

REFERENCIAIS DE QUALIDADE EM EAD - A PORTA PARA A INTERNACIONALIZAÇÃO DOS CURSOS EM EAD NO BRASIL - UM ESTUDO DE CASO NO SENAI/GOIÁS MEDIANTE O *BENCHMARKING* NOS CURSOS PROFISSIONALIZANTES

Goiânia – GO – Abril – 2014

Paulo Teixeira de Sousa – SENAI/GO – pauloteixeriaadesousa@hotmail.com

Luciana Pereira de M. Vargas – SENAI/GO – lucianap.senai@sistemafieg.org.br

Ariana Ramos Massensini – SENAI/GO – arianasenai@sistemafieg.org.br

Classe: Investigação Científica

Setor Educacional: Educação Corporativa

Classificação Áreas Pesquisa em EAD : Macro: C / Meso: L / Micro: M

Natureza do Trabalho: Relatório de Estudo Concluído

RESUMO

Este artigo tem como objetivo apresentar um benchmarking dos cursos profissionalizantes oferecidos pelo SENAI – Departamento Regional de Goiás de acordo com os Referenciais de Qualidade do MEC. Passada a primeira fase de implementação dos cursos a distância é chegada a hora do aprimoramento e melhoria nos cursos realizados mediante a internet. No ano de 2007, o MEC preocupado com a expansão na modalidade do ensino a distância estabelece um conjunto de princípios, diretrizes e critérios que sejam Referenciais de Qualidade. Com a chegada das TICs (Tecnologia da Informação e Comunicação) aumenta a preocupação com a qualidade, como diferencial de um curso em relação a outro. Existem várias opções no mercado e os cursos que sobreviveram serão aqueles que apresentarem melhor qualidade. Como há o estabelecimento de um padrão de qualidade pelos Referenciais de Qualidade aplicados pelo MEC nos cursos a distância foi realizada uma comparação desses referenciais com a prática aplicada na instituição SENAI, os resultados e as expectativas esperadas com esta pesquisa podem sugerir caminhos para a internacionalização dos cursos a distância no Brasil. Acredita-se que um curso bem elaborado e de qualidade abre a porta para internacionalização de uma instituição.

Palavras chaves: EaD; Qualidade; Benchmarking; Internacionalização.

1. INTRODUÇÃO

A Qualidade atualmente é a palavra de ordem dentro das organizações, sejam elas de ensino ou não. Os consumidores cada vez mais exigentes e experientes estão procurando produtos e serviços que melhor se adaptam a sua necessidade. A organização que melhor entender o conceito de qualidade do seu público alvo sairá na frente.

A Educação a Distância é um caminho sem volta. Tudo é muito novo, apesar da existência de registros do ensino a distância desde 1890. Somente com o avanço das tecnologias de informação e comunicação e principalmente com a internet foi possível uma expansão real desta modalidade.

O objetivo deste artigo é apresentar os resultados de uma pesquisa feita no curso profissionalizante ofertado pelo SENAI – Departamento Regional de Goiás e buscará responder a seguinte pergunta: Como um curso em EaD de qualidade pode propiciar a internacionalização de uma instituição?

A educação a distância no SENAI Goiás existe há mais de 10 anos, de acordo com Massensini, et. al.(2012) o SENAI possui toda uma estrutura montada para atender seus alunos, ela é composta por mais de 21 pólos presenciais, equipes de coordenação, apoio e tutoria.

No ano de 2013 foram realizadas 36.238 matrículas distribuídas nas modalidades de; Iniciação, Aperfeiçoamento, Qualificação profissional e técnico.

2 – PESQUISA BIBLIOGRÁFICA

Atualmente após um longo debate sobre o processo de globalização que ocorreu em todo o mundo, surge a internacionalização. Internacionalização de acordo com ROCHER (1986), é um conceito com aplicações em várias áreas.

Refere-se às trocas econômicas, políticas, culturais entre nações, e as relações que daí resulta, pacíficas ou conflituosas, de complementaridade ou de concorrência. Observamos, portanto que a internacionalização já ocorre há muito tempo desde quando

ocorriam as trocas de mercadorias e por que não dizer do conhecimento.

Conforme SILVA (2012), várias são as formas de ocorrer à internacionalização, desde a tratada pelo comércio entre os países até as promovidas pelo esporte, cultura e educação.

