

## **ESPAÇOS PÚBLICOS PARA DESENVOLVIMENTO DA EDUCAÇÃO: A INFRAESTRUTURA FÍSICA DO POLO LUCENA PARA EAD SOB O OLHAR DE SEUS ESTUDANTES**

Carlos Francisco de Santana - caosantana@yahoo.com.br - IFPB

José Elber Marques Barbosa - jose.elber@ifpb.edu.br - IFPB

**RESUMO.** *Este trabalho traz à tona uma discussão acerca da infraestrutura física para as atividades de Educação a Distância (EaD) oferecidas pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB) e pelo Instituto Federal da Paraíba (IFPB) no Polo Lucena, localizado no município de mesmo nome do Estado da Paraíba. Os cerca de 220 estudantes dessa modalidade que fazem uso do local foram convidados a responder um questionário que buscou realizar um diagnóstico sucinto do espaço público oferecido. Ao final, foi possível confrontar os posicionamentos de autores clássicos e atuais com a experiência dos próprios alunos, inseridos como consumidores de conteúdo educacional público. O resultado possibilitou demonstrar a percepção de valor do serviço público oferecido e identificar gargalos de infraestrutura possíveis de serem solucionados.*

**Palavras-chave:** *Comportamento do consumidor. Processo educacional. Percepção de valor do serviço público.*

**ABSTRACT.** *This study aims to bring up the discussion about the physical infrastructure to Distance Learning Education activities offered by the Universidade Federal da Paraíba (UFPB) and the Instituto Federal da Paraíba (IFPB) at the Lucena Campus, in the county of Paraíba's state. About 220 students of this modality, who use the space, were invited to answer a survey, which tried to do a brief diagnosis of the public physical space offered. The results made it possible to demonstrate the value perspective of the public service offered and identify infrastructure gaps that are possibly solved.*

**Keywords:** *Consumer's behaviour. Educational process. Public service's value perspective.*

---

Submetido em 04 de agosto de 2018.

Aceito para publicação em 24 de setembro de 2018.

### **POLÍTICA DE ACESSO LIVRE**

Esta revista oferece acesso livre imediato ao seu conteúdo, seguindo o princípio de que disponibilizar gratuitamente o conhecimento científico ao público proporciona sua democratização.

## 1. INTRODUÇÃO

Não é de hoje que a educação é o tema central de várias discussões envolvendo política, progresso, sustentabilidade, entre outros. Segundo Freire (2006), a educação sozinha não transforma a sociedade, mas, por meio dela, grandes abismos sociais deixarão de existir ou serão reduzidos, e os impactos negativos, amenizados na sociedade. Na Constituição Federal de 1988, em seu art. 6º, a educação é elevada à categoria de direito social, junto à saúde, à alimentação, ao trabalho, à segurança e tantos outros (BRASIL, 1988).

A Educação a Distância (EaD), segundo o Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005, é definida como a modalidade educacional na qual estudantes e professores estão separados, física ou temporalmente e, por isso, faz-se necessária a utilização de meios e Tecnologias de Informação e Comunicação. Essa modalidade é regulada por legislação específica e pode ser implantada na Educação Básica (educação de jovens e adultos, educação profissional técnica de nível médio) e na Educação Superior (BRASIL, 2005).

Embora boa parte do curso ocorra na modalidade a distância, encontros presenciais, realização de provas e de reuniões e apoio para o acesso à plataforma exigem infraestrutura física mínima que permita ao aluno interagir com o grupo. Porém, reconhece-se a deficiência de recursos que muitos municípios brasileiros possuem e as limitações orçamentárias impactam negativamente nos espaços públicos para o desenvolvimento da educação.

Desse modo, este artigo busca identificar características da infraestrutura física do Polo Lucena para EaD, sob o olhar de seus estudantes. Tal problemática surge diante da necessidade de busca pelo alinhamento entre o que se espera de um curso a distância e o que é oferecido como infraestrutura de apoio educacional. A infraestrutura citada consta como exigência do art. 12, do Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005, para que a instituição de ensino esteja credenciada a oferecer projetos de Educação a Distância (EaD).

Sabe-se que as atenções sempre estiveram voltadas para o modelo de gestão educacional tradicional, de forma presencial. Por isso, além de discutir os problemas da infraestrutura física do Polo Lucena para EaD, este artigo busca oferecer à sociedade um perfil do espaço utilizado para a promoção da educação no distrito de Fagundes (Polo Lucena), baseado na análise da sua infraestrutura, fazendo um chamamento aos estudantes que o utilizam para que se façam presentes nas discussões acerca do espaço e, ainda, despertando nesses alunos um censo crítico como consumidores de conteúdo educacional. Para as Instituições de Ensino Superior (IES) que estão presentes direta ou indiretamente no espaço educacional, os estudos contidos neste trabalho tornam-se relevantes, pois avaliam se a estrutura que está sendo ofertada à comunidade condiz com o disposto na legislação supracitada.

## **2. COMPOSIÇÃO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DA INFRAESTRUTURA**

Qualquer indivíduo que pretenda avaliar algo inicia tal processo buscando reunir as mais diversas informações acerca do universo que o produto está inserido (KOTLER, 2000). Portanto, estabelecer os parâmetros de avaliação é fundamental para que o processo atinja seu objetivo, que é sugerir melhorias para o que está sendo avaliado. No caso dos espaços públicos voltados à educação, a experiência do estudante e o seu comportamento como consumidor, o processo educacional em que ele está inserido e a percepção enquanto usuário do sistema, definem os resultados alcançados.

### **2.1 Comportamento do consumidor**

O comportamento do consumidor é um conjunto de referências que servem de suporte para o conhecimento das culturas, valores, crenças e desejos. Para entender essas referências, as empresas devem identificar quem participa do processo de decisão e as pessoas que podem ser influenciadoras ou usuárias (KOTLER, 2000).

Kotler (2000) amplia a discussão defendendo que há quatro fatores principais que influenciam no consumo: os culturais, os sociais, os pessoais e os psicológicos. Os fatores culturais são os que causam maior influência no consumidor e envolvem valores, regiões geográficas, renda, referências e comportamentos familiares. Além destas, religiões e grupos com características étnicas similares têm demonstrado grande força sobre o consumo, sobretudo, devido à crescente diversificação dos produtos associados a essas categorias. O que une todas essas divisões e as colocam como fatores culturais é a homogeneidade que elas possuem em seus núcleos, além de possuírem características duradouras. Enfim, o meio social em que o indivíduo está inserido influencia diretamente seu modo de agir e pensar.

Outros fatores são os sociais que, assim como os culturais, têm como base os grupos em que o indivíduo está inserido. E são as divisões na sociedade, conhecidas como classes sociais, cujos membros compartilham valores, interesses e comportamentos similares, que possui papel principal nesse fator. Esses grupos, ou classes, têm um papel determinante no comportamento do consumidor, influenciando-o positivamente ou não. Além das classes, a família possui forte apelo com relação ao consumo. Suas escolhas determinam tendências de consumo e, geralmente, estão relacionados aos índices de vendas de produtos e serviços.

Os fatores pessoais envolvem diretamente características do indivíduo, como idade, ocupação, renda, entre outras. Assim, anseios pessoais relacionados a essas características também influenciam o modo de consumo, principalmente quando analisada a faixa etária do consumidor.

E, por último, fatores psicológicos que envolvem a motivação para o consumo, a percepção do indivíduo enquanto consumidor de produtos e serviços, a aprendizagem a partir da experiência de consumo envolvendo terceiros ou a própria pessoa e as crenças e atitudes que o conduzem no processo. Esses fatores estão intrinsecamente associados aos fatores pessoais, pois resultam de motivações

internas, provocadas por questões externas ou não, mas que buscam atender necessidades identificadas pelo indivíduo.

Adicionalmente, Pondé (2017, p. 98) afirma que “(...) cada um de nós é alguém diferente e com existência interior própria” perante o processo de consumo, tendo, assim, liberdade de escolha com relação aos produtos e serviços a serem consumidos. Ainda, segundo o autor, “consumir amplia a sensação de segurança na vida, seja material ou psicológica, mas que causa impactos significativos na vida do indivíduo e, conseqüentemente, na do grupo em que está inserido” (PONDÉ, 2017, p. 30).

Após a exposição dos fatores que influenciam no consumo de bens e serviços por parte dos indivíduos, é preciso compreender que a atividade consumidora necessita de um ambiente para se desenvolver. Com isso, o consumo se apoia nas segmentações de mercado, com características globais semelhantes que influenciam o consumidor. A distinção de interesses e de necessidades dos clientes é que balizam a segmentação.

Em se tratando de conteúdo educacional, ao qual se volta este trabalho, a segmentação de mercado ocorre condicionada aos fatores que envolvem os estudantes enquanto consumidores de tal conteúdo. Os fatores descritos anteriormente agem, conjuntamente, influenciando os estudantes a optarem por um curso, quando estes então em busca de uma graduação.

