, J; MALNIC, G, 2006, p.26).

Segundo Cardim (2015) o mercado precisa de inovações concretas e constantes, e um grande propulsor dessas inovações pode ser representado pela melhoria da educação. Cardim (2015) salienta que os profissionais devem procurar estarem totalmente integrados às demandas da sociedade contemporânea e às possibilidades que essa sociedade anuncia para todas as aplicações.

Para o ensino superior, isso se traduz em uma fórmula muito simples: quebra de antigos preconceitos (paradigmas) e a busca por novos formatos de aplicação e uso. Os alunos nas instituições de ensino superior exigem isso, não mudar as formas de trabalhar o conhecimento é um risco para a carreira do professor e uma estagnação da instituição que

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

apoiar essa postura antiga. Ou seja, não mudar é comprometer o ensino. Dois exemplos muito reais que demonstram a necessidade de inovações e transformações são: a tecnologia e as atividades extracurriculares.

Segundo o SEMESP (2015) no Brasil o ensino a distância (EAD) apresenta grande avanço e significativo aumento de representatividade, de 2009 a 2013, por exemplo, o crescimento ficou em 37,5% no geral, sendo que, se apresentou um crescimento de 50% de matrículas na rede privada e coincidentemente uma queda de 10,5% na rede pública.

O mapa do SEMESP (2015) também mostra que apenas 18,5% dos 49 milhões de trabalhadores empregados com carteira assinada no país têm nível superior completo, e salienta que um grande contingente desses trabalhadores, 45,2% tem formação apenas no ensino médio.

Ainda segundo o estudo realizado pelo SEMESP (2015) é revelado que os números atualizados dos contratos firmados pelo Programa de Financiamento Estudantil FIES no período de 2010 até junho de 2015 somam 2,1 milhões, tendo em vista que esse programa de governo é um importante agente fomentador do ensino superior.

2.3 Instituições de Ensino Superior nas Regiões do Brasil

Neste tópico, será abordado como está o ensino superior em cada região do Brasil, sendo elas: Região Sudeste, Nordeste, Sul, Centro-oeste e Norte.

□ Região Sudeste: Segundo dados do SEMESP (Sindicato das Entidades Mantenedoras de Estabelecimentos de Ensino superior no Estado de São Paulo) (2015) a região sudeste é formada por quatro estados compostos por 1668 municípios que juntos somam 85 milhões de habitantes. Essa região ocupa o primeiro lugar com alunos matriculados em cursos superiores na modalidade presencial com 2,9 milhões com representatividade de 47,2% do total, apresentando um crescimento de 3% em relação ao ano anterior.

□ Região nordeste: A região nordeste é composta por nove estados que juntos somam 56 milhões de habitantes em 1794 municípios. É a segunda colocada no número de alunos matriculados em cursos presenciais, com 1,3 milhão ou 20,9% do total. Apresentou em 2013 um crescimento de 6% em relação ao ano anterior (SEMESP, 2015).

□ Região Sul: A Região Sul é composta por três estados que juntos somam 29 milhões de habitantes, divididos em 1191 municípios. É a terceira região no número de alunos matriculados em cursos presenciais com 963 mil ou 15,6% do total de alunos, e com um crescimento de 2,2% no ano de 2013 com relação ao ano anterior. (SEMESP, 2015).

□ Região Centro-Oeste: A região centro-oeste é composta pelo Distrito Federal e mais três estados, que juntos somam 15,2 milhões de habitantes, divididos em 466 municípios. É o quarto colocado em número de alunos matriculados em cursos presenciais, com 578,5 mil ou 9,4% do total de alunos, apresentando no ano de 2013 um crescimento de 4,9% em relação ao ano anterior (SEMESP, 2015).

□ Região Norte: A região norte é composta por sete estados, que juntos somam 17 milhões de habitantes espalhados em 450 municípios. É a última colocada em relação ao número de alunos matriculados em cursos presenciais, com 423,6 mil ou 6,9% do total, apresentando em 2013 um crescimento de 4,7% em relação ao ano anterior (SEMESP, 2015).

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

2.4 Utilização de Informações na Tomada de Decisão

Na sequência, se apresentam dois conceitos relevantes para compreender-se a importância da informação no processo de tomada de decisão: gestão de escopo e governança.

De acordo com McGee e Prusak (1994) as competências específicas das organizações definem os conhecimentos e habilidades que a empresa necessita, estes aspectos são importantes para a definição da estratégia dela. Sendo que, segundo os mesmos autores para uma correta gestão estratégica é necessário que a organização faça corretamente sua gestão de escopo e governança.

Segundo Santos (2014) gestão de escopo consiste basicamente em definir os limites do projeto (ou também pode ser atrelado a definir limites de atuação da companhia, seja em número de produtos ou região), segundo o autor ao delimitar corretamente o escopo a empresa evita a alocação de recursos e a execução de atividades desnecessárias (SANTOS, 2014).

