

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO DE JANEIRO  
DEPARTAMENTO DE ECONOMIA

MONOGRAFIA DE FINAL DE CURSO

ESCOLA 24 HORAS: UM NOVO NEGÓCIO NA EDUCAÇÃO

Leonardo de Souza Felix  
No. de matrícula 0016407

Orientador: José Henrique Tinoco de Araújo

Dezembro de 2004

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO DE JANEIRO  
DEPARTAMENTO DE ECONOMIA  
MONOGRAFIA DE FINAL DE CURSO



ESCOLA 24 HORAS: UM NOVO NEGÓCIO NA EDUCAÇÃO

**Declaro que o presente trabalho é de minha autoria e que não recorri para realizá-lo, a nenhuma forma de ajuda externa, exceto quando autorizado pelo professor tutor.**

Leonardo de Souza Felix  
No. de matrícula 0016407

Orientador: José Henrique Tinoco de Araújo

Dezembro de 2004

As opiniões expressas neste trabalho são de responsabilidade única e exclusiva do autor.

*À minha Família e Amigos*

## Sumário:

**Índice Geral:**

<b>Sumário:</b> .....	4
Índice Geral: .....	4
<b>Capítulo 1 - Introdução</b> .....	6
1.1) Exposição do Assunto .....	6
1.2) Justificativa do Tema .....	7
1.3) Objetivos e Hipóteses .....	8
1.3.1) Objetivo Geral .....	8
1.3.2) Objetivos Específicos .....	8
1.3.2) Hipóteses de Trabalho .....	8
1.4) Metodologia .....	9
1.5) Amostra .....	9
1.6) Organização dos Capítulos .....	9
<b>Capítulo 2 – A Escola 24 Horas .com.br</b> .....	11
2.1) Introdução: .....	11
2.2) Metodologia da Pesquisa: .....	11
2.2.1) Etapas do Trabalho: .....	11
2.2.2) Amostra: .....	11
2.2.3) Operacionalização da Pesquisa: .....	12
2.3) Caracterização do Objeto Empírico .....	15
2.3.1) Histórico da Escola24 Horas .....	15
2.3.2) O Projeto Escola 24 Horas S/A .....	18
2.4) Descrição do site .....	21
2.5) Análise Técnica do Site .....	22
2.6) Conclusão .....	37
<b>Capítulo 3 – Resultados da Parceria das escolas com a Escola 24 HorasS/A</b> .....	39
3.1) Introdução .....	39
3.2) A Percepção das Escolas Conveniadas com Relação à Parceria com A Escola 24 Horas .....	39
3.3) Entrevistas com os Atores Participantes da Parceria .....	41
3.3.1) Entrevistas com os Diretores das Escolas Conveniadas .....	41
3.3.2) Entrevistas com os Professores-Especialistas Responsáveis Pela Interface Com a Escola 24 Hoas .....	44
<b>Capítulo 4 - Conclusão</b> .....	47
4.1) Sugestões para Futuros Trabalhos .....	50
<b>Anexos</b> .....	53

<b>Bibliografia</b> .....	52
1) Textos e autores: .....	52
2) Endereços Eletrônicos:.....	52

## **1 INTRODUÇÃO**

## 1.1 Exposição do Assunto

A sociedade do século XXI se caracteriza por demandas peculiares ainda não totalmente absolvidas pelas instituições educacionais quer sejam de ensino regular presencial, quer sejam de ensino a distância.

Nesta perspectiva, colocam-se como principais desafios, da sociedade da informação: desemprego tecnológico; desqualificação para o trabalho; perda do sentido de identidade (desterritorialização) e aprofundamento das desigualdades sociais. O maior problema agora não é mais o acesso ao conhecimento, mas a superabundância deste, o que implica no real problema de hoje que é o da seleção, da avaliação e do gerenciamento do conhecimento.

Sob essa ótica, a educação a distância, pelas suas peculiaridades, apresenta-se como uma das modalidades da educação institucionalizada mais eficaz para responder a esses desafios. Isso decorre do fato de ser a educação a distância uma modalidade de ensino em que se podem utilizar com ênfase as inovações tecnológicas da sociedade da informação (principalmente o computador e a internet) para responder em tempo hábil as exigências dessa sociedade.

Neste contexto, as escolas de ensino regular presencial têm buscado alternativas para responder satisfatoriamente a esses desafios. A proposta de integração, ensino presencial/ensino a distância, formulada pela empresa ESCOLA 24 HORAS S/A se apresenta como uma experiência que merece ser investigada e melhor conhecida. A Escola 24 Horas S/A se propõe enfrentar, juntamente com as escolas parceiras (de ensino regular presencial), o desafio da educação atual, ou seja, repensar seus fundamentos e recriar métodos capazes de formar indivíduos competentes, capacitados para lidar com as características históricas, culturais, políticas, sociais e tecnológicas que do século XXI.

Vários questionamentos presentes no cotidiano escolar se pretende responder ao longo desta investigação, tais como as perguntas a seguir enunciadas:

- Como o ensino regular presencial tem respondido aos desafios propostos pelo século XXI?
- Qual a contribuição das tecnologias educacionais, em particular o computador e a internet, para o aprimoramento do ensino regular presencial?
- Que contribuição a modalidade de ensino educação a distância oferece efetivamente ao ensino presencial?

- Como tem reagido o corpo docente e discente das escolas presenciais face aos novos desafios trazidos pela tecnologia do século XXI?

## **1.2 Justificativa do Tema**

O estudo da contribuição que o site [www.escola24horas.com.br](http://www.escola24horas.com.br) construído pela empresa Escola 24 Horas S/A e compartilhado, através de convênios, com as escolas presenciais que aderiram à parceria, justifica-se a partir da realidade educacional desafiadora do século XXI, da importância da educação para o crescimento econômico de um país e do interesse de compreender e avaliar a perspectiva inovadora da conjugação da educação presencial com a educação a distância, entendida como suporte tecnológico, utilizado para aprimorar a qualidade e produtividade do ensino regular presencial.

A iniciativa da empresa Escola 24 Horas S/A é experiência recente no panorama educacional brasileiro e pode vir a ser, a médio prazo, uma alternativa para suprir as limitações da escola presencial, em função das novas exigências de uma educação inserida num contexto globalizado e em constante mutação que decorre, principalmente, do crescente desenvolvimento das tecnologias da informação.

Apesar de 5 anos de funcionamento, pois iniciou suas atividades em 1999 a empresa Escola 24 Horas S/A, com matriz na cidade do Rio de Janeiro, atua em dezenove estados brasileiros, atingindo aproximadamente cem cidades. A Comunidade educacional envolvida neste empreendimento é de cerca de um milhão de pessoas entre funcionários, alunos, professores, famílias e diretores de escolas. Deste total, são mais de trezentos e cinquenta mil alunos nas escolas conveniadas em todo o país.

Sob essa ótica, a Escola 24 Horas, através de sua atuação, nesse novo espaço que se abre para a educação básica brasileira, e considerando as poucas iniciativas com esse perfil pedagógico existentes no sistema educacional brasileiro, coloca-se como uma experiência que merece ser investigada a fim de subsidiar as reflexões educacionais que procuram respostas para os grandes desafios do momento histórico que se vive.

## **1.3 Objetivos e Hipótese**

### **1.3.1 Objetivo Geral**

Conhecer, analisar e avaliar como a Escola 24 Horas agrega valor às atividades do ensino presencial das escolas conveniadas, no município do Rio de Janeiro. Desta forma, constatando a contribuição dos Serviços da Escola 24 Horas para a evolução da educação, caracterizar a Escola 24 Horas como uma alternativa eficiente para investimento a fim de se buscar o desenvolvimento socioeconômico através da educação.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Conhecer a proposta pedagógica da escola 24 horas, verificando como se estruturam e se operacionalizam as parcerias entre as referidas escolas;
- identificar os benefícios que os serviços da escola 24 horas geram ao ensino regular presencial, de forma a contribuir para a evolução educacional no Brasil;
- analisar a receptividade do site da Escola 24 Horas por parte dos internautas e do seu público-alvo (aluno, professor, funcionário e família) através das opiniões explicitadas no *link* " Livro de Visitas".

### **1.3.3 Hipótese de Trabalho**

A Escola 24 Horas agrega valor à educação presencial das escolas conveniadas, ao criar um canal de comunicação ágil e rápido integrando aluno-família-professor- escola e ao sociabilizar o saber coletivamente construído, democratizando as informações e os conhecimentos gerados pelo processo pedagógico, através das práticas pedagógicas que utiliza.

“O investimento contínuo na expansão da educação é fundamental para aumentar a igualdade de renda e a mobilidade social e, assim, gerar desenvolvimento socioeconômico”, segundo Mendonça (1997).

## **1.4 Metodologia**

O trabalho de pesquisa foi desenvolvido de acordo com a realização de uma pesquisa qualitativa baseada em entrevistas em profundidade com os profissionais participantes do processo pedagógico das escolas conveniadas e da Escola 24 Horas. Para tanto, foram entrevistados o diretor; o professor-especialista; e o professor-laboratorista das escolas conveniadas e, ainda, o coordenador-web, ou seja, o funcionário da Escola 24 Horas responsável pela respectiva unidade escolar;

### **1.5 Amostra (Público Alvo)**

Apesar da Escola 24 Horas atender dezenove estados brasileiros, entendeu-se que o foco da pesquisa deveria ser o município do Rio de Janeiro, devido à facilidade de se colher a maior quantidade de dados e informações, visto que o município apresenta diversidade de perfil de escolas. Além da sede da escola 24 horas ficar no Rio de Janeiro.

### **1.6 Organização dos Capítulos**

Essa dissertação encontra-se dividida em 4 capítulos. No primeiro apresenta-se o tema estudado, sua relevância para a área educacional, os objetivos (geral e específicos), a hipótese de trabalho, o resumo da metodologia, a definição do público alvo e a organização dos capítulos.

No segundo capítulo, apresenta-se a metodologia utilizada na pesquisa e o site [www.escola24horas.com.br](http://www.escola24horas.com.br), através do registro do histórico da empresa Escola 24 Horas S/A, e descrevendo-o.

No terceiro capítulo são descritos e analisados os resultados das entrevistas feitas com os atores (diretor, professor-especialista, professor-laboratorista e coordenador-web) participantes da parceria Escola 24 Horas S/A e os Colégios conveniados e, ainda, possibilita-se o registro da percepção do site [www.escola24horas.com.br](http://www.escola24horas.com.br) do ponto de vista das escolas parceiras, dos usuários do site e dos internautas.

No quarto capítulo são apresentadas as conclusões gerais da dissertação e as sugestões para futuros trabalhos.



## 2.1 Introdução

Esse capítulo pretende apresentar a metodologia utilizada nessa pesquisa explicitando as etapas do trabalho, a amostra utilizada e descrever a operacionalização da coleta de dados. Objetiva ainda caracterizar o objeto empírico, ou seja, o site Escola24Horas.com.br. Para isso, primeiramente, registrou-se a evolução histórica da empresa Escola 24Horas S/A, desde a data de sua criação. A seguir, efetuou-se uma descrição detalhada da arquitetura do site, explicitando como os seus usuários podem utilizá-lo.

## 2.2 Metodologia da Pesquisa

Considerado as características dessa pesquisa, decidiu-se que a metodologia a ser adotada seria um estudo de caso porque, segundo YIN ( 2001 p.19) “ os estudos de casos representam a estratégia preferida quando se colocam questões do tipo “como” e “por que”, quando o pesquisador tem pouco controle sobre os eventos e quando o foco se encontra em fenômenos contemporâneos inseridos em algum contexto da vida real”.

### 2.2.1 Etapas do Trabalho

O trabalho foi desenvolvido, basicamente, nas etapas a seguir especificadas.

- realização de uma pesquisa qualitativa baseada em entrevistas em profundidade com os profissionais participantes do processo pedagógico das escolas conveniadas ( diretor, professor-laboratorista, professor-especialista ) e da escola 24 horas ( coordenador-web), conforme roteiros específicos (apêndices nºs 1,2,3, e 4).
- realização da descrição do site da Escola 24 Horas do ponto de vista técnico e pedagógico, conforme o Roteiro de Análise do Site. (apêndice nº 5)

### 2.2.2 Amostra

A amostra da pesquisa foi composta por estabelecimentos de ensino do município do Rio de Janeiro conveniados com a Escola 24 Horas durante o ano de 2004.

Não foram consideradas como integrantes da amostra aquelas escolas que não renovaram o convênio para o ano de 2005, porque não mais se enquadravam nos objetivos da pesquisa.

Também não participaram da amostra, aqueles estabelecimentos de ensino que assinaram o convênio, pela primeira vez, no ano de 2004 e, portanto, estavam em fase de implantação da parceria e a pesquisa pretendia abranger um intervalo de tempo de 2 anos de parceria.

O número de escolas conveniadas pesquisadas foi sete.

Foram utilizadas na tabulação e análise de dados para a identificação das escolas as letras do alfabeto, a fim de preservar o anonimato das fontes fornecedoras dos dados. Essa decisão visou garantir maior espontaneidade e autenticidade no fornecimento das informações solicitadas.

### 2.2.3 Operacionalização da Pesquisa

Inicialmente foi estabelecido um contato com a sede da Escola 24 Horas indicando o objetivo da pesquisa. Posteriormente, via e-mail, foi contatada a matriz da Escola 24 Horas objetivando solicitar permissão para o desenvolvimento do trabalho. Em decorrência desse contato, foi feita uma visita à sede da Escola 24 Horas, localizada na Rua Dom Gerardo, 64 – 12º andar – na cidade do Rio de Janeiro. Essa visita inicial possibilitou uma conversa com o Diretor de Pesquisa Educacional da Escola 24 Horas que se colocou à disposição para informar sobre os objetivos da empresa e sua dinâmica de trabalho. Nesta oportunidade foi possível conhecer as instalações da instituição, observando o cotidiano de trabalho de seus integrantes. Essa visita forneceu dados importantes para a montagem dos instrumentos de coleta de dados utilizados durante o trabalho de campo e possibilitou a oportunidade de observar a dinâmica de trabalho cotidiano da Escola 24 Horas.

Foi possível, então, manter contato com os professores-web, no seu ambiente de trabalho específico, quando se observou, através da atuação destes, a dinâmica operacional dessa ferramenta disponibilizada pelo site. Foram visitadas também as salas de conteúdo, multimídia e design onde são elaboradas as atividades pedagógicas solicitadas pelas escolas conveniadas e as atividades produzidas por iniciativa da própria Escola 24 Horas.

Para possibilitar a descrição do site, foi-se construindo, ao longo do trabalho, seu mapa de navegação, a partir do esboço básico disponibilizado pela Escola 24 Horas (no link, mapa do site) e das constatações que se faziam na medida em que todos os ambientes do site eram visitados e analisados. Essa ação foi necessária porque os usuários do site da Escola 24 horas (os alunos, os professores, os funcionários e os pais dos estudantes das escolas conveniadas) são identificados conforme a categoria a que pertencem e não têm acesso a todos os espaços e

links disponibilizados pelo site. Por isto, fez-se necessário que todo o site fosse acessado pelas quatro categorias de usuários, para que, então, se tornasse possível identificar os espaços, seções ou links a serem acessados pelos diferentes usuários. Essa tarefa foi possível porque, quando da visita à matriz da Escola 24 Horas, no Rio de Janeiro, em março de 2004, foram disponibilizados para o pesquisador *logins* e senhas das quatro diferentes categorias de usuários do site (alunos, professores, funcionários e pais), pela Diretoria de Pesquisa da Escola 24 Horas.

O trabalho de descrição demonstrou a necessidade de imprimir as partes fundamentais do site. Por isso, a análise tomou como referência a versão do site que foi utilizada no período de julho de 2003 a julho de 2004.

Foi encaminhado, via e-mail, para a Coordenação de Conteúdo da matriz da Escola 24 horas no Rio de Janeiro, um roteiro básico para ser preenchido, com o objetivo de coletar dados sobre o histórico, a fundamentação pedagógica e a forma de operação da Escola 24 horas. Esse roteiro foi encaminhado em 27 de março de 2004 e retornou em 13 de abril de 2004, via e-mail.

O roteiro de Análise do Site foi respondido através do preenchimento de formulário contido em unidades de disquete que foram entregues aos professores-laboratoristas e/ou professores-especialistas (em informática) de todos os colégios constantes da amostra, durante o período de abril de 2003 a julho de 2004. A partir das respostas registradas no Roteiro de Análise do Site, por cada escola constante da amostra, foi elaborado um quadro para sintetizá-las, considerando-se, para isso, cada variável e cada unidade de análise trabalhada. Assim, registrou-se o posicionamento dos colégios com relação às variáveis integrantes do roteiro. A partir disto, foi possível determinar a posição das escolas com relação à utilização cotidiana do site da Escola 24 Horas.

Foram realizadas também, entrevistas em profundidade com os integrantes das escolas conveniadas: diretor da unidade escolar, ou seja, a pessoa juridicamente responsável pela tomada de decisões na respectiva unidade de ensino. Professor/Especialista responsável pela interface com a Escola 24 Horas, ou seja, o professor da escola conveniada que tem a função de articular a sua unidade de ensino com a Escola 24 Horas, propriamente dita, ou, com o coordenador-web. Professor Laboratorista, ou seja, a pessoa incumbida de cuidar e orientar os trabalhos nos Laboratórios de Informática das escolas conveniadas. Coordenador- Web, ou seja, o consultor da Escola 24 Horas, responsável pela interface com a escola conveniada. Essas entrevistas foram realizadas no período de maio a julho de 2004.

Utilizou-se, como estratégias de coleta de dados, a entrevista porque nela “ existe a oportunidade de maior flexibilidade para a obtenção de informações; além do que o entrevistador tem oportunidade de observar a pessoa e a situação total a que responde” (Selltiz et all, 1960 p.267) e também porque, “a situação de entrevista apresenta uma oportunidade melhor... para a verificação da validade das descrições” (Selltiz et all, 1960 p.272). Foram usadas, nas entrevistas, perguntas abertas porque “a pergunta aberta destina-se a permitir uma resposta livre e não limitada por alternativas apresentadas” e “as perguntas abertas são necessárias quando a questão é complexa, quando não se conhecem suas dimensões significativas, ou quando o interesse da pesquisa é a exploração de um processo ou da formulação de uma questão pelo indivíduo” (Seltizz et all, p.288, 293 e 294).

Depois da realização das entrevistas com os integrantes das escolas conveniadas, foi elaborado um quadro onde foram transcritas, a partir das gravações feitas, as falas dos entrevistados. A partir daí, cada uma das questões que constituíram o Roteiro de Entrevista, de cada ator, foi trabalhada, procurando-se registrar a posição enunciada pela fala dos respectivos atores, das diferentes escolas. Esse procedimento foi realizado com relação às entrevistas do diretor, do professor-laboratorista, do professor-especialista. Posteriormente, tendo-se como referência básica cada escola constante da amostra, procurou-se registrar o posicionamento de cada colégio pesquisado. Para tornar mais completa a caracterização do colégio analisado, foi feita uma pesquisa, via internet, no site de cada escola conveniada, quando se procurou registrar a proposta pedagógica enunciada pela respectiva escola e explicitada no seu site.

A entrevista com as coordenadoras-web foi feita na matriz da Escola 24 Horas S/A no Rio de Janeiro. Devido à escassez de tempo das coordenadoras optou-se por entrevistar, simultaneamente, todas as que acompanham as escolas conveniadas no município do Rio de Janeiro selecionadas.

Efetuuou-se, ainda, o levantamento do registro da opinião dos internautas sobre o site da Escola 24 Horas, a partir da análise das opiniões escritas no link Livro de Visitas. Para isto, foi feito o *download* das opiniões escritas no período de julho de 1999 a outubro de 2001, quando o acesso era amplo. Depois, efetuou-se o mesmo levantamento considerando o período de outubro de 2003 a julho de 2004, quando o acesso ao Livro de Visitas já havia passado a ser restrito, ou seja, limitado aos usuários das escolas conveniadas nas diferentes categorias (aluno, professor, funcionários e pais).

### **2.3 Caracterização do Objeto Empírico**

### 2.3.1 Histórico da Escola 24 Horas

Os dados que constituem as informações registradas a seguir se baseiam em subsídios fornecidos pela matriz da Escola 24Horas S/A, no Rio de Janeiro, e nos dados contidos em [www.escola24horas.com.br](http://www.escola24horas.com.br). Documentos de circulação interna da empresa e o testemunho dos funcionários, lotados na matriz, serviram também como elementos para a construção deste item da dissertação.

A Escola 24 Horas S.A tem sua origem na Trend Tecnologia Educacional Ltda. Essa empresa introduziu, no setor educacional brasileiro, o conceito de terceirização de serviços. Em 1997, a Trend lançou o primeiro provedor de acesso especializado para a área educacional. Em seguida, inaugurou um projeto de internet que levava alunos de todas as partes do país a participarem de aventuras educacionais que eram transmitidas pela rede para quem ficava em sala de aula.

Surgiu, então, em 1999, a Escola 24 Horas como um projeto-piloto voltado para instituições do ensino básico (educação infantil ao ensino médio). A idéia básica era dar aulas de reforço, utilizando a internet. Para isso, montou uma equipe de professores que dão plantão dia e noite para tirar dúvidas na *web*. Sua proposta pedagógica se apoia em usar a internet como instrumento de comunicação e pesquisa, estendendo a presença da escola a casa do aluno. O projeto tornou-se realidade em fevereiro de 2000. Em setembro do mesmo ano, a Escola 24 Horas S.A encontrou um importante parceiro: o Banco Mundial, que se tornou sócio da empresa.

Em 2001, a Escola 24 Horas S.A deu seu primeiro passo no processo de internacionalização e, em parceria com a *Aula Clik* (líder na área de ensino *on-line* no México), lançou o Aula 24 Horas, a versão em espanhol do *site* brasileiro no México. Também através de convênio com o Sistema Pitágoras atende as 03 escolas que o referido sistema possui no Japão.

- *Acionistas*: Trend Tecnologia Educacional Limitada, que trabalha há mais de 12 anos com tecnologia educacional e o Banco Mundial – International Finance Corporation através do IFC – seu braço financeiro para investimento no setor privado. Essa parceria foi o primeiro investimento do Banco Mundial na área de tecnologia educacional.

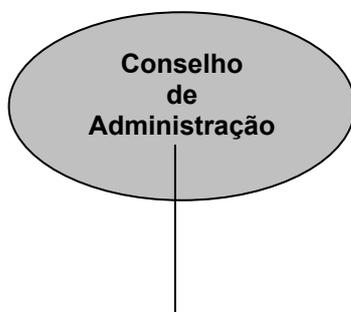
- *Praças e clientes*: a matriz da Escola 24 Horas localiza-se na cidade do Rio de Janeiro na rua Dom Gerardo, 64, Centro. Possui representações em 19 estados brasileiros

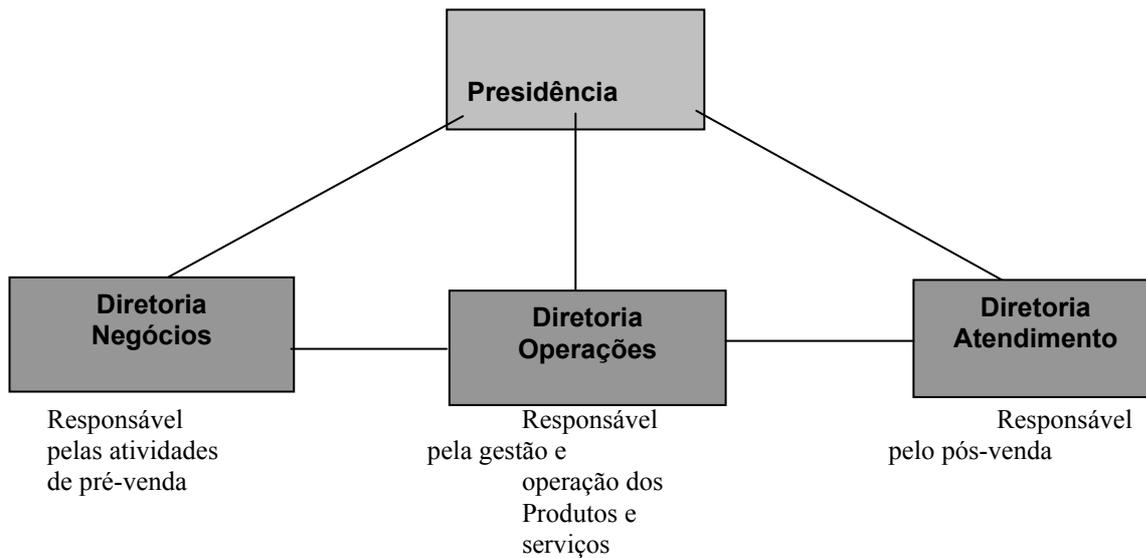
(Alagoas, Amazonas, Bahia, Ceará, Distrito Federal, Espírito Santo, Goiás, Maranhão, Pará, Paraíba, Pernambuco, Paraná, Rio de Janeiro, Rondônia, Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Sergipe, Minas Gerais e São Paulo). Em Minas Gerais, seu escritório localiza-se na cidade de Belo Horizonte (capital do Estado), na avenida Raja Gabaglia, 3.117. No Brasil, atinge, aproximadamente, 100 cidades. Segundo a matriz da Escola 24 Horas S/A, a comunidade educacional envolvida neste empreendimento é de cerca de 1 milhão de pessoas entre funcionários, alunos, professores, famílias e diretores de escolas. Deste total, são mais de 350 mil alunos das escolas conveniadas em todas as praças.

- *Custo dos serviços:* mediante contrato, cada instituição de ensino paga uma taxa mensal, por aluno, pelos serviços oferecidos. Esta taxa por aluno é calculada em função de variáveis, como: números de alunos e carga horária de assessoria à escola. O repasse ou não destes valores para as mensalidades fica a critério da escola.

- *Estrutura organizacional:* a estrutura organizacional da empresa se configura como demonstrado na figura nº 5 a seguir delineada.

**Figura nº 1: Organograma da Escola 24 Horas S/A**





Fonte: Diretoria de operações da Escola 24 Horas S/A - Matriz

- *Valores e princípios*: a atuação da empresa se operacionaliza a partir dos valores e princípios a seguir enunciados: excelência, inovação, respeito, responsabilidade social, integridade, alegria e trabalho em equipe.

### 2.3.2 O Projeto Escola 24 Horas S/A

- *Delimitação do Negócio*: serviço de apoio escolar, via internet, oferecido às instituições de ensino dos segmentos infantil, fundamental e médio. Posiciona-se como extensão da escola na casa de seus alunos, responsáveis, professores e funcionários, aproximando a família da escola e valorizando a proposta pedagógica da instituição de ensino perante sua comunidade. A solução proposta pela Escola 24 Horas traduz-se em serviços complementares ao dia-a-dia escolar, que seguem a linha pedagógica de cada escola cliente e estão acessíveis 24 horas por dia, 07 dias por semana, de qualquer lugar.

- *Fundamentos Teóricos da Proposta Pedagógica* – segundo a Escola 24 Horas S/A, uma instituição de ensino, ao elaborar sua proposta pedagógica, tem que considerar que o universo pedagógico atual apresenta dois ambientes: o presencial e o virtual. Portanto, deve planejar estratégias de interação nesses ambientes para que seu processo de aprendizagem seja enriquecido.

Assim, no entendimento da empresa, embora o ambiente virtual de aprendizagem seja um todo nesse contexto, destaca-se dos serviços da Escola 24 Horas diretamente ligado à

construção do conhecimento: o *Professor-Web*, muito significativo nessa interação. O professor-web é como o professor assistente do *Professor Presencial*. Juntos proporcionam aos alunos uma interação nesse novo ambiente de aprendizagem: presencial/virtual/presencial.

Para um bom entendimento e aproveitamento desse novo ambiente que a tecnologia oferece e no qual os alunos já interagem, independentemente do processo escolar, é indispensável que se faça uma releitura das teorias de Piaget, Freinet, Vygotsky e Paulo Freire e, ainda, uma leitura atenta de Pierre Levy. Não se pode ignorar que o aluno constrói conhecimento quando interage com outros sujeitos e consigo próprio; assim, vai internalizando conhecimentos, papéis e funções sociais, o que lhe permite a constituição de conhecimentos e da própria consciência.

Segundo a Escola 24 Horas, na fase das operações concretas (Piaget), a criança tem mais capacidade de descentração. Derivando disso, ela pode classificar objetos sob um aspecto e desclassificá-lo sobre um outro e ainda estabelecer relações. Assim, entende-se que essa criança atuaria perfeitamente nos ambientes presencial e virtual fazendo relações, classificando e deduzindo das ações percebidas as operações implícitas, sempre tendo em vista objetos concretos.

Avançando um pouco mais, já na fase das operações formais, a criança pode raciocinar dedutivamente, formular hipóteses e aceitar a forma de um argumento. Assim, ela interage com o professor-web, por exemplo, expondo suas hipóteses e sendo estimulada para isso, argumentando ou contra-argumentando de forma a chegar à sua própria conclusão a respeito de uma dúvida, de um assunto.

Para o pensamento de Vygotsky, o desenvolvimento do indivíduo é o resultado de um processo sócio-histórico que se dá pela aquisição de conhecimentos através da interação do sujeito com o meio ambiente. Hoje, além do presencial, tem-se também o virtual.

O professor-web, segundo a Escola 24 Horas, passa a ser *o outro* de Vygotsky, aquele que auxilia no processo de aprendizagem desde a formação de conceitos até a questão cultural no processo de construção de significados pelos indivíduos. A idéia da mediação está presente na ação do professor-web que busca ampliar as possibilidades de construção do conhecimento para esse indivíduo – o aluno.

Para a Coordenação de Conteúdo da Escola 24 Horas, poder-se-ia citar resumidamente a contribuição de Paulo Freire ao processo de interação no ambiente virtual – *o fazer história*.

A interação com o professor-web traz o contato com essa realidade virtual, fazendo o aluno vivenciar esse momento histórico no qual ele é ator e construtor.

- *Operacionalização da proposta:* a Escola 24 Horas oferece os seguintes serviços que serão detalhadamente explicados no item *Descrição do site*.
- *Sala de aula:* professor-web; Aulas On-line; Escreva e Apareça; Vestibular; Estudo Interativo; Tirando de Letra; Experiências Científicas, Meus Colegas; Educação Infantil.
- *Sala dos professores:* Projetos Educacionais; Curso Web; Recorte de Idéias; Informática na Sala de Aula.
- *Secretaria:* Sistema Acadêmico; Agenda On-line; Gestão Escolar; Material Escolar; Informativos.
- *Biblioteca:* Loucos por Livros; Biografias; Softwares Free e Shareware; Catálogos de Software; Link Educ (pesquisa escolar); Curiosidades & Etc; Facilidades na Rede; Tutorial; Antenado.
- *Pátio:* Acontece; Galeria de Trabalhos; Tô Aqui; Recreio; Boca no Trombone.
- *Navegação secundária:* Página Pessoal; Webmail; Login/Logout; Home; A Escola 24 Horas; Fale Conosco; Mapa do Site; Atendimento; Bate-Papo; Perdeu sua Senha; Primeira Vez no Site.
- *Interface Escola 24 Horas/escolas conveniadas,* segundo a Diretoria de Negócios da instituição, a escola cliente concretiza através de contrato firmado com a Escola 24 Horas S.A a parceria. Passa então, a Escola 24 Horas a disponibilizar através de seu site, todos os serviços exclusivos e personalizados para a sua parceira. Somente os alunos, responsáveis (família), professores e funcionários destas escolas têm acesso aos serviços. Todos recebem login/senha individuais para acessá-los e um endereço de correio eletrônico (e-mail). Os canais utilizados para se comunicar com seus clientes e usuários finais são: consultor nas escolas (coordenador-web); e-mail; suporte on-line 24 horas e comunicados. Personalização dos serviços - *segundo a Diretoria de Operações, os serviços da Escola 24 Horas respeitam a linha pedagógica da instituição e o material de ensino utilizado em sala de aula, valorizando sua mensagem pedagógica. Diversos serviços são personalizados, atendendo às necessidades de cada escola, e possibilitando a divulgação de conteúdo próprio, por exemplo: os professores-web têm acesso ao material utilizado em todas as escolas, para que, ao esclarecerem as dúvidas dos alunos, sigam a metodologia adotada em cada uma delas.*

A Escola 24 Horas possui um consultor (coordenador-web) em cada escola associada para gerenciar e divulgar o projeto, seu regime de trabalho pode ser de 10 horas ou 04 horas semanais ou, ainda, 04 horas mensais.

- *Recursos humanos* – de acordo com a Diretoria de Organização, a Escola 24 Horas tem um quadro de profissionais que presta um serviço de qualidade. O professor-web, por exemplo, deve ter uma formação superior (licenciatura), experiência em sala de aula e conhecimentos de informática (Windows, Office e Internet). Os consultores que atendem às escolas são professores ou pedagogos com experiência em trabalho de liderança de equipe e conhecimento de informática. Ambos recebem treinamento antes de assumirem suas funções na empresa.

Segundo a *Diretoria de Operações*, a infra-estrutura mínima necessária para que uma instituição educacional possa firmar convênio com a Escola 24 Horas é dispor de um laboratório de informática com computadores ligados à internet.

*A capacitação da equipe técnica e pedagógica das escolas conveniadas* se efetua da seguinte forma: a Escola 24 Horas garante apoio pedagógico, antes, durante e, se achar necessário, após a implementação do serviço, para coordenar e dinamizar o processo. A capacitação ocorre em duas etapas:

- *Encontros de sensibilização*: durante a implantação em uma nova escola conveniada, a Escola 24 Horas organiza para professores, pais e alunos encontros de sensibilização com dois focos importantes: recursos tecnológicos e sua aplicação pedagógica.
- *Capacitação*: ao oferecer os serviços da Escola 24 Horas, a escola conveniada passa a contar, em suas instalações, com um consultor especializado no uso educacional dos recursos tecnológicos. Esse profissional é responsável por coordenar o projeto junto com a equipe pedagógica da escola, incentivando a participação de toda a comunidade escolar. Sua jornada de trabalho é definida no convênio assinado com o colégio. Para dinamizar o processo, os professores têm oportunidade de aperfeiçoamento contínuo nas oficinas, cursos realizados on-line ou presencialmente quanto ao uso dos recursos oferecidos pela Escola 24 Horas em seu dia-a-dia escolar.

A Escola 24 Horas afirma que a parceria traz benefícios a toda a comunidade educacional que se vincula ao serviço: a instituição de ensino, alunos, pais e professores. Segundo a Diretoria de Operações poder-se-ia enunciá-los, assim:

Manter a instituição de ensino sempre atualizada quanto aos aspectos pedagógicos e tecnológicos; desenvolvimento de outras formas de cognição; ferramentas de capacitação de

profissionais; disponibilização de ampla fonte de pesquisa, em formato e linguagem atrativa; agilização da comunicação e processos da instituição; reforço da identidade da instituição perante a comunidade através de serviços personalizados; interação com outras instituições e com a sociedade em geral; formação de uma comunidade virtual; aproximação família-instituição; conveniência: serviços disponíveis 24 horas por dia, 07 dias por semana; aprendizado de forma lúdica.

## 2.4 Descrição do Site da Escola 24 Horas

A descrição do site será feita da seguinte forma. Primeiramente serão descritos a *home page* e os elementos que a constituem. Posteriormente, serão descritos os setores que constituem a arquitetura do site, ou seja, Sala de Aula, Sala dos Professores, Secretaria, Biblioteca, Pátio e Navegação Secundária. Adotou-se esta sistemática na descrição porque ela considera a sequência apresentada no mapa do site.

## 2.5 Análise do Site

A análise técnica do site da Escola 24 Horas foi efetivada mediante a entrega às escolas pesquisadas de um disquete que continha o *Roteiro Para Análise do Site da Escola 24 Horas* que deveria ser respondido pelo laboratorista e/ou pelo professor especialista em informática ou ambos, dependendo da peculiaridade de cada escola.

Nesse roteiro, objetivou-se destacar os itens mais significativos para a compreensão do site. Por isto, foram consideradas as variáveis mais relevantes para se alcançar esse objetivo.

Desta forma, em cada variável, foram inseridas unidades de análises conforme representado no quadro abaixo:

**Quadro nº 1: Roteiro para Análise do Site**

Variáveis	Unidades de Análise
1. Da Entrada no Sistema	1.1 Visualização clara; 1.2 Acesso aos materiais complementares; 1.3 Acesso às mensagens.
2. Acesso ao Conteúdo do Site	2.1 conteúdo estruturado; 2.2 procura por palavra-chave; 2.3 procura por imagens;

	<p>2.4 download do material para trabalho off-line;</p> <p>2.5 site pode ser impresso;</p> <p>2.6 suporte em cd-room;</p> <p>2.7 interface ergonômica para o usuário;</p> <p>2.8 material de suporte.</p>
3. Espaço Privado e Customização	<p>3.1 usuário pode fazer anotação sobre o material do site;</p> <p>3.2 usuário pode fazer bookmakers;</p> <p>3.3 escolha da seqüência de navegação;</p> <p>3.4 agenda;</p> <p>3.5 retornar a uma seção de navegação;</p> <p>3.6 espaço para apresentação do usuário;</p> <p>3.7 customização da imersidade do ambiente;</p> <p>3.8 segurança através de username e senha.</p>
4. Comunicação Assincrônica	<p>4.1 e-mail pessoa a pessoa;</p> <p>4.2 e-mail pessoa-vários;</p> <p>4.3 fóruns;</p> <p>4.4 ferramentas de trabalho em grupo;</p> <p>4.5 capacidade de inclusão de projetos/ substituição de trabalhos.</p>
5. Comunicação Sincrônica	<p>5.1 sala de chat;</p> <p>5.2 white board;</p> <p>5.3 audio-conferência;</p> <p>5.4 vídeo-conferência;</p> <p>5.5 biblioteca virtual.</p>
6. Ferramentas Pedagógicas	<p>6.1 ensino assincrônico (por e-mail);</p> <p>6.2 ensino sincrônico (por áudio-vídeo-conferência);</p> <p>6.3 professores conseguem aplicar determinado conteúdo a um grupo de alunos;</p> <p>6.4 agenda professor-aluno;</p> <p>6.5 professor consegue criar grupo de estudos;</p> <p>6.6 capacidade de inclusão de grupos de arquivos;</p> <p>6.7 suporte a múltiplos professores.</p>
7. Da Administração do Sistema	<p>7.1 matrícula e monitoramento de alunos;</p> <p>7.2 gerenciamento de arquivos do aluno;</p> <p>7.3 direitos de acesso;</p>
8. Do Suporte	<p>8.1 suporte técnico (estabilidade/problemas);</p> <p>8.2 suporte pedagógico;</p> <p>8.3 tutorias, workshops, serviços.</p>
9. Da Segurança do Sistema	<p>9.1 o sistema é seguro para manter os dados dos alunos e proteger devido a falhas e invasão dos hackers.</p>

10. Da Interface Com o Usuário	10.1 a interface do sistema é inteligível; 10.2 eficácia do sistema; 10.3 confiabilidade do sistema; 10.4 da interação com o sistema; 10.5 da motivação; 10.6 opinião do usuário.
--------------------------------	--

Pretende-se, com esse instrumento de análise, focar as duas principais perspectivas do site, ou seja, seus aspectos técnico e pedagógico.

A seguir, registram-se os resultados desta análise, lembrando que o Colégio F não será citado porque não respondeu ao roteiro, no tempo destinado à coleta de dados, apesar das reiteradas solicitações que lhe foram feitas.

1 – Na variável da *Entrada no Sistema* – com relação à unidade de análise 1.1 *visualização clara* (ou seja, fácil visualização de quadros de aviso, seções de lembretes estando logado no site), as escolas conveniadas a consideraram plenamente adequada (conceito 4), na medida em que, segundo o Colégio B, “as seções e subseções são bem divididas”. E “o *layout* é moderno possibilitando fácil visualização”, de acordo com o Colégio D. O Colégio E registra que “há preocupação de atender as pessoas de faixas etárias variadas” e “existem *links* e *sublinks*” claramente delimitados na página pessoal do usuário de acordo com o Colégio G.

Com relação à unidade de análise 1.2, *acesso aos materiais complementares* (isto é, fácil acesso aos materiais complementares destinados aos usuários do site), o portal foi considerado como possibilitando um atendimento adequado, contudo, possível de aprimoramento (conceito 3), porque para o Colégio A “depende de divulgação e os recursos complementares são pouco acessados” e “as seções e subseções são bem divididas”, de acordo com o Colégio B. “O usuário tem facilidade através do link Educ”, acrescenta o Colégio D.

A unidade de análise 1.3 *acesso às mensagens* (ou seja, o usuário possui fácil acesso às mensagens das listas de discussão e ao chat), foi considerada, majoritariamente, pelas escolas como adequada, mas passível de aperfeiçoamento (conceito 3) porque, segundo o Colégio E, “não há nenhuma dificuldade de se chegar a tal ferramenta” e de acordo com o Colégio D, “há sempre chamadas na página inicial”. Também se verifica que o clube do e-mail apresenta temas de interesse de cada categoria de usuário (aluno, professor, pais ou funcionário).

Somente o Colégio B destacou que “apenas quando a coordenadora-web solicita, o usuário consegue visualizar o que acontece no chat” e, nesse sentido, considerou que o item não atende às necessidades dos usuários.

Considerada no seu conjunto, pode-se concluir que a variável *Da Entrada no Sistema* atende adequadamente o usuário, mas é passível de aprimoramento.