## **2.2 Processo educacional**

De acordo com as diretrizes da Secretaria de Educação a Distância, pertencente à estrutura do MEC, os principais itens de avaliação de um projeto pedagógico de EaD são: compromisso institucional, sistemas de comunicação, material didático, avaliação, equipe multidisciplinar, infraestrutura de apoio, gestão acadêmico-administrativa e sustentabilidade financeira (VALENTE et al., 2011). Como espécie de receita, tais diretrizes visam a oferta de um curso de qualidade, condizentes com as necessidades e expectativas do público-alvo das ações.

A Educação a Distância (EaD) contém alguns princípios e ações característicos, indo da flexibilidade — permitindo adaptações ao longo do curso, por parte dos professores, IES e estudantes — até a localização da infraestrutura de ensino. É nesse ponto que os Polos descentralizados de educação devem realizar seus aportes, satisfazendo as demandas e necessidades educativas ditadas por situações socioeconômicas específicas da localidade, gerando conteúdo que permita diversas formas de aprendizagem (LEITE, 1997).

A Educação a Distância pode apresentar condições privilegiadas para sustentar propostas diferenciadas de formação, capacitando e reinventando-se constantemente. Pessoas que se consideram impedidas de frequentar um curso presencial, através dessa modalidade, têm a possibilidade de continuar sua aprendizagem após a formação tradicional, já que a informação e o conhecimento podem ser acessados a distância, permitindo a continuidade do aprimoramento de suas competências adquiridas em seu ciclo de renovação (NEVADO, 2001).

Ao observar essas abordagens, percebe-se que não se pode, no entanto, pensar que apenas seguindo essas premissas é possível fazer Educação a Distância de qualidade. Para o atendimento de uma demanda de aprendizagem aberta, contínua, com flexibilização do acesso, do ensino, da aprendizagem e da oferta, é preciso um processo centrado no estudante, utilizando-se de tecnologias interativas que permitam a interação e colaboração entre alunos e professores e tutores (BELLONI, 1999).

Isso significa que estudantes e professores devem explorar outros recursos, fora do tradicional, construindo juntos uma nova atmosfera de ensino e abrindo a possibilidade de extensão do conhecimento.

É importante discutir não só o consumo de conteúdo educacional e o espaço que propicia tal consumo, mas também a percepção de valor desse serviço público. E, antes de explorar esse tema, faz-se necessário destacar que, no geral, os usuários de serviços públicos têm adquirido, crescentemente, um censo crítico em relação à qualidade no atendimento, passando a exigir, cada vez mais, a prestação de serviços de qualidade (MATIAS-PEREIRA, 2014).

### **2.3 Percepção de valor do serviço público**

A Administração Pública tem se esforçado para dar uma pronta-resposta com relação aos desafios demandados pelos usuários. Com a EaD não é diferente: se o ensino presencial se torna um limitador para muitos estudantes, a Educação a Distância (EaD) veio para propiciar oportunidades de educação às pessoas externas ao campus (VALENTE et al, 2011).

Junto a essa demanda, recai o peso da equivalência da prestação do serviço oferecido pelas Instituições, de forma presencial, ao oferecido na modalidade a distância, principalmente com relação ao corpo docente e sua estrutura acadêmica. Nesse aspecto, as IES precisam assumir um forte compromisso institucional que garanta um processo de formação educacional condizente com o mercado de trabalho atual e a formação dos estudantes enquanto cidadãos (VALENTE et al., 2011). Tais aspectos estão intrinsecamente ligados ao valor associado do serviço público, pois a infraestrutura física de um Polo EaD deve estar compatível com o nível da IES, seus professores e estudantes.

Nesse contexto, percebe-se que o processo de ensino e aprendizagem a distância está relacionado diretamente ao que é oferecido pela Instituição de Ensino, por meio da infraestrutura ofertada e do corpo docente designado para a missão, do comportamento do estudante enquanto consumidor de serviço público, que deve interagir com os professores e outros alunos utilizando as ferramentas tecnológicas colocadas à disposição, contribuindo para o processo educacional; e da percepção, enquanto estudante, de valor do serviço educacional público de qualidade.

Tudo isso contribui para que a Administração Pública se modernize e, de forma contínua, estruture um modelo de gestão que possa alcançar diversos objetivos, como melhorar a qualidade da oferta de serviços à população, aperfeiçoar o sistema de

controle social da Administração Pública, elevar a transparência e combater a corrupção, entre outros (MATIAS-PEREIRA, 2014).

### 3. ASPECTOS METODOLÓGICOS

Os aspectos metodológicos deste trabalho de pesquisa foram baseados em Barbosa et al. (2012), os quais estabelecem que toda pesquisa parte de uma problemática ou indagação. Por conseguinte, problema se trata de algo que, até então, está sem solução e que é objeto de discussão com base em qualquer domínio de conhecimento.

Tendo em vista a geração de conhecimento ao se buscar a resolução de problemas específicos, no caso, da infraestrutura do Polo Lucena, optou-se pela pesquisa aplicada. Dessa forma, buscou-se estabelecer uma conexão entre teoria e prática. Quanto à forma de abordagem escolhida, esta é quantitativa, por priorizar informações baseadas em números (quantificação), coletadas através de instrumento de pesquisa. Com relação aos objetivos da pesquisa, optou-se pela exploratória, por evidenciar uma problemática, aprofundando o conhecimento acerca do tema, em conjunto com a descritiva, devido às relações que foram possíveis de se estabelecer após a análise dos dados.

Segundo os procedimentos técnicos, a pesquisa foi elaborada após análise bibliográfica de livros, artigos etc., para que propiciasse a construção de questionário a ser aplicado (*survey*) aos estudantes do Polo Lucena para EaD, possibilitando um levantamento de dados úteis para obtenção dos objetivos propostos após aplicação da pesquisa. O método indutivo foi aplicado à pesquisa como forma de auxiliar no alcance dos objetivos. Tal método foi o escolhido por se aproximar da realidade do cenário escolhido e por melhor se adequar ao propósito da pesquisa.

Além disso, foi considerada a população total que estuda na modalidade de EaD: 217 alunos, sendo 97 vinculados à Universidade Federal da Paraíba (UFPB) e 120 matriculados no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB). A seguir, o Quadro 1 evidencia a relação de cursos, número de alunos e instituição.

**Quadro 1 – Relação curso com o número de alunos.**

Curso	Número de alunos	Instituição
Bacharelado em Administração Pública	72	IFPB
Especialização em Administração Pública	48	IFPB
Bacharelado em Ciências Agrárias	26	UFPB
Bacharelado em Ciências Biológicas	2	UFPB
Bacharelado em Ciências Naturais	3	UFPB
Licenciatura em Computação	17	UFPB
Licenciatura em Letras – Espanhol	17	UFPB
Licenciatura em Letras – Português	2	UFPB
Licenciatura em Matemática	2	UFPB
Pedagogia	28	UFPB
TOTAL	217	

Fonte: Elaborado pelos autores, com base na pesquisa realizada.

Os dados obtidos com as respostas do questionário aplicado ao universo de estudantes foram analisados quantitativamente, através do uso da ferramenta oferecida pelo programa *Survey Monkey*, utilizado para coleta dos dados. O programa organiza as informações estratificadas, de modo a permitir uma análise por parte do autor das perguntas, possibilitando um tratamento estatístico fiel às respostas.

Os quadros, originados a partir das respostas ao questionário, servem para demonstrar, com mais clareza e de forma sucinta, os resultados encontrados, consolidando informações importantes no trabalho.

#### 4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

Com estrutura simples e objetiva, o questionário aplicado aos estudantes baseou-se em dez perguntas, das quais três estão relacionadas com os aspectos socioeconômicos do estudante entrevistado e sete estão relacionadas à experiência do estudante enquanto usuário do serviço público. Tudo isso possibilitou criar um levantamento-diagnóstico que embasou os aspectos conclusivos deste trabalho. Entre os dias 21 de agosto e 24 de setembro de 2017, 24 estudantes se dispuseram a responder o questionário.

Considerou-se para as perguntas 1, 2, 5, 6, 8, 9 e 10, o número de respostas totais dadas pelos estudantes. Para as perguntas 3, 4 e 7, considerou-se a média ponderada das respostas. O programa *Survey Monkey*, utilizado para a coleta de dados, exibe as estatísticas básicas e um valor numérico é atribuído a cada opção de resposta.

No Quadro 2, estão apresentados os conceitos sobre os parâmetros utilizados pelo programa *Survey Monkey* para aplicação nos resultados. Após a aplicação destes, os resultados obtidos através das respostas são consolidados em quadros para melhor entendimento dos dados obtidos.