Já no tocante da governança corporativa, Valeriano (2015) define como sendo o sistema e a estrutura que a organização usa para administrar na sua busca para alcançar os objetivos, levando em consideração sempre as prescrições existentes e satisfazer as partes interessadas (todas elas, que também são conhecidos como stakeholders).

Partindo desses conceitos iniciais das organizações e da estratégia trazidos por McGee e Prusak (1994), surgem outras necessidades eminentes para que ambas sejam bem-sucedidas, e a gestão da informação ou mesmo a própria informação passa a ter a necessidade de ser bem usada, ou de forma correta passa a ser importante.

Mas o que é informação? Segundo Le Coadic (1996) a informação possui importância para várias destinações na vida do dia a dia, assim como dentro das organizações, dentre os quais estão: o simples prazer de conhecer; em se manter informado sobre acontecimentos políticos; também o progresso da ciência ou tecnologia; além de estar a par dos últimos temas e resultados das pesquisas; e acompanhar a vanguarda do conhecimento científico. Sendo assim, para o autor, o objetivo da informação permanece sendo o “significado”, ou em ter significado, fazer sentido e ainda ter um propósito.

Os autores McGee e Prusak (1994) por fim trazem uma perspectiva interessante em relação a informação (ou o uso dela nas organizações), se trata da possibilidade de criar alternativas de posicionamento das organizações pelo uso da informação.

Segundo os mesmos autores, as empresas podem desenvolver uma diferenciação através da informação, ou seja, desde o princípio do conceito de organização a diferenciação dos produtos são fatores decisivos, sendo que na era da informação que se vive atualmente, onde a relação cliente/empresa se torna um instrumento essencial para a individualização do serviço oferecido (McGEE; PRUSAK, 1994).

Sendo assim, os autores finalizam o pensamento trazendo a definição que a informação se tornou algo indispensável para as empresas que esperam continuar crescendo no mercado cada vez mais competitivo. E, ao identificar potenciais mercados, ou potenciais problemas de forma antecipada, cada vez mais se aumenta a chance de sucesso em novos negócios, ou mesmo no negócio que já existe e é operado (McGEE; PRUSAK, 1994).

3 Análise e Discussão de Resultados

Nessa seção trata-se dos aspectos relacionados aos dados da pesquisa, é possível observar nessa seção a apresentação da instituição de ensino foco da pesquisa, assim

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

como a apresentação do coordenador do núcleo de educação a distância, além da apresentação do próprio sistema de EAD. Outro item que é trazido nessa seção é a análise e discussão da entrevista concedida pelo coordenador, denominado a partir de agora de respondente.

3.1 Apresentação da instituição de ensino foco da pesquisa

O local selecionado para a realização da pesquisa apresentada foi uma Instituição de Ensino Superior (IES) que tem sua sede localizada em Araucária-PR. Ela foi credenciada em 2001, nos anos seguintes foram criados campus na cidade de Curitiba e região metropolitana, contando atualmente com seis sedes próprias.

Atualmente, a IES conta com uma grade de vinte e quatro cursos de graduação em diversas áreas que tem como propósito fornecer a seus alunos uma formação de ensino superior com qualidade e referência no estado do Paraná e que gerou uma nota quatro pelo Índice Geral de Cursos (IGC) divulgado pelo MEC em uma escala de 1 a 5, ficando à frente de várias instituições mais antigas e de renome no mercado privado estadual.

Porém, o item que trouxe mais expectativa e grande motivação para os funcionários e mesmo ao proprietário da instituição de ensino foi a aprovação da sua unidade internacional para início de operação no final do ano de 2017, sediada em Miami nos Estados Unidos, que oferecerá cursos de mestrado em Educação e Direito Internacional, tendo como público alvo os estudantes latino americanos.

3.2 Apresentação da educação EAD na instituição de ensino

Além dos cursos de graduação presenciais, a Instituição conta em sua grade com mais de 40 cursos de pós-graduação à distância e também oito de graduação na mesma modalidade.

Seu objetivo em uma visão futura, porém não tão distante é tornar a faculdade referência no Estado do Paraná e de conhecimento institucional a nível Brasil sendo exemplo em promover o desenvolvimento educacional por meio da oferta desses cursos fazendo assim uma faculdade mais perto da sociedade, onde se tem isso como lema.

Tendo como grande foco a educação a distância, a instituição está partindo para um novo negócio, que é a abertura de polos de apoio presencial, visando a expansão da oferta de educação a distância para localidades menores.

3.3 Apresentação do coordenador do núcleo de educação a distância

O coordenador do núcleo de educação a distância da instituição de ensino foco deste estudo tem uma vasta experiência com essa modalidade de educação, atuou como diretor de ensino em outra instituição que trabalha exclusivamente com essa modalidade por 15 anos, sendo recrutado para o desafio de implementar a educação a distância também na instituição objeto deste estudo.

Seu nome é Osiris Manne Bastos e possui mestrado em educação realizado em Curitiba, e está atuando no cargo atual desde 2013 (há cinco anos), tendo este entrevistado autorizado a apresentação das informações aqui contidas sem a necessidade de confidencialidade.

3.4 Apresentação dos resultados obtidos com a entrevista

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

Realizada a primeira etapa da entrevista que consistiu na identificação do respondente, observado anteriormente, parte-se nesse momento para a análise dos dados que foram coletados com as respostas, e trouxeram subsídios para concluir se a instituição de ensino mudou seu modus operandi ao decidir oferecer cursos na modalidade a distância, baseado em informações.

3.4.1 Entrevista com perguntas abertas (segunda parte)

Inicialmente foram realizadas perguntas abertas, objetivando identificar nas respostas do pesquisado em relação a seu conhecimento do que é informação, assim como se ele utiliza as informações para embasar suas decisões e com qual frequência ele procura essas informações, além de saber também se em sua opinião existe dificuldade para o acesso a informações e de onde ele procura retirá-las.

O entrevistado determinou informação como sendo “Domínio do movimento promovido pela mudança”, assim como determinou também que as informações são “coletadas para bem do Plano de Negócios e de forma permanente”, além de afirmar que sempre recorre ao uso de informação para a tomada de decisão.

Finalizando a parte de respostas abertas, o respondente traz um aspecto do local pesquisado, que é a dificuldade de conseguir as informações necessárias, que o respondente caracteriza como “sim, sempre existem dificuldades e novos desafios, dentre os quais a cultura organizacional é o mais saliente”. E, ainda diz que a utilização de informações no processo decisório é importante para “reduzir a incerteza e ambiguidade”.

3.4.2 Entrevista com perguntas de respostas de múltiplas escolhas (terceira parte)

Dando sequência a análise das respostas obtidas com a aplicação da entrevista junto ao coordenador de educação a distância da faculdade foco da pesquisa.

As perguntas enquadradas entre a identificação do respondente e os quadros de escala Likert estão duas questões onde o respondente foi direto na resposta. Ao ser perguntado sobre o fato das decisões serem frequentemente embasadas em informações para a tomada de decisões, a resposta obtida foi “sim”, e em contrapartida, ao ser questionado sobre a existência de um sistema de informação para apoio a tomada de decisão, a resposta foi negativa.

Sendo assim, fica evidente que o gestor por si só busca coletar informações para a tomada de decisão, porém, a instituição não possui um sistema implementado para a captação das informações, cabendo ao gestor essa tarefa de ir atrás das informações que se fazem necessárias.

3.4.3 Entrevista com perguntas de múltiplas escolhas em formato de escala Likert (quarta parte)

Na última etapa da entrevista aplicada foram elaborados três quadros com perguntas de resposta múltipla, onde o respondente foi instruído a colocar uma nota (de 1 a 5) numa escala de concordância/discordância (onde 1 seria discordo totalmente e 5 concordo totalmente).

Buscou-se com esses quadros sintetizar as ideias do coordenador de educação a distância da instituição de ensino, sendo que para a validação desses resultados foram analisados os

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

quadros de respostas, buscando identificar as respostas mais altas e mais baixas, observando os picos.

A questão que obteve a maior pontuação foi aquela que tem relação com “Tenho diálogo aberto com os meus fornecedores” com nota 5, e a questão que apresentou a menor pontuação foi “há uma pessoa responsável pela coleta de informações”, fato esse que evidência o que já foi constatado na parte dois da entrevista, que a instituição não possui uma política de coleta e busca de informações, assim como uma pessoa responsável por essa tarefa.

Ainda se observou que o total de pontos obtidos foi 44 com a resposta das 14 perguntas, com uma nota média de 3,14, o que demonstra que de uma forma geral o coordenador se mostra satisfeito com a forma que a empresa atua na obtenção e uso das informações.

Já no tocante às perguntas que diziam respeito ao momento que se necessita das informações, o que chama atenção é o fato de que o coordenador apontou como pontuação 5 o fato de assistir as informações em televisão, e pontuou com nota 1 (a menor) os meios de coletar informações de forma remunerada (paga), que no questionário são apontadas como “agência de propaganda (informação paga), empresa especializada (informação paga), especialistas (informação paga), escritório de contabilidade, banco de dados da empresa, internet/sítios de interesse geral (buscadores)”, o que mais uma vez ressalta a propensão da instituição em deixar a atividade de buscar informação exclusivamente nas mãos dos decisores, nesse caso do coordenador do núcleo de educação a distância. Cabe ainda ressaltar que nesse quadro a média de pontuação das respostas foi 2,52, sendo a menor das pesquisadas, demonstrando no momento que necessita das informações o gestor acaba tendo as maiores dificuldades.

Por fim, no quadro relativo a questão que tratava das relações que existem entre a instituição e seus clientes (alunos), o coordenador pontuou com menores notas os atos de ter uma pesquisa de marketing e fazer avaliações constantes dos seus produtos e serviços, ficando difícil saber o que o cliente pensa do produto e serviço prestado, e como maior nota ficou fazer promoções e de vendas e propaganda, o que demonstra que o gestor no momento de coletar as informações e de passar essas informações para o mercado, prefere passar de forma massificada em detrimento da individualizada, pecando no serviço de atendimento de pós venda.

4. Considerações finais

Após apresentação da instituição de ensino superior, de todas as modalidades de ensino que ela oferece, assim como do seu coordenador do núcleo de educação a distância, se fez necessário a aplicação da entrevista utilizada como instrumento de pesquisa.

Inicialmente na fundamentação teórica se tomou o cuidado de apresentar um panorama da educação superior no Brasil, demonstrando como houve a evolução em números de matrículas e de abertura de faculdades no país, sendo dividido por regiões para passar uma ideia concreta de como se distribui essas matrículas no território nacional.

No segundo momento se apresentou as duas modalidades de educação superior disponíveis para alunos, sendo a “tradicional” ainda sendo largamente a mais utilizada, porém com apresentação de crescimento das matrículas em cursos e faculdades que operam na modalidade EAD.

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

Ainda na fundamentação teórica, foram elucidadas algumas terminologias relacionadas a informação, principalmente demonstrando como se deve obter, filtrar e as utilizar, levando em consideração sua relevância e uso.

Na entrevista ficou evidente o empenho do gestor em obter informações que ele julga necessário para sua tomada de decisão, porém, ficou claro também que a empresa não possui um sistema de coleta e tratamento dessas informações, e que tampouco existe algum funcionário incumbido dessa tarefa, o que torna a tarefa de “garimpar” informações atividade para um único indivíduo (nesse caso ele mesmo).

Outro aspecto relevante apontado na entrevista foi o fato de que a empresa não se dispõe a pagar por qualquer tipo de informações, sendo elas de qualquer origem, tendo como premissa básica para obtenção a gratuidade, o que em certos momentos dificulta a coleta de informações relevantes e úteis de forma mais rápida, devido ao fato do respondente ter afirmado que realiza a coleta informações em programas de televisão.

Por fim, nessa instituição pesquisada não ficou evidenciado e não se pode afirmar a existência informações que afetam o modus operandi de uma organização educacional na decisão de ofertar Educação a Distância, tendo essa mudança sendo de certa forma fruto da persistência e da busca de um indivíduo que trouxe sua experiência de outros trabalhos desenvolvidos, que pode ser cancelado pelo fato de até o momento não existir qualquer forma de sistematização da coleta e tratamento de informações.

Referências

CARDIM, P. **O cenário do ensino superior no Brasil avanços e desafios**. 2015. Disponível em: < <http://www.belasartes.br/diretodareitoria/artigos/ensino-superior-estrategias-para-uma-educacao-de-qualidade>> Acesso em: 18/12/2017.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. 5.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

INEP. **Censo da Educação Superior**. 2010. Disponível em: < <http://inepdata.inep.gov.br/analytics/saw.dll?Dashboard>> Acesso: 16/12/2017.

KAPUZINIAK, Célia. **A cidadania como finalidade da educação uma reflexão sobre as LDBs**. 2000. 150f. Dissertação. Mestrado em Educação. Universidade de Uberlândia, Uberlândia, 2000.
<<http://repositorio.ufu.br/bitstream/123456789/1029/1/CidadaniaFinalidadeE>

LE COADIC, Y. F. A ciência da informação. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1996.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. M. Fundamentos de metodologia científica. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MEC. **Panorama do ensino superior**. 2014. Disponível em < http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=15774-ept-relatorio-06062014&Itemid=30192> Acesso em: 20/12/2017.

McGEE, J. V; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e a eficiência da sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

PARRA-FILHO, D. **Metodologia científica**. São Paulo, Futura, 1998.

SANTOS, J. A. **Escopo e tempo em projetos**. Curitiba: Universidade Positivo, 2014.



Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

SEMESP (Sindicato das mantenedoras do ensino superior). **Mapa do Ensino Superior no Brasil**. 2015. Disponível em < <http://convergenciacom.net/pdf/mapa-ensino-superior-brasil-2015.pdf>> Acesso em: 08/01//2018.

STEINER, J. E; MALNIC, G. **Ensino Superior**: Conceito e Dinâmica. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo; 2006.

VALERIANO, D. **Moderno gerenciamento de projetos**. 2 ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015.