



RAM. Revista de Administração  
Mackenzie

ISSN: 1518-6776

revista.adm@mackenzie.com.br

Universidade Presbiteriana Mackenzie  
Brasil

PAIVA DAMASCENO SILVA, MARIANA; DE OLIVEIRA LOPES MELO, MARLENE  
CATARINA; FERNANDES DE MUYLDER, CRISTIANA  
EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA EM FOCO: UM ESTUDO SOBRE A PRODUÇÃO  
CIENTÍFICA BRASILEIRA

RAM. Revista de Administração Mackenzie, vol. 16, núm. 4, julio-agosto, 2015, pp. 202-  
230

Universidade Presbiteriana Mackenzie  
São Paulo, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=195442211008>

- Como citar este artigo
- Número completo
- Mais artigos
- Home da revista no Redalyc

redalyc.org

Sistema de Informação Científica

Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe, Espanha e Portugal

Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto

# E

## EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA EM FOCO: UM ESTUDO SOBRE A PRODUÇÃO CIENTÍFICA BRASILEIRA

### MARIANA PAIVA DAMASCENO SILVA

*Mestra em Administração pelo Programa de Pós-Graduação  
da Faculdade Novos Horizontes (FNH).*

*Professora do Departamento de Graduação e Pós-Graduação  
da Faculdade Iseib de Belo Horizonte (FIBH).*

*Avenida Afonso Pena, 266, Centro, Belo Horizonte – MG – Brasil – CEP 30130-001*

*E-mail: marianapd.adm@hotmail.com*

### MARLENE CATARINA DE OLIVEIRA LOPES MELO

*Doutora em Ciências das Organizações pela Université Paris-Dauphine – Paris IX, Dauphine (França).*

*Diretora-geral, coordenadora do Mestrado em Administração e professora  
da Faculdade Novos Horizontes (FNH).*

*Rua Alvarenga Peixoto, 1.270, Santo Agostinho, Belo Horizonte – MG – Brasil – CEP 30180-121*

*E-mail: lenemelo@unihorizontes.br*

### CRISTIANA FERNANDES DE MUYLDER

*Doutora em Economia Aplicada pela Universidade Federal de Viçosa (UFV).*

*Professora e pesquisadora do Programa de Doutorado e Mestrado em Administração  
e Mestrado Profissional em Sistemas de Informação e Gestão do Conhecimento  
da Universidade Fundação Mineira de Educação e Cultura (Fumec).*

*Avenida Afonso Pena, 3.880, Cruzeiro, Belo Horizonte – MG – Brasil – CEP 30130-009*

*E-mail: cristiana.muylder@fumec.br*

## RESUMO

A educação a distância (EaD) vem se revelando como uma significativa tendência na esfera educacional, principalmente na educação superior. A modalidade já não é novidade no mundo educacional, uma vez que os primeiros registros de sua utilização foram identificados em 1728, por meio de um curso por correspondência na cidade de Boston, nos Estados Unidos. Contudo, na atualidade, a palavra que se instala no auge da EaD é “interação”, que se torna possível mediante as tecnologias de comunicação cada vez mais fluentes e eficazes. Hoje, já se é possível falar, inclusive, em interação em tempo real, proporcionada pelas videoconferências, por exemplo, em que pessoas, espacialmente separadas, assistem a uma aula de forma síncrona. Dessa forma, as instituições de ensino que a ofertam precisam estar atentas à melhor maneira de agir com relação a seus alunos e aos processos organizacionais. O objetivo deste estudo consiste em investigar a produção científica no campo da administração acerca do tema EaD, bem como identificar os modelos de fatores críticos de sucesso desenvolvidos em artigos científicos da área. Nesse intuito, apresentam-se os principais conceitos sobre EaD. Foram identificados e analisados todos os artigos publicados nos anais de todos os eventos organizados pela Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração (Anpad) e os artigos publicados nos periódicos brasileiros da área de administração com maior pontuação (A1, A2, B1 e B2), conforme a classificação Qualis-Capes 2010, sem delimitação temporal, que abordassem questões relacionadas à EaD disponíveis em meio eletrônico. Ao final, encontraram-se 71 trabalhos científicos, cujos conteúdos foram classificados de acordo com os seguintes critérios: distribuição por periódico/evento e anual, natureza da análise, tipo de abordagem, principais técnicas de coleta de dados, fator bibliográfico e identificação dos fatores críticos de sucesso. Tais critérios foram inspirados nos trabalhos de Paiva, Oliveira e Melo (2008) e Riss e Grohmann (2011). Percebeu-se que a EaD ainda desperta um tom de “novidade” no ambiente acadêmico e que necessita de pesquisas que busquem esclarecer melhor os subterfúgios de seu processo, de modo a minimizar falhas e barreiras e maximizar os resultados positivos.

## PALAVRAS-CHAVE

Educação a distância. Fatores críticos de sucesso. Classificação Quali-Capes. Produção científica. Educação superior.

## 1 INTRODUÇÃO

A educação a distância (EaD), também chamada de ensino a distância e *e-learning* (Moore & Kearsley, 2008), é uma modalidade de ensino que vem alcançando maior espaço nas instituições de ensino superior (IES) e no mercado educacional nos últimos anos. Testa e Freitas (2002) conceituam essa modalidade como um processo de ensino-aprendizagem cuja característica principal se dá pela separação física e espacial entre professores e alunos e pela presença de alguma tecnologia, de modo a possibilitar a interação entre eles.

A EaD já não é novidade no mundo educacional, no entanto, na atualidade, a palavra que se instala no auge é “interação”. Essa noção é permitida pelas tecnologias de comunicação cada vez mais fluentes e eficazes. Hoje, já se é possível falar, inclusive, em interação em tempo real, proporcionada pelas videoconferências, por exemplo, em que pessoas, espacialmente separadas, assistem a uma aula de forma síncrona.

Autores como Litto e Formiga (2009) acreditam que os primeiros registros de utilização da EaD foram identificados em 1728, na cidade de Boston, nos Estados Unidos, por meio de um curso por correspondência. Para Matta (2003), os processos de formação a distância já existiam desde a Idade Antiga, uma vez que Alexandre, o Grande, foi aluno de Aristóteles por correspondência (exemplo citado pelo autor). No entanto, o que se pode afirmar mesmo é que, em 2000, mais de 80 países, representando os cinco continentes territoriais, já utilizavam essa modalidade em todos os níveis de ensino, como apreciam Litto e Formiga (2009).

No Brasil, a EaD surgiu com a fundação do Instituto Rádio Monitor e do Instituto Universal Brasileiro, em 1939 e 1941, respectivamente (Nunes, 1993, 1994), tendo obtido respaldo legal somente em 1996, a partir da Lei de Diretrizes e Bases da Educação – Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996. A lei veio para estabelecer a possibilidade do uso orgânico da EaD em todas as modalidades e níveis de ensino. Em 1998, foram publicados os decretos n. 2.494 e 2.561 que tratavam do desenvolvimento e da veiculação de programas de ensino a distância e da liberação do credenciamento para os cursos de ensino profissional de

nível técnico, respectivamente. Posteriormente, foram revogados pelo Decreto n. 5.622, de 19 de dezembro de 2005, o qual dá validade nacional aos diplomas e certificados de cursos e programas a distância expedidos por instituições credenciadas e registradas, como prevê a legislação. Dessa forma, foram estabelecidas as políticas de garantia de qualidade e de credenciamento, acompanhamento, supervisão e avaliação, cujos padrões de qualidade foram estabelecidos pelo Ministério da Educação (MEC).

Nos anos 2002 e 2003, a oferta de cursos de graduação a distância no Brasil ainda era pequena, devido, entre outros fatores, ao baixo número de instituições credenciadas. Havia 16 instituições credenciadas em 2002 e 24 em 2003 (Porto & Regnier, 2003), enquanto, nos dias atuais, esse número subiu para 145 (*Censo EAD.BR*, 2011).

Apesar da proporção que a EaD vem assumindo no mercado educacional, não se pode ignorar que essa forma de educação tem algumas peculiaridades referentes a implementação e gerenciamento em relação ao ensino tradicional. Segundo Frantz e King (2000), uma das problemáticas dessa modalidade de ensino se refere ao fato de ser um sistema aberto suscetível à grande influência do meio, especialmente quando prevê a utilização da internet no processo de ensino-aprendizagem.