**Quadro 2 – Parâmetros e conceitos utilizados pelo programa *Survey Monkey*.**

Parâmetro	Conceito
Mínimo e máximo	O valor (opção de resposta) mais baixo e mais alto selecionado por pelo menos um respondente.
Média	A média ponderada de todas as respostas.
Mediana	Ponto médio em que todas as respostas são divididas uniformemente acima ou abaixo
Desvio padrão	A extensão ou distância da média.

Fonte: Elaborado pelos autores, com base na pesquisa realizada.

##### 4.1 Análise sócio-demográfica dos estudantes respondentes

Na aplicação do questionário, inicialmente, buscou-se traçar um perfil sócio-demográfico dos alunos respondentes, com a aplicação de três perguntas: duas questionando idade e curso, de forma mais direta, e uma apresentando assertivas (cinco no total) que apresentando possíveis motivos para a escolha do curso em que o estudante está matriculado.

O Quadro 3 apresenta as respostas relacionadas à idade dos respondentes.:

**Quadro 3 – Idade dos alunos respondentes.**

Idade	Número de estudantes
18 a 27	4
28 a 37	11
38 a 47	7
48 a 57	2

**Fonte:** Elaborado pelos autores, com base na pesquisa realizada.

Dos 24 respondentes, 11 estudantes, cerca de 45,83% do total, situam-se na faixa etária dos 28 a 37 anos. Percebe-se, então, que a maioria dos estudantes do Polo Lucena para EaD vivenciaram um intervalo considerável entre o término do Ensino Médio, que ocorre por volta dos 17 anos de idade, segundo dados do Ministério da Educação (2017), e o início de um curso de nível superior no Polo.

**Quadro 4 – Curso dos alunos respondentes.**

Curso	Número de estudantes
Bacharelado em Administração Pública	7
Bacharelado em Ciências Agrárias	3
Especialização em Administração Pública	4
Licenciatura em Computação	2
Licenciatura em Letras - Espanhol	2
Pedagogia	6

**Fonte:** Elaborado pelos autores, com base na pesquisa realizada.

De acordo com o Quadro 4, onde estão relacionados os cursos dos alunos que responderam à pesquisa, todos os respondentes cursam áreas do conhecimento relacionadas às Ciências Humanas e suas tecnologias. A escolha por essa área pode estar associada à oferta de cursos proporcionada pelo IFPB e pela UFPB, pois, dos dez cursos de EaD ofertados no Polo Lucena, apenas dois estão relacionados à área das Ciências Exatas e suas tecnologias, e outros dois às Ciências da Natureza e suas tecnologias.

O Quadro 5 traz os dados obtidos com as respostas das assertivas acerca do posicionamento dos estudantes quanto à escolha do curso na modalidade a distância.

**Quadro 5 – Motivação para a escolha do curso EaD.**

Descrição	DT	DP	I	CP	CT
Ter a possibilidade de administrar melhor o tempo para os estudos	-	-	1	2	<b>21</b>
Não precisar frequentar sala de aula diariamente	-	1	3	3	<b>16</b>
Qualidade da instituição	1	2	2	5	<b>13</b>
Qualidade do Polo EaD	2	3	<b>9</b>	5	4
Facilidade de acesso ao Polo	1	2	3	7	<b>9</b>



**Legenda:** (DT) Discordo Totalmente; (DP) Discordo Parcialmente; (I) Imparcial; (CP) Concordo Parcialmente; (CT) Concordo Totalmente; (M) Média da questão. Os dados apresentados no quadro em DT, DP, I, CP e CT correspondem ao número de estudantes respondentes.

**Fonte:** Elaborado pelos autores, com base na pesquisa realizada.

De acordo com o posicionamento dos estudantes, os principais fatores para escolha de cursar o Ensino Superior a distância é ter a possibilidade de administrar melhor o tempo para os estudos, sem precisar frequentar diariamente um espaço físico (sala de aula) durante o curso. Importante destacar que a maioria dos respondentes se posicionaram imparcialmente à qualidade do Polo EaD, indicando que a infraestrutura, ao menos na fase da escolha do curso, não é fator decisivo.

Desse modo, os resultados expostos neste quadro confirmam os estudos de Kotler (2000) acerca dos fatores que influenciam o consumo, sobretudo os relacionados às questões pessoais, e de Nevado (2001), quando há a certeza por parte dos estudantes de que é possível acessar o conhecimento apoiando-se em uma plataforma a distância.

Após coletados os dados sócio-demográficos dos estudantes respondentes, nota-se que uma das variáveis para segmentação de mercados descrita por Kotler (1999) está intimamente relacionada ao processo de escolha do curso na modalidade EaD: as variáveis psicográficas. Tais variáveis baseiam-se no estilo de vida dos indivíduos e em suas personalidades, confirmando que suas necessidades pessoais foram sobrepostas no momento da escolha da forma de cursar o Ensino Superior.

