

**EXPERIÊNCIAS DE FORMAÇÃO  
PRESENCIAL E À DISTÂNCIA DE  
EMPRESÁRIOS E GESTORES NOS PALOP**

**Eduardo Cruz**

Formedia  
edcruz@formedia.pt

Desde 2001, a Formedia – Instituto Europeu de Formação de Empresários e Gestores (<www.formedia.pt>) vem desenvolvendo programas de formação para empresários e gestores, em regime presencial e à distância com recurso à Internet. Merece especial atenção a adesão que têm merecido cursos, especializações e mestrados à distância, através da Internet, em Angola, Moçambique e Cabo Verde. As questões da qualidade têm sido também encaradas na perspectiva da percepção dos alunos. Apesar da ideia comprovada de que o digital divide, e que África está atrasada em relação à Internet, os resultados são muito animadores e permitem acreditar no futuro do ensino e aprendizagem online em África, com as metodologias e os melhores *standards* de qualidade praticados na Europa. Embora nos PALOP haja uma nítida preferência pelo português como língua de comunicação e estudo, o espanhol parece não constituir obstáculo, favorecendo a cooperação entre instituições dos dois mundos linguísticos, o castelhano e o português. Esta apresentação foca uma experiência neste domínio durante os últimos cinco anos, introduzindo uma nota de optimismo sobre as possibilidades dos empresários e gestores africanos beneficiarem das mais modernas tecnologias de informação e comunicação para o ensino e a aprendizagem.

### **Percepções sobre o ensino com NTIC em África**

---

Tem-se a ideia da dificuldade do ensino à distância em África. O paradigma sustenta que os cidadãos do continente africano, por diversas razões, não procuram utilizar as novas tecnologias, muito menos em áreas ligadas ao ensino à distância com Internet. A Formedia vive uma experiência interessante neste sector. Desde 1998, através dum acordo com o CEPADÉ da Universidade Politécnica de Madrid, lançou em Portugal 21 mestrados e pós-graduações e 200 cursos totalmente à distância, com utilização de Internet, em que só os exames são actividades presenciais. Começou-se a notar um fenómeno aparentemente estranho. Sem qualquer promoção em Angola, começaram a receber-se pedidos de informação vindos desse país. De seguida, havia pessoas que se inscreviam e vinham fazer exames em Lisboa três vezes por ano, obtendo boas classificações. Em Outubro de 2000, havia 10 angolanos inscritos e o número estava em expansão. Fizeram-se as contas, chegando-se à conclusão de que os angolanos estavam a investir mais nas viagens e estadias em Lisboa do que nas matrículas dos mestrados. Pensou-se que podia haver aqui uma janela de oportunidade. Em Fevereiro de 2001, organizou-se uma conferência de e-learning em Luanda. Com grande espanto nosso, a sala estava cheia: 120 participantes e imensas perguntas. As inscrições aumentaram. Os exames passaram a ser feitos em Luanda, com alunos que vinham também de Cabinda, Huambo, Benguela, Lubango, Lobito.

Os resultados alcançados, com o número de alunos a aumentar todos os anos, fizeram com que, em 2004, a Formedia decidisse também entrar com estes mestrados em Cabo Verde e Moçambique, encontrando a mesma receptividade descoberta surpreendentemente em Angola para o ensino à distância através da Internet.