Diante desse contexto, torna-se relevante identificar os fatores críticos de sucesso relacionados à EaD que cooperam para o desenvolvimento dessa modalidade e que ajudam a identificar os problemas inerentes a ela, buscando sempre obter o melhor desempenho. Na literatura, inclusive, já é possível encontrar estudos que fazem referência à melhor forma de implementar e gerenciar a EaD nas IES.

O objetivo deste estudo consiste em investigar a produção científica no campo da administração acerca do tema EaD, a fim de identificar os modelos de fatores críticos de sucesso desenvolvidos em artigos científicos da área. Para tanto, este artigo está estruturado da seguinte forma: introdução, discussão teórica sobre como a EaD tem sido vista nos últimos tempos, metodologia de pesquisa, apresentação e análise dos dados, e considerações finais.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção, discute-se a EaD, detendo-se em seus fatores críticos de sucesso, de acordo com a literatura disponível acerca dos temas.

## 2.1 A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

De acordo com Ronchi, Ensslin e Reina (2011, p. 3), o ensino a distância é o “amplo campo de ensino não tradicional onde sistemas de comunicação são utilizados para conectar os recursos, alunos e instrutores”.

Moore e Kearsley (2008) acreditam que a modalidade pode ser compreendida por meio de uma visão sistêmica, envolvendo tanto a instituição de ensino quanto os fatores político, econômico e social, entre outros. Nesse sistema, cuja integração entre os setores internos é tão importante, os autores criaram um modelo conceitual que evidencia a sistematização do processo de produção e gestão da EaD, de maneira que o gestor possa compreender cada etapa do processo e como cada uma das partes envolvidas influencia as possibilidades de sucesso ou insucesso do curso.

De acordo com os autores,

[...] o modelo faz menção aos macrofatores ou forças que afetam e interagem com cada parte que compõe o sistema. A forma tradicional de ensino se figura pela história, filosofia e pela cultura da sociedade e da organização e são[sic] gerenciadas[sic] pela sociologia, psicologia e economia educacional. Em contrapartida, o sistema de educação a distância é determinado pela política institucional (influenciada pelas políticas estaduais e federais) e pela própria organização (pessoas e processos) que são gerenciadas. Outro fator relevante é a presença da tecnologia como mediadora entre o sistema educacional e o plano do curso, ensino e aprendizagem (havendo troca de conhecimento constante entre eles) (Moore & Kearsley, 2008, p. 11).

Ressalta-se que não existe um modelo único de EaD, uma vez que os programas devem ser desenvolvidos de acordo com a natureza dos cursos e as necessidades e condições sociais dos alunos. Na EaD, existe a possibilidade de o sujeito adquirir, em seu currículo, tanto a interdisciplinaridade como a contextualização por meio de uma maior compreensão da realidade (Ministério da Educação, 2007).

Mamaghani (1998) acredita que a EaD trouxe consigo a preocupação dos educadores em repensar a verdadeira natureza do que é ensinar e educar. Chatterjee e Jin (1997) atribuem isso ao fato de que, para utilizar efetivamente a internet, ferramenta mais usada na atualidade na EaD (ensino virtual), é preciso conhecer todo o seu potencial, principalmente no que tange às relações entre a mídia e a aprendizagem.

## 2.2 OS FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO E A EAD

A gestão estratégica é um processo sucessivo e adaptativo, por meio do qual uma organização define ou redefine seus objetivos e metas, segundo Tachizawa e Andrade (1999). Para tanto, a interação com o meio ambiente externo se torna fundamental e constante, pois só dessa forma a instituição poderá tomar decisões de ajuste interno em face das mudanças ocorridas no meio externo.

Entre os fatores de um processo estratégico, destacam-se os fatores críticos de sucesso (FCS) e os fatores-chave de sucesso. Essas terminologias surgiram a partir do inglês *critical success factors* (Furlan, 1997). Testa (2002, p. 30) afirma que os FCS “consistem em fatores essenciais fundamentais para alcançar objetivos executivos, estratégicos ou táticos de uma organização, que garantem o seu desempenho competitivo, mesmo se outros fatores forem negligenciados”. Isoni, Isoni Filho e Bellini (2009) enfatizam que o FCS pode ser visto como um método capaz de tornar satisfatório o tipo de negócio desejado, proporcionando um desempenho competitivo e bem-sucedido à organização, por intermédio do caminho ideal rumo à obtenção do sucesso. Já para Bullen e Rockart (1981), os FCS dizem respeito às áreas em que os resultados satisfatórios garantirão o desempenho competitivo bem-sucedido para o indivíduo, o departamento ou a organização como um todo. Nesse sentido, Papp (2000) afirma que, embora cada instituição de ensino possua seus próprios objetivos e metas voltados para a EaD, existem fatores que precisam ser considerados durante a sua implantação ou gerenciamento.

Quanto aos FCS voltados para a EaD, Veiga, Moura, Gonçalves e Barbosa (1998) afirmam que é necessário manter algumas características semelhantes ao ensino convencional, como acessibilidade, instrutores bem preparados, controle do material didático ofertado, alto nível de interatividade entre professor e aluno, controle do ambiente de estudo (ambiente virtual de aprendizagem – AVA, no caso da EaD), acesso a bons recursos didáticos (aluno e professor), avaliação do processo de aprendizagem (participação e rendimento do aluno), espontaneidade e acompanhamento da aprendizagem. Leal, Albertin, Pereira e Nomelini (2011) acrescentam que a palavra-chave para a garantia da qualidade comunicacional no ensino a distância é a interação, devendo ocorrer entre o aluno e o material didático, o aluno e o conteúdo, o aluno e o professor, o aluno e o tutor, e o professor e o tutor.

Testa (2002) considera como fatores críticos de sucesso na EaD: a capacitação de pessoal, o envolvimento das pessoas participantes do processo de aprendizagem (membros da equipe, professores etc.), os estudantes, o modelo pedagógico, a tecnologia utilizada e as parcerias estratégicas, nas quais se inclui a terceirização. Joia e Lima (2007) acreditam que devem-se considerar ainda: a

acessibilidade cultural (diferenças culturais dos estudantes), a flexibilidade estrutural do programa (horário e lugar de estudo flexíveis) e o suporte metacognitivo (monitoramento do progresso dos alunos). Os professores também assumem papel e responsabilidades fundamentais para que o processo de EaD funcione bem, de acordo com Baptista (2005), exercendo três funções básicas, que são: organizacional (organizador do programa do curso), social (responsável por criar um ambiente agradável e amigável para a aprendizagem) e intelectual (como facilitador da educação, por meio de discussões instigantes).

Papp (2000), a partir de uma perspectiva macro, identificou como fatores críticos da EaD: a propriedade intelectual, a adequação do curso ao AVA, o conteúdo a ser dado e a construção do curso e sua manutenção. Volery e Lord (2000), por sua vez, identificaram três fatores críticos, a partir de pesquisa realizada com 47 estudantes de uma universidade australiana, sendo elas: a tecnologia (praticidade e facilidade de acesso e navegação, seu nível de interação e seu *design* de interface), a competência do instrutor (atitudes, técnicas e interação com os estudantes) e a habilidade prévia do estudante com a tecnologia. Soong, Chan, Chua e Loh (2001) acrescentam ainda: as competências técnicas tanto do professor quanto do aluno, o pensamento de colaboração de ambos e a infraestrutura da instituição de ensino e das tecnologias utilizadas.

Para Al-Fahad (2010), os fatores que realmente influenciam na satisfação do aluno na EaD são: o controle do aluno por parte do professor/tutor, a relação interpessoal, o entusiasmo de ambos e a interação do grupo. Por último e mais recentemente, Puri (2012) levantou seis fatores críticos em seus estudos: estratégia pedagógica utilizada, aspecto administrativo das instituições de ensino (treinamento para alunos, funcionários e professores, entre outros), tecnologia empregada, avaliação contínua do desempenho dos estudantes e da plataforma de aprendizagem, suporte dado aos alunos (tanto tecnológico quanto pedagógico e administrativo) e *design*, ou aparência, dos programas virtuais utilizados.

### 3 PERCURSO METODOLÓGICO

Esta investigação possui caráter quantitativo e descritivo (Michel, 2005). Como objetos de estudo, foram considerados todos os artigos publicados em anais de todos os eventos realizados pela Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em administração (Anpad) e os artigos publicados nos periódicos brasileiros da área de administração com maior pontuação, conforme a classificação Qualis-Capes 2010, sem delimitação temporal, que abordassem questões relacionadas à EaD. Excluíram-se os textos científicos que faziam menção ao ensino semipresencial ou à EaD somente como forma de apoio ao ensino



presencial, seja como instrumento para disponibilização de materiais em AVA ou como suporte à pesquisa rápida. Ressalta-se que os artigos utilizados nesta pesquisa foram extraídos de meio eletrônico, seja no próprio *site* dos periódicos ou anais (quando houver) ou na base de dados da SciELO Brasil, à qual vem sendo atribuída cada vez mais importância nos últimos tempos, devido ao grande número de artigos científicos disponíveis.