#### 4.2 Avaliação da infraestrutura do Polo Lucena

Traçado o perfil sócio-demográfico dos estudantes respondentes, onde evidenciou-se que a maioria escolheu frequentar um curso na modalidade a distância visando atender suas necessidades pessoais, neste momento será discutido o tema central deste trabalho: a infraestrutura do Polo Lucena para EaD.

As perguntas constantes neste bloco, sete no total, serviram para identificar características da infraestrutura física do Polo Lucena para EaD sob o olhar dos estudantes que responderam tais perguntas. O intuito, ao final, é verificar se as instalações físicas atendem aos requisitos mínimos dispostos na legislação vigente (BRASIL, 2005).

**Quadro 6 – Posicionamento com relação à infraestrutura do Polo Lucena para EaD.**

Descrição	DT	DP	I	CP	CT
O Polo possui salas de aulas adequadas para utilização dos estudantes e professores	5	7	1	4	7
As salas de aula estão adequadamente climatizadas	10	5	1	2	6
As salas de aula possuem cadeiras adequadas para o uso	7	4	0	6	7
O Polo possui biblioteca adequada para utilização dos estudantes e professores	7	4	1	5	6

Descrição	DT	DP	I	CP	CT
A biblioteca possui acervo adequado para o uso	7	5	2	5	4
O Polo possui banheiros adequados para utilização dos estudantes e professores	10	3	0	6	5
Os banheiros possuem insumos necessários para o uso, como papel toalha, papel higiênico etc.	11	4	1	4	4
O Polo possui bebedouros adequados para utilização dos estudantes e professores	9	3	2	5	4
Os bebedouros estão limpos e prontos para o uso	8	3	3	3	6
O Polo possui laboratório de informática adequado para utilização dos estudantes e professores	6	6	2	3	7
Os computadores do laboratório permitem o acesso à internet	6	3	2	4	8
O Polo disponibiliza espaço de convivência para utilização dos estudantes e professores	9	4	1	4	6
O Polo disponibiliza estacionamento para veículos para utilização dos estudantes e professores	7	5	2	6	4
O Polo pode ser considerável acessível para utilização dos estudantes e professores PcD	4	4	3	3	8
No geral, a infraestrutura do Polo é adequada para utilização dos estudantes e professores	5	5	3	5	6

**Legenda: (DT) Discordo Totalmente; (DP) Discordo Parcialmente; (I) Imparcial; (CP) Concordo Parcialmente; (CT) Concordo Totalmente; (M) Média da questão. Os dados apresentados no quadro em DT, DP, I, CP e CT correspondem ao número de estudantes respondentes.**

**Fonte: Elaborado pelos autores, com base na pesquisa realizada.**

As respostas dos alunos, contidas no Quadro 6, tenderam a uma avaliação negativa do Polo, principalmente quando questionados sobre estado dos sanitários, bebedouros e espaço de convivência. Segundo o MEC (BRASIL, 2017), a infraestrutura de apoio faz parte do rol de itens principais para que um projeto pedagógico de EaD seja implementado. A ausência de uma boa infraestrutura pode afetar o desempenho dos estudantes e, conseqüentemente, possibilitar uma associação negativa da percepção de valor do serviço público prestado.

Os estudantes sabem da importância do Polo para os cidadãos do município de Lucena e acreditam que melhorias agregarão positivamente. Porém, mesmo diante do desafio que é implementar melhorias no Polo, segundo dados obtidos através da aplicação do questionário, apenas oito estudantes dos 24 pesquisados responderam que, em algum momento do curso, sugeriram melhorias para a Coordenação do Polo acerca da infraestrutura do local. Porém, apenas um estudante afirmou que a sua sugestão foi acatada e colocada em prática.

