

# REFERENCIAIS DE QUALIDADE EM GESTÃO DE EAD: ESTUDO DE CASO PARA IMPLANTAÇÃO DE CURSOS A DISTÂNCIA.

FORTALEZA/CE Maio/2016

Luciana Rodrigues Ramos Duarte - Faculdade Ateneu - luciana.eadfate@gmail.com

**Tipo: INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA (IC)**

**Natureza: RELATÓRIO FINAL DE PESQUISA**

**Categoria: ESTRATÉGIAS E POLÍTICAS**

**Setor Educacional: EDUCAÇÃO SUPERIOR**

## RESUMO

*Com o intuito de abordar a excelência na criação de cursos nesta modalidade no Brasil, esta pesquisa visa analisar o processo de implantação de cursos a distância (EAD) a partir de uma Instituição de Ensino Superior (IES), que encontra-se em fase de credenciamento do MEC para a oferta cursos a distância. A necessidade de justificar a aplicabilidade desta pesquisa é de que diante do crescimento da EAD Brasil, reforça-se que nem todas as instituições estão conseguindo resultados favoráveis, necessitando, portanto, de profissionais e gestores que tenham conhecimento e habilidades com ênfase em gestão de sistemas de educação a distância, mostrar uma experiência traria reflexões para outras instituições, é objetivo deste trabalho trocar experiências locais. O objetivo geral desta pesquisa é analisar o processo de implantação de cursos superiores a distância a partir dos Referenciais de Qualidade/MEC, a metodologia utilizada foi estudo de caso único e documental e como técnicas de coleta de dados, entrevistas semiestruturadas coletivas e individuais e documentos institucionais. Sem dúvidas os Referenciais de qualidades se seguidos e adaptados a realidade local é um instrumento norteador para bons programas de educação a distância.*

**Palavras-chave: critérios, processos de avaliação e qualidade em E**

## **Introdução**

Diante das grandes transformações que ocorreram na sociedade, por exemplo, a industrialização, a ascensão da força dos trabalhadores, a democratização do Estado e a globalização, nos trouxe uma nova demanda para novas expectativas no âmbito da educação voltadas para profissionalização.

Em relação ao acesso e ao método de ensino, surgem outras modalidades e adaptações às necessidades da sociedade como, por exemplo, a Educação a Distância (EAD). No Brasil, tivemos a difusão desta modalidade a partir da década de 1960, através da Comissão para Estudos e Planejamento da Radio Difusão Educativa. Hoje a EAD é empregada em empresas, instituições de ensino e instituições públicas, igrejas e outros espaços. Sem dúvidas, hoje a EAD é uma realidade em todos os continentes, trabalha a inclusão social e a educativa de pessoas que, por diversos motivos, não têm acesso a outras modalidades tradicionais. (UCB, 2014).

A partir dos dispositivos legais a Secretaria de educação a distância (SEED)/ MEC propiciou debates e reflexões e criou um documento intitulado “Referenciais de Qualidade para a modalidade de educação superior a distância” que viesse indicar diretrizes à instituições de ensino superior com interesse de ofertar cursos a distância. Embora seja um documento que não tem força de lei, ele tem o objetivo de nortear ações do poder público e de instituições de ensino privadas e públicas no que se refere aos processos específicos de regulação e de coibir a precarização da educação superior. Em 2003 a comissão apresentou o primeiro documento que foi submetido à consulta pública, em 2007 veio a segunda edição com atualizações. (MEC, 2007).

Embora que o discurso inicial era que o “mercado” criaria condições para estabelecer padrões de “qualidade”, ocorreram muitas discussões sobre a preocupação nestes tempos de massificação do ensino superior, uma pergunta surgiu, como trabalhar em curso superiores de qualidade? Porém o que é estabelecido pela constituição Federal de 1988 Art. 206 que o “ensino será ministrado com base nos seguintes princípios ... VII – garantia de padrão de qualidade”. Este conjunto de normas que norteiam os agentes responsáveis pela oferta da EAD, daria condições de ofertar aos brasileiros não importa o local, uma formação em igualdade de conhecimento, habilidades e competências para futuro mercado de trabalho e isso foi o norteador para o Marco Legal e dos Referenciais de Qualidade. (FILHO, 2012)

Uma vez que a SEED foi extinta em 2011 hoje a Secretaria de regulação e Supervisão da Educação superior (SERES) é responsável em regular e supervisionar instituições de ensino superior públicas e privadas pertencentes ao Sistema Federal de Educação Superior; e cursos superiores de graduação do tipo bacharelado, licenciatura e tecnológico, e de pós-graduação lato sensu, todos na modalidade presencial ou a distância.