O Qualis Periódicos classifica e pontua periódicos conforme os seguintes estratos: A1 (100 pontos), A2 (80 pontos), B1 (60 pontos), B2 (50 pontos), B3 (30 pontos), B4 (20 pontos), B5 (10 pontos) e C (nenhum ponto).

Como a intenção desta investigação era fazer um levantamento abrangendo os artigos com maior pontuação nessa escala, consideraram-se somente os periódicos com peso até 50, isto é, abarcados pelos estratos A1, A2, B1 e B2 nacionais. Ressalta-se também que os artigos publicados pela Anpad, associação de grande prestígio nacional, possuem qualificação E1 na classificação de eventos pelo Qualis, motivo pelo qual também foram ponderados nesta pesquisa.

No total, foram encontrados 71 trabalhos científicos, distribuídos conforme a Tabela 1.

**TABELA 1**

**QUANTIDADE DE PERIÓDICOS/EVENTOS POR ESTRATO**

PERIÓDICOS/EVENTOS	FREQUÊNCIA		ESTRATOS
	N	%	
<i>Ciência da Informação</i> (ESPM)	6	8,45	B2
<i>Comunicação, Mídia e Consumo</i> (São Paulo)	1	1,41	B2
<i>Gestão &amp; Produção</i> (UFSCar)	4	5,63	A2
<i>Organizações Rurais e Agroindustriais</i> (Ufla)	1	1,41	B2
<i>Perspectiva em Ciência da Informação</i> (UFMG)	2	2,82	A2
<i>Psico</i> (PUCRS)	1	1,41	B2
RAE. <i>Revista de Administração de Empresas</i> (FGV)	1	1,41	B1
RAM. <i>Revista de Administração Mackenzie</i> (UPM)	1	1,41	B1
REAd. <i>Revista Eletrônica de Administração</i> (UFRS)	2	2,82	B2
<i>Revista Brasileira de Orientação Profissional</i> (Abop/USP-Ribeirão Preto)	2	2,82	B2

(continua)

**TABELA I (CONCLUSÃO)**

**QUANTIDADE DE PERIÓDICOS/EVENTOS POR ESTRATO**

PERIÓDICOS/EVENTOS	FREQUÊNCIA		ESTRATOS
	N	%	
<i>Revista Contabilidade &amp; Finanças</i> (FEA-USP)	1	1,41	B1
<i>Revista de Administração Pública</i> (FGV)	2	2,82	B1
<i>Revista de Ciência &amp; Saúde Coletiva</i> (Abrasco)	1	1,41	A2
<i>Revista de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação</i> (USP)	3	4,23	B1
<i>Revista Eletrônica de Enfermagem</i> (UFG)	1	1,41	B1
<b>Total de periódicos</b>	<b>29</b>	<b>40,87</b>	
EnADI (Encontro de Administração da Informação)	4	5,63	E1
EnAnpad (Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração)	26	36,62	E1
EnAPG (Encontro de Administração Pública da Anpad)	1	1,41	E1
EnEPQ (Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração e Contabilidade)	8	11,27	E1
EnGPR (Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho)	1	1,41	E1
Simpósio	2	2,82	E1
<b>Total de eventos</b>	<b>42</b>	<b>59,16</b>	
<b>Total de periódicos + eventos</b>	<b>71</b>	<b>100</b>	

Fonte: Elaborada pelas autoras.

Os artigos levantados têm a seguinte distribuição: sete classificados como A2, oito como B1, 14 como B2 e 42 como E1 (artigos publicados em eventos – congressos, anais).

Os eventos organizados pela Anpad possuem maior número de publicação de artigos em relação aos periódicos da área a respeito do tema EaD, sendo o EnAnpad o fórum mais expressivo em relação ao número de artigos encontrados, abrangendo 36,62% de todos os analisados.

Os conteúdos dos artigos foram categorizados de acordo com os seguintes critérios: distribuição por periódico/evento e anual, natureza da análise, tipo de abordagem, principais técnicas de coleta de dados, fator bibliográfico e identifi-

cação dos FCS (foco principal deste artigo). A definição desses critérios se inspirou em outros metaestudos, como os de Paiva, Oliveira e Melo (2008) e Riss e Grohmann (2011).

Quanto à categoria técnica de coleta de dados, considerou-se a tipificação explicitada por Bruyne, Herman e Schoutheete (1991): documental, observação, entrevista e questionário. O levantamento documental deve-se à análise dos dados apresentados nos artigos oriundos de fontes privadas ou oficiais, isto é,

[...] documentos e protocolos da(s) organização(s) investigada(s), assim como dados de outras organizações necessárias à compreensão do ambiente em que tal empresa se situa, como o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), arquivos de prefeituras, sindicatos, associações, etc. (Paiva *et al.*, 2008, p. 156).

Como observação, consideraram-se a observação direta e sistemática (observador externo) e a participante (observador oculto ou conhecido). Nas entrevistas, somaram-se aquelas com roteiro não estruturado e aquelas com roteiro semiestruturados. No que se refere aos questionários, foram contabilizados tanto aqueles utilizados em pesquisas essencialmente quantitativas (*survey*) como aqueles utilizados em pesquisas qualitativas por meio do questionário com questões abertas.

Da mesma forma, os artigos analisados foram classificados quanto à(s) sua(s) abordagem(s): qualitativa, quantitativa e mista ou quali-quantitativo (Paiva *et al.*, 2008). Utilizaram-se como base para tal classificação os conceitos de Creswell (2010). Para o autor, o estudo quantitativo é utilizado para explicar ou prever a relação entre duas variáveis de estudo, em que a fundamentação na natureza, assim como no uso das variáveis, pode originar a formação de hipóteses. Por meio de seus resultados, podem-se fazer generalizações ou afirmações a respeito da população. Já a pesquisa qualitativa “é uma forma de investigação interpretativa em que os pesquisadores fazem uma interpretação do que enxergam, ouvem e entendem” (Creswell, 2010, p. 209). Assim, os métodos mistos se fazem por meio da combinação entre os dados qualitativos e quantitativos.

Quanto aos fatores bibliográficos utilizados para caracterizar a EaD, utilizaram-se como referência os trabalhos de Vergara e Pinto (2000) e Paiva *et al.* (2008) que classificam a bibliografia em nacionais ou estrangeiras. No caso das bibliografias internacionais, consideraram-se também os materiais traduzidos.

No que diz respeito à última categorização da amostra estudada, optou-se, com base em Caldas, Tonelli e Lacombe (2002) e Paiva *et al.* (2008), por uma

contagem simples das instituições de origem do autor para identificar os programas que mais realizaram pesquisas publicadas nos periódicos e anais analisados sobre EaD.

Por fim, analisaram-se os FCS referentes à EaD, a fim de identificar os modelos já desenvolvidos sobre tal temática na produção científica brasileira, inspirados em Martin (1998), Joia (2001), Testa (2002) e Joia e Lima (2007).

## 4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS: A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NOS ESTUDOS DA ÁREA DE ADMINISTRAÇÃO

Na metodologia, foram descritas as várias categorias analisadas neste estudo. Para cada uma delas, criaram-se tabelas de forma a simplificar o entendimento e ilustrar os dados.

Na Tabela 2, está representada a distribuição anual dos artigos publicados a respeito da EaD nos últimos 18 anos, conforme o encontrado nos anais e periódicos. Convém mencionar que cada periódico, assim como cada evento organizado pela Anpad, possui frequência de publicação distinta, originando, consequentemente, quantidade de produção científica anual diferente.

**TABELA 2**

### NÚMERO DE ARTIGOS ENCONTRADOS POR ANO

ANO	FREQUÊNCIA	
	Nº DE ARTIGOS	%
1994	1	1,41
1997	1	1,41
1998	1	1,41
2000	1	1,41
2001	2	2,82
2002	6	8,45

(continua)

**TABELA 2 (CONCLUSÃO)**

**NÚMERO DE ARTIGOS ENCONTRADOS POR ANO**

ANO	FREQUÊNCIA	
	Nº DE ARTIGOS	%
2004	2	2,82
2005	1	1,41
2006	10	14,08
2007	8	11,27
2008	8	11,27
2009	10	14,08
2010	10	14,08
2011	10	14,08
<b>Total</b>	<b>71</b>	<b>100</b>

Fonte: Elaborada pelas autoras.

A Tabela 2 revela a evolução quantitativa dos estudos que abordaram a EaD nos últimos anos. Nota-se uma curva crescente de pesquisas sobre o tema. A publicação mais antiga do universo constituído se deu no ano de 1994. Após esta, somente em 1997 ocorreram outras pesquisas sobre a EaD. Em 2006, houve crescimento significativo no número de artigos publicados sobre EaD. Vale lembrar que, no Brasil, essa modalidade de ensino só alcançou respaldo legal por meio da Lei de Diretrizes e Bases da Educação em 1996. Outros decretos sobre EAD foram publicados em 2005, podendo haver relação entre o incentivo governamental a partir dessa data e o interesse de investigação por parte dos pesquisadores.

Os anos que mais tiveram artigos publicados sobre EaD foram: 2006, 2009, 2010 e 2011. Em 2003, não foi observado nenhum artigo que contemplasse o tema na amostra analisada.

Foram publicados anualmente no Brasil, considerando o período de 1994 a 2011, aproximadamente 30 mil artigos científicos sobre temas variados, segundo Zago (2011), Pró-Reitor de Pesquisa da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de São Paulo (Fapesp). Dessa forma, o percentual de artigos sobre EaD analisados (71) em relação ao número de artigos em geral publicados nesse período é de aproximadamente 0,2%.

A classificação dos artigos quanto à natureza da análise pode ser observada na Tabela 3.

**TABELA 3**

**CLASSIFICAÇÃO DOS ARTIGOS QUANTO  
À NATUREZA DA ANÁLISE**

NATUREZA DA ANÁLISE	TEÓRICA		EMPÍRICA		TEÓRICO-EMPÍRICA		TOTAL	
FREQÜÊNCIA/ANO	N	%	N	%	N	%	N	%
1994	1	1,41	0	0,00	0	0,00	1	1,41
1997	0	0,00	0	0,00	1	1,41	1	1,41
1998	0	0,00	0	0,00	1	1,41	1	1,41
2000	0	0,00	0	0,00	1	1,41	1	1,41
2001	0	0,00	0	0,00	2	2,82	2	2,82
2002	0	0,00	0	0,00	6	8,45	6	8,45
2004	0	0,00	0	0,00	2	2,82	2	2,82
2005	0	0,00	0	0,00	1	1,41	1	1,41
2006	1	1,41	0	0,00	9	12,68	10	14,08
2007	0	0,00	0	0,00	8	11,27	8	11,27
2008	1	1,41	0	0,00	7	9,86	8	11,27
2009	3	4,23	0	0,00	7	9,86	10	14,08
2010	1	1,41	0	0,00	9	12,68	10	14,08
2011	4	5,63	0	0,00	6	8,45	10	14,08
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>15,50</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>60</b>	<b>84,50</b>	<b>71</b>	<b>100</b>

Fonte: Elaborada pelas autoras.

A grande maioria dos trabalhos acadêmicos analisados é de natureza teórico-empírica, seguida de ensaios teóricos. Não foi encontrado nenhum artigo cuja natureza seja puramente empírica. Ressalta-se que, na produção científica investigada, há um grande número de pesquisas que adotou o estudo de caso, com utilização de uma ou mais instituições de ensino para análise.

Na Tabela 4, está arranjada a categorização dos artigos analisados quanto à abordagem da pesquisa.

**TABELA 4**

**CLASSIFICAÇÃO DOS ARTIGOS QUANTO  
À ABORDAGEM DA PESQUISA**

ABORDAGEM	QUALITATIVA		QUANTITATIVA		MISTA		TOTAL	
FREQÜÊNCIA/ANO	N	%	N	%	N	%	N	%
1994	1	1,41	0	0,00	0	0,00	1	1,41
1997	1	1,41	0	0,00	0	0,00	1	1,41
1998	0	0,00	1	1,41	0	0,00	1	1,41
2000	1	1,41	0	0,00	0	0,00	1	1,41
2001	2	2,82	0	0,00	0	0,00	2	2,82
2002	1	1,41	4	5,63	1	1,41	6	8,45
2004	2	2,82	0	0,00	0	0,00	2	2,82
2005	0	0,00	1	1,41	0	0,00	1	1,41
2006	5	7,04	5	7,04	0	0,00	10	14,08
2007	4	5,63	2	2,82	2	2,82	8	11,27
2008	4	5,63	1	1,41	3	4,23	8	11,27
2009	5	7,04	2	2,82	3	4,23	10	14,08
2010	4	5,63	4	5,63	2	2,82	10	14,08
2011	5	7,04	2	2,82	3	4,23	10	14,08
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>49,30</b>	<b>22</b>	<b>30,99</b>	<b>14</b>	<b>19,71</b>	<b>71</b>	<b>100</b>

Fonte: Elaborada pelas autoras.

Aproximadamente metade dos artigos verificados utiliza a abordagem qualitativa na pesquisa, mais precisamente 49,30%, seguida de abordagem quantitativa, abarcando 30,99%, e a abordagem mista ou quali-quantitativa, com 19,71%.

Com relação aos artigos de natureza qualitativa, nota-se grande número de casos indutivo-exploratórios que, em geral, “fazem análises específicas sobre uma organização, buscando verificar os impactos de um determinado processo ou ação” (Caldas *et al.*, 2002, p. 11).

Verificou-se grande interesse por parte dos pesquisadores em analisar com maior profundidade estudos de caso em que se implementou alguma disciplina ou curso na modalidade a distância. Quando se compara essa classificação com a disposição dos artigos quanto à natureza de análise (Tabela 3), pode-se observar que, em grande parte dos estudos teórico-empíricos, utilizou-se como objeto de pesquisa a implementação de um curso ou disciplina na modalidade a distância.

É necessário citar também que, em relação à abordagem quantitativa, observou-se grande número de estudos que buscou analisar a satisfação com relação ao uso de EaD em IES e em universidades corporativas.

A disposição dos dados em relação às técnicas de coleta de dados pode ser observada na Tabela 5.

**TABELA 5**

**CLASSIFICAÇÃO QUANTO ÀS TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS**

TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS	LEVANTAMENTO DOCUMENTAL		OBSERVAÇÃO		ENTREVISTA		QUESTIONÁRIO (ABERTO E FECHADO)	
FREQUÊNCIA/ANO	N	%	N	%	N	%	N	%
1994	1	1,41	0	0,00	0	0,00	0	0,00
1997	0	0,00	0	0,00	1	1,41	0	0,00
1998	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	1,41
2000	1	1,41	1	1,41	0	0,00	0	0,00
2001	0	0,00	0	0,00	2	2,82	0	0,00
2002	1	1,41	0	0,00	2	2,82	5	7,04
2004	0	0,00	0	0,00	1	1,41	2	2,82
2005	1	1,41	0	0,00	0	0,00	0	0,00
2006	1	1,41	2	2,82	4	5,63	5	7,04

(continua)



**TABELA 5 (CONCLUSÃO)**

**CLASSIFICAÇÃO QUANTO ÀS TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS**

TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS	LEVANTAMENTO DOCUMENTAL		OBSERVAÇÃO		ENTREVISTA		QUESTIONÁRIO (ABERTO E FECHADO)	
FREQUÊNCIA/ANO	N	%	N	%	N	%	N	%
2007	3	4,23	1	1,41	3	4,23	4	5,63
2008	2	2,82	2	2,82	4	5,63	4	5,63
2009	6	8,45	3	4,23	2	2,82	5	7,04
2010	2	2,82	1	1,41	2	2,82	6	8,45
2011	4	5,63	1	1,41	2	2,82	4	5,63
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>31</b>	<b>11</b>	<b>15,51</b>	<b>23</b>	<b>32,41</b>	<b>36</b>	<b>50,69</b>

Nota: A soma dos percentuais totais ultrapassa o valor de 100% devido à utilização de mais de uma técnica de coleta de dados nas pesquisas apresentadas nos artigos analisados.

Fonte: Elaborada pelas autoras.

Constata-se que a maior parte dos periódicos e anais analisados utilizou questionários para a coleta dos dados, abrangendo 50,69% da amostra. Em contrapartida, a técnica menos utilizada para coletar os dados foi a observação, com 15,51%. Os métodos de coleta de dados levantamento documental e entrevista tiveram utilização mediana, com 31% e 32,41%, respectivamente.

