

INDICADORES E REFERENCIAIS DE QUALIDADE DE CURSOS DE GRADUAÇÃO EM EAD: COMPARATIVO E INFORMAÇÕES DO MEC E DO IHEP

Maio/2009

Jamile Santinello

UNICENTRO/PR- jamile@unicentro.br

Andrea Versuti

COC/SP- andrea.versuti@gmail.com

Categoria: Pesquisa e Avaliação

Setor Educacional: Educação Universitária

Natureza do Trabalho: Relatório de Pesquisa e em andamento

Classe: Investigação Científica

Resumo: Este artigo pretende destacar algumas argumentações e inquietações teóricas, bem como contribuições para reflexões sobre referenciais e identificadores de qualidade de EAD em cursos de graduação, pois esta modalidade de ensino por estar em processo de construção promove muitos debates frente à qualidade do processo, tendo em vista a necessidade de uma investigação contínua, e especificar e vislumbrar um ensino de qualidade e reflexivo, tendo como base a autonomia educativa e contextualizada sobre a realidade vigente.

Palavras-chave: referenciais de qualidade de EAD, autonomia educativa, EAD em cursos de graduação.

1 INTRODUÇÃO

Este artigo pretende destacar algumas argumentações e inquietações teóricas, bem como contribuições para reflexões sobre referenciais e identificadores de qualidade de EAD em cursos de graduação.

A EAD por estar em processo de construção promove muitos debates frente à qualidade do processo, tendo em vista a necessidade de uma investigação contínua, e especificar e vislumbrar um ensino de qualidade e reflexivo, tendo como base a autonomia educativa e contextualizada sobre a realidade vigente.

2 INDICADORES DE QUALIDADE DO MEC PARA CURSOS DE GRADUAÇÃO A DISTÂNCIA¹

A melhoria da qualidade da educação é uma questão relevante na Constituição Federal, competindo essa atribuição ao Governo. Apesar dessa imposição, não existem mecanismos capazes de aferir os níveis de ensino, exceto na pós-graduação, onde a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Ensino Superior (CAPES) - tem experiência nos cursos de mestrado e doutorado.

Alves (1994) aponta que uma das grandes falhas do processo educacional é a falta de controle qualitativo dos sistemas, tanto presencial, como em EaD.

No âmbito do EaD nada existe. Aliás, não há nem mesmo um cadastro nacional das entidades que utilizam essa metodologia de ensino o que torna muito difícil controlar a qualidade. Para amenizar esta situação, foram construídos pelo MEC (1998) alguns indicadores de qualidade. Estes indicadores devem orientar professores, técnicos e gestores de instituições de ensino superior com o objetivo de garantir que a autorização de cursos a distância venha atrelada ao empenho por maior qualidade em seus processos e produtos (CASTRO NEVES, 1998).

Os dez indicadores encontram-se articulados entre si de forma que a ausência de um é capaz de comprometer o desenvolvimento de todos os demais. Para isso faz-se necessário que uma instituição superior adote-os de forma global

¹Disponível no documento: www.guiaead.com.br/guiaead/secao_legislacao_detalhes.asp?LegislacaoID=19. Acesso em: 21/07/2005.

na construção de seu projeto, pois estes também irão orientar as Instituições e Comissões de Especialistas na análise dos cursos.

Estes referenciais juntamente com os parâmetros elaborados pelo NEA/Blackboard (2000) foram adaptados e são tomados como base para as entrevistas qualitativas realizadas em pesquisa com coordenadores do curso Gestores da UNICAMP, estudo de caso deste trabalho. Isto ocorreu, pois, trata-se de um curso de especialização e para este tipo de modalidade da educação superior não existem parâmetros específicos.

Os indicadores enumerados são: 1. Integração com políticas, diretrizes e padrões de qualidade definidos para o ensino superior como um todo e para o curso específico. 2. Desenho do projeto: a identidade da educação a distância. 3. Equipe profissional multidisciplinar (conteudistas, técnicos, suporte pedagógico e estrutural). 4. Comunicação/Interatividade entre professores e aluno. 5. Qualidade dos recursos educacionais. 6. Infra-estrutura de apoio. 7. Avaliação de qualidade contínua e abrangente. 8. Convênios e parcerias. 9. Edital e informações sobre o curso de graduação a distância. 10. Custos de implementação e manutenção da graduação a distância.

2 AS REFERENCIAIS DE QUALIDADE DO IHEP²

Em abril de 2000, o IHEP - *Institute for Higher Education Policy* - realizou um estudo em que identifica os padrões de referência considerados essenciais para garantir a excelência da qualidade em cursos superiores a distância mediado pela *Internet*, usados por instituições de ensino, governos, grupos organizados. Essa pesquisa resultou em um total de 45 itens de qualidade recomendados.

Na fase seguinte, foram identificadas e selecionadas instituições que têm experiência substancial em ensino a distância e que oferecem cursos mediados pela *Internet* para validar o estudo. A escolha das instituições levou em consideração entre outros aspectos: a) O tempo de experiência da instituição em ensino a distância. b) Seu nível de reconhecimento regional e nacional. c)

² THE INSTITUTE for Higher Education Policy é uma ONG norte-americana que tem por objetivo "promover" a qualidade no ensino universitário. www.ihep.com. THE INSTITUTE NEA e BLACKBOARD. Quality On The Line: benchmarks for success in Internet-based distance education. Abril 2000. (disponível para download em: <http://www.ihep.com/PDF/Quality.pdf>)

Oferecerem mais de um programa de pós-graduação e graduação a distância pela *Internet*.

Na terceira fase, essas instituições foram visitadas para verificar o grau de aderência dessas instituições aos 45 itens de qualidade que foram obtidos na fase inicial. A análise dos dados obtidos levou o instituto a concluir que 13 dos padrões identificados inicialmente não eram considerados importantes e que muitos outros poderiam ser combinados. Além disso, foi necessária a criação de três novos padrões.

Ao final foram identificados 24 padrões de referência considerados essenciais para garantir a excelência em aprendizagem a distância mediada pela *Internet*. Estes foram agrupados em sete categorias:

1. Suporte Institucional: incluem atividades para garantir um ambiente adequado para a qualidade do ensino a distância bem como as políticas que orientam o desenvolvimento do ensino pela <i>Internet</i> .
2. Desenvolvimento de curso: inclui itens relativos ao desenvolvimento do curso pela <i>Internet</i> , incluindo a análise, o planejamento, a implementação, testes, avaliação e manutenção.
3. Processo de Tecnologia e Aprendizado: Relaciona a complexidade de atividades necessárias ao bom funcionamento dos cursos quanto aos critérios de pedagogia e didática.
4. Estrutura do curso: Definem as políticas e procedimentos que fornecem suporte ao processo de tecnologia e aprendizado e incluem definição dos objetivos do curso, disponibilidade de recursos bibliográficos, tipos de materiais disponíveis para estudantes, tempo de resposta aos estudