

# INDICADORES DE QUALIDADE EAD: UMA AVALIAÇÃO DOS ATORES ENVOLVIDOS NOS CURSOS DE GRADUAÇÃO A DISTÂNCIA

São Paulo – SP –Abril/2013

Prof.<sup>a</sup> Esp. Ana Cristina das Neves (UNISA) – [acneves@unisa.br](mailto:acneves@unisa.br)

Prof.<sup>a</sup> Esp. Cibele Reis Fernandes (UNISA) – [crfernandes@unisa.br](mailto:crfernandes@unisa.br)

Prof.<sup>a</sup> Me. Jacqueline de Oliveira Lameza (UNISA) – [jlameza@unisa.br](mailto:jlameza@unisa.br)

**Categoria: A**

**Setor Educacional: 3**

**Classificação das Áreas de Pesquisa em EAD**

**Nível Meso: L**

**Natureza do Trabalho: B**

**Classe: 2**

## **RESUMO**

*Dada a importância e o desenvolvimento da EaD no Brasil, o presente trabalho aborda questões relevantes para o crescimento desta modalidade com a qualidade necessária para sua aplicação eficiente. Para tanto, a proposta deste artigo é descrever os Indicadores de Qualidade EaD, desenvolvidos pela Assessoria de Controle de Qualidade Estratégico da Educação a Distância da UNISA – Universidade de Santo Amaro, como instrumento de avaliação dos atores envolvidos nos cursos de graduação, na modalidade a distância.*

**Palavras chave:** *Ensino a distância, Indicadores de Qualidade, Tutores a distância, Docente responsável.*

## 1. Considerações Iniciais

Objetivou-se neste artigo, discutir a aplicação dos Indicadores de Qualidade EaD utilizados na Instituição, como estratégia para garantir a eficácia do trabalho realizado pelos principais atores envolvidos nos cursos de graduação, na modalidade a distância, por meio do cumprimento da Metodologia de Ensino e do *Design* Instrucional adotados. Os Indicadores de Qualidade EaD foram desenvolvidos pela Assessoria de Controle de Qualidade Estratégico da Educação a Distância. Para a implementação dos indicadores, a Instituição contou com a Equipe de Controle de Qualidade Tático.

O artigo e a aplicação dos Indicadores de Qualidade EaD, projeto sem caráter punitivo, justificam-se pela necessidade de um controle da qualidade dos três protagonistas da EaD: o Docente Responsável pela Disciplina, o Tutor a Distância e o Material Didático Impresso, representados pelo Professor Autor, Professor Revisor e Professor Adaptador, baseado nos Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância do Ministério da Educação (2007) <sup>[1]</sup>.

## 2. Metodologia de Ensino a Distância

O planejamento das disciplinas dá por meio do Mapa de Atividades, o qual integrado à Matriz de *Design* Instrucional é previamente desenvolvido pelo *Designer* Instrucional e encaminhado aos professores para preenchimento das etapas específicas da disciplina, corroborando com Filatro (2008)<sup>[2]</sup> quando afirma que, na matriz são definidas as atividades, conteúdos, ferramentas, avaliações, níveis de interação aluno-tutor, tutor-aluno e aluno-aluno, o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) e a duração das atividades, a fim de atingir os objetivos.

A metodologia prevê que todo o conteúdo da disciplina esteja contemplado no Material Didático Impresso, a apostila, também disponibilizada na versão *on-line*, com atividades propostas em cada capítulo e as respectivas respostas comentadas no final da apostila. Somando-se, ocorrem as Aulas Satélite, que são transmitidas ao vivo para todos os Polos de Apoio Presencial e acompanhadas pelos Tutores Presenciais. O Docente Responsável pela Disciplina responde aos questionamentos dos alunos ao vivo, por meio do fórum da Aula Satélite. Para cada Aula Satélite, há uma Aula Atividade

correspondente, na qual, os alunos entregam a atividade proposta ao Tutor Presencial, o qual procede à correção comentada. Isso é possível porque o Tutor Presencial conta com o Caderno de Atividades desenvolvido pelo Docente Responsável pela Disciplina, que traz todo o passo a passo de realização em linguagem dialógica.

No Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) há o Material WEB, conteúdo em áudio, por meio do *Software Breeze*, neste os professores se fazem presentes por foto e por voz, enfatizando-se a autonomia do aluno.

São disponibilizadas atividades avaliativas, como o Fórum de Discussão, que é uma das mais ricas ferramentas de interatividade assíncrona. Também são propostas listas de exercícios, pesquisas, resumos, resenhas etc. Para a atividade dissertativa há um Feedback Intermediário, no qual os Tutores a Distância procedem a uma primeira avaliação, orientando o aluno, caso necessário, a fazer os devidos ajustes e a entregar nova versão, dando-se a interatividade, na medida em que há uma troca entre o aluno e o tutor. Confirmando-se, assim, o que afirma Moran (2002)<sup>[3]</sup> o professor atua como um supervisor, um animador, um incentivador dos alunos na instigante aventura do conhecimento, assim como com Lima, Silva e Paiva (2010)<sup>[4]</sup> que afirmam que o aluno precisa ser incentivado a desenvolver sua autonomia para garantir a condução e efetivação de sua aprendizagem. O processo avaliativo, ainda, contempla uma Atividade Eletrônica, que conta com dez questões de múltipla escolha.

### **3. Indicadores de Qualidade**

Capacitações foram realizadas para treinar a equipe ao novo modelo, alterando a Metodologia de Ensino e *Design Instrucional*. Foram implantadas três atividades: um fórum, uma atividade dissertativa e uma atividade eletrônica, priorizando a interatividade. O tema interatividade foi exaustivamente discutido, bem como a importância da afetividade nas relações professor-aluno e tutor-aluno, corroborando com Bentes *apud* Litto e Formiga (2009)<sup>[5]</sup> o tutor é o agente motivador e orientador que irá acompanhar o aluno durante todo o processo de aprendizagem, sendo responsável por criar um ambiente que favoreça a relação interpessoal. Corrobora-se, também, com

Martins e Batista (2005) <sup>[6]</sup> que afirmam que a expressão da afetividade em um curso a distância, mediado por ambiente virtual, apesar de outros recursos, passa especialmente pela escrita.

A preocupação centrou-se em como garantir que a qualidade, abordada em todas as capacitações, de fato, fosse colocada em prática. Como medir a eficácia das ferramentas, dos recursos e da equipe envolvidos? Daí, nasceram os Indicadores de Qualidade EaD, baseado em estudos realizados a partir dos Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância do Ministério da Educação (2007) <sup>[1]</sup>, que norteiam a melhoria contínua da qualidade dos processos.

Ao todo foram desenvolvidos 32 Indicadores de Qualidade EaD, sendo:

<b>Indicadores</b>	<b>Avaliado</b>	<b>Peso</b>
16	Docente Responsável pela Disciplina	4
8	Tutor a Distância	3
8	Material Didático Impresso	3
<b>Total</b>	Coordenação do Curso	10

Tabela 1: Quantidade e Pesos dos Indicadores de Qualidade EaD

Os Indicadores de Qualidade EaD seguem o padrão utilizado pelo Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação presencial e a distância (2012). Os itens avaliados seguem a escala de 1 a 5:

<b>Nota</b>	<b>Interpretação</b>
1	Não atende.
2	Insuficiente.
3	Suficiente.
4	Muito bem.
5	Excelente.

Tabela 2: Notas dos Indicadores de Qualidade EaD

### **3.1 Docente Responsável pela Disciplina**

Os Indicadores relacionados ao Docente Responsável pela Disciplina levam em consideração a importância do planejamento, entendendo que uma disciplina bem planejada facilita a condução por meio dos Tutores a Distância e dos Tutores Presenciais.

<b>CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO</b>
1. (Slides Aula Satélite) Quando o Docente Responsável pela Disciplina atende, de maneira <b>suficiente</b> , os critérios estabelecidos para a elaboração dos slides, como tamanho da fonte, animações slide a slide, língua portuguesa utilizada corretamente etc.
2. (Aula Satélite) Quando o Docente Responsável pela Disciplina atende, de maneira <b>suficiente</b> , às demandas didático-pedagógicas em relação ao domínio do conteúdo e metodologia de ensino EaD, bem como postura, fala e vestuário.
3. (Fórum Aula Satélite) Quando o Docente Responsável pela Disciplina atende, de maneira <b>suficiente</b> , aos questionamentos do Fórum da Aula Satélite, o que inclui respostas ao vivo e seu efetivo registro no AVA.
4. (Material WEB) Quando o Docente Responsável pela Disciplina atende, de maneira <b>suficiente</b> , os critérios estabelecidos para a elaboração dos slides e gravação do conteúdo, como animações personalizadas em sincronia com a voz, acessibilidade por meio da explicação em texto, entonação da voz e qualidade da explicação.
5. (Aula Backup) Quando o Docente Responsável pela Disciplina atende, de maneira <b>suficiente</b> , os critérios estabelecidos para a gravação da Aula Backup, como a atemporalidade e a pertinência do tema.
6. (Cumprimento de Prazos) Quando o Docente Responsável pela Disciplina cumpre, de maneira <b>suficiente</b> , os prazos determinados pelo Calendário Acadêmico e Agenda da Disciplina.
7. (Acompanhamento do Tutor a Distância) Quando o Docente Responsável pela Disciplina atende, de maneira <b>suficiente</b> , os critérios de acompanhamento do Tutor a Distância. Em uma análise sistêmica e global, corresponde o esclarecimento de dúvidas sobre o conteúdo das atividades e do conteúdo, via Correio.
8. (Acompanhamento do Tutor Presencial) Quando o Docente Responsável pela Disciplina atende, de maneira <b>suficiente</b> , os critérios de acompanhamento do Tutor Presencial. Em uma análise sistêmica e global, corresponde ao esclarecimento de dúvidas sobre o conteúdo do Caderno de Atividades, via Correio.
9. (Afetividade) Quando o Docente Responsável pela Disciplina utiliza-se da afetividade em suas postagens, de maneira <b>suficiente</b> , para que o aluno possa se sentir acolhido e pertencente ao grupo.
10. (Tempestividade) Quando o Docente Responsável pela Disciplina responde de, maneira <b>suficiente</b> , aos questionamentos dos alunos, Tutores a Distância e Tutores Presenciais. As respostas são enviadas pelo Correio.
11. (Mapa de Atividades) Quando o Docente Responsável pela Disciplina atende, de maneira <b>suficiente</b> , os critérios para a elaboração do Mapa de Atividades. Em uma análise sistêmica e global, corresponde ao correto preenchimento, distribuição adequada do conteúdo, utilização de material complementar como artigos e/ou vídeos, ao detalhamento das atividades propostas, bem como clareza nos critérios adotados para as atividades propostas.
12. (Atividades Avaliativas) Quando o Docente Responsável pela Disciplina elabora, de

<p>maneira <b>suficiente</b>, as atividades avaliativas. Em uma análise sistêmica e global, corresponde desde a concepção da atividade com foco no aprendizado do aluno, grau de dificuldade compatível com o prazo para sua realização e pontuação, descrição da atividade, critérios de avaliação. Inclui, ainda, os critérios de correção detalhados para o Tutor EaD.</p>
<p>13. (Caderno de Atividades) Quando o Docente Responsável pela Disciplina elabora, de maneira <b>suficiente</b>, o Caderno de Atividades. Em uma análise sistêmica e global, corresponde desde a concepção da atividade com foco no aprendizado do aluno, grau de dificuldade compatível com o prazo para a sua realização, estar atrelada à Aula Satélite do dia, ou à Aula Satélite anterior. Inclui, principalmente, o passo a passo do Caderno de Atividades do Tutor Presencial, garantindo, assim, que ele possa acompanhar os alunos.</p>
<p>14. (Elaboração da Prova) Quando o Docente Responsável pela Disciplina elabora, de maneira <b>suficiente</b>, as questões das Provas Presenciais. Em uma análise sistêmica e global, corresponde desde a elaboração das questões em termos de conteúdo, grau de dificuldade, mensuração de acordo com o tempo que o aluno dispõe para realizar a prova, bem como o correto uso da língua portuguesa. Compreende a revisão das questões e da prova gerada, garantindo, assim, que nenhuma questão necessitará ser anulada.</p>
<p>15. (Organização da Sala Virtual) Quando o Docente Responsável pela Disciplina atende, de maneira <b>suficiente</b>, os critérios para a organização da sala de aula virtual. Em uma análise sistêmica e global, corresponde à abertura de pastas em Material de Apoio, com a disponibilização dos respectivos textos de orientação, bem como mensagem de boas-vindas, preenchimento do Perfil, disponibilização da Agenda da Disciplina etc.</p>
<p>16. (Revisão do Material Didático Impresso) Quando o Docente Responsável pela Disciplina cumpre, de maneira <b>suficiente</b>, a revisão do Material Didático Impresso. Em uma análise sistêmica e global, corresponde desde a verificação do objetivo proposto, linguagem dialógica, resumo, atividades propostas, respostas comentadas, elementos periféricos, profundidade, densidade, bem como se contempla toda a ementa.</p>

Tabela 4: Indicadores de Qualidade EaD do Docente Responsável pela Disciplina

O Docente Responsável pela Disciplina é encaminhado para capacitações específicas como: Como Elaborar a Aula Satélite: Técnicas e Tecnologias, Como Elaborar o Material WEB: Técnicas e Tecnologias, entre outras.

### 3.2 Tutor a Distância

Nos Indicadores de Qualidade EaD para os Tutores a Distância foram considerados itens como interatividade, afetividade, tempestividade e o feedback, bem como o cumprimento de prazos e a formação do tutor para que a condução da disciplina ocorra com segurança.

<b>CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO</b>
1. (Formação) Quando a formação do Tutor a Distância atende, de maneira <b>suficiente</b> às demandas didático-pedagógicas necessárias à disciplina em que está alocado. Em uma análise sistêmica e global considera-se a graduação e a pós-graduação.
2. (Interatividade) Quando as ações de interatividade atendem, de maneira <b>suficiente</b> , às demandas didático-pedagógicas para a construção colaborativa do conhecimento. Quando o número de postagens do Tutor EaD correspondem a 20% do total das participações.
3. (Afetividade) Quando o Tutor EaD utiliza-se da afetividade em suas postagens, de maneira <b>suficiente</b> , para que o aluno possa se sentir acolhido e pertencente ao grupo.
4. (Cumprimento de Prazos) Quando o Tutor EaD cumpre, de maneira <b>suficiente</b> , os prazos determinados pelo Calendário Acadêmico e Agenda da Disciplina.
5. (Tempestividade) Quando o Tutor EaD responde de, maneira <b>suficiente</b> , aos questionamentos dos alunos. As respostas são enviadas, no caso do Correio, ou comentadas no caso dos fóruns de discussão em prazo igual a 48 horas.
6. (Feedback) Quando o Tutor EaD fornece de, maneira <b>suficiente</b> , feedback aos alunos. Em uma análise sistêmica e global, nos fechamentos dos fóruns e nas demais atividades de correção manual, como listas de exercícios, resenhas, resumos etc.
7. (Correção das Provas) Quando o Tutor EaD realiza a correção das provas, de maneira <b>suficiente</b> . Os erros dos alunos precisam estar claros, bem como o caminho para o acerto.
8. (Cumprimento do Modelo) Quando o Tutor EaD cumpre, de maneira <b>suficiente</b> , o modelo de educação a distância proposto. Em uma análise sistêmica e global, corresponde desde a mensagem de boas-vindas no Mural, o preenchimento do Perfil, a abertura dos fóruns.

Tabela 5: Indicadores de Qualidade EaD do Tutor a Distância

Nestes indicadores, se a nota atribuída for inferior a 3, o Tutor a Distância também é encaminhado para capacitações específicas como: O *Feedback* na EaD, As Relações Interpessoais e a Afetividade na EaD, entre outras.