Ressalta-se que os questionários podem ser fechados, em que o pesquisado apenas pondera sua opinião diante de alternativas já apresentadas (forma utilizada em pesquisas quantitativas, como em escalas), semiestruturados e abertos, em que as respostas são dadas livremente pelos respondentes (forma também utilizada em pesquisas qualitativas), segundo Vergara (2010).

Quanto à classificação da bibliografia utilizada nos estudos sobre a temática EaD, observou-se a citação de autores e pontuou-se quando ela era realizada por autores de origem nacional ou estrangeira, abarcando também as traduções. As referências foram contabilizadas uma a uma. Dessa forma, foram somadas todas as bibliografias utilizadas nos artigos analisados, separando-os em nacional e estrangeira, como demonstra a Tabela 6.

**TABELA 6**

**ORIGEM DAS REFERÊNCIAS – DISTRIBUIÇÃO ANUAL**

ORIGEM DAS REFERÊNCIAS SOBRE EaD	NACIONAL	ESTRANGEIRA
ANO	FREQUÊNCIA	
	N	N
1994	0	21
1997	9	5
1998	3	14
2000	13	4
2001	16	8
2002	105	48
2003	30	10
2004	1	17
2005	19	0
2006	116	96
2007	71	73
2008	66	132
2009	180	76
2010	140	195
2011	182	166
<b>Total</b>	<b>951</b>	<b>865</b>

Fonte: Elaborada pelas autoras.

Nota-se que há oscilações quanto à quantidade de artigos nacionais e estrangeiros utilizados ao longo dos anos. Em 2006, por exemplo, há maior predominância de artigos nacionais, situação que não permanece no ano seguinte, em que houve maior utilização de referências internacionais, o que mudou novamente no ano de 2009. Em 1994, não houve utilização de bibliografias brasileiras, e,

no ano de 2005, não houve citação de trabalhos (livros, artigos etc.) estrangeiros acerca do tema EaD nos estudos acadêmicos analisados.

Quanto à contabilização das instituições de origem do autor (nos casos em que essa informação estava disponível), apurou-se o seguinte: a Universidade de São Paulo (USP) apresentou dez artigos (7,1% do total); a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) contribuiu com seis (4,26%); a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e a Universidade Federal de Brasília, três cada uma (2,13%, cada); e a Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS) e o Instituto de Ensino e Pesquisa em Administração, dois cada (1,42%, cada). Já a Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz), a Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), a Universidade Federal do Ceará (UFC), a Universidad Nacional de Mar Del Plata (UNMDP), a Universidade do Vale do Itajaí (Univali), o Instituto Virtual de Estudos Avançados, a Universidade Federal de Itajubá (Unijei), a Universidade Federal de Lavras (Ufla), a Universidade Estadual Paulista (Unesp), a Universidade Federal do Tocantins (Unitins), a Fucape Business School, a Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio), o Centro Universitário Fundação Instituto de Ensino para Osasco, a Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM), a Universidade Federal do Triângulo Mineiro (UFTM), a Universidade Estácio de Sá, a Universidade do Vale do Rio dos Sinos (Unisinos), a Gomal University, o Centro Federal de Educação Tecnológica de Santa Catarina (Cefet-SC), a Udesc-SC, a Universidade do Planalto Catatinense (Uniplac), a Companhia Riograndense de Telecomunicações (CTR) e a Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR) contribuíram com um artigo cada uma (0,71% do total para cada artigo).

No que se refere aos FCS relativos ao *e-learning*, os principais autores investigados e suas contribuições para a academia estão descritos no Quadro 1.

#### QUADRO 1

### AUTORES E SUAS CONTRIBUIÇÕES REFERENTES AOS FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO ENCONTRADOS NA LITERATURA

REFERÊNCIAS	PRINCIPAIS CONTRIBUIÇÕES
Citelli (2011)	Estratégias de comunicação e interação no processo de ensino-aprendizagem.
Steil e Barcia (2006)	Comportamento de alunos e professores em EaD; modelo pedagógico; e interação.
Seno e Belhot (2009)	Competências docentes no ensino a distância.

(continua)

## QUADRO I (CONCLUSÃO)

### AUTORES E SUAS CONTRIBUIÇÕES REFERENTES AOS FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO ENCONTRADOS NA LITERATURA

REFERÊNCIAS	PRINCIPAIS CONTRIBUIÇÕES
França (2009)	O ambiente de aprendizagem utilizado no ensino a distância.
Ghedine, Testa e Freitas (2008)	Os autores destacam vários aspectos que são substanciais para o êxito na utilização de EaD, como a linguagem a ser utilizada, as ferramentas de comunicação e a apresentação do conteúdo.
Brauer e Albertin (2010)	Características e expectativas dos alunos envolvidos no processo de EaD e possíveis causas para resistência a essa modalidade de ensino.
Carvalho, Silva, Costa e Rhoden (2010)	Papel dos tutores e a importância do manual ou guia do aluno de EaD.
Souza, Oliveira e Rezende (2006)	A expectativa dos alunos de EaD e o valor da confiança do estudante na instituição de ensino para o processo de ensino-aprendizagem.
Klering e Schröder (2008)	Aspectos estratégicos organizacionais para a implementação e manutenção de um curso em EaD.
Ronchi, Ensslin e Reina (2011)	O papel e a participação do tutor no <i>e-learning</i> .
Teixeira e Barbosa (2007)	Componentes de EaD (material didático, plataforma interativa e tipos de avaliação).
Gomes, Saragoça e Domingues (2011)	Habilidades técnicas e competências docentes em EaD.
Freitas e Bertrand (2006)	Interação aluno-professor; estruturação de EaD na instituição.
Nakayama, Silveira e Pilla (2000)	Os autores propõem um modelo para a implementação de EaD no que tange aos pontos fundamentais para o alcance satisfatório dos objetivos da instituição.
Klering, Kruel e Casagrande (2011)	Plataforma, organização de um curso em EaD, interação e atuação de professores e tutores.
Tocolini e Pereira (2004)	A importância da tecnologia de informação e da comunicação no processo de ensino a distância.

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Os principais aspectos que contribuíram para a identificação dos FCS foram: estrutura do curso a ser ofertado pela instituição de ensino na modalidade de ensino a distância, perfil do aluno que participa ou irá participar do processo, capacitação e treinamento dos professores e tutores, suporte ao aluno oferecido pela organização, modelos e recursos pedagógicos a serem utilizados, estratégias de comunicação e interação e AVA.

Quando se fala do ponto de partida para planejar e implementar um curso em EaD, tem-se que se pensar na mobilização de toda a instituição de ensino em prol do processo. É necessário que um projeto de *e-learning* inclua uma equipe com perfil adequado, de modo que especialistas em conteúdo e tecnologia estejam integrados em razão do objetivo comum de atender o aluno. Nos aspectos pedagógico e tecnológico, os artigos analisados apontam que a EaD deve manter, na maior parte do tempo, as constitutivas de comunicação assíncrona (o transmissor e o receptor não precisam estar conectados ao mesmo tempo), em razão da falta de tempo do estudante, da alta velocidade, do custo inferior às demais modalidades e da flexibilidade nas formas de ensino (Machado, Bellini, & Leite, 2011, Nascimento & Trompieri, 2002, Freitas & Bertrand, 2011).

Outro ponto a ser considerado quando se pensa em fatores críticos no ensino a distância refere-se às características dos alunos, devendo analisar o seu perfil tanto econômico quanto o comportamental antes de iniciar um curso nessa modalidade. Além disso, as expectativas dos futuros discentes devem ser averiguadas antes da implementação de um sistema de ensino em EaD. Nesse caso, devem-se considerar as crenças, os valores e as perspectivas dos alunos, isto é, o pensamento de que o sistema de ensino vai lhes agregar algum valor (expectativa de desempenho). Além disso, deve-se destacar a capacidade de ler e sua capacidade de aprender sozinho (autodidata) (Carvalho, Zwicker, & Campanhol, 2006; Brauer & Albertin, 2010).

Nessa modalidade de ensino, diferentemente do ensino convencional, o aluno é o seu próprio “gerente”. Ele é o responsável pelo seu ritmo de estudo e pela carga horária destinada ao curso. Para tanto, o perfil do aluno será um grande influenciador da disciplina e do comprometimento empregado no curso.