Os cursos oferecidos pelo SENAI possuem uma porta de entrada para outros países, mediante a estrutura já existente na instituição. A FIEG (Federação da Indústria do Estado de Goiás) possui um Centro Internacional de Negócios de Goiás (CIN), que hoje é o braço internacional para que as empresas locais ingressem no mercado mundial. Os procedimentos para este ingresso passam por um passo a passo, que inicia com a identificação do mercado, suas restrições, perfis, contatos, credenciamentos, documentações, até o fechamento do contrato.

Uma visão integradora dos sistema educacional é apresentado por MOROSINI (1998).

(...) a integração universitária não representa um aspecto isolado do sistemas educacionais, mas insere-se no processo de rearticulação do capitalismo internacional, marcado pela globalização / regionalização, características das décadas de 80/90. Neste contexto, é importante refletirmos sobre a realização dos sistemas de Educação Superior com o processo de globalização e, de forma mais abrangente, com a construção da cidadania.

O processo de globalização na educação passa pela utilização das tecnologias, de acordo com LITTO e FOMIGA (2009), a tecnologia permite-nos ter acesso a centros de ensino em uma escala global com o surgimento de programas acadêmicos institucionais para alunos em todo planeta.

A qualidade possui diversos conceitos que no decorrer dos anos foram evoluindo, tal como também devem ser os aplicados para o ensino a distância. Dentre as várias abordagens conceituais destacamos a apresentada por PALADINI (2000), que trata sobre a abordagem de *Adequação ao usuário* como a que melhor se identifica para a educação a distância, tendo em vista o fato de o produto atender as necessidades do aluno.

LONGO (1996) afirma que a conceituação da educação ou do ensino precisa ser mais bem esclarecida:

A conceituação de qualidade da educação, ou do ensino, precisa ser mais esclarecida na sua dimensão gerencial. Não faz sentido negar as dimensões formais e política da educação, ou seja, *qualidade formal* — competência para produzir e aplicar métodos, técnicas e instrumentos.... Todavia, a qualidade em educação pode e deve ser vista sob a perspectiva das seis dimensões da qualidade (qualidade intrínseca, custo, atendimento, moral, segurança e ética). Restringir a conceituação de qualidade do ensino ao seu aspecto político-pedagógico constitui um grave equívoco. O que confere a característica de totalidade à qualidade da educação é o atendimento às seis dimensões simultaneamente.

O Governo Federal preocupado com a expansão do ensino a distância elaborou um instrumento de acompanhamento e de orientação para os cursos desenvolvidos a distância, este documento elaborado em 2007 chama-se; *Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância*. Esses Referenciais de Qualidade circunscrevem-se no ordenamento legal vigente em complemento às determinações específicas da Lei de Diretrizes e Bases da Educação – Lei 9.394 de 20 de Dezembro de 1996 e pelo Decreto 5.622 de 20 de dezembro de 2005, que estabeleceu a política de garantia da qualidade no tocante aos vários aspectos ligados ao ensino a distância (Fonte: MEC).

De acordo com o documento do MEC, devido à complexidade e à necessidade de uma abordagem sistêmica, os referenciais de qualidade para projetos de cursos na modalidade a distância devem compreender categorias que envolvem, fundamentalmente, aspectos pedagógicos, recursos humanos e infra-estrutura. Para dar conta destas dimensões, devem estar integralmente expressos no Projeto Político Pedagógico de um curso na modalidade a distância. Mais detalhes desses referenciais serão abordados no estudo de caso que será explorado a seguir.

A preocupação com a qualidade no ensino a distancia não é uma exclusividade do Brasil, em Abril de 2000 a *National Education Association (NEA)* e o *The Institute for Higher Education Policy*, entidades representativas da educação nos Estados Unidos, realizaram a publicação de um documento intitulado *Quality on the line – Benchmarks for success in internet-based distance education*. Este estudo apresenta 24 indicadores de desempenho considerados essenciais para um ensino de qualidade a distância divididos em

7 categorias Os testes se dividem em sete categorias: (1) apoio institucional, (2) o desenvolvimento do curso, (3) ensino / aprendizagem, (4) a estrutura do curso; (5) apoio ao estudante, (6) o apoio do corpo docente, e (7) a avaliação e avaliação. A grande diferença é que realizaram uma análise comparativa entre as instituições de referencia para estabelecer a qualidade para o ensino a distância.