Com este crescimento repentino, surgiu a dúvida acerca de quais modelos estes cursos poderiam seguir para combates da massificação da educação, pois é objetivo da educação a distância a popularização e a acessibilidade da educação de qualidade e não a massificação.

Diante do que foi exposto, surge a interrogação: Como implantar cursos superiores a distância a partir dos Referenciais de Qualidade do MEC?

## **Objetivos**

O objetivo geral desta pesquisa é analisar o processo de implantação de cursos superiores a distância a partir dos Referenciais de Qualidade/MEC.

### **Os objetivos específicos são:**

Descrever os processos da implantação da educação a distância na instituição estudada.

Identificar e comparar cada Dimensão dos Referenciais de Qualidade/MEC à realidade apresentada no NEAD;

## Referencial teórico

A educação a distância (EAD) e a educação semipresencial se caracterizam pelos processos de ensino e aprendizagem, mediados por tecnologias, em que professores e alunos estão separados espacial e/ou temporalmente. Envolve situações de ensino e aprendizagem nas quais professores e alunos não estão normalmente juntos fisicamente, mas podem estar conectados, interligados por tecnologias, principalmente as telemáticas, como a Internet, (MORAN (2003) *apud* PIVA, 2011).

O importante é que se conceba a EAD como um sistema que pode possibilitar atendimento de qualidade, acesso ao ensino superior público e privado, além de se constituir em forma de democratização do saber, considerada como a educação do futuro.

Não há um modelo único de educação a distância, ou seja, os programas podem apresentar diferentes desenhos e múltiplas combinações de linguagens e recursos educacionais e tecnológicos. Dessa forma, como declara Duarte (2011), embora a modalidade a distância possua características, linguagem e formato próprios, exigindo administração, desenho, lógica, acompanhamento, avaliação, recursos técnicos, tecnológicos, de infraestrutura e pedagógicos condizentes, essas características só ganham relevância no contexto de uma discussão política e pedagógica da ação educativa.

De acordo com o documento elaborado pela MEC (2007), existe a necessidade de uma abordagem sistêmica na qual os referenciais de qualidade para projetos de cursos a distância devem compreender algumas dimensões, no que se refere aos aspectos pedagógicos, recursos humanos e infraestrutura, como veremos a seguir.

Quadro 01: Dimensões do Referencias de Qualidade EAD/ MEC

Dimensão	Propostas indicadas
<b>Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem</b>	O projeto político pedagógico deve apresentar claramente sua opção epistemológica de educação, de currículo, de ensino, de aprendizagem, de perfil do estudante que deseja formar; com definição, partir dessa opção, de como se desenvolverão os processos de produção do material didático, de tutoria, de comunicação e de avaliação, delineando princípios e diretrizes que alicerçarão o desenvolvimento do processo de ensino e aprendizagem.
<b>Sistemas de Comunicação</b>	Em primeiro lugar, um curso superior a distância precisa estar ancorado em um sistema de comunicação que permita ao estudante resolver, com rapidez, questões referentes ao material didático e seus conteúdos, bem como aspectos relativos à orientação de aprendizagem como um todo, articulando o estudante com docentes, tutores, colegas, coordenadores de curso e disciplinas e com os responsáveis pelo sistema de gerenciamento acadêmico e administrativo.  Para atender às exigências de qualidade nos processos pedagógicos devem ser oferecidas e contempladas, prioritariamente, as condições de telecomunicação (telefone, fax, correio eletrônico, videoconferência, fórum de debate pela Internet, ambientes virtuais de aprendizagem, etc.), promovendo uma interação que permita uma maior integração entre professores, tutores e estudantes.
<b>Material Didático</b>	O Material Didático, tanto do ponto de vista da abordagem do conteúdo, quanto da forma, deve estar concebido de acordo com os princípios epistemológicos, metodológicos e políticos explicitados no projeto pedagógico, de modo a facilitar a construção do conhecimento e mediar a interlocução entre estudante e professor, devendo passar por rigoroso processo de avaliação prévia (pré-testagem), com o objetivo de identificar necessidades de ajustes, visando o seu aperfeiçoamento.
•	Duas dimensões devem ser contempladas na proposta de avaliação de um projeto de educação a distância:

	<p>a) a que diz respeito ao processo de aprendizagem;</p> <p>b) a que se refere à avaliação institucional.</p>
<b>Equipe Multidisciplinar</b>	<p>No entanto, qualquer que seja a opção estabelecida, os recursos humanos devem configurar uma equipe multidisciplinar com funções de planejamento, implementação e gestão dos cursos a distância, onde três categorias profissionais, que devem estar em constante qualificação, são essenciais para uma oferta de qualidade:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>docentes;</b></li> <li>· <b>tutores;</b></li> <li>· <b>pessoal técnico-administrativo.</b></li> </ul>
<b>Infraestrutura de Apoio</b>	<p>Além de mobilizar recursos humanos e educacionais, um curso a distância exige infraestrutura material proporcional ao número de estudantes, aos recursos tecnológicos envolvidos e à extensão de território a ser alcançada, o que representa um significativo investimento para a instituição.</p> <p>A infra-estrutura material refere-se aos equipamentos de televisão, videocassetes, áudio-cassetes, fotografia, impressoras, linhas telefônicas, inclusive dedicadas para Internet e serviços 0800, fax, equipamentos para produção audiovisual e para videoconferência, computadores ligados em rede e/ou <i>stand alone</i> e outros, salas de aula, sala dos professores, sala das coordenações, biblioteca, laboratórios, dependendo da proposta do curso.</p>
<b>Sustentabilidade Financeira</b>	<p>A educação superior a distância de qualidade envolve uma série de investimentos iniciais elevados, para a produção de material didático, na capacitação das equipes multidisciplinares, na implantação de pólos de apoio presencial e na disponibilização dos demais recursos educacionais, assim como na implantação (metodologia e equipe) da gestão do sistema de educação a distância, deve elaborar um plano de investimento a médio e a longo prazo com investimentos e custeio.</p>

Fonte: Adaptado pelo autor (MEC, 2007).

Todos estes itens que intitulamos de “DIMENSÃO” são contemplados nos instrumentos de autorização de cursos do MEC, sem dúvida atentar para eles nos planejamentos de gestão em EAD, levará a instituição a tirar boas notas na visita in loco.

### **Metodologia**

Esta pesquisa utilizou técnicas exploratórias e descritivas, e a metodologia indicada foi um estudo de caso único e documental, na Faculdade Tecnológica em Fortaleza-CE, nome fictício, uma vez que o nome real da instituição será preservado, o Polo visitado foi na Cidade do Pecém.

O levantamento de dados foi feito por meio de entrevistas semiestruturadas coletivas e individuais junto aos setores envolvidos na implantação dos cursos a distância, com 02 design instrucionais, 02 conteudistas, 02 tutores e também foi aplicada uma entrevista com a coordenação do Núcleo de Educação a Distância (NEAD). E após a visita do MEC ao curso de Pedagogia complementamos a pesquisa com as observações dos avaliadores, a partir do Relatório de Autorização do Curso apresentado por eles.

## **Resultados**

A Faculdade Tecnológica em Fortaleza-CE é uma instituição privada a sua sede localiza-se no bairro Messejana na cidade de Fortaleza-CE. Hoje são mais de 10 mil alunos matriculados em 30 cursos superiores, entre eles tecnólogos e bacharelados das áreas de gestão, saúde e educação, no mercado há 10 anos os cursos são distribuídos em 05 unidades em bairros diferentes.

Desde 2009, a faculdade trabalha com disciplinas semipresenciais, ou seja, para os cursos já reconhecidos pelo MEC, 20% da carga horária total do curso está nesta modalidade a distância, atualmente são 50 disciplinas nesta modalidade, na pós graduação e nos cursos técnicos há também disciplinas online.

Neste ano de 2014 iniciou o credenciamento para a autorização junto ao eMEC e para implantação de 06 (seis) cursos 100% a distância: Administração, Logística e Gestão de Recursos Humanos, Contabilidade, Serviço Social e Pedagogia.

O Núcleo de Educação a distância (NEAD) gerencia as disciplinas semipresenciais e se prepara para a implantação da modalidade EAD, sendo formado atualmente por uma equipe de coordenação, designers instrucionais, diagramadores, estagiário de TI, de atendimento e monitores do laboratório de informática. O corpo de tutores e conteudistas é formado por especialistas e mestres, a instituição está reformulando o seu organograma para educação a distância e mais adiante apresentaremos a nova proposta de distribuição das funções.

A proposta que apresentaremos neste estudo de caso é a autorização do curso de Pedagogia na Faculdade Tecnológica para a modalidade da Educação a Distância, no Polo Pecém- CE localizado no, Município de São Gonçalo do Amarante.

O Município de São Gonçalo do Amarante faz parte da região metropolitana de Fortaleza, encontra-se distante 55 km da capital. Sua maior expectativa de crescimento e de mudança centra-se no Complexo Industrial e Portuário do Pecém.