As características – ou fatores – culturais também precisam ser consideradas no momento do planejamento da linguagem a ser utilizada pelos tutores e professores e das ferramentas de comunicação, bem como das formas de apresentação do conteúdo, isto é, em textos, figuras, sons, imagens, simulações etc. Para alguns dos autores analisados neste estudo, como Steil e Barcia (2006) e Ghedine, Testa e Freitas (2008), a linguagem utilizada na EaD pode ser um dos grandes diferenciais do curso, pois ela possui a capacidade de atrair e reter a atenção e o interesse dos alunos, o que pode diminuir o índice de evasão.

Seguindo essa linha de pensamento, um bom planejamento de modelo pedagógico em um curso em EaD é substancial para que a IES tenha sucesso. Ele deve incentivar a autoaprendizagem e oferecer estrutura de apoio ao aluno – diretoria, coordenador do curso, professores, tutores, analista de tecnologia. Puri (2012) também identificou, em seu estudo, a importância do planejamento e da administração da instituição para o sucesso dos programas de ensino a distância.

As habilidades e competências dos professores e tutores são determinantes diretos do desempenho e interesse dos alunos na modalidade a distância. Partindo da premissa de que o professor é um dos elementos principais no processo de ensino-aprendizagem a distância, Seno e Belhot (2009, p. 503) afirmam:

Para se adaptar a essas mudanças, o professor necessita repensar sua maneira de ensinar, de aprender e de pesquisar. Nesse novo cenário, ele precisa organizar, administrar e regular situações de aprendizagem, deixando de ser o “dono do saber” e o controlador da aprendizagem, para tornar-se um mediador que estimula a curiosidade, o debate e a interação com os outros participantes do processo.

É necessário compreender que professores e tutores (ou “instrutores”, como também são chamados em alguns textos) não são sinônimos. O tutor é responsável pelo contato direto com os alunos no AVA, sob orientação e supervisão do professor da disciplina.

O principal aspecto – isto é, aquele essencial ao processo de ensino-aprendizagem em EaD por parte dos pesquisadores no que tange aos FCS da EaD em relação ao ensino presencial – diz respeito à interação professor-aluno e tutor-aluno. As estratégias de comunicação e interação são fundamentais no processo de ensino-aprendizagem a distância, além de influenciar diretamente o aprendizado percebido e construído efetivamente pelos alunos. Segundo Al-Fahad (2010), a interação e o entusiasmo do professor e do aluno são importantes em EaD. Portanto, cabe ao tutor, instrutor ou professor gerar e estimular essa interação.

Autores como Freitas e Bertrand (2006) e Nakayama, Silveira e Pilla (2000) apontam que a interação deve ser incentivada durante todo o tempo. Nesse aspecto, de acordo com Bullen (1998), para que o processo possa se tornar dinâmico e interativo, o que facilita o pensamento crítico do aluno, devem ser considerados fatores como: *design* adequado, intervenções do tutor e características pessoais dos alunos.

A comunicação é essencial não somente na interação entre professor/tutor/aluno, uma vez que a institucionalização do AVA precisa abarcar todos os processos organizacionais. Em todas as etapas, apesar de diferenciadas, a comunicação tem papel determinante. Segundo Tocolini e Pereira (2004, p. 14):

Na etapa de criação, envolvendo o aprendizado e o compartilhamento, o papel da comunicação está principalmente relacionado a trocas humanas, as quais permitem que novos conhecimentos sejam desenvolvidos, adquiridos, transmitidos, questionados, enfim, é um processo de aprendizagem contínua, que necessita da interação. Na etapa de evolução, a comunicação, por meio da interação humana, torna efetivos os processos de questionamento, avaliação, adaptação e desenvolvimento de pressupostos, valores e artefatos culturais conizentes com os da gestão do conhecimento. Já na etapa da disseminação, a comunicação é responsável por conduzir a mensagem resultante dos processos evolutivos, que transformam a cultura e produzem pressupostos e valores, devendo ser compreendidos por todos para surtir os resultados esperados a curto, médio e longo prazo.

A comunicação e, principalmente, a interação entre os setores da instituição de ensino são fundamentais para que o processo de EaD obtenha sucesso. Essa interação da organização como um todo irá refletir no atendimento e, conseqüentemente, na percepção que o aluno cria da instituição, isto é, um sentimento de organização e, até mesmo, de confiança, valorizado pelo aluno *on-line*, como demonstram Pires (2011) e Brauer (2008).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A EaD é realidade no Brasil desde a Lei de Diretrizes e Bases da Educação – Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996. O objetivo deste artigo consistiu em identificar os fatores críticos de sucesso para a EaD na produção científica no campo da administração. Nesse intuito, foram apresentados os principais conceitos de EaD e identificados e analisados todos os artigos publicados nos anais dos eventos da AnPad e os periódicos mais bem posicionados na classificação Quali-Capes 2010 com peso até 50, sem demarcação temporal. Ao todo, foram somados 71 artigos categorizados segundo os critérios apontados no Quadro 2.

**QUADRO 2**

**CONSIDERAÇÕES POR CRITÉRIO DE CATEGORIZAÇÃO**

CRITÉRIOS	CONSIDERAÇÕES
Distribuição anual	Houve evolução crescente quanto ao número de estudos sobre EaD a partir de 2006, havendo estabilidade de publicações de 2009 a 2011.
Classificação dos artigos quanto à natureza da análise	Predominaram os estudos teórico-empíricos, seguidos dos teóricos. Não houve nenhum artigo de natureza empírica.
Classificação quanto à abordagem da pesquisa	Aproximadamente metade dos artigos analisados tem abordagem qualitativa, contra 30,99% qualitativa e 19,71% mista.
Classificação quanto às técnicas de coleta de dados	Parte dos autores preferiu utilizar questionários e entrevistas para a coleta dos dados nas pesquisas sobre EaD.
Origem das referências bibliográficas	Houve maior utilização de referências bibliográficas nacionais nos artigos analisados.
Demografia das instituições de origem do autor	As instituições de ensino com maior número de publicação sobre o ensino a distância foram as federais, tendo maior destaque: USP, UFRGS, UFSC e Universidade de Brasília (UnB).

Fonte: Elaborado pelas autoras.

Também foram identificados e analisados os FCS abordados sobre EaD nos artigos referidos. Identificaram-se vários aspectos relevantes quanto a planejamento, implantação e manutenção, para que se consiga manter a qualidade do ensino e a satisfação dos discentes em um curso a distância. Constataram-se os seguintes aspectos: necessidade de capacitação e treinamento dos envolvidos no processo; AVA prático, com bom *design* e flexível; suporte de atendimento aos alunos, professores e tutores comprometidos e preocupados em manter uma interação satisfatória entre os alunos e consigo próprios; e comunicação que busque instigar o aluno de forma a despertar seu interesse e aproximá-lo da instituição de ensino.

A EaD ainda é um assunto visto como “novidade” na academia, mesmo diante do interesse crescente por pesquisadores a partir de 2006, conforme o encontrado na pesquisa. Contudo, ainda é preciso investigar com mais profundidade as variáveis que determinam o sucesso e o fracasso da modalidade nas IES. Testa (2002) iniciou um trabalho nesse sentido, mas muita coisa mudou em termos tecnológicos e educacionais nesses últimos dez anos. Além disso,



esse autor considerou somente a opinião de especialistas da área (professores e profissionais de nível gerencial envolvidos na implantação e gestão de programas de EaD). Sugere-se que sejam realizados estudos acerca dos FCS relacionados à EaD, considerando a realidade atual das IES, o ponto de vista dos alunos que, com certeza, têm muito a somar para o conhecimento e aprimoramento da modalidade, uma vez que são os impactados pela forma como o processo ocorre.

## DISTANCE EDUCATION FOCUS: A STUDY ON THE BRAZILIAN SCIENTIFIC PRODUCTION

### ABSTRACT

Distance education (DE) has been revealed as a significant trend in the educational sphere, especially in higher education. The method is not new in the educational world, since the first records of its use were identified in 1728 through a correspondence course in the city of Boston, USA. However, the word in evidence at the height of DE today is the “interaction”, which is made possible by communication technologies, more and more fluent and effective. Today, there is even real-time interaction, provided by video conferencing, for example, though which people, spatially separated, attend a class synchronously. Thus, the educational institutions that offer it need to be aware on how best to act with respect to their students and organizational processes. The aim of this study was to analyze the scientific production in the field of administration on the topic of DE and to identify models of critical success factors developed in scientific articles in the area. To this end, the main concepts of DE were presented. All articles, which addressed issues related to distance education and which were available electronically, published in the annals of every event organized by the Brazilian Association of Graduate Studies and Research in Management (Anpad) and articles published in Brazilian journals in area of management with the highest score (A1, A2, B1 and B2) were identified and analyzed according to the classification Quali-Capes 2010, regardless of the time of publishing. In the end, there were 71 scientific papers, whose contents were classified according to the following criteria: distribution by journals/event, annual, nature of the analysis, approach, main techniques of data collection, bibliographic factor, and identification of the critical factors of success. These criteria were inspired by the work of Paiva, Oliveira and Melo (2008) and Riss and Grohmann (2011). It was noticed that DE is still seen as a “novelty” in the academia and is in need of research that seeks to enlighten the subterfuge of its process in order to minimize its failures and barriers and maximize positive results.