Diante dessas informações, os estudantes foram questionados com relação aos motivos possíveis para não implementação de melhorias no Polo Lucena para EaD. No Quadro 7, foram consolidadas as respostas:

**Quadro 7 – Possíveis motivos para não implementação de melhorias no Polo Lucena para EaD.**

Descrição	DT	DP	I	CP	CT
Há falta de recursos financeiros por parte dos entes públicos responsáveis.	2	4	1	7	9
Há falta de projetos que permitam a aplicação de recursos públicos.	0	3	3	6	11
Há falta de engajamento da Coordenação do Curso.	1	6	3	6	7
Há falta de engajamento da Coordenação do Polo.	1	3	3	7	9
Há falta de engajamento do Órgão Municipal.	0	4	2	1	16
Há falta de engajamento dos estudantes.	3	1	2	7	10
Há falta de engajamento dos professores e tutores.	2	3	2	7	9
O Polo está situado em um local de difícil acesso.	7	3	3	4	7

**Legenda: (DT) Discordo Totalmente; (DP) Discordo Parcialmente; (I) Imparcial; (CP) Concordo Parcialmente; (CT) Concordo Totalmente; (M) Média da questão. Os dados apresentados no quadro em DT, DP, I, CP e CT correspondem ao número de estudantes respondentes.**

**Fonte: Elaborado pelos autores, com base na pesquisa realizada.**

De acordo com os dados contidos no Quadro 7, segundo os estudantes respondentes, a infraestrutura deficiente do Polo Lucena apoia-se não só na falta de recursos financeiros e de projetos que fomentam o desenvolvimento educacional da localidade, é percebida, também, uma falta engajamento do poder público municipal, da coordenação do Polo, dos professores e dos próprios estudantes. Afinal, todos são responsáveis pela manutenção do local e são agentes de transformação da atual realidade.

Tal crítica reforça a questão levantada por Matias-Pereira (2014), de que a Administração Pública precisa se modernizar, buscando um modelo de gestão que possa oferecer serviço público de qualidade para a população. E, com a participação da sociedade, opinando e apoiando iniciativas para a educação, é possível promover mudanças no espaço público que é o Polo Lucena.

Ao final do questionário, perguntou-se aos estudantes se conheciam a infraestrutura física do Polo Lucena antes de frequentá-lo. Apenas quatro estudantes (16,67%) responderam que conheciam o espaço. Ainda, se após participar de encontros presenciais no Polo, a infraestrutura do local causou desestímulo ao desenvolvimento das atividades. Dos 24 estudantes respondentes, 17 estudantes (70,83%) afirmaram que sim, a infraestrutura do Polo causou impacto negativo ao desenvolvimento das atividades. Porém, os estudantes foram unânimes em considerar o Polo Lucena para EaD importante para o desempenho das atividades presenciais,

contrapondo-se a Valente et al. (2011), que considera o polo local relativo, isto é, depende de cada curso, do projeto pedagógico, de sua organização.

## 5. CONCLUSÃO

Não há dúvidas que a expansão da Educação a Distância (EaD) trouxe inúmeros benefícios à sociedade. Disponibilizar alternativas de acesso à formação acadêmica serve para transpor barreiras frente ao ensino tradicional. Como consumidores, os estudantes da modalidade EaD têm a oportunidade de consumir conteúdo educacional de qualidade, aliando suas necessidades à do curso escolhido, causando impactos positivos na sua vida e na do grupo em que está inserido.

Aliado a esses impactos positivos, é importante destacar que, para o processo educacional, a EaD permite assimilar as sete atitudes recomendadas nos ambientes de aula a serem seguidos por estudantes e professores, sobretudo pela transformação causada na realidade local. Ainda, não se pode dissociar o ambiente virtual de uma infraestrutura física de apoio acadêmico, uma vez que o planejamento didático exige um local físico para encontros, realização de provas, palestras etc.

Para os alunos do Polo Lucena para EaD, segundo pesquisa realizada, a infraestrutura desse espaço físico precisa de ajustes para torná-lo mais atrativo e conveniente para seus usuários desempenharem suas atividades. As características da infraestrutura do Polo Lucena para EaD foram identificadas e avaliadas sucintamente pelos seus estudantes. Agora, cabe ao poder público municipal, detentor do espaço disponibilizado para os encontros presenciais, atentar para a indicação dessa necessidade latente.

De acordo Matias-Pereira (2014, p. 276), “o setor público, diferentemente do setor privado, não escolhe os seus clientes, mas necessita melhorar os seus sistemas de planejamento para identificar de forma clara as demandas e necessidades de cada segmento da população”. Deste modo, as informações contidas neste trabalho, aliadas a levantamentos mais específicos, podem servir como balizadoras de novas ações, tanto para a administração pública de Lucena-PB como para a estrutura de coordenação do Polo. Isto é possível devido às indicações no questionário de pontos sensíveis à percepção dos estudantes, como banheiros, bebedouros, climatização, entre outros.