### **PRIMEIRA DIMENÇÃO: CONCEPÇÃO DE EDUCAÇÃO E CURRÍCULO NOS PROCESSOS DE ENSINO E APRENDIZAGEM**

Análise para este item foi possível após a leitura do Projeto Pedagógico do Curso ( PPC) de Pedagogia, observando os conteúdos curriculares que estão no PPC conclui-se estão de acordo com os objetivos do curso, há no item CONTEXTO EDUCACIONAL uma justificativa da necessidade do profissional de pedagogia na região, apresenta dados e a realidade do município e do seu entorno e a necessidade de uma educação flexível por questão de tempo e deslocamento. Sobre a matriz curricular apresentado é a mesma do presencial com disciplinas de 60 a 120 horas, aplicação de estágio obrigatório e apresentação de TCC, com a experiência com o curso presencial atual levou a replicar as disciplinas para a modalidade a distância no qual trouxe complicações pois haviam muitas disciplinas práticas e de campo que não deixava claro o no PPC como seria realizadas estas atividades externas ao polo. A metodologia está definida de forma suficiente, pois trabalha com questões transdisciplinares sobre etnia, direitos humanos e desenvolvimento sustentável, com disciplinas optativas aos alunos, o que diversifica a sua formação.

### **SEGUNDA DIMENÇÃO: SISTEMAS DE COMUNICAÇÃO**

Sobre o uso das tecnologias da informação, pode ser classificado como suficiente, pois os alunos

contaram com um Ambiente Virtual de Aprendizagem do Moodle para as aulas de cada disciplina, apresentação de material didáticos, atividades online e vídeo aula com podcast. Sobre a formação inicial, todos os alunos terão logo no primeiro acesso o “Curso de Introdução a educação à distância” com material didático e vídeos que ensinam sobre a EAD e o passo a passo para trabalhar com o *Moodle*.

Todos os alunos terão um primeiro encontro presencial com um tutor presencial explicando todos os detalhes do manuseio da plataforma, o nivelamento de informática português e informática será gratuito, está também com previsão o Sistema de Atendimento Eletrônico.

Será uma única atividade por unidade, indicada pelos professores conteudistas, podendo ser: wiki, quiz, questionário, tarefas e outras. Para o estudante, somente é possível passar para o próximo nível após a completude do exercício, com no mínimo 70% de rendimento, a possibilidade do aluno ter oportunidade de tirar boas notas garante o aprofundamento dos estudos e a resposta ao feedback dos tutores sobre o aproveitado do aluno na disciplina. Pois este caso não alcance este rendimento, o estudante retorna para a atividade para refazê-la. Após o alcance do rendimento mínimo, a frequência do estudante fica garantida.

A coordenação do Núcleo de Educação a Distância considera o encontro presencial como uma ferramenta de EAD, pois este momento presencial ajuda a estabelecer interações face a face com os estudantes, o que proporcionará resultados e aproximações mais significativas também no AVA. Como declara a Coordenação do NEAD “Este momento trata-se de um espaço que faz com que o tutor e estudantes possam fazer apresentações, trocar experiências exposições dialogadas e atividade em grupo para sanar dúvidas

O suporte ao aluno será presencial (no polo através dos secretárias de atendimento, pelo coordenador do curso e pelo tutor presencial) e a distância( pelo ambiente virtual de aprendizagem, pelos sistema Eletrônico de Atendimento ao aluno, por telefone, e-mail a resposta será dada em no máximo 48h.

### **TERCEIRA DIMENÇÃO: MATERIAL DIDÁTICO**

A apresentação do material didático classifica-se como adequada, pois o material foi constituído dentro da IES com professores das disciplinas, no qual houve a preocupação na linguagem e dialogicidade do conteúdo com o aluno, adequado para a educação a distância, com momentos de prática e exercícios no próprio material.

O material está construído para atender a realidade local, e com artigos de professores da instituição que servem como estudos de caso e leitura complementar. Mesmo sendo um bom material apresentado, a instituição deve atualiza-lo no prazo máximo de 02 anos para garantir aos alunos um material atualizado e dinâmico.

De acordo com o Desing instrucional da instituição ele relatou como é selecionado o professor conteudista:

O professor conteudista precisa ter o perfil profissional, pedagógico e acadêmico para tal função. É preciso ter formação ou conhecimento de experiência no trato com EAD. Acredito que com estes requisitos, o professor será capaz de construir um material de qualidade, capaz de proporcionar a construção de saberes.

Sobre o material audiovisual, cada disciplina contará com 04 (quatro) vídeos e o material didático será entregue impresso no polo e no ambiente virtual em formato de pdf. Já encontra-se concluída a formação dos livros que corresponde a metade das disciplinas dos cursos que serão reconhecidos.

O “ Manual do aluno” está completo além das informações básicas do curso, há informações sobre

a educação a distância, um tutorial com o passo a passo de como manusear a disciplina com explicações sobre avaliação e espaço tira-dúvidas. Este será entregue impresso no dia do primeiro encontro presencial.

## **RELATÓRIO DOS AVALIADORES**

Após a leitura do Retórico de visita in loco, achamos interessante neste momento escrever somente os pontos apresentados que a instituição precisa melhorar, foi indicado que primeiramente eles desejariam um regulamento da brinquedoteca, pois não está claro no PPC do curso as normativas do uso deste equipamento. No PPC necessita melhor explicação sobre os critérios de avaliação da aprendizagem dos alunos. Foi indicado a elaboração de um projeto para efetivação das atividades práticas do curso de Pedagogia, pois há muitas disciplinas praticas apresentadas no PPC do curso, sobre a infraestrutura foi apresentado que melhorasse a ventilação das salas de aula e da sala da coordenação.

Resultado final: dimensão 01 nota: 4.2, dimensão 02 nota: 4.5, dimensão 03 nota: 3,8, nota final: 4. Com perfil muito bom de qualidade para a autorização.

## **Conclusões**

O objetivo geral desta pesquisa é analisar o processo de implantação de cursos superiores a distância a partir dos Referenciais de Qualidade/MEC.

Foi objetivo deste artigo analisar o processo de implantação de curso superior em EAD a partir dos Referenciais de Qualidade/MEC, constatamos que os referenciais são normas que regulamentam a educação a distância no Brasil e que propõem mostrar bons resultados a partir da adaptação às realidades locais. O credenciamento da IES para a oferta de cursos regulares a distância, de graduação consolidará uma vocação refletida no interesse de inúmeros grupos acadêmicos, na existência de grande número de ações, programas, projetos e eventos sobre esse tema.

A instituição pesquisada seguiu em seu planejamento de criação de cursos a distância a partir destes referenciais e como constatado em relatório dos avaliadores, conseguiu apresentar um nível satisfatório em suas propostas acadêmicas desde a gestão, operacionalização e infraestrutura.

Mesmo citando critérios de qualidade estabelecidos, devemos levar em consideração que a sensibilidade dos gestores em EAD e dos avaliadores em frente a realidade local, qualifica e valida cada critério apresentado, pois a realidade de cada local é única e deve ser levado em consideração na hora da avaliação.

Toda norma deve passar por mudanças, por transformação e aprimoramentos assim também não é estático o que foi apresentado, na verdade apresentamos novos desafios como esta proposta, “Que novos critérios seriam estabelecidos em frente a nossa atual conjuntura educacional e tecnológica no Brasil? “ Concluimos que a partir do foi apresentado neste estudo de caso possa auxiliar outras instituições em repensar seus planos de criação de curso a distância.

## **REFERÊNCIAS**

DUARTE, Zalina Maria Cancela. **EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD): ESTUDO DOS FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO NA GESTÃO DE CURSOS DA REGIÃO METROPOLITANA DE BELO**

HORIZONTE NA VISÃO DOS TUTORES. Dissertação. Curso de Administração de Empresas da Universidade FUMEC – Fundação Mineira de Educação e Cultura, Belo Horizonte, 2011, 41f.

FILHO, Hélio Chaves. Regulação da Modalidade EAD no Brasil. In: LITTO, Frederic Michael; FORMIGA, Marcos. **Educação a distância**: o estado da arte. Vol 2. 2ed. São Paulo: Pearson, 2012.

MALHEIROS, Bruno Taranto. **Metodologia da pesquisa em Educação**. Rio de Janeiro: LCTC, 2011.

MEC/SEED. **Referenciais de qualidade para cursos de graduação a distância**. Brasília, DF: 2007. Disponível em: Acesso em:10 de ago. 2014.

PIVA, Dilermando, *et al.* **EAD na prática**: planejamento, métodos e ambientes de educação on-line. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL DA FACULDADE ATENEU 2012-2016.

PLANO DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL – PDI DA FACULDADE ATENEU 2012 – 2016.

PLANO INSTITUCIONAL PARA A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA – EAD -2012 – 2016.

REGIMENTO INTERNO DA FACULDADE ATENEU.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO DO CURSO DE PEDAGOGIA. CÓDIGO: 11637.