## KEYWORDS

Distance education. Critical success factors. Quali-Capes Rating. Scientific production. Higher education.

## EDUCACIÓN A DISTANCIA DE ENFOQUE: UN ESTUDIO SOBRE LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA BRASILEÑA

### RESUMEN

La educación a distancia (EaD) se ha revelado como una tendencia en el ámbito educativo, especialmente en la educación superior. El método no es nuevo en el mundo de la educación, una vez que los primeros registros de su utilización fueron identificados en 1728, a través de un curso por correspondencia en la ciudad de Boston en los Estados Unidos. Sin embargo, la palabra que se instala en el auge de la EaD es hoy la “interacción”, que se hace posible gracias a las tecnologías de comunicación, cada vez más fluidas y eficaces. Hoy en día, ya que es posible hablar incluso de interacción en tiempo real, proporcionada por videoconferencia, por ejemplo, donde personas espacialmente distanciadas, asisten a una clase de forma sincronizada. Por lo tanto, las instituciones educativas que la ofrecen deben conocer la mejor manera de actuar con respecto a sus alumnos y los procesos de la organización. El objetivo de este estudio fue analizar la producción científica en el campo de la Administración sobre el tema de EaD, así como identificar los factores críticos de éxito desarrollados en los artículos científicos del área. Con este fin, se presentaron los principales conceptos de la EaD. Se identificaron y analizaron todos los artículos publicados en los anales de todos los eventos organizados por la Asociación Nacional de Estudios de Postgrado e Investigación en Gestión (Anpad) y los artículos publicados en revistas brasileñas del área de Administración, con la puntuación más alta (A1, A2, B1 y B2), según la clasificación de Qualis-Capes 2010, sin límites temporales, que abordaran temas relacionados con la EaD disponibles en formato electrónico. Al final, hubo 71 trabajos científicos, cuyos contenidos fueron clasificados según los criterios de: distribución por naturaleza periódica/evento y anual, naturaleza del análisis, tipo de enfoque, principales técnicas de recogida de datos, factor bibliográfico, más allá de la identificación de los factores críticos de éxito. Estos criterios fueron inspirados en los trabajos de Paiva, Oliveira y Melo (2008) y Riss y Grohmann (2011). Se observó que la EaD sigue planteando un tono de “novedad”

en el mundo académico y que necesita investigaciones que busquen comprender mejor los subterfugios de su proceso, con el fin de minimizar los fracasos y los obstáculos y maximizar los resultados positivos.

## **PALABRAS CLAVE**

Educación a distancia. Factores críticos de éxito. Clasificación Quali-Capes. Producción científica. Educación superior.

## **REFERÊNCIAS**

- Al-Fahad, F. N. (2010, April). The learners' satisfaction toward online e-learning implemented in the college of applied studies and community service, King Saud University, Saudi Arabia: can e-learning replace the conventional system of education? *Turkish Online Journal of Distance Education*, 11(2). Recuperado em 13 agosto, 2012, de [https://tojde.anadolu.edu.tr/tojde38/articles/article\\_2.htm](https://tojde.anadolu.edu.tr/tojde38/articles/article_2.htm).
- Baptista, A. C. P. (2005). *Avaliação do mestrado multimídia em educação da Universidade de Aveiro*. Dissertação de mestrado, Universidade de Aveiro, Aveiro, Portugal.
- Brauer, M. (2008). *Resistência à educação a distância na educação corporativa*. Tese de doutorado, Fundação Getulio Vargas, São Paulo, SP, Brasil.
- Brauer, M., & Albertin, A. L. (2010). Resistência à educação a distância na educação corporativa. *Anais do Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração*, Rio de Janeiro, RJ, Brasil, 34.
- Bruyne, P. de, Herman, J., & Schoutheete, M. de. (1991). *Dinâmica da pesquisa em ciências sociais: os pólos da prática metodológica* (5a ed.). Rio de Janeiro: Francisco Alves.
- Bullen, M. (1998). Participation and critical thinking in online university distance education. *Journal of Distance Education*. 13(2). Recuperado em 15 agosto, 2012, de <http://www.icaap.org/iuicode?151.13.2.1>.
- Bullen, C. V., & Rockart, J. F. (1981). *A primer on critical success factors*. Recuperado em 13 agosto, 2012, de <http://18.7.29.232/bitstream/handle/1721.1/1988/SWP-1220-08368993-CISR-069.pdf?sequence=1>.
- Caldas, M. P., Tonelli, M. J., & Lacombe, B. M. B. (2002). Espelho, espelho meu: meta-estudo da produção científica em recursos humanos nos EnAnpads da década de 90. *Anais do Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração*, Salvador, BA, Brasil, 26.
- Carvalho, M. C., Silva, F. M., Costa, C. F., & Rhoden, M. I. S. (2010). Aprendizagem organizacional a partir das práticas de educação a distância da EA/UFRGS. *Anais do Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração*, Rio de Janeiro, RJ, Brasil, 34.
- Carvalho Neto, S., Zwicker, R., & Campanhol, E. M. (2006). Ensino on-line na graduação de Administração: um estudo de prós, contras e da possibilidade de implantação de um ambiente virtual de aprendizagem em uma IES do estado de São Paulo. *Anais do Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração*, Salvador, BA, Brasil, 30.

Censo EAD.BR: relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil 2009 (2011). São Paulo: Pearson Education do Brasil.

Chatterjee, S., & Jin, L. (1997). Broadband residential multimedia systems as a training and learning tool. *Proceedings of Association for Information Systems Americas Conference*.

Citelli, A. (2011). Ensino a distância na perspectiva dos diálogos com a comunicação. *Comunicação, Mídia e Consumo*, 8(22), 187-209.

Creswell, J. W. (2010). *Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto* (3a ed.). Porto Alegre: Artmed.

Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior. (2009). Critérios de classificação do Qualis por área (Triênio 2007-2009). (Documento de área), 1-25.

França, G. (2009, janeiro/abril). Os ambientes de aprendizagem na época da hipermídia e da educação a distância. *Perspectivas em Ciência da Informação*. 14(1), 55-65.

Frantz, G. L., & King, J. (2000, May/June). The distance education learning model (DEL). *Educational Technology*, 33-39.

Freitas, A. S., & Bertrand, H. (2006). Ensino a distância no Brasil: avaliação de uma parceria universidade-empresa. *Anais do Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração*, Salvador, BA, Brasil, 30.

Freitas, A. S., & Bertrand, H. (2011). Uma grounded theory para a implementação do e-learning nas escolas de gestão do Brasil. *Anais do Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração*, Rio de Janeiro, RJ, Brasil, 35.

Furlan, J. D. (1997). *Modelagem de negócios*. São Paulo: Makron Books.

Ghedine, T., Testa, M. G., & Freitas, H. M. R. (2008, outubro/dezembro). Educação à distância via internet em grandes empresas brasileiras. *Revista de Administração de Empresas*, 48(4), 49-63.

Gomes, G., Saragoça, V., & Domingues, M. J. C. S. (2011). Competências para a docência on-line: percepção de professores/tutores de pós-graduação no ensino a distância. *Anais do Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração*, Porto Alegre, RS, Brasil, 3.

Isoni, M. M., Isoni Filho, M. M., & Bellini, C. G. P. (2009). Utilizando os fatores críticos de sucesso para construir o modelo de ciclo de vida das comunidades virtuais. *Anais do Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração*, Recife, PE, Brasil, 2.

Joia, L. A. (2001). Evaluation of a hybrid socio constructivist model for teacher training. *Journal of Technology and Teacher Education*, 9(4), 519-549. Recuperado em 23 janeiro, 2012, de <http://www.fgv.br/ebape/nova-ebape/comum/arq/JTTE.pdf>.