Embora o foco seja a infraestrutura do Polo Lucena, outro fato bastante notório é que, em um universo de 217 alunos do IFPB e da UFPB, apenas 24 estiveram dispostos a responder o questionário. Não se pode descartar a possibilidade de ter havido percalços que impediram mais estudantes de responderem à pesquisa. No entanto, considerando a forma acessível de coleta de dados, percebe-se que a falta de engajamento do público consumidor do conteúdo do Polo Lucena (estudantes) confirma que é preciso mais participação com propostas de melhorias para o espaço.

Dessa forma, com base no já abordado, observa-se que a carente infraestrutura do Polo Lucena para o EaD é, em grande parte, reflexo da ausência de políticas públicas e de união entre os envolvidos para buscar melhorias que sejam perpetuadas.

Em uma comunidade onde a Educação a Distância (EaD) é decisiva para o desenvolvimento local, formar cidadãos deveria ser tratado como prioridade.

Sabe-se que, atualmente, há uma crise no sistema político-social brasileiro que tem causado bloqueios para tornar possível avanços na educação. Mas cabe à população consumidora de conteúdo educacional reverter essa perspectiva.

## REFERÊNCIAS

- ANDRADE, F. **Educação à Distância x Educação Presencial**: algumas diferenças encontradas. 2010. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/tecnologia/educacao-a-distancia-x-educacao-presencial-algumas-diferencas-encontradas/46318/>> . Acesso em: 15 jun. 2017.
- BARBOSA, J. E. M. et. al. **Prática de Pesquisa em Administração de Sistemas de Informação**. IFPB, João Pessoa, 2012.
- BELLONI, M. L. **Educação a Distância**. Campinas: Autores Associados, 1999.
- BRASIL. **Ministério da Educação**. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/>>. Acesso em: 30 jun. 2017.
- \_\_\_\_\_. **Constituição da República Federativa do Brasil**. São Paulo: Atlas, 1988.
- \_\_\_\_\_. **Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005**. Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: <<http://www2.planalto.gov.br/>>. Acesso em: 30 jun. 2017.
- \_\_\_\_\_. **Decreto 5.800, de 8 de junho de 2006**. Dispõe sobre o Sistema Universidade Aberta do Brasil - UAB. Disponível em: <<http://www2.planalto.gov.br/>>. Acesso em: 30 jun. 2017.
- \_\_\_\_\_. **Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE**. Disponível em: <[http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/caracteristicas\\_da\\_populacao/caracteristicas\\_da\\_populacao\\_tab\\_brasil\\_zip\\_xls.shtm](http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/caracteristicas_da_populacao/caracteristicas_da_populacao_tab_brasil_zip_xls.shtm)>. Acesso em: 30 jul. 2017.
- FREIRE, P. **Pedagogia da autonomia**: saberes necessários à prática educativa. 34. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2006.
- KONTZ, L. B.; PEIXOTO, L. T. Q.; PALMEIRA, E. M. **Comportamento do consumidor no setor público**: aspectos influenciadores da satisfação. s. d. Disponível em: <<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/br/14/setor-publico.html>>. Acesso em: 15 jun. 2017.
- KOTLER, P. **Administração de marketing**: A edição do novo milênio. 10. ed. São Paulo: Prentice-Hall, 2000.
- KOTLER, P. **Marketing para o século XXI**: como criar, conquistar e dominar mercados. 8. ed. São Paulo: Futura, 1999.

LEITE, L. S.; VIEIRA, M. L. S.; SAMPAIO, M. N. **Atividades não presenciais**: preparando o aluno para a autonomia In Tecnologia Educacional. Rio de Janeiro: ABT, 1997.

MATIAS-PEREIRA, J. **Curso de Administração Pública**: Foco nas Instituições e Ações Governamentais. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

NEVADO, R. A. **Espaços Interativos de Construção de Possíveis**: uma nova modalidade de formação de professores. Porto Alegre: 2001. Tese (Doutorado). UFRGS.

PONDÉ, L. F. **Marketing existencial**: a produção de bens de significado no mundo contemporâneo. 1. ed. São Paulo: Três Estrelas, 2017.

SANTOS, J. C. F. **Aprendizagem Significativa**: modalidades de aprendizagem e o papel do professor. Porto Alegre: Mediação, 2008.

SOBRINHO, J. D. **Educação Superior**: bem público, equidade e democratização, 2013. Disponível em: <<https://www.ufmg.br/dai/textos/artigo1.pdf>>. Acesso em: 30 jun. 2017.

VALENTE, J. A. MORAN, J. M. ARANTES, V. A. **Educação à Distância**: pontos e contrapontos. São Paulo: Summus, 2011.