2 – *Acesso ao conteúdo do site* – com relação à unidade de análise 2.1, *conteúdo estruturado* (isto é, possibilidade do usuário de organizar o conteúdo de diferentes formas: por tópico, por seção, por autor), houve, de acordo com as escolas conveniadas, consenso no sentido de confirmar que o conteúdo é estruturado e o usuário não tem a possibilidade de alterá-lo.

Com relação à unidade de análise 2.2, *procura por palavra-chave* (isto é, existe a possibilidade de procurar conteúdo através de palavras-chave), a maioria das escolas conveniadas atribuiu o conceito 4 (atende plenamente) porque, segundo o Colégio C, “essa tarefa é possível através do link Educ”, que orienta para a busca em sites já previamente selecionados pela Escola 24 horas, tendo como base as disciplinas do currículo do ensino básico.

Na unidade 2.3, *procura por imagens* (ou seja, existe a possibilidade de procurar conteúdo através de imagens), a maioria das escolas conveniadas afirmou não haver possibilidade de fazê-lo (conceito NE). Contudo, o Colégio G destacou que isto é possível “através dos *banners* da página principal”. De fato, a análise do site constatou que esta possibilidade não existe. Portanto, o conceito NE externado pela maioria das escolas é o mais adequado.

Na unidade 2.4, *download do material para trabalho off-line* (onde o usuário pode “baixar” os arquivos referentes ao conteúdo para que se possa estudar sem estar conectado à internet), a metade das escolas conveniadas atribuiu o conceito 4 (atende plenamente) porque, para o Colégio G, o usuário “possui todas as informações para fazê-lo” e “vários materiais estão disponíveis para download de forma prática e rápida”, acrescenta o Colégio C. No entanto, o Colégio A e o Colégio E atribuíram o conceito 2 (atende precariamente) porque “alguns materiais estão disponíveis para download, mais muitos são on-line não permitindo o uso freqüente” (Colégio A) e “acredito que parte do site fica com esta possibilidade” (Colégio E). Somente o Colégio B afirmou que “não existe esta possibilidade” (conceito NE). De fato, verifica-se que a possibilidade para fazer download do material para trabalho off-line, não existe no site da Escola 24 Horas.

Na unidade de análise 2.5, *site pode ser impresso* (ou seja, o material do site pode ser impresso?), a quase totalidade das escolas conveniadas atribuiu a esse item o conceito 4 (atende plenamente) porque, segundo o Colégio E, “todo o material disponibilizado no site pode ser impresso com recursos do Internet Explorer”. Somente o Colégio C destacou que “há perda de imagens”.

Na unidade 2.6, *suporte a CD-ROM* (isto é, ao ingressar na Escola 24, horas o usuário recebe um cd-rom com instruções, as escolas conveniadas afirmaram que, quando o projeto foi implantado há aproximadamente 3 anos, receberam um cd explicativo. Contudo, atualmente, isso não ocorre mais, afirmam as instituições que implantaram a parceria a partir de 2000.

Na unidade 2.7, *interface ergonômica para o usuário* (ou seja, avaliar cores, fontes, metáforas aplicadas, design, facilidade de uso e intuitividade), as escolas conveniadas destacaram que o site possui fácil navegação, sendo bastante intuitivo. As cores são suaves e são personalizadas de acordo com as escolas. Foi ressaltado, pelo Colégio B, que “quando algum item está implícito, existe sempre desenhos explicativos”. Por isso, a maioria das escolas atribuiu a esse item o conceito 4 (atende plenamente).

Na unidade de análise 2.8, *do material de suporte* (o aluno recebe um manual impresso), as escolas afirmaram que atualmente os professores e alunos recebem manuais denominados *guia rápido – aluno* e *guia rápido – professor*.

Considerando as especificações constitutivas da variável *Acesso ao Conteúdo do Site*, verifica-se que os aspectos aqui analisados, conforme explicitam o depoimento das escolas conveniadas, atendem adequadamente mas são passíveis de aprimoramento. No entanto, deve-se acrescentar que o site possui navegação bastante intuitiva, onde as fontes e as cores estão adequadas e as metáforas são compatíveis com o seu objetivo.

3. Variável *Espaço Privado e Customização*, com relação à unidade 3.1 (ou seja, existe uma ferramenta no próprio ambiente para que o usuário possa fazer anotações sobre o conteúdo do site), constata-se que duas das escolas conveniadas atribuíram a esse item o conceito 4 (atende plenamente). Justificam esse conceito pelo fato de que isso pode ocorrer através do *Fale Conosco* e de *Lembretes* (Colégio A e E). Contudo, a metade dos colégios atribuiu o conceito NE (não existe, não há condições de avaliar ou não se aplica), configurando a ausência de condições de avaliar. Contudo, o Colégio C destaca que “o usuário pode usar o Bloco de Notas, Word Pad ou Microsoft Word para fazer suas anotações paralelamente.

O que se pode observar, de fato, é que o site estimula o retorno (*feedback*) dos estudantes nas diversas possibilidades que apresenta para a interação, em especial através do professor-web e da navegação secundária no link *Fale Conosco*.

Com relação à unidade 3.2, *usuário pode fazer bookmarks* (isto é, o aluno tem a possibilidade de marcar as partes que achar mais importantes do conteúdo), metade das escolas conveniadas atribuiu o conceito NE (não existe, não há condições de avaliar, não se aplica), sendo que as demais consideraram que este item é contemplado satisfatoriamente, atribuindo o conceito 4 (atende plenamente), porque, para o Colégio D, “o usuário pode marcar, recortar e colar no editor de texto” e “existe a possibilidade de marcar apenas a seção que é mais interessante para o usuário”, conforme o Colégio G. Constata-se, enfim, que, considerando o tamanho e a complexidade do site, esse recurso facilita a navegação.

Na unidade 3.3, *escolha da sequência de navegação* (ou seja, o usuário tem a liberdade de navegar/acessar o conteúdo de forma não-linear), a quase totalidade das escolas conveniadas atribuiu o conceito 4 (atende plenamente) porque, segundo o Colégio C, “a partir do momento em que acessa o site, o usuário pode navegar da forma que melhor lhe agrada”. O Colégio G registra ainda que “o site dá total liberdade” e o site “é altamente interativo e versátil”, acrescenta o Colégio A.

Verifica-se que, através de menus laterais e superiores (*frames*) claros e objetivos, o site possibilita ao usuário navegar de acordo com seu interesse e sem uma sequência rígida de passos.

Com relação à unidade 3.4, *agenda* (ou seja, existe um calendário das atividades do site), a maioria das escolas conveniadas atribuiu o conceito 4 (atende plenamente) porque, de acordo com o Colégio B, “cada escola insere a sua própria agenda” e a “*agenda on-line* contém o arquivo de tudo o que o professor ou a secretaria encaminha para divulgação”, segundo o Colégio E. Já o Colégio G acrescenta que “coloca-se nela deveres, provas e atividades”. Portanto, verifica-se que a *agenda on-line* orienta os usuários nas atividades programadas antecipadamente pelo site.

Na unidade 3.5, *retornar a uma seção de navegação* (isto é, o ambiente tem a capacidade de armazenar o log - registro de acesso - do usuário para situá-lo no conteúdo de acordo com o seu último acesso), a maioria das escolas atribuiu o conceito NE (não existe, não há condições de avaliar, não se aplica) porque, segundo o Colégio C, “não existe este recurso”, enquanto o Colégio A consigna “se existe a possibilidade, não é informada”. Verifica-se que

esta ferramenta seria um recurso desejável, pois possibilitaria ao usuário a retomada da atividade no ponto em que foi interrompida.

Considerando a unidade 3.6, *espaço para apresentação do usuário* (ou seja, o usuário tem um espaço para se apresentar - contexto social do usuário), a metade das escolas conveniadas atribuiu o conceito 4 (atende plenamente) porque, de acordo com o Colégio E, “quando o usuário está logado, há possibilidade de se verificar seus dados pessoais” e “os alunos podem deixar informação como endereço, data de nascimento e outros”, acrescenta o Colégio C. Duas outras escolas registraram que não há possibilidade de avaliar (NE). No entanto, verifica-se que essa possibilidade está consignada claramente, por exemplo, nas seções *Escreva e Apareça* e *Livro de Visitas* porque, quando os usuários as utilizam, seus dados (nome e colégio) são capturados e exibidos automaticamente.

Na unidade 3.7, *customização da imersidade do ambiente* (isto é, o ambiente é personalizado para o usuário a partir do seu acesso no ambiente), a maioria das escolas conveniadas atribuíram o conceito 4 (atende plenamente) porque “cada categoria de usuário é direcionada a um conteúdo”, de acordo com o Colégio A e “assim que logado no site o usuário é identificado”, acrescenta o Colégio B. Já o Colégio E consigna que o site “é totalmente personalizado”. Constata-se que o usuário é prontamente identificado ao entrar no site. Por isso, seu atendimento é mais próximo e amigável. Isto está particularmente presente com relação ao Professor Web.

Com relação à unidade 3.8, *segurança através de username e senha* (ou seja, para o processo de acesso ao ambiente existe a necessidade do usuário informar seu nome e senha), houve um consenso entre as escolas conveniadas de atribuir o conceito 4 (atende plenamente) porque, de acordo com o Colégio C, o acesso ao conteúdo é seguro, pois existe necessidade do uso do login e senha” e “o acesso é restrito ao usuário cadastrado”, acrescenta o Colégio D. Portanto, “é necessário que o usuário informe login e senha para ter acesso às ferramentas do site”, completa o Colégio E.

Constata-se que, através dessa variável – *Espaço Privado e Customização* - o acesso do usuário é classificado por categoria (aluno, professor, pais e funcionários) e as respostas das escolas conveniadas com relação a essa variável nos possibilita concluir que ela foi avaliada positivamente pela maioria dos colégios.

Na variável *Comunicação Assíncrona* – (tópico 4) as unidades de análise foram assim avaliadas:

Com relação à unidade 4.1, *email pessoa-pessoa* (troca de e-mail entre duas pessoas), a grande maioria das escolas conveniadas registrou o conceito 4 (atende plenamente) porque, conforme justifica o Colégio C, “o sistema permite a criação de um e-mail para cada usuário”.

No que se refere à unidade 4.2, *email pessoa-vários* (troca de e-mail entre uma pessoa e um grupo), as escolas conveniadas atribuíram conceito 4 (atende plenamente), porque isso “existe no *Bate-papo* e no *Clube do E-mail*, conforme o Colégio C e “é fácil de usar”, acrescenta o Colégio G.

A unanimidade das escolas conveniadas atribuiu à unidade 4.3, *fóruns* (fóruns de discussão), o conceito 4 (atende plenamente) porque esse mecanismo possibilita a análise “de diversos temas”, segundo o Colégio D e “os alunos possuem recursos para expor o que pensam”, de acordo com o Colégio C.

Quanto à unidade 4.4, *ferramentas de trabalho em grupo* (ou seja, os alunos têm um ambiente de trabalho em grupo - os grupos são definidos pelo professor), duas escolas atribuíram o conceito 4 (atende plenamente) porque, segundo o Colégio D, “pode ser definido pelo professor ou pelos alunos” e o Colégio C acrescentou, “existem as aulas *on line*”. No entanto, a metade das escolas conveniadas atribuiu o conceito NE (não existe, não há condições de avaliar, não se aplica). Enquanto o Colégio C registrou: “não existe separação”.

Verifica-se que, de fato, não existe este recurso e seria muito interessante viabilizá-lo, porque ele possibilitaria o envolvimento dos alunos de uma mesma escola ou de diversas escolas numa mesma atividade comum.

Com relação à unidade 4.5, *capacidade de inclusão de projetos/substituição de trabalhos* (ou seja, os usuários podem enviar arquivos para o ambiente), a maioria das escolas conveniadas atribuiu o conceito 4 (atende plenamente) porque, segundo o Colégio A, “podemos publicar trabalhos e projetos” e o Colégio D acrescenta, “para a publicação na página o administrador, o sistema pode, o usuário não”. O Colégio C registrou que “às vezes esse recurso é um pouco trabalhoso”, atribuindo ao item o conceito 3 (atende adequadamente, mas é possível aprimorar).

Analisando-se a variável *Comunicação Assíncrona* no seu conjunto, constata-se que as demandas das escolas conveniadas são atendidas. Poder-se-ia acrescentar que, com relação aos fóruns, eles tanto podem ser solicitados pelas escolas conveniadas quanto sugeridos pela Escola 24 horas.

5 – *Comunicação Síncrona* – na variável *Comunicação Síncrona*, as escolas conveniadas se manifestaram, com relação à unidade de análise 5.1 *sala de chat*, quase que

unanimemente atribuindo o conceito 4 (atende plenamente) porque, conforme o Colégio B, “existem *chats* comuns a todos e existem os específicos”.

A unidade de análise 5.2, *whiteboard* (isto é, existe um ambiente de whiteboard, área de publicação de trabalhos dos alunos, aviso em geral), pode-se considerar que as escolas conveniadas manifestaram o seu reconhecimento pelo adequado funcionamento do ambiente whiteboard, atribuindo-lhe o conceito 4 (atende plenamente) porque, conforme o Colégio D, “podem ser publicados fotos, trabalhos, etc.” e “a escola faz uso constante desse recurso”, acrescenta o Colégio C.

Quanto à unidade 5.3, *audioconferência*, houve consenso entre as escolas conveniadas no sentido da impossibilidade de avaliar esse aspecto porque ele ainda não existe no site da Escola 24 horas. Da mesma forma, a unidade de análise 5.4 *videoconferência* não integra as ferramentas disponíveis no site da Escola 24 horas. No entanto, o Colégio G entende que as *Aulas On-line* e o *Bate-Papo* podem cumprir essas duas funções. Verifica-se, contudo, que as aulas on-line e o bate-papo não se destinam a essas funções.

Com relação à unidade 5.5, *biblioteca virtual* (onde o usuário pode ler e emitir sua opinião sobre um conteúdo específico), foi considerada pela metade das escolas conveniadas como atendendo plenamente (conceito 4) e pelos demais como passível de aperfeiçoamento. O Colégio C mencionou o *Boca no Trombone* e o *Antenado* como os espaços mais usados para expressar opiniões individuais. Analisando-se a variável Comunicação Síncrona, no seu conjunto, pode-se concluir que as escolas conveniadas a avaliarem positivamente. No que se refere, especificamente, às unidades de análise audioconferência e videoconferência verifica-se que, com relação ao usuário (aluno) essas ferramentas não são muito necessárias. Quanto aos demais usuários (professores, pais e funcionários) seriam de pouca utilidade. Daí não se justificar o investimento. Logo, não possuir essas ferramentas (audioconferência e videoconferência) não se constitui em um problema pedagógico do site.

6 – *Ferramentas Pedagógicas* – nessa variável os itens que a constituem são vistos assim pelas escolas conveniadas:

A unidade 6.1, *ensino assíncrono* (isto é, o professor envia conteúdo por e-mail), os Colégios C e E consideraram que esse item atende plenamente (conceito 4). Já os Colégios A, B e D confirmaram que, conquanto atenda adequadamente, é possível de aprimoramento, mas lembram que esta possibilidade depende do empenho do professor e alguns a utilizam.

A unidade 6.2, *ensino síncrono (por audio/videoconferência)*, a maioria das escolas atribuiu o conceito NE e registraram a ausência dessa possibilidade. O Colégio G registrou que isso

seria feito através da *Aula On-line* e do *Bate-Papo*, enquanto que o Colégio A lembrou que isso só é possível “com os professores da Escola 24 Horas e com muitas falhas”.

Na unidade 6.3, *professores conseguem aplicar determinado conteúdo a um grupo de alunos* (ou seja, é possível ministrar conteúdo em grupo), a maioria das escolas consignou que existe esta possibilidade “através da *Aula Interativa* e do *Bate-Papo Agendado*”, conforme o Colégio C e atribuíram ao item o conceito 4 (atende plenamente). Duas escolas registraram que não foi possível avaliar (conceito NE) porque não são os professores das escolas conveniadas que ministram as aulas on-line e nem dirigem o Bate-Papo Agendado. Essas atividades são realizadas pelos professores da Escola 24 Horas que trabalham na sua matriz, no Rio de Janeiro.

Deve-se reforçar que a produção da aula *on-line* é viabilizada pela Escola 24 Horas. No entanto, o tema da *Aula On-Line* pode ser solicitado e/ou agendado pelo professor da escola conveniada.

Com relação a unidade de análise 6.4, *agenda professor-aluno*, (isto é, o professor pode agendar tarefas), há consenso entre as escolas pesquisadas, que esta ferramenta atende plenamente as necessidades (conceito 4) porque “o professor pode agendar tarefas desde que solicitado ao laboratorista ou ao professor especialista”, conforme o Colégio E.

Na unidade de análise 6.5, *professor consegue criar grupos de estudo* (ou seja, o professor consegue criar grupos virtuais de alunos), os Colégios C e D consideraram que esse item atende plenamente (conceito 4). No entanto, os Colégios A, B e G, registraram que não há condições de avaliar. Já o Colégio E atribuiu o conceito 2 (atende precariamente), afirmando que depende do “empenho do professor”. Deve-se registrar que isso ocorreria na Agenda On-Line e por isto depende, em particular, do empenho dos professores dos diversos conteúdos curriculares.

Quanto à unidade 6.6, *capacidade de inclusão de grupos de arquivos* (o grupo pode publicar seus trabalhos), as escolas pesquisadas consideram o item como atendendo plenamente (conceito 4) porque, de acordo com o Colégio D, “o site permite publicação de trabalhos dos alunos” desde que seja “autorizado pelo professor e/ou coordenador-web”, conforme acrescentam os Colégios E e G.

Quanto à unidade 6.7, *suporte a múltiplos professores* (isto é, o ambiente responde a dúvidas dos professores), foi realçado pelas escolas pesquisadas que este item atende plenamente (conceito 4), não somente a professores, mas também a alunos, funcionários e pais, através do professor-web e do atendimento.

Considerando-se a variável *Ferramentas Pedagógicas*, e tendo-se em vista o que dizem as escolas, pode-se verificar que o site da Escola 24 horas contempla adequadamente as demandas pedagógicas das escolas conveniadas.

7– Da *Administração do Site* – com relação a essa variável, as escolas conveniadas se manifestaram na unidade 7.1, *matrícula e monitoramento dos alunos* (os alunos matriculados são listados em relatórios), no sentido de considerar o atendimento da Escola 24 horas plenamente satisfatório (conceito 4) no que se refere a notas, livros de ocorrência e situação de pagamento.

Quanto ao *gerenciamento de arquivos do aluno*, unidade 7.2, (ou seja, há intervenção nos arquivos enviados pelos alunos) a maioria dos colégios afirma que não há condições de avaliar (NE). Apenas o Colégio G destacou que, “dependendo do conteúdo, sim”, ou seja, pode haver intervenção nos arquivos enviados pelos alunos por parte do site. Isso acontece se os arquivos forem considerados pela Escola 24 Horas como contendo mensagens indecorosas, ofensivas ou inadequadas ao contexto educacional. Verifica-se que isso poderá ocorrer apenas na seção Escreva e Apareça e no Livro de Visitas.

No *direito de acesso*, unidade 7.3 (ou seja, os usuários são classificados através do uso de senhas), as instituições pesquisadas atribuíram o conceito 4 (atende plenamente) porque “alunos, professores, funcionários e pais possuem senha individual” para viabilizar seu acesso ao site, conforme o Colégio E.

De fato, constata-se que, no que tange à variável *administração do site*, a Escola 24 Horas gerencia o site de forma a corresponder às expectativas das escolas pesquisadas.

8 – Do *Suporte* – essa variável destaca que a unidade de análise 8.1 *suporte técnico/estabilidade/problemas* (ou seja, é uma assessoria técnica integral em tempo real fornecido pela Escola 24 horas, durante 24 horas por dia), é um suporte de qualidade para a grande maioria das escolas conveniadas. Contudo, o Colégio B registrou que “uma equipe geral para todo o Brasil é insuficiente” e o Colégio D consignou que o site “não possui esta ferramenta, sendo a manutenção técnica de responsabilidade da escola conveniada”. Percebe-se que o Colégio D não captou com clareza que, ao se falar em assessoria técnica, o que se está dizendo é que há um plantão permanente para orientar o usuário do site, objetivando solucionar problemas operacionais no uso do site e não problemas de hardware.

Quanto ao *suporte pedagógico*, unidade 8.2 (isto é, existe suporte quanto ao conteúdo) majoritariamente as escolas conveniadas se manifestaram no sentido de considerar que esse serviço atende plenamente (conceito 4) porque isso é feito pelos professores-web (24 horas

por dia) e pela coordenadora-web. Apenas o Colégio B observou que “uma equipe geral para todo o Brasil é insuficiente” e o Colégio D afirmou que isso é feito “somente com os professores-web”.

Com relação ao item 8.3, *tutoriais, workshops, serviços* (que existem para treinar e incentivar a utilização do sistema), duas escolas pesquisadas atribuíram o conceito 4 (atende plenamente) porque, conforme o Colégio E, “todo semestre há oficinas destinadas ao treinamento e incentivo para a utilização do site destinado a professores e alunos”. Três outros colégios registraram que o atendimento é precário (conceito 2) por causa da “falta de tempo dos professores e alunos” (Colégio G) e porque o serviço existe “mas não atende ao grupo da escola”, conforme o Colégio A. Somente o Colégio B registrou que, em razão da “coordenadora-web dar suporte mensal – 4 horas / mês, o trabalho fica dificultado”.

Constata-se pelos dados obtidos que o *suporte técnico* é considerado plenamente satisfatório, e que o *suporte pedagógico* atende plenamente para algumas e precariamente para outras escolas conveniadas e, para o Colégio B, “não atende às necessidades” (conceito 1). De fato, existe o suporte técnico e pedagógico para atender as escolas conveniadas, cujo auxílio pode ser *on-line* como nos links Professor Web e Atendimento, na Navegação Secundária. Deve-se registrar que no convênio firmado entre as escolas parceiras, há a definição do tempo que cada coordenador Web dedicará a cada uma das respectivas escolas.

9 – *Da segurança do Sistema* – com relação à variável em questão, a maioria das escolas conveniadas manifestou-se no sentido de conferir a essa unidade o conceito 4 (atende plenamente) porque, segundo o Colégio B, “nunca tivemos problemas”, “não tivemos nenhuma invasão”, conforme o Colégio D. Apenas o Colégio A registrou o conceito 1 (não atende às necessidades) acrescentando que “com as reformas realizadas” em 2001 no site da Escola 24 horas “perdemos todos os conteúdos”. Portanto, verifica-se que, no entender da maioria dos colégios pesquisados, no que se refere a sua segurança, o site possui confiabilidade.

10 – *Da Interface Com o Usuário* – considerando essa variável, a unidade 10.1, *a interface do sistema é inteligível* (ou seja, o sistema permite uma navegação intuitiva), as escolas conveniadas, quase que na sua totalidade, atribuíram o conceito 4 (atende plenamente) porque, segundo o Colégio C, “a linguagem utilizada é bem clara, o que permite a navegação de maneira intuitiva” e, de acordo com o Colégio A, “há clareza de chamadas e seções”.

Com relação à unidade 10.2, *eficácia do sistema* (isto é, atende às necessidades e produz os resultados para os quais foi projetado), os Colégios C e E atribuíram o conceito 4 (atende

plenamente) porque, conforme o Colégio E, o site possibilita “aprimoramento e apoio ao conteúdo estudado em sala de aula”. Os Colégios A, B, D e G atribuíram o conceito 3 (atende adequadamente, mas é possível aprimorar) porque “pode ser aprimorado com sugestões dos alunos em quase todas as ferramentas”, conforme lembra o Colégio G.

A unidade 10.3, *confiabilidade do sistema* (ou seja, os resultados obtidos são produzidos sem erros para o usuário), recebeu dos Colégios D e E o conceito 4 (atende plenamente) porque “a equipe de professores 24 horas agrega confiabilidade para os estudos e pesquisas”, de acordo com o Colégio E. Os Colégios A, C e G conferiram a essa unidade o conceito 3 (atende adequadamente, mas é possível aprimorar) porque “às vezes ocorrem alguns erros, mas depois são corrigidos”, como lembra o Colégio C.

Relativamente à unidade 10.4, *da interação com o sistema* (onde o usuário interage com o sistema aprendendo mais quanto mais navegar), a maioria das escolas atribuiu o conceito 4 (atende plenamente) porque, segundo o Colégio D, “o sistema é bastante dinâmico” e “com certeza, a utilização melhora o desenvolvimento e a rapidez de navegação”, acrescenta o Colégio E. Os Colégios A e B atribuíram o conceito 3 (atende adequadamente, mas é possível aprimorar) porque “o conteúdo é muito questionado”, segundo o Colégio B.

Com relação à unidade 10.5, *motivação do usuário* (isto é, o usuário é motivado de alguma forma a continuar a navegar), a maioria das escolas atribuiu o conceito 4 (atende plenamente) porque, para o colégio C, “o site é atrativo” e “há várias promoções e incentivos dos professores”, de acordo com o Colégio D. No entanto, os Colégios A e B atribuíram o conceito 2 (atende precariamente) porque “há promoções nacionais e não regionais, o que diminui a chance de ganhar”, de acordo com o Colégio B.

O item 10.6, *opinião do usuário* (isto é, o usuário opina sobre o design e o conteúdo do site) recebeu de metade das escolas o conceito 4 (atende plenamente) porque, para o Colégio C, “o site está aberto a sugestões” e “o usuário pode opinar caso queira”, de acordo com o Colégio E. O Colégio B consignou que não há condições de avaliar (NE), enquanto o colégio D registrou que o site “não possui esta ferramenta”. De fato, verifica-se que o site reserva essa possibilidade no link Livro de Visitas.

Constata-se, pela análise dos itens constantes da variável *da interface com o usuário* que, majoritariamente, este item foi considerado satisfatório pelas escolas conveniadas, porque o link Livro de Visitas oferece ampla possibilidade, para o usuário externar sua avaliação sobre o *design* e o conteúdo do site.

Efetivado o registro dos dados e concluída a análise das variáveis e das unidades de análise que as constituem, conforme o instrumento anteriormente descrito, poder-se-ia registrar que, das diversas variáveis investigadas, todas foram consideradas, pela maioria dos colégios pesquisados, como atendendo satisfatoriamente aos usuários do site da Escola 24 Horas.

Verifica-se, contudo, que, com relação à variável *Comunicação Sincrônica*, os dados indicam que há necessidade de aperfeiçoamento, conquanto venha desempenhando sua função de forma regular.

Nota-se, também, que, em algumas unidades de análise, há respostas discrepantes dos colégios e isto aponta para a necessidade de registrar o fato de que, no universo pesquisado, a qualificação legal e técnica das pessoas que operam o setor de informática dos colégios é heterogênea, o que implica percepções diversificadas e até divergentes em alguns aspectos do site da Escola 24Horas. Verifica-se que, na maioria dos colégios, o professor laboratorista ainda não concluiu o curso de licenciatura. Em outros casos, pode-se constatar que a direção da escola conveniada designa, para responder pelo laboratório de informática, profissional que não tem conhecimento e familiaridade com o site da Escola 24Horas. São os ajeitamentos mencionados pelas coordenadoras-web na entrevista realizada.

Pode-se ainda acrescentar que, quando foram entrevistados os professores responsáveis pelo laboratório de informática e/ou laboratorista, a questão nº 10 do roteiro de entrevista perguntava o seguinte: “Como você analisa o site da Escola 24 Horas?”. Essa questão objetivava dar oportunidade aos entrevistados de emitir um parecer sumário, genérico e conclusivo sobre a adequabilidade do site à função que se propõe desempenhar para as escolas conveniadas. E, considerando que essa entrevista antecedeu à análise do site, via roteiro de análise, julgou-se oportuno registrá-la, aqui, porque se entende que as respostas à questão ensejará uma visão genérica e, porque não dizer, intuitiva do site como um todo, ou seja, a partir de uma percepção global.

A seguir são transcritas as respostas dadas pelos diferentes colégios pesquisados à questão proposta.

O Professor/Laboratorista do *Colégio A* destacou que o site “...é uma ferramenta didático-pedagógica muito interessante...”. “Há no site toda divisão de organização como na escola real. Há um diferencial criativo, está muito atraente. Melhoraram bastante a apresentação gráfica e alguns locais do site ficaram mais funcionais”. Contudo, destacou também que “... uma limitação é a não-definição do público-alvo dos estudos interativos e das aulas”. “...Há

uma condensação enorme de informações na janela principal”, (home-page e/ou página pessoal). Registrou ainda o referido professor que “... a dinâmica do site às vezes confunde os usuários”. Contudo lembrou que “... seu ponto forte tem sido a comunicação com os clientes...”. “Nunca deixaram de responder uma indagação ou reclamação. Fazem o possível para manter o contato. É (Escola 24 Horas) muito aberta a sugestões.”

O professo-laboratorista do *Colégio B* afirmou que “...utilizamos pouco, conhecemos pouco mais do que utilizamos; o envolvimento é ainda reduzido, em função de vários fatores, que vão desde o suporte da coordenação até a disponibilidade da resposta do site. É um site razoável, pedagogicamente falando. Envolve conteúdos gerais e se perde nos temas específicos do projeto pedagógico de cada escola conveniada, a meu ver, esse é o grande ponto de falha. É um trabalho interessante, porém, de resultados lentos. Para ser reconhecido em uma escola, demora de 04 a 05 anos, ao mesmo tempo que é muito caro, para um prazo de carência deste tamanho”.

No *Colégio C*, o professor-laboratorista disse que: “... até junho do ano passado (2001) eu ainda acessava e usava outros sites. Comecei a usar o Escola 24 Horas e percebi que este portal oferece muitos recursos, principalmente para os professores, dando importante suporte. Percebi, porém, que, sem um equipamento adequado, não se consegue acesso às informações. Exemplo: a Aula Interativa não é possível se todos os computadores estiverem ligados”. “Comecei a incentivar os professores ao uso, tão logo percebemos o potencial de todos estes recursos...” “... a melhoria da infra-estrutura motivou o maior uso do site”.

O professor-laboratorista do *Colégio D* acrescentou que “...percebo o site como uma nova estrutura, uma nova metodologia para agregar valores ao aprendizado. Acho que a maior luta da escola é na motivação do aluno para o uso dos recursos disponíveis, no caso, o uso do site para o aprendizado. Temos que motivá-lo para não deixá-lo desviar-se de seu caminho. Caso contrário, o serviço não cumprirá seu papel...” “o site é um recurso disponível, porém, sem apoio da escola conveniada, não se atinge o objetivo”.

No *Colégio E*, o professor-laboratorista opinou que: “É algo muito inovador, uma grande fonte de informação, com muitas variedades, que tende a crescer, em função das necessidades das pessoas”. Contudo, “...não podemos acreditar em tudo sem questionar. Mesmo assim é um tipo de recurso que acrescenta muito. A Escola 24 Horas é uma experiência para a educação virtual, e esta idéia, com certeza, exercerá papel fundamental na educação do futuro”.

O professor-laboratorista do *Colégio G* afirmou sumariamente: “é uma evolução pedagógica”.

Percebe-se, pela análise das falas dos professores entrevistados, que existe um reconhecimento expresso de que o site da Escola 24 Horas é rico em termos de informação e, portanto, capaz de agregar valor à educação presencial. Verifica-se que a infra-estrutura tecnológica dos laboratórios dos colégios interferem para incrementar ou restringir as possibilidades de uso do site.

Há referência a uma excessiva quantidade de informações na home-page e na página pessoal de cada usuário. Verifica-se também a observação que identifica a principal falha do site como o fato de, ao tentar atender aos projetos específicos das escolas conveniadas, perder-se em especificidades não significativas. Destacou-se, ainda, a importância do papel da escola conveniada, em termos de diretriz de ação, para o sucesso na utilização do site. Foi enfatizada a facilidade de intercâmbio (contato) com o site e sua presteza no atendimento das solicitações feitas.

Todos os professores-laboratoristas ouvidos concordam no sentido de que o intercâmbio com o site Escola 24 Horas enriquece o processo educacional da escola conveniada. Contudo, percebe-se que na fala de alguns colégios existe a expectativa de que o suporte da Escola 24 Horas deva se adequar ao plano pedagógico do estabelecimento de ensino, enquanto que outros colégios procuram viabilizar o conteúdo disponibilizado no site no sentido de integrá-lo na sua *práxis* educacional.

Pelo exposto, observa-se que a proposta da Escola 24 Horas é fornecer suporte para a escola conveniada. Isso implica em adequar seus serviços à proposta pedagógica de cada uma das escolas. Contudo, como o universo atendido é muito mais amplo que o universo pesquisado, pode-se inferir que há, ainda que não enfatizada, mas explícita, uma proposta pedagógica da própria Escola 24 Horas. Demonstra este fato o item do presente capítulo intitulado “O Projeto Escola 24 Horas.”

Por isso, é pertinente à escola conveniada adaptar a sua realidade os recursos metodológicos e de conteúdo, disponibilizados no site, solicitados por outras escolas ou produzidos pela própria escola 24 Horas. Somente quando a demanda se origina de uma escola específica, é que a proposta pedagógica dessa escola pode, de fato, servir como orientação metodológica para a elaboração da atividade (produto) solicitada à Escola 24 Horas.

Exemplifica o enunciado anterior o modelo de solicitação de Aula Online conforme o anexo A, que demonstra a preocupação de Escola 24 Horas em considerar a proposta pedagógica das escolas conveniadas, ao contextualizar a solicitação que lhe foi encaminhada. Essa

preocupação está explicitada nos seguintes campos constantes do referido formulário (Quais os objetivos deseja alcançar com esta aula?; quais tópicos gostaria de que fossem abordados?; já desenvolveu algum trabalho com os alunos dentro deste tema em sala de aula? qual?; o assunto já foi abordado em sala de aula, os alunos tiveram acesso a que material?; de quem partiu a demanda para a Aula Online sobre o assunto solicitado?; esse assunto faz parte do currículo da escola ou é uma atividade extracurricular?; sugestões e comentários).

## **2.6 Conclusão**

Após a análise detalhada dos elementos integrantes desse capítulo, verifica-se que a Escola 24 Horas se originou do aprofundamento da idéia de reforçar as atividades do ensino presencial, utilizando-se a tecnologia disponibilizada pela informática.

Desta idéia, surgiu um empreendimento pedagógico e empresarial de traços peculiares em termos educacionais e que vem sendo, pouco a pouco, assimilado pela prática pedagógica das escolas regulares de ensino presencial.

Constata-se, pelos dados coletados, que há dificuldades das escolas conveniadas na interação com essa nova interface tecnológica. Contudo, verifica-se, também, que ocorreram avanços significativos no sentido da integração do site Escola 24 Horas no cotidiano das escolas.

Observa-se que, numa perspectiva global, as escolas conveniadas, ainda não estão inteiramente sensibilizadas para a importância do papel fundamental, no seu processo educacional, dos professores-laboratoristas e dos professores- especialistas em informática (responsáveis por operar a interface colégio/Escola 24 Horas). Usualmente, as escolas conveniadas não consideram, na escolha desse profissional, o perfil necessário para um desempenho eficaz e eficiente. Exemplificando esse fato, pode-se registrar que, em mais da metade das escolas pesquisadas, o professor laboratorista ainda é estudante do curso superior, ou seja, não concluiu ainda seu curso de licenciatura.

Apesar das dificuldades operacionais, pedagógicas e administrativas, na viabilização da parceria, o entendimento majoritário nas escolas pesquisadas é que a experiência da parceria tem produzido ganhos significativos para a proposta pedagógica das escolas conveniadas.

## **3 RESULTADO DA PARCERIA DAS ESCOLAS CONVENIADAS COM SITE ESCOLA24HORAS.COM.BR**

### **3.1 Introdução**

O presente capítulo apresenta e analisa os dados das entrevistas realizadas nas escolas conveniadas com a Escola 24 Horas selecionadas, durante o período de abril a julho de 2004.

A organização do capítulo seguiu a seguinte sistemática: Primeiramente, procurou-se registrar a operacionalização da parceria das escolas pesquisadas com a Escola 24 Horas e a percepção da eficácia dessa parceria, do ponto de vista da escola conveniada.

Em seguida analisam-se os dados coletados nas entrevistas realizadas nas escolas conveniadas apresentados por atores, ou seja, diretor, professor-laboratorista, professor-especialista e coordenador-web, procurando-se evidenciar a ótica de cada um dos atores envolvidos na parceria.

Depois, são apresentadas as opiniões avaliativas, explicitadas no link Livro de Visitas, no período de julho de 2003 a julho de 2004, dos internautas e dos usuários para registrar as percepções que tiveram do site da Escola 24 Horas.

### 3.2 A Percepção das Escolas Conveniadas com Relação à Parceria com a Escola 24 Horas

Das sete escolas pesquisadas cinco delas, ou seja, os Colégios C, D, E, F e G, afirmaram que a parceria é positiva e atende às demandas apresentadas pelas escolas conveniadas. Os Colégios A e B, se manifestaram considerando o intercâmbio como razoável, em função das limitações dos próprios colégios; das deficiências no atendimento do suporte da Escola 24 Horas e da dificuldade de articular uma satisfatória interação como a coordenadora-web.

Os dados analisados sinalizam no sentido do sucesso das parcerias estabelecidas, apesar de existirem dificuldades para operacionalizar o convênio. No entanto, essas dificuldades são percebidas, pela maioria das escolas, como desafios a serem superados e não como limitações intransponíveis e desestimuladoras. Constatou-se, portanto, a aprovação efetiva da parceria com a Escola 24 Horas, por parte das escolas conveniadas e o resultado positivo no que se refere à Escola 24 Horas funcionar como um suporte tecnológico e pedagógico do processo educativo de cada um dos colégios pesquisados. Isto está demonstrado no quadro a seguir apresentado.

**Quadro nº 6: Avaliação da Eficácia da Parceria pelas Escolas Conveniadas**

<i>COLÉGIOS CONVENIADOS</i>	Positiva							Intermediária							Negativa						
	A	B	C	D	E	F	G	A	B	C	D	E	F	G	A	B	C	D	E	F	G
<b>JUSTIFICATIVAS DAS AVALIAÇÕES</b>																					
Agilidade de resposta da Escola 24 Horas às demandas do colégio.								X													
Dificuldades originárias da escola conveniada.								X	X												
Assistência deficitária da coordenadora- web.									X												

Biblioteca virtual: fornecimento de informações demandadas pelo aluno e professor.			X	X	X	X														
Instrumentaliza o processo de construção do conhecimento.			X				X													
Possibilita oferecer aulas idênticas para todas as turmas.				X																
Significativo avanço tecnológico.					X	X														
TOTAL	JUSTIFICATIVAS	9						4						0						
	COLÉGIOS	5						2						0						

Fonte: Entrevistas realizadas com os atores (diretor, professor-especialista, professor-laboratorista) das escolas conveniadas com a Escola 24 Horas no município do Rio de Janeiro – 2004

Observa-se, pela análise dos dados demonstrados no quadro anterior, que os colégios conveniados avaliam a parceria como positiva, mais na perspectiva do suprimento de uma deficiência estrutural dos próprios colégios (biblioteca virtual), ou em função de um modismo mercadológico (instrumental tecnológico), do que propriamente na perspectiva da construção do conhecimento. Constata-se ainda que nenhuma escola avaliou negativamente a parceria.

### 3.3 Entrevistas com os Atores Participantes da Parceria com a Escola 24 Horas

#### 3.3.1 Entrevistas com os Diretores das Escolas Conveniadas

Verifica-se pelo depoimento dos diretores que o motivo básico que os animou a assinar o convênio com a Escola 24 Horas foi a inovação tecnológica, por acrescentar ao processo de ensino-aprendizagem maior significância e gerar nos alunos maior motivação.

Não se pode subestimar, contudo, o aporte de informação, agregado às escolas, a partir da implantação da parceria.

Na tomada de decisão para a efetivação da parceria Escola 24 Horas e Escola Conveniada, os diretores entrevistados consideraram diferentes aspectos. Segundo o diretor do Colégio A, “o professor pode agendar seus conteúdos, teríamos a reprodução da escola na internet. O aluno pode recorrer a internet fora do horário de aula, fazer pesquisas, se comunicar com seus colegas, com o Professor web etc. O portal nos chamou a atenção pela variedade, pela diversidade e pelas possibilidades dadas aos alunos... A decisão foi tomada com o objetivo de trazer um diferencial qualitativo tanto para o aluno quanto para o professor”. No Colégio F, o diretor acrescentou que “seria um recurso amplo como fonte de pesquisa... chegando em boa hora visto que nossa biblioteca é muito pobre. O aluno teria, então, mais opções de pesquisa”.

Com relação à parceria estabelecida com a Escola 24 Horas, os diretores entrevistados destacaram como aspectos mais positivos os seguintes:

- “a possibilidade de agregação de valores pedagógicos significativos ...o acesso a várias personalidades do setor (autores, escritores etc), aos últimos eventos e notícias correlatas, enfim, a tudo que acontece de novo no setor de educação... Através do portal, temos, ao mesmo tempo, um alcance maior e uma redução de custos que fatalmente atinge o aspecto pedagógico” (diretor do Colégio A).
- “eles (os alunos) têm agora à disposição uma biblioteca virtual, com material adequado quanto ao aspecto pedagógico, como as suas necessidades”. (diretor do Colégio E).
- “o aluno tem acesso ao colégio todo o tempo, em qualquer dia”. (diretor do Colégio D).
- “a possibilidade de interação aluno-professor-escola-família”. (diretor do Colégio C).
- “a comunicação direta com os pais, as informações que são veiculadas com maior rapidez”. (diretor do Colégio B).
- “os pais estão mais próximos da escola, participando mais do processo educacional dos filhos”. (diretor do Colégio F).

Verifica-se que os aspectos mais positivos se relacionam com o aumento da possibilidade de interação escola-aluno-professor-família e a possibilidade do aumento de informações, disponibilizadas para o aluno. O retorno econômico do investimento também foi lembrado como um fator a ser considerado na tomada de decisão para a assinatura do convênio.

Perguntados sobre o fato do convênio com a Escola 24 Horas trazer algum diferencial para a Escola Conveniada, os diretores afirmaram que isto ocorreu em duas perspectivas. No aspecto quantitativo, registram que “...na perspectiva do aluno percebemos um maior interesse na busca de informações em virtude das disponibilidades possibilitadas” (diretor do Colégio C). Esta perspectiva foi corroborada pelo diretor do Colégio F ao afirmar “...percebo que (os alunos) mostram que há uma busca maior por informação”.

Destacando o aspecto qualitativo, os diretores das escolas conveniadas enfatizam que, quando “... os pais vêm visitar o colégio, logo querem se informar sobre este serviço, querem saber mais detalhes sobre como funciona, quais as opções etc”. (diretor do Colégio A). O diretor do Colégio D acrescenta “... aumentamos o número de serviços oferecidos; serviços que antes eram desenvolvidos e voltados somente para a sala de aula, passaram a ser desenvolvidos também em casa. Os pais ficaram muito contentes em saber que poderiam acompanhar as notas dos filhos”. E que “... também o Professor web estaria disponível e resolvendo dúvidas nos fins de semana”. Acrescentou o diretor do Colégio E, que “as dificuldades de pesquisa também diminuiriam consideravelmente”,

O depoimento dos diretores demonstra que ocorreu uma melhoria quantitativa e qualitativa no processo ensino-aprendizagem das escolas conveniadas. Contudo, seus depoimentos apontam na direção de uma dificuldade de aferir com exatidão as melhorias quantitativas e qualitativas percebidas no cotidiano escolar. Assim o que eles consideram melhoria se refere a questões periféricas, relacionadas ao processo e não ao resultado que seria a produção de conhecimento. E, mesmo assim, eles têm muito mais um *feeling* do que uma medição estatística.

Quanto às dificuldades encontradas pelos colégios para a implantação do convênio com a Escola 24 Horas, o diretor do Colégio A disse que “é difícil manter um laboratório em boas condições, todas as máquinas funcionando com dispositivos atualizados para a conexão com a internet“. Também “... a aceitação do professor é uma enorme dificuldade. A idéia de que a máquina pode vir a substituí-lo está ainda presente“ e, ainda, “a condição financeira é um complicador. Os custos para implantação e manutenção ainda são altos”.

Verifica-se, a partir do depoimento dos diretores, sintetizadas na fala apresentada acima pelo diretor do colégio A, que as principais dificuldades para a implantação e implementação do convênio com a Escola 24 Horas foram: condições de infra-estrutura do laboratório de informática; elevado custo financeiro da iniciativa; a resistência, em especial dos professores, quanto à incorporação na sua prática pedagógica da tecnologia disponibilizada pelo site; coordenadora-web que destina um tempo insuficiente para atender as demandas da escola conveniada, nos prazos adequados. Observa-se, contudo, que as dificuldades são vistas como passíveis de superação na medida em que a parceria se consolida e ganha eficiência operacional.

No que concerne às dificuldades cotidianas na operacionalização da parceria, os diretores das escolas conveniadas destacaram que o aspecto tecnológico é uma preocupação sempre

presente. O diretor do Colégio C enuncia que: “o maior desafio foi adequar o suporte tecnológico do laboratório de informática às exigências das múltiplas atividades possibilitadas pela Escola 24 Horas ... a cada nova possibilidade tecnológica, solicita-se uma nova adequação das máquinas. Por isto, são necessários constantes *up grades* na infra-estrutura do laboratório de informática”. Pondera o diretor do Colégio E: ”Há necessidade de investimentos em equipamentos, em recursos que permitam acessos à internet mais rápido, que vão sendo somados gradualmente “.

Assim, as principais dificuldades encontradas, pelas escolas conveniadas na, implantação e no cotidiano operacional, são: a manutenção da infra-estrutura tecnológica do laboratório de informática atualizada; o alto custo do serviço prestado pela Escola 24 Horas e a resistência dos professores de incorporar a tecnologia no seu cotidiano de sala de aula, ou seja, na sua prática pedagógica. Concluindo-se, percebe-se que os diretores reconhecem como positiva a parceria, apesar das dificuldades.

### **3.3.2 Entrevistas com os Professores-Especialistas Responsáveis Pela Interface com a Escola 24 Horas**

Verifica-se que em todas as instituições ocorreu um período de adaptação inicial que evidenciou desconfortos, posteriormente superados. Constata-se também que as etapas da implantação se diferenciaram em virtude do perfil institucional de cada colégio e da sua experiência maior ou menor com a informática educacional.

As falas a seguir registradas exemplificam a conclusão acima enunciada. No colégio A, o professor-especialista destacou que “os professores até então não conheciam o serviço, foi um processo lento, até o momento em que a equipe do site conseguiu efetivar o funcionamento pleno encaixado nas atividades gerais da escola”. Quanto às “...atividades docentes estamos com um ano e meio de funcionamento e ainda temos dificuldades tanto no planejamento quanto na realização, dependemos de um canal de internet com velocidade para atendimento, dentro de um módulo de 50 minutos, muitas vezes não conseguimos garantir a velocidade para concretizar uma aula”. “Assim a aula online, muitas vezes não foi possível. A conexão simultânea não comporta, e então acontece tumulto na rede nos vinte computadores do laboratório”.

Daí que nas atividades de implantação da parceria, considerando os itens atividades gerais da escola, atividades docentes e atividades discentes, o professor-especialista do Colégio D, afirma: “... antes de iniciar o serviço, fizemos uma reunião de capacitação dos professores.

Fizemos um grande estudo do site, em cima do que cada um poderia usufruir do serviço. Fomos trabalhando nesta avaliação, por área até descobrirmos quais os principais instrumentos que iríamos usar no trabalho com os alunos. Depois nos concentramos em como iríamos trabalhar com os alunos. ...Incentivamos os alunos a trabalharem na alimentação do site com seus próprios resultados (trabalhos) para se sentirem parceiros e co-responsáveis no seu processo de aprendizagem.”

O professor-especialista do colégio E informou que “as primeiras medidas foram de infraestrutura. Instalou-se equipamentos e conexões para acesso a internet. Em seguida foram desenvolvidas oficinas direcionadas para mostrar os serviços disponíveis, visando a qualificação do professor”. Com relação aos alunos: “o trabalho foi ...mostrar que a internet não é só para baixar jogo, mas para o desenvolvimento escolar.”

Quanto ao fluxo de demandas escola conveniada/Escola 24 Horas, constata-se que é muito diversificado, inclusive em termos quantitativos. O perfil da escola, ou seja, sua dinâmica de trabalho acadêmico é um fator decisivo e condicionante dessa relação funcional. Os professores-especialistas de maneira geral atestam o atendimento em tempo hábil pela Escola 24 Horas das solicitações que lhes são encaminhadas. Um exemplo da forma como se dá essa relação pode ser visualizada através da fala do professor/especialista do colégio D: “O processo se desenvolve direto com a Coordenadora Web”. “... Ela marca uma série de eventos como chat’s, reuniões, oficinas, que formam uma programação a curto prazo. Quando terminamos o mês, já temos praticamente a programação do mês subsequente. A longo prazo, pretendemos melhorar a integração site-professor.”

O professor-especialista do colégio B, ao retratar a integração da proposta pedagógica da escola conveniada com o suporte disponibilizado pelo site da Escola 24 Horas, destaca: “...acho que esta integração deixa muito a desejar. A Escola 24 Horas não agrega totalmente a proposta da conveniada, porque, analisando a fundo, isto seria impossível para eles. Eles têm uma equipe sediada no Rio de Janeiro que jamais conseguirá agregar as propostas pedagógicas de 150 escolas de todo o Brasil”. “...observo que isto é um ponto fraco da empresa. Frequentemente, os professores falam que eles (pessoal do suporte) não estão entendendo o que está sendo pedido naquele momento. Eles, teoricamente, têm todo o material usado por nós. Acho que eles têm uma proposta geral padronizada, sobre como o colégio usará esta informação, não há a presença deles”.

A capacidade apresentada pela Escola 24 Horas, de se adaptar às necessidades pedagógicas das escolas conveniadas, é assim relatada pelo professor/especialista do Colégio

F: "...a proposta é o suporte..." "eu vejo que, como empresa, a Escola 24 Horas se organiza todo o dia, se aperfeiçoa constantemente... vem se aperfeiçoando também no atendimento às conveniadas. Porém a empresa tem muitas escolas a atender. Daí nem sempre temos o retorno no tempo que nós precisamos ou queremos. Normalmente é para ontem. Os colégios são muito imediatistas. Não dão prazo para amadurecer as idéias. Penso que nossa questão organizacional em relação a esse desejo é um pouco complicada. Mas normalmente conseguem atender em tempo. Quando não conseguem atender, seja o pedido, seja no prazo, oferecem uma alternativa".

Observa-se a partir de depoimento como o registrado, na página anterior que a integração da proposta pedagógica da escola conveniada e a da Escola 24 Horas não se concretiza de maneira homogênea. Percebe-se que há colégios que colocam, como questão básica para o sucesso da parceria, um planejamento prévio, bem articulado, do corpo docente com o laboratório de informática. Não obstante, verifica-se, também, que outras escolas agem mais empiricamente a partir das demandas particulares e localizadas decorrentes das ações pedagógicas dos seus professores. Nota-se, que há até questionamento com relação à possibilidade real desta integração, conforme destacou o professor/especialista do Colégio B. Constata-se, pelo depoimento dos colégios, que há um efetivo empenho da Escola 24 Horas em atender satisfatoriamente às escolas conveniadas, quer na elaboração das atividades solicitadas (Aulas On Line – Entrevistas), quer no atendimento do Professor web. Observa-se, contudo, que há certas discrepâncias em momentos específicos, pois não há um contato pessoal na hora da solicitação e ocorre um grande número de pedidos. De acordo com o modelo adotado pela Escola 24 horas, para que os colégios solicitem, especificamente, as *Aulas On Line* (anexo A), torna-se evidente, pelas perguntas e espaços para observações, uma acentuada preocupação em contextualizar a demanda no sentido de que o produto, a ser construído, guarde, de fato, efetiva coerência com a realidade das características e peculiaridades do colégio solicitante.

## 4 CONCLUSÃO

O desenvolvimento da tecnologia da informática tem demonstrado a necessidade de sua assimilação pelo processo de ensino regular, na medida em que disponibiliza uma gama de ferramentas imprescindíveis para dinamizar e enriquecer o processo pedagógico das escolas de ensino regular presencial.

Nesta perspectiva, a Escola 24 Horas S.A tem-se colocado, para o sistema de ensino brasileiro, como uma opção factível e apta a responder satisfatoriamente, em termos de qualidade e operacionalidade, as demandas pedagógicas que emergem do sistema educacional nesse limiar de século XXI. Desta forma, constatamos a eficácia do projeto da Escola 24 Horas em relação à proposta de acrescentar e contribuir para o ensino privado.

Essa proposta de prestação de serviço educacional coloca à disposição dos estabelecimentos de ensino a oportunidade de utilizar mecanismos (ferramentas pedagógicas) característicos da modalidade de ensino educação a distância para complementar e aprimorar o ensino presencial e possibilitar uma maior integração entre aluno-família-escola.

Observou-se, ao se realizar as atividades desta pesquisa, que tem sido exitosa a parceria que se construiu a partir da integração entre as atividades do ensino presencial (escolas conveniadas) e as do ensino a distância (Escola 24 Horas). Os fatores que têm possibilitado o positivo relacionamento ensino presencial/ensino a distância se concretizaram a partir do reconhecimento pelas instituições envolvidas de que um novo paradigma educacional se implanta, ao se reconhecer que a missão educacional de hoje não pode se limitar a simples

reprodução do conhecimento, mas deve buscar e concretizar o ensino presencial e/ou a distância como uma efetiva ação de produção do conhecimento.

Dentro desse contexto tornou-se possível articular o suporte técnico e pedagógico oferecido pela Escola 24 Horas e as propostas pedagógicas das escolas conveniadas. Isso se operacionalizou porque as escolas parceiras, ou seja, a Escola 24 Horas e as escolas conveniadas reconheceram a importância do trabalho cooperativo ao se utilizar a tecnologia da informática como ferramenta de aprendizagem. Esse fato tem oportunizado, em tempo hábil, o atendimento por parte da Escola 24 Horas das demandas das escolas conveniadas, consideradas as especificidades da proposta pedagógica de cada uma delas.

Ao visualizar os diferentes espaços que configuram a arquitetura do site [www.escola24horas.com.br](http://www.escola24horas.com.br) (Sala de aula; Sala dos professores; Secretaria; Biblioteca; Pátio e Navegação Secundária) pode-se perceber que em todos eles há links específicos para garantir um *feedback* permanente entre os usuários e o site (e vice-versa) com o objetivo de possibilitar um exato reconhecimento pelo (operador) do site da demanda do usuário, seja ele aluno, professor, pais, funcionário ou mesmo a própria escola conveniada.

Objetivando ainda alcançar essa meta, o site possui, para o manuseio dos seus funcionários, em especial o Professor Web, o material didático utilizado pelas escolas conveniadas. Conta, ainda, com a atuação presencial do Coordenador Web (representante da Escola 24 Horas em cada uma das escolas conveniadas) que tem a função básica de articular a interface demanda/entrega do produto solicitado.

Ao se analisar os dados coletados nas entrevistas, observa-se que, conquanto haja um empenho institucional formal por parte da Escola 24 horas, nem sempre essa interação ocorre de forma perfeita. Há restrições que foram registradas, ao longo do trabalho, em especial nas entrevistas e na análise do site e que devem se constituir em pistas (referenciais/sugestões) a serem consideradas pelas instituições parceiras.

Essa sinergia entre demanda e o atendimento tem possibilitado a inserção satisfatória do suporte da Escola 24 Horas na prática pedagógica de cada uma das escolas conveniadas. Contudo, deve-se registrar que os depoimentos das coordenadoras-web apontaram para a necessidade de um envolvimento mais efetivo de toda a equipe técnica das escolas pesquisadas a fim de viabilizar de forma mais eficiente e eficaz a parceria, articulando-a com o planejamento geral da unidade escolar. Ficou claro nos depoimentos colhidos que essa atitude depende da vontade política da diretoria das escolas parceiras. Por outro lado, as

escolas pesquisadas alertaram para o posicionamento insatisfatório de alguns dos funcionários da Escola 24 Horas (coordenador-web) na realização deste trabalho de articulação.

Ao se operacionalizar a prestação de serviços da Escola 24 Horas, na dinâmica pedagógica da escola conveniada, uma figura que se destaca é o professor do conteúdo específico, vinculado à atividade desenvolvida.

A preocupação com a qualificação do corpo docente se justifica na medida em que o professor, nos ambientes virtuais de aprendizagem, assume a responsabilidade de mediar o processo de produção do conhecimento vivido pelo estudante, a partir dos subsídios disponibilizados pelas ferramentas tecnológicas utilizadas.

A percepção e utilização do site pelas escolas conveniadas, evidenciou que a maioria das escolas pesquisadas consideram o site como uma ferramenta de qualidade e confiável, no entanto passível de aprimoramento, principalmente no que se refere à navegabilidade e ao *design* da *home page* e página pessoal (aluno, professor, funcionários e pais). Contudo, os colégios conveniados atestaram que o site cumpre de forma adequada a função que se propõe realizar.

A entrevista com os atores envolvidos na parceria (diretor, professor-especialista, professor-laboratorista e coordenador-web) possibilitou perceber a inexistência ou inadequação de um planejamento geral dos colégios pesquisados, principalmente com relação à definição do papel específico que o site da Escola 24 horas pode desempenhar, no contexto da operacionalização da sua proposta pedagógica. Essa percepção é reforçada pelo destaque que os depoimentos das coordenadoras-web dão à necessidade de realizarem, na sua tarefa cotidiana, ações típicas para “fiscar os professores”. No entendimento das coordenadoras-web há pouca vontade política por parte da direção dos colégios para realizar uma efetiva intervenção pedagógica.

Em contra partida, as escolas conveniadas registram, ainda que minoritariamente, que não existe assessoramento eficiente das coordenadoras-web no que se refere ao planejamento. Não obstante, registre-se que essa disponibilidade de tempo tem dimensões diferenciadas (4 horas/mês; 4 horas/semanais ou 10 horas/semanais) em função do tipo de convênio assinado pelas escolas quando do estabelecimento da parceria. Esse fato remete e/ou aponta para uma evidência constatada durante a pesquisa, ou seja, a de que os colégios pesquisados, através dos seus respectivos gestores, ao firmarem o convênio para a parceria buscam, fundamentalmente, incorporar um instrumental tecnológico como ferramenta de

aprendizagem no cotidiano de suas escolas, a fim de modernizar o aparato tecnológico utilizado como suporte para a sua prática pedagógica, com a finalidade única de criar uma imagem de empresa moderna. Neste sentido, pretendem atender à demanda da clientela e responder a contento ao padrão exigido pelo mercado, que já vivencia a era do conhecimento com todos os seus desdobramentos metodológicos e instrumentais. Isso explicita que, na maioria dos colégios pesquisados, a diretoria possui um conhecimento restrito das possibilidades de uso do site. Quem, de fato, detêm essa percepção mais adequada e realista são os professores-especialistas e os professores-laboratoristas.

No site [www.escola24horas.com.br](http://www.escola24horas.com.br), o link Livro de Visitas registra as opiniões dos internautas a respeito do uso do site. Esta possibilidade indica a receptividade que os internautas manifestam com relação à proposta da Escola 24 Horas. Durante o período de 13 de julho de 2003 a 31 de julho de 2004, período considerado pela pesquisa, constatou-se, a partir dos dados constantes na *home page* do site, que a quase unanimidade dos internautas e usuários consideraram a iniciativa de alto valor educacional e pedagógico e muito útil para as atividades acadêmicas de todos os usuários.

Considerando o que até aqui foi analisado e exposto, concluímos que o serviço da Escola 24 horas agrega valor à educação presencial das escolas conveniadas, ao criar um canal de comunicação ágil e rápido integrando aluno– família–professor – escola. Essa conclusão valida a hipótese de trabalho formulada no capítulo 1 dessa dissertação.

#### **4.1 Sugestões para Futuros Trabalhos**

O estudo do site da Escola 24 Horas.com.br, objeto dessa dissertação, demonstrou que trabalhos futuros poderão contribuir no sentido de aprofundar, ainda mais, os aspectos específicos de seus serviços. A idéia de se alongar o nicho de atuação da Escola 24 Horas para a educação pública parece ser natural. A crescente preocupação da sociedade, em geral, com a exclusão digital acaba por convergir para a proposta pedagógica da Escola 24 Horas. Desta forma, os serviços da Escola 24 Horas poderiam estar sendo utilizados no sentido de, aumentando e contribuindo para a qualidade do ensino em geral, contribuir para o crescimento econômico nacional.

Também se afigura como muito promissor o estudo dos colégios conveniados com a Escola 24 Horas que não possuem coordenador-web presencial, ou seja, instituições educacionais que são monitoradas exclusivamente via internet. No depoimento das

coordenadoras-web, o desempenho acadêmico (uso do site) por essas instituições supera o desempenho daqueles colégios que são acompanhados presencialmente pelo coordenador-web.

A abordagem feita nessa dissertação não pode englobar, entre os entrevistados, o corpo docente das escolas conveniadas, na sua totalidade, nem as categorias de usuários aluno, pais e funcionários. Acredita-se que seria uma abordagem que completaria a aqui apresentada e para a qual poder-se-ia utilizar inclusive os mesmos instrumentos de pesquisa de campo (entrevistas e roteiro de análise do site) construídos para a coleta de dados do trabalho que agora se está relatando. Entende-se que esses novos olhares sobre o site da Escola 24 Horas e as parcerias realizadas, complementariam sob uma ótica mais abrangente os depoimentos e as análises apresentadas por essa pesquisa.

Também o aspecto da metodologia utilizada pela Escola 24 Horas em relação a utilização do site pelas diferentes categorias de usuários, questionada por quase todas as escolas conveniadas, poderia fornecer esclarecimentos sobre o principal aspecto negativo apontado pelos colégios pesquisados. Talvez, a partir daí a Escola 24 Horas poderia construir uma outra significativa contribuição acadêmica para a melhoria da parceria dos colégios conveniados com a Escola 24 Horas.

Assim, analisamos o projeto da Escola 24 Horas como um investimento em potencial para a educação pública, visto a constatação da eficácia de seus serviços na educação privada.

## Referências

CD-Room da Escola 24 Horas S.A.

DEMO, Pedro. **A Nova LDB: Ranços e Avanços**. Campinas: Papirus, 1997.

ESCOLA 24 HORAS. **Manual da Internet: guia do usuário**. Rio de Janeiro:2000.

MORAN, José Manuel. **O Que é Educação a Distância**. Disponível em: <http://www.tvebrasil.com.br/salto/distancia/default.htm> . Acesso em 20/nov/2000.

NEVES, Carmem Moreira de Castro. **LDB e a Educação a Distância**. Disponível em: <http://www.tvebrasil.com.br/salto/distancia/default.htm>. Acesso em 20/nov./2000).

PIAGET, Jean. **Para onde vai a educação?**. Rio de Janeiro: José Olímpio, 1988.

RODRIGUES, Rosângela Scwartz. **Modelo de Avaliação para Cursos no Ensino a Distância: estrutura, aplicação e avaliação**. 1998. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis.

SELLTIZ et al. **Métodos de pesquisa nas relações sociais**. Trad. Dante Moreira Leite. São Paulo: E.P.U., 1960.

SILVEIRA, H. F. R. Um Estudo do Poder na Sociedade da Informação. **Revista Ciência da Informação**, Brasília, V. 29, nº 3, p.79-90, set./dez. 2000.

TAJRA, Sanmya Feitosa. **Informática na Educação: novas ferramentas pedagógicas para o professor da atualidade**. São Paulo: Érica, 2000.

[www.escola24horas.com.br](http://www.escola24horas.com.br)

WERTHEIM, J. A Sociedade da Informação e Seus Desafios. **Revista Ciência da Informação**. Brasília, V. 29, nº 2, p.71-77, maio/ago. 2000.

YIN, Robert K. **Estudo de Caso: planejamento e métodos**. Trad. Daniel Grassi. Porto Alegre: Bookman, 2001.

BARROS, R. P.de, MENDONÇA, R. **Investimentos em Educação e Desenvolvimento Econômico**. Rio de Janeiro: IPEA, 1997.

### **Anexo 1: Roteiro de Entrevista com o Diretor da Escola Conveniada**

01. Como foi tomada a decisão de se efetuar a parceria com a Escola 24 Horas?
02. Quais os aspectos mais positivos desta parceria para a Escola Conveniada?
03. A operacionalização do convênio com a Escola 24 Horas resultou em algum diferencial qualitativo e/ou quantitativo para a Escola Conveniada?
04. Quais foram as principais dificuldades para a implantação da Escola 24 Horas?
05. Quais são as principais dificuldades cotidianas na operacionalização desta parceria desde a implantação?

## **Anexo 2: Roteiro de Entrevista com o Professor-Especialista da Escola Conveniada**

01. Como ocorreu a implementação da parceria com a Escola 24 Horas no que se refere a:
  - atividades gerais da escola;
  - atividades docentes (planejamento e realização);
  - atividades discentes (trabalhos e atividades de sala de aula);
02. Como ocorre, em termos operacionais, o fluxo diário de solicitações da Escola Conveniada e o atendimento por parte da Escola 24 Horas?
03. Como acontece a integração da proposta pedagógica da Escola Conveniada com o *suporte* disponibilizado pelo site da Escola 24 Horas?
04. Qual a capacidade que apresenta a Escola 24 Horas de se adaptar às necessidades pedagógicas da Escola Conveniada?
05. Como é trabalhada a questão da tecnologia na perspectiva das atividades docentes e discentes e de suporte para a secretaria, biblioteca e família?
06. O que foi modificado na dinâmica pedagógica da Escola Conveniada a partir da implementação da parceria com a Escola 24 Horas?
07. Como os professores, os alunos e os funcionários estão reagindo à introdução desta mudança metodológica e tecnológica?
08. Como o projeto pedagógico da Escola Conveniada concebe a relação homem-máquina nos processos pedagógicos onde as tecnologias são utilizadas?
09. Como o projeto pedagógico da Escola Conveniada incorpora e operacionaliza o conceito de aluno-cliente?
10. Para a Escola Conveniada, o que é mais importante, em termos da formação do sujeito, a obtenção de informações ou a construção do conhecimento?

11. No projeto pedagógico que a Escola Conveniada vem desenvolvendo, como são tratados e / ou trabalhos pelos alunos (sujeitos) os ambientes de realidade virtual?
12. Como é vivenciado pelo aluno o processo de aquisição/construção do conhecimento a partir da utilização do computador?
13. Os professores das Escolas Conveniadas avaliam os recursos tecnológicos e institucionais disponibilizados pela Escola 24 horas? Como isto ocorre?
14. Que critérios são utilizados para medir o grau de participação dos estudantes nas atividades disponibilizadas e propostas pela Escola 24 Horas?
15. Que critérios são utilizados para aferir a participação dos pais no processo educacional vivenciada por seus filhos?
16. Que critérios são utilizados para aferir a participação dos professores nas atividades oportunizadas a partir do convênio com a Escola 24 Horas?
17. Como se viabiliza o treinamento dos professores da escola para uma utilização eficiente das tecnologias disponibilizadas a partir do convênio com a Escola 24 Horas?
18. Verifica-se melhoria do desempenho das atividades acadêmicas, por parte dos alunos após a implantação da parceria com a Escola 24 Horas? Que critérios são utilizados para essa aferição?

### **Anexo 3: Roteiro de entrevista com o Professor-Laboratorista da Escola Conveniada**

01. Qual o perfil mínimo necessário, para a implantação do convênio com a Escola 24 Horas que o laboratório de informática deve possuir?
02. Qual o papel do laboratório de informática na implantação e implementação das atividades decorrentes do convênio com a Escola 24 Horas?
03. Como se faz, cotidianamente, a prestação de serviço da Escola 24 Horas do ponto de vista da tecnologia?
04. Descrição sumária da infra-estrutura existente no laboratório de informática da Escola Conveniada?
05. Quais as principais dúvidas e/ou dificuldades de alunos, professores e família na interação com a Escola 24 Horas?
06. Como você analisa o site da Escola 24 horas?

#### **Anexo 4: Roteiro de entrevista com o Coordenador-Web responsável pela Escola Conveniada**

01. Como ocorreu a implementação da parceria entre a Escola 24 Horas e a Escola Conveniada, no que se refere a:
  - Medidas gerais;
  - Suporte técnico;
  - Atividades com professores;
  - Atividades com alunos;
  - Atividades com família.
  
02. Como ocorre a parceria em termos operacionais, ou seja, a manutenção diária do fluxo de solicitações da Escola Conveniada e do atendimento da Escola 24 Horas?
03. Como acontece a integração e a compatibilização da proposta pedagógica da Escola Conveniada com o suporte (aparato tecnológico) disponibilizado pelo site da Escola 24 Horas?
04. Como é trabalhada a questão da tecnologia na perspectiva das atividades docentes, discentes e do suporte acadêmico (biblioteca e secretaria)?
05. Como o projeto da Escola 24 Horas incorpora e desenvolve, praticamente, o conceito de escola e aluno-cliente?
06. Que critérios são usados para aferir a participação dos estudantes das Escolas Conveniadas e de seus familiares nas atividades propostas e disponibilizadas no site da Escola 24 Horas?
07. Quais são as principais demandas das Escolas Conveniadas?