Joia, L. A., & Lima, N. C. C. de (2007). Fatores críticos de sucesso em treinamentos corporativos a distância via web: evidências empírico-exploratórias a partir de um estudo de caso. *Anais do Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração*, Recife, PE, Brasil, 31.

Klering, L. R., Kruehl, A. J., & Casagrande, L. (2011). Reflexões sobre qualificação profissional e educação a distância mediadas pela internet. *Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração e Contabilidade*, João Pessoa, PB, Brasil, 3.

Klering, L. R., & Schröder, C. S. (2008). Nível de virtualização de sites de governos municipais. *Análise*, 19(2), 31-44.

Leal, E. A., Albertin, A. L., Pereira, J. M., & Nomelini, Q. S. S. (2011). Utilização da análise fatorial para identificação dos fatores determinantes da aceitação do uso de tecnologias de informação na educação a distância. *Anais do Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração*, Rio de Janeiro, RJ, Brasil, 35.

- Litto, F. M., & Formiga, M. (2009). *Educação a distância: o estado da arte*. São Paulo: Pearson Education.
- Machado, P. de A., Bellini, C. G. P., & Leite, J. C. de L. (2011). Adoção e uso de inovação tecnológica em educação a distância: estudo sobre integração de TAM e IDT. *Anais do Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração*, Rio de Janeiro, RJ, Brasil, 35.
- Mamaghani, F. (1998). The impact of the world wide web on teaching and learning. *Proceedings of the Association for Information Systems Americas Conference*. Recuperado em 15 agosto, 2012, de <http://aisel.aisnet.org/amcis1998/368>.
- Martin, K. (1998, August). WBI or not WBI? *Issues of Teaching and Learning*, 4(7). Recuperado em 23 de janeiro, 2012, de <http://www.catl.uwa.edu.au/publications/archived/ITL/1998/7/wbi>.
- Matta, A. E. R. (2003, abril). Comunidades em rede de computadores: abordagem para a educação a distância – EAD acessível a todos. *Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância*. Associação Brasileira de Educação a Distância (ABED). Recuperado em 20 novembro, 2011, de [http://www.abed.org.br/revistacientifica/Revista\\_PDF\\_Doc/2003\\_Comunidades\\_Rede\\_Computadores\\_Alfredo\\_Matta.pdf](http://www.abed.org.br/revistacientifica/Revista_PDF_Doc/2003_Comunidades_Rede_Computadores_Alfredo_Matta.pdf).
- Michel, M. H. (2005). *Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais: um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos*. São Paulo: Atlas.
- Ministério da Educação (2007). *Referenciais de qualidade para a educação superior a distância*. Brasília: MEC.
- Moore, M., & Kearsley, G. (2008). *Educação a distância: uma visão integrada*. São Paulo: Cengage Learning.
- Nakayama, M. K., Silveira, R. A., & Pilla, B. S. (2000). Treinamento virtual: uma aplicação para o ensino a distância. *Anais do Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração*, Florianópolis, SC, Brasil, 24.
- Nascimento, R. B. de, & Trompieri, N., Filho (2002, maio-agosto). Correio eletrônico como recurso didático no ensino superior – o caso da Universidade Federal do Ceará. *Ciência da Informação*. Brasília, 31(2), 86-97.
- Nunes, I. B. (1993, dezembro). Noções de educação a distância. *Revista Educação a Distância*, (4). Recuperado em 12 agosto, 2011, de <http://www.rau-tu.unicamp.br/nou-rau/ead/document/?code=3>.
- Nunes, I. B. (1994, abril). Noções de educação a distância. *Revista Educação a Distância*, (5). Recuperado em 12 agosto, 2011, de <http://www.rau-tu.unicamp.br/nou-rau/ead/document/?code=3>.
- Paiva, K. C. M. de, Oliveira, M. C. de S. M. de, & Melo, M. C. de O. L. (2008, setembro-outubro). Produção científica brasileira sobre empresa familiar – um metaestudo de artigos publicados em anais de eventos da Anpad no período de 1997-2007. *Revista de Administração Mackenzie*, 9(6), 148-173.
- Papp, R. (2000). Critical success factors for distance learning. *Proceedings of the AMCIS*. Recuperado em 15 de agosto, 2012, de <http://aisel.aisnet.org/amcis2000/104>.
- Pires, A. M. (2011). *Resistência ao uso de ensino a distância em uma universidade corporativa: estudo de caso de uma empresa de prestação de serviços do Estado de Minas Gerais*. Dissertação de mestrado, Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte, MG, Brasil.
- Porto, C., & Regnier, K. (2003, dezembro). *O ensino superior no mundo e no Brasil – condicionantes, tendências e cenários para o horizonte 2003-2025: uma abordagem exploratória*. Recuperado em 19 novembro, 2011, de <http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/ensinosuperiormundobrasil-tendenciascenarios2003-2025.pdf>.

- Puri, G. (2012, janeiro). Critical success factors in e-learning: an empirical study. *International Journal of Multidisciplinary Research*, 2(1), 13.
- Riss, L. A., & Grohmann, M. Z. (2011). Mapeamento da produção científica em *e-learning* nos anais dos eventos da Anpad e seus *hot topics* no âmbito internacional: uma análise de 2000 a 2010. *Anais do Encontro de Administração da Informação*, Porto Alegre, RS, Brasil, 3.
- Ronchi, S. H., Ensslin, S. R., & Reina, D. R. M. (2011). Estruturação de um modelo multicritério para avaliar o desempenho da tutoria de educação a distância: um estudo de caso no curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Santa Catarina. *Anais do Encontro de Administração da Informação*, Porto Alegre, RS, Brasil, 3.
- Seno, W. P., & Belhot, R. V. (2009, julho/setembro). Delimitando a fronteira para a identificação de competências para a capacitação de professores de engenharia para o ensino a distância. *Gestão & Produção*, 16(3), 502-514.
- Soong, M. H. B., Chan, H. C., Chua, B. C., & Loh, K. F. (2001). Critical success factors for on-line course resources. *Computers & Education*, 36(2), 101-120.
- Souza, D. de, Oliveira, L. H. de, & Rezende, D. C. (2006). As relações entre confiança, valor e lealdade no contexto da educação a distância: um estudo de caso em uma Universidade Federal. *Anais do Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração*, Salvador, BA, Brasil, 30.
- Steil, A. V., & Barcia, R. M. (2006, janeiro/abril). Atitudes de alunos e professores com relação a cursos de mestrado em engenharia de produção a distância. *Gestão & Produção*, 13(1), 141-149.
- Tachizawa, T., & Andrade, R. O. B. (1999). *Gestão de instituições de ensino*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1999.
- Teixeira, L. R., & Barbosa, A. R. (2007). Estudo comparativo dos métodos utilizados em três cursos de educação a distância. *Anais do Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração*, Recife, PE, Brasil, 1.
- Testa, M. G. (2002). *Fatores críticos de sucesso de programas de educação a distância via internet*. Dissertação de mestrado, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS, Brasil.
- Testa, M. G., & Freitas, H. M. R. (2002). Fatores importantes na gestão de programas de educação a distância via Internet: a visão dos especialistas. In: *Anais do Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração*, Salvador, BA, Brasil, 26.
- Tocolini, G. de P., & Pereira, H. J. S. (2004). A institucionalização de ambiente virtual de aprendizagem colaborativa via *web* em instituições de ensino superior. *Anais do Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração*, Curitiba, PR, Brasil, 28.
- Veiga, R. T., Moura, A. I., Gonçalves, C. A., & Barbosa, F. V. (1998). O ensino a distância pela internet: conceito e proposta de avaliação. *Anais do Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração*, Foz do Iguaçu, PR, Brasil, 22.
- Vergara, S. C. (2010). *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. (12a ed.). São Paulo: Atlas.
- Vergara, S. C., & Pinto, M. C. S. (2000). Nacionalidade das referências teóricas em análise organizacional: um estudo das nacionalidades dos autores referenciados na literatura brasileira. *Anais do Encontro da Divisão de Estudos Organizacionais*, Curitiba, PR, Brasil, 1.
- Volery, T., & Lord, D. (2000). Critical success factors in online education. *International Journal of Educational Management*, 14(5), 216-223.
- Zago, M. A. (2011). *Perfil da produção científica brasileira. Mesa de discussão tecnológica – Inovações tecnológicas no Brasil*. FAPESP – São Paulo. Recuperado em 25 janeiro, 2012, de [http://www.fapesp.br/eventos/2011/06/Marco\\_Antonio.pdf](http://www.fapesp.br/eventos/2011/06/Marco_Antonio.pdf).