## O que é o CEPADE

O CEPADE (<[www.cepade.es](http://www.cepade.es)>) é o Centro de Estudos de Pós-graduações em Administração da Universidade Politécnica de Madrid. Está em actividade desde 1971, com 35 anos de actividades no domínio do EAD, incluindo investigação, inovação empresarial e ensino. Tem mais de 60.000 antigos alunos, registando cerca de 2.500 alunos no ano lectivo de 2004-2005, em 42 países, via Internet. Concede títulos académicos oficiais da Universidade Politécnica de Madrid. Apenas os exames são presenciais. A própria defesa de tese final de mestrado é já feita por videoconferência. O CEPADE tem 21 mestrados e especializações e mais de 200 cursos *online* ou através da Internet. Exercem funções docentes 27 catedráticos, 60 professores titulares da universidade, 6 magistrados, 6 inspectores de finanças e 67 especialistas dirigentes de empresas. Procura-se um balanço entre sólida teoria e práticas de grande qualidade, com um rácio objectivo de 40% de professores académicos e 60% de formadores com excelente experiência de gestão. Os diplomas são títulos oficiais da Universidade Politécnica de Madrid, que não faz qualquer discriminação pelo facto de o estudo ser à distância. Para obter o título de mestre, o aluno tem de concluir 18 cadeiras semestrais, e uma tese de mestrado, com um mínimo de trabalho equivalente a 800 horas.

### Metodologia

A realização de um mestrado no CEPADE implica, como dissemos, realizar 18 cursos semestrais acrescidos duma tese, o «Projecto de Fim de Mestrado». O aluno escolhe fazer o número de cursos que entende por semestre, sendo também sua decisão fazer o mestrado em mais ou menos anos. Em cada semestre, existem exames presenciais em todos os cursos. Cada curso tem duas épocas de exames: para o 1.º semestre, em Janeiro e Junho; para o 2.º semestre, em Junho e Setembro. Os exames são sempre ao sábado e realizam-se em mais de 40 países. Os enunciados dos exames são iguais em todos os países e as respostas são classificadas pelos mesmos professores, habitualmente em Madrid. Os exames são a única actividade presencial, sendo todas as outras realizadas no Campus Virtual. Os textos estão em espanhol, mas os alunos de língua portuguesa podem escrever em português para os seus professores e colegas, nos exames e também quando preparam a sua tese. Onze dos mestrados exigem teses sobre um projecto

de criação duma empresa, o que favorece o empreendedorismo por parte duma boa parte dos alunos.

### **Principais motivações para fazer um mestrado**

Quais as principais motivações para ser aluno dum mestrado? Os alunos do CEPADE dão quatro razões fundamentais para se inscreverem:

1. querem progredir na carreira profissional;
2. pretendem melhorar as suas remunerações;
3. às vezes pretendem preparar uma mudança de profissão;
4. ou avançar no percurso académico.

### **A qualidade dos mestrados, na visão dos alunos**

Um estudo realizado junto dos alunos de língua portuguesa de 2004-2005 permitiu chegar às seguintes conclusões:

- 94% afirmam ser a primeira experiência de ensino à distância;
- a desconfiança sobre o ensino à distância era geral;
- 84% acham a metodologia «Boa» ou «Muito Boa»;
- 68% avaliam o apoio dos professores como «Bom» ou «Muito Bom»;
- 73% acham a qualidade dos manuais «Boa» ou «Muito Boa»;
- O apoio da Formedia é considerado «Muito Bom» por 57% e «Bom» por 37%.

### **Metodologia do Sloan Consortium**

Em Junho de 2005 fizemos novo inquérito aos alunos de língua portuguesa de 2004-2005. O objectivo do estudo era conhecer as percepções dos alunos e a sua satisfação em relação à qualidade do ensino e da aprendizagem. A recolha de informação recaiu sobre 30 participantes, de entre os 140 que responderam ao inquérito enviado por correio electrónico em Junho de 2005. As perguntas permitiram avaliar as suas percepções antes de o programa começar, durante o programa, no ano lectivo de 2004-2005, e ainda as expectativas sobre os serviços que o CEPADE lhes deve assegurar após a conclusão do mestrado. Esta análise permite conhecer a satisfação dos alunos em relação à qualidade dos mestrados. Para o nosso trabalho de investigação, decidimos trabalhar com o modelo dos cinco pilares da qualidade do Sloan Consortium (<<http://www.aln.org/index.asp>>). Qualidade é definida, neste modelo, como o «*carácter dinâmico e relacional que cada instituição cria, de acordo com a sua missão e as pessoas que a encarnam*» (Pillar Reference Manual, 2002, <<http://www.aln.org/publications/books/prm.asp>>). Os cinco pilares do modelo do Sloan Consortium são: aprendizagem eficaz, custo eficaz, acesso, satisfação dos professores e satisfação dos alunos. Defende o Sloan Consortium que qualquer organização de aprendizagem demonstra a sua qualidade através de respostas detalhadas às seguintes questões:

- eficácia da aprendizagem: o que aprendeu a instituição sobre a qualidade da aprendizagem?

- eficácia dos custos: existe motivação suficiente para a instituição aumentar os custos proporcionalmente à educação online?

- acesso: em que medida o modelo interactivo aumentou o acesso à educação de qualidade, para além do possível através de método estabelecido de distribuição de materiais de auto-aprendizagem?

- satisfação dos professores: que aprendeu a instituição sobre como é fácil ou difícil para o seu corpo docente desenvolver e ensinar cursos online?

- satisfação dos alunos: o que foi aprendido sobre a satisfação geral dos alunos?

Centramos a nossa análise no pilar «Satisfação dos alunos». Porquê a nossa escolha do modelo do Sloan Consortium? Se bem que alguns dos modelos analisados previamente tenham diversas semelhanças e sobreposições, este modelo parece mais completo em relação ao nosso objectivo de estudar as questões da qualidade do ponto de vista da satisfação dos alunos. Vejamos alguns detalhes.

## Satisfação dos alunos

---

O modelo defende a obtenção de sinergias através da satisfação dos alunos: os estudantes têm êxito na aprendizagem online e ficam tipicamente satisfeitos com as suas experiências. Identificam-se, no modelo, alguns problemas com a satisfação dos estudantes: o que querem os alunos? Porque desistem? Exigem benefícios infinitos? As práticas-chave são o critério mais importante para a aprendizagem perpétua ao longo da vida. Reflectem a avaliação dos alunos sobre a qualidade de todos os aspectos do programa educativo. A meta é que todos os alunos que completem cursos online com a mesma instituição expressem satisfação com a qualidade do curso, a interacção com professores e alunos, e ainda com os serviços de apoio. As práticas-chave analisadas no modelo para a satisfação dos alunos incluem:

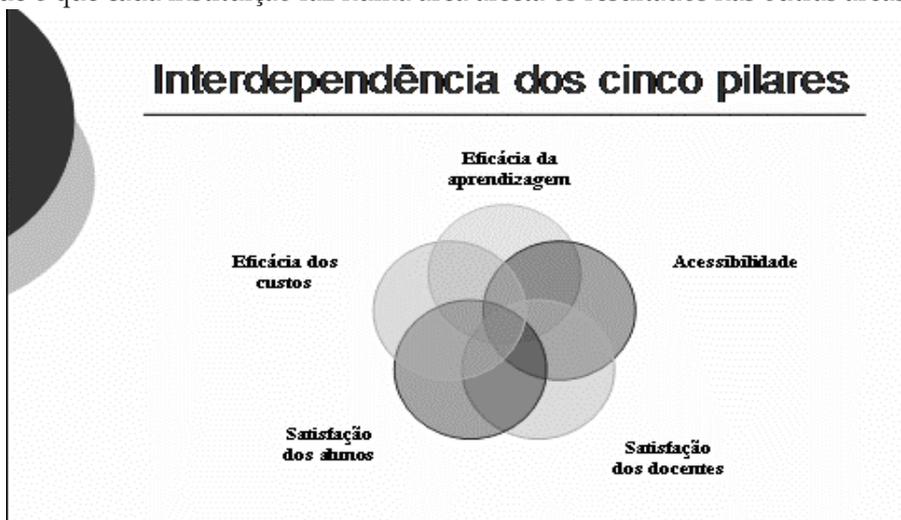
- serviços académicos e administrativos;
- tecnologias apropriadas;
- interacção com os professores;
- interacção com os alunos;
- resultados de aprendizagem de acordo com a descrição do curso;
- apoio técnico;
- resultados de aprendizagem inesperados.

Estes factores parecem cobrir as principais áreas abordadas em diferentes

métodos de avaliação da qualidade nos programas de e-learning, justificando assim a nossa opção.

### **Interdependência entre os cinco pilares**

Os cinco pilares da qualidade são interdependentes. O modelo tem por finalidade a melhoria contínua de programas online na educação universitária e fornece meios de demonstração de qualidade institucional distinta. Os cinco pilares suportam este modelo e facilitam às instituições a marcação de objectivos, a identificação de práticas e recursos de suporte, projectar e medir os progressos no tempo. Como ilustrado na figura seguinte, os pilares funcionam de modo a que o que cada instituição faz numa área afecta os resultados nas outras áreas.



*Fonte: Pillar Reference Manual (adaptação).*

Os cinco pilares deste ferramental de qualidade são suficientemente flexíveis nas suas formulações para incluir alternativas, tendo em conta o que cada instituição entende e aplica para obter uma qualidade distinta das outras.

### **Conclusões: os alunos estão satisfeitos com a qualidade dos cursos em que se inscreveram?**

A satisfação dos alunos é o factor mais importante para o ensino à distância ao longo da vida. Reflecte a avaliação dos alunos sobre a qualidade em todos os aspectos do ensino à distância que interagem com eles. A meta é que todos os alunos que façam programas online com a mesma instituição manifestem satisfação com a qualidade do curso, a interacção com professores e colegas, e com os serviços de apoio. Que percepções têm os alunos sobre a qualidade de um curso em ensino à distância? O que pensam da sua experiência de estudo? Qual é o seu grau de satisfação com o que lhes é proporcionado pela instituição? Os alunos de língua

portuguesa do CEPADE estão satisfeitos com a qualidade dos cursos em que se inscreveram? Os alunos que responderam serão os mais motivados? E também os alunos mais descontentes? Duma forma geral, os resultados desta investigação mostram que os alunos do CEPADE entrevistados estão satisfeitos com a qualidade do programa. As discussões e a interacção com professores e colegas causam satisfação. As experiências de aprendizagem correspondem às expectativas. A satisfação com serviços (aconselhamento, matrícula, acesso a materiais) é pelo menos tão boa como no campus tradicional. As orientações sobre como aprender online trazem também satisfação. Os resultados do programa são úteis para o desenvolvimento da carreira, profissional e académica. Também em relação às práticas-chave se revelam bons resultados: serviços académicos e administrativos; tecnologias apropriadas; interacção com os professores; interacção com os alunos (pode melhorar); resultados de aprendizagem de acordo com a descrição do curso; apoio técnico; resultados inesperados da aprendizagem. As análises revelam que a satisfação dos alunos com o período lectivo é em geral elevada. A maior parte dos alunos achou o campus virtual fácil de navegar, participando dele semanalmente através do fórum de cada curso, e achando também fácil essa participação. A participação no fórum é considerada como trazendo alguns benefícios. Na ausência de resposta do professor a questões colocadas, os alunos contactam imediatamente a Formedia, e não o CEPADE, considerando o apoio recebido muito bom. Estas experiências de aprendizagem estiveram acima das expectativas. Na comparação do CEPADE com outras universidades em relação à satisfação dos alunos pelo aconselhamento, o CEPADE foi considerado melhor. Esse é também o resultado na percepção quanto ao processo de matrícula e ainda quanto aos materiais de estudo. Finalmente, em relação ao desenvolvimento do ano lectivo, os alunos estão maioritariamente satisfeitos.

Podemos então afirmar que, também nos PALOP, os alunos manifestam interesse pelos programas de pós-graduação com novas tecnologias, utilizando a Internet e multimédia. E que as avaliações dos programas, sobre o que se passa antes, durante e depois da sua conclusão, indicam uma clara satisfação dos alunos e alunas quanto à qualidade, superando mesmo comparações com cursos presenciais antes frequentados.