As capacitações específicas são justificadas, visto que ao ser contratado o profissional passa pelo Curso de Formação, conforme sua contratação.

### **3.3 Material Didático Impresso**

Além do objetivo e do conteúdo, obrigatórios em qualquer tipo de material didático, outros elementos são analisados no Material Didático Impresso, como a densidade, a interpetabilidade, a textualidade e a inserção de elementos periféricos.

1. (Conteúdo) Quando o Material Didático Impresso atende, de maneira <b>suficiente</b> , o conteúdo da disciplina. Em uma análise sistêmica e global considera-se como conteúdo mínimo aquele apresentado na ementa da disciplina.
2. (Objetivo) Quando o Material Didático Impresso atende, de maneira <b>suficiente</b> , a apresentação do objetivo. Em uma análise sistêmica e global considera-se a clareza da proposta.
3. (Densidade) Quando o Material Didático Impresso atende, de maneira <b>suficiente</b> , a densidade necessária. Em uma análise sistêmica e global considera-se a quantidade de páginas para o desenvolvimento do conteúdo, carga horária e complexidade do assunto.
4. (Textualidade e Interpretabilidade) Quando o Material Didático Impresso atende, de maneira <b>suficiente</b> , a textualidade e interpretabilidade necessárias. Em uma análise sistêmica e global considera-se a profundidade em como o assunto é desenvolvido. Se é suficiente para a compreensão do aluno, considerando-se as especificidades de cada curso.
5. (Dialogicidade) Quando o Material Didático Impresso utiliza, de maneira <b>suficiente</b> , a linguagem dialógica. Em uma análise sistêmica e global considera-se a linguagem dialógica no início do texto, durante o desenvolvimento do conteúdo, nos resumos apresentados e, ainda, nas atividades propostas e suas respectivas respostas comentadas.
6. (Elementos Periféricos) Quando o Material Didático Impresso utiliza, de maneira <b>suficiente</b> , os elementos periféricos. Em uma análise sistêmica e global consideram-se como elementos periféricos as caixas de atenção, curiosidade, multimídia, dicionário e saiba mais. A melhor forma de utilizá-los é por meio do bom senso, não poluindo a apresentação gráfica. Devem complementar o conteúdo, jamais apresentar aquilo que deveria ter sido definido no conteúdo.
7. (Atividades Propostas) Quando o Material Didático Impresso apresenta, de maneira <b>suficiente</b> , as atividades propostas. Em uma análise sistêmica e global considera-se a qualidade das atividades propostas, de acordo com o conteúdo desenvolvido em cada capítulo. As atividades devem funcionar como autoavaliações, assim o aluno poderá decidir se está apto ou não para ir para o próximo capítulo.
8. (Respostas Comentadas) Quando o Material Didático Impresso apresenta, de maneira <b>suficiente</b> , as respostas comentadas para as atividades propostas. Em uma análise sistêmica e global as respostas comentadas funcionam como elementos de <i>feedback</i> , que indicam os acertos e possíveis erros do aluno. Em geral, após passar pela 1ª atividade, está apto a fazer as próximas, considerando que o nível de dificuldade das mesmas pode ser elevado gradualmente.

Tabela 6: Indicadores de Qualidade EaD do Material Didático Impresso

Nestes indicadores, se a nota atribuída for inferior a 3, o professor responsável pela revisão e adaptação é encaminhado para capacitações específicas: Elaboração de Material Didático Passo a Passo e Arquitetura da Informação: Elementos Periféricos e Dialogicidade.



#### 4. Equipe de Controle de Qualidade

Três são os momentos de controle, o prévio, o do processo e o posterior, para assim, focar nas possibilidades de ações corretivas. O **controle prévio** é feito antes das disciplinas irem ao ar, há um planejamento, que é acompanhado por uma Equipe de Controle de Qualidade Tático. Momento em que os Cadernos de Atividades, por exemplo, são analisados e quando percebidos como fora do padrão, são encaminhados para correção. O mesmo ocorre com o Material Didático, seja impresso ou *on-line*. O **controle do processo**, conforme afirma Maximiano (2008)<sup>[7]</sup>, é o controle intermediário, ou seja, durante a realização das atividades tendo como finalidade a prevenção de defeitos ou problemas. Há um controle diário das atividades, como dos fóruns de discussão, por exemplo. É analisado se os Docentes Responsáveis pelas Disciplinas e/ou Tutores a Distância estão mediando adequadamente, se estão sendo interativos, afetivos e dominando o conteúdo, entre outros itens. Utiliza-se *CheckLists* diários para este controle. Quanto ao **controle posterior**, os 32 Indicadores de Qualidades EaD correspondem ao controle posterior. Os indicadores, da forma que foram concebidos, serão aplicados por dois trimestres consecutivos, com início em Abril de 2013. Somente a partir da finalização do módulo de Agosto de 2013 é que serão reavaliados. Dificuldades na apuração de determinados dados, bem como a limitação dada à elevada subjetividade poderão ser reavaliadas.

Concordando com Maximiano (2008)<sup>[6]</sup> na etapa final do processo de controle, a informação sobre o desempenho real é comparada com os objetivos ou padrões. Com base nessa comparação, pode-se iniciar uma ação para corrigir ou reforçar a atividade ou desempenho. Para um desempenho real abaixo do esperado vale uma ação corretiva para que se consiga da próxima vez atingir o resultado esperado, como as capacitações específicas já mencionadas. Por outro lado, também é uma chance de rever se o objetivo e o resultado esperados não foram superestimados. Se a maioria for acima da média, também vale rever o resultado esperado.

#### 5. Considerações Finais

Constatou-se que o conteúdo – Indicadores de Qualidade EaD – é denso e de muita importância para o debate quanto ao tipo de crescimento que

deseja-se para a EaD. Neste trabalho, pretendeu-se oferecer subsídios para análise dos procedimentos necessários para o desenvolvimento do processo de ensino com a qualidade que a EaD precisa para continuar expandindo-se nacionalmente, também, objetivou-se fornecer conteúdo que possibilite a discussão sobre os Indicadores de Qualidade, quanto à eficácia junto aos profissionais da educação.

É de suma importância a conscientização em manter pesquisas e relatos de experiências quanto à implantação dos Indicadores de Qualidade EaD, mas é indiscutível que a proposta já tem se mostrado uma implantação de sucesso e transformação, já que a aceitação foi satisfatória e percebeu-se um grande interesse dos Docentes Responsáveis pelas Disciplinas e dos Tutores a Distância na profissionalização de seus papéis por meio da busca de cursos internos de formação e capacitações específicas.

## Referências

[1] MEC, Ministério da Educação. **Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância**. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>> Acesso em: 10 de Fev. de 2013.

[2] FILATRO, Andrea. **Design Instrucional na Prática**. São Paulo: Pearson-Prentice Hall, 2008.

[3] MORAN, José Manuel. **O que é educação a distância**. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/prof/moran/dist.htm>> Acesso em: 13 de Fev. de 2013.

[4] LIMA, Jamile de Moura; Virgínia, Cláudia A.; PAIVA, Prazim da Silva Clotilde Miranda. **Autonomia em Educação a Distância: Relatos a partir da prática de tutoria na disciplina Fundamentos Psicológicos da Educação em Dois Cursos de Licenciatura da UFPB Virtual**. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2010/cd/352010000839.pdf>> Acesso em: 14 de Fev. de 2013.

[5] BENTES, R.F. "Avaliação do Tutor". In: LITTO, Frederic M.; FORMIGA, Marcos (Organizadores). **Educação a Distância – O Estado da Arte**. São Paulo: Pearson, 2009.

[6] MARTINS, Márcio; BATISTA, Lúcio José Carlos. **Uma Busca da Presença da Afetividade nas Mensagens de um Ambiente Virtual**. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2005/por/pdf/015tcf4.pdf>> Acesso em: 07 de Fev. de 2013.

[7] MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria geral da administração**. São Paulo: Atlas, 2008.