3 - METODOLOGIA

Foi realizada um estudo exploratório descritivo combinado de natureza qualitativa mediante um estudo de caso do SENAI – Departamento Regional de Goiás. Foi realizada uma análise comparativa dos Referenciais de Qualidade do MEC junto a um dos cursos ofertados pela instituição de maior alcance no mercado. Realizou-se ainda uma pesquisa de caráter bibliográfico para embasar os conceitos trabalhados na pesquisa. Para a realização dessa pesquisa foi escolhido o curso de qualificação de 160 horas – *Assistente de Operações Logística*. Ele contempla duas etapas com 6 unidades curriculares para turmas de no máximo 30 alunos. Para a análise comparativa dos dados em relação aos referenciais de qualidade do MEC, foi aplicada a matriz de análise comparativa.

De acordo com MARCONI e LAKATOS (2003):

(...) os estudos exploratórios descritivos combinados têm por objetivo descrever completamente determinados fenômenos, como, por exemplo, o estudo de um caso para o qual são realizadas análises empíricas e teóricas.

4 – ESTUDO DE CASO

Matriz de análise comparativa dos Referenciais de Qualidade do MEC

Item	Referencial de Qualidade	Aplicação prática
Concepção de educação no processo de ensino e Aprendizagem	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	O curso avaliado é organizado em disciplinas divididas em dois módulos, cujo tema e a área reflete a escolha do seguimento industrial. Toda a ação de tutoria é realizada mediante a realização de um plano de curso, plano de tutoria e plano de mediação, fundamentado em cima do projeto pedagógico do curso. A interação é obtida mediante atividades de chat e fórum no decorrer do curso dentro da plataforma Moodle. Cada aluno constrói seu saber de forma individual pela realização

	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.	do sistema de avaliação Situação de Aprendizagem e participação nos fóruns e visitas técnicas realizadas. As Situações de Aprendizagem criadas permitem a interdisciplinaridade e contextualização do conteúdo em múltiplas dimensões. No curso existem os momentos presenciais para que o aluno fique familiarizado com a ferramenta de estudo, as habilidades necessárias para a realização do curso e seu sistema de avaliação com recuperação constante em todo o curso.
Sistemas de Comunicação	O uso inovador da tecnologia aplicada à educação deve estar apoiado em uma filosofia de aprendizagem que proporcione aos estudantes efetiva interação no processo de ensino aprendizagem, comunicação no sistema com garantia de oportunidades para o desenvolvimento de projetos compartilhados e o reconhecimento e respeito em relação às diferentes culturas e de construir o conhecimento.	O SENAI já estuda a aplicação de ferramentas de comunicação para alinhar a web 2.0 e 3.0 e os cursos atualmente estão montados para permitir a interação dos alunos, mediante a realização de chat, fóruns e momentos presenciais, o que vem a permitir um maior compartilhamento e construção do saber entre os alunos. Os tutores desenvolvem para cada um curso um plano de tutoria com uma sequência de mensagens que permitem a interação e interatividade dos alunos. É disponibilizado ao aluno telefones e acesso aos tutores, até presencialmente se necessário for. Há um serviço de mediação que faz um acompanhamento constante junto aos alunos. Existem os momentos presenciais para evitar o isolamento do aluno. O projeto pedagógico do curso abrange todas as informações necessárias para o bom desenvolvimento do curso.
Material Didático	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	Todos os cursos oferecidos possuem uma apostila disponibilizada ao aluno e coerente com o conteúdo do curso. O curso é criado e desenvolvido no AVA com um scorm de fácil entendimento, e que procura interagir com o aluno. Todos os cursos possuem material de apoio e complementar, desenvolvido e pesquisado pelos tutores que são disponibilizados aos alunos para complementar seus estudos e o material didático. O SENAI já esta implementando recursos de apoio ao material didático tais como vídeos aulas e podcasting para permitir uma interação entre as diversas mídias disponíveis. Todos os cursos possuem um Guia do Aluno onde constam todas as orientações para que os alunos realizem seus estudos, inclusive com a elaboração e sugestão de um plano de estudo ao aluno. A formação aplicada é de auferir competências

	necessidades de ajustes, visando o seu aperfeiçoamento.	e habilidades aos alunos, desta forma todo o material didático apresentam de forma clara os objetivos esperados. Todo o material é produzida por uma equipe multidisciplinar e especializada.
Avaliação	<p>Duas dimensões devem ser contempladas na proposta de avaliação de um projeto de educação a distância:</p> <p>a) a que diz respeito ao processo de aprendizagem;</p> <p>b) a que se refere à avaliação institucional.</p>	<p>(a) A Avaliação da Aprendizagem – O sistema adotado de avaliação ajuda o estudante a desenvolver graus complexos de competências cognitivas, habilidade e atitudes, é adotado o sistema de Avaliação “Situação de Aprendizagem” onde o aluno é colocado dentro de um ambiente que simula sua realidade e o conteúdo do curso, é desafiado a pesquisar e a interagir para buscar as soluções esperadas”. (b) A Avaliação Institucional – ao final de cada unidade curricular, o aluno é incentivado a participação de uma pesquisa de opinião, sobre a:</p> <p>Organização didático-pedagógicos – Corpo de colaboradores (tutores) – instalações físicas – Meta avaliação – Equipe multidisciplinar.</p>
Infraestrutura de apoio	<p>Além de mobilizar recursos humanos e educacionais, um curso a distância exige infra-estrutura 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. A infraestrutura material refere-se aos equipamentos de televisão, videocassetes, áudio-cassetes, fotografia, impressoras, linhas telefônicas, inclusive dedicadas para Internet e serviços 0800, fax, equipamentos de produção audiovisual e para videoconferência, computadores ligados em rede e/ou <i>stand alone</i> e outros, dependendo da proposta do curso.</p>	<p>Todos os momentos presenciais realizados nos polos apresentam a estrutura necessária e adequada para dar o suporte aos tutores, alunos e equipe de apoio. Além dos pólos, todo o sistema de ensino a distância possui uma estrutura adequada ao trabalho do tutor, que atua em regime integral justamente para que tenha condição de oferecer um curso de qualidade. Tem acesso constante a internet de boa qualidade e maquinas adequadas para o desenvolvimento de sua atividade.</p> <p>Atualmente o núcleo gestor responsável pelo planejamento, produção e gestão dos cursos a distância está localizado junto a FATESG (Faculdade de Tecnologia) que dispõe de todos os recursos necessários, serviço de biblioteca, secretaria, lanchonete, salas aparelhadas, auditórios etc.</p>

<p>Gestão acadêmico-administrativa</p>	<p>A gestão acadêmica de um projeto de curso de educação a distância deve estar integrada aos demais processos da instituição, ou seja, é de fundamental importância que o estudante de um curso a distância tenha as mesmas condições e suporte que o presencial, e o sistema acadêmico devem priorizar isso, no sentido de oferecer ao estudante, geograficamente distante, o acesso aos mesmos serviços disponíveis para o ensino tradicional, como: matrícula, inscrições, requisições, acesso às informações institucionais, secretaria, tesouraria, etc.</p>	<p>Os cursos são viabilizados na plataforma Moodle que é integrada junto aos sistemas de gestão acadêmica e de matrícula, o mesmo adotado pela instituição para seus cursos presenciais. Desta forma, todas as operações logísticas, de apoio ao estudante, certificados e matrículas são disponibilizados ao estudante tanto nos diversos pólos existentes no estado como pelos canais de comunicação estabelecidos, permitindo o atendimento pronto ao aluno de acordo com suas necessidades. Cada tutor tem total autonomia para a elaboração, inserção e gerenciamento de seu conteúdo de acordo com a proposta pedagógica estabelecida.</p>
<p>Sustentabilidade Financeira</p>	<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 polos 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.</p>	<p>Diversos projetos estão sendo elaborados no sentido de propiciar uma evolução constante no ensino a distância do SENAI. Aquisição de simuladores, sede própria para o EaD, aquisição de recursos de comunicação mais modernos, permitindo assim um processo contínuo de aperfeiçoamento. A instituição mantém todo um processo de planejamento e programação de seus investimentos e custeio garantindo assim a continuidade de seus programas de ensino de médio em longo prazo.</p>

Fonte: Elaborada pelos autores.

5 – CONCLUSÃO

Observamos nesta nossa análise comparativa (Benchmarking), que os cursos oferecidos pela instituição SENAI são de alta qualidade em todos os requisitos dos Referenciais de Qualidade do MEC e que as ações tomadas e

aplicadas estão de acordo com as diretrizes estabelecidas. Evidentemente o processo de inovação deve ser contínuo e sempre incentivado dentro da instituição, para que ela consiga manter seu status de líder nacional no ensino profissionalizante.

Tendo em vista que o processo de internacionalização deve ser seguido passo a passo, percebemos que o SENAI no seu âmbito institucional já possui um estágio avançado de internacionalização, vide as ações citadas e realizadas pelo Centro Internacional de Negócios de Goiás (CIN), faltando agora incluir dentro de suas ações estratégicas a inclusão de seus produtos e serviços na educação a distância, uma vez que possuem uma qualidade adequada.

Para MELSOHN (2006) um dos tipos de barreiras mais citados é o que dificulta a internacionalização é a linguagem e a cultura dos novos mercados, desta forma o SENAI poderia iniciar seu processo de internacionalização junto aos países que praticam a língua portuguesa, dentre esses: Angola, Cabo Verde, Guiné Bissau, Moçambique, Portugal, São Tomé e Príncipe, Timor Leste. Levanto a esses países a sua expertise nos cursos a distância, mediante parcerias desenvolvidas pelo seu Centro Internacional de Negócios, outra ação que poderia ser implementada seria a formação de mão de obra dos funcionários das empresas do Estado de Goiás que atuam em outros países.

Promover o intercâmbio de seus professores tutores nesses países, oferecer campo de estágio e momentos presenciais para os alunos do exterior colocariam a instituição no patamar internacional e de acordo com o mundo globalizado.

Em relação aos Referenciais de Qualidade estabelecidos pelo MEC, esses mostram para as instituições de ensino um caminho a ser seguido e contemplam de uma forma bem ampla os requisitos mínimos necessários para garantir a qualidade de um ensino à distância. Tais critérios praticamente são os mesmos utilizados em outros países, faz-se necessário, portanto, o estabelecimento de uma legislação mais específica para que sejam cumpridos por todos, permitindo assim uma igualdade na avaliação e uma tranquilidade para o aluno na hora da escolha de seu curso.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Centro Internacional de Negócios de Goiás (CIN), <http://www.cinfiieg.org.br/cinweb/home>, acessado em 30 de dezembro de 2013.

LITTO, Frederic Michael; FORMIGA, Manuel Marcos Maciel (orgs). **Educação a distância – O estado da arte**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

LONGO, Rose Mary Juliano (1996) **Gestão da Qualidade: Evolução, Histórica, Conceitos Básicos e Aplicação na Educação**. Disponível em: http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/1722/1/td_0397.pdf

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. – **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Editora Atlas S.A, 2003.

MASSENSINI Ariana Ramos; NEVES Cristiane dos Reis Brandão; JUNIOR Celso Pinto Soares. – **Estruturação de Equipes para execução de cursos a distância: do desenho a capacitação**. <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:OSqK8BRCmN8J:www.abed.org.br/congresso2013/cd/226.doc+&cd=7&hl=pt-PT&ct=clnk&gl=br>

MELSONHN, Maria Claudia Mazzaferro (2006) - **O processo de internacionalização de pequenas e médias empresas brasileiras**. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/2243/145223.pdf?sequence=2>

MOROSINI, Marilia Costa (2007) - **Estado do conhecimento sobre internacionalização da educação superior – Conceitos e práticas**. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/er/n28/a08n28.pdf>

PALADINI, Edson Pacheco – **Gestão da qualidade: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2000.

ROCHER, Guy. **Sociologia Geral**, Lisboa, Editora Presença, 1986.

SILVA, Maria José Bastos (2012), “**A Internacionallização na UFRJ: Parâmetros seletivos para mobilidade OUT**”, disponível em: http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/C206886.pdf

The Institute for Higher Education Policy – **Qualit on the line – Benchmarks for Success in internet – Based Distance Education**

Disponível em: <http://www.nea.org/assets/docs/HE/QualityOnTheLine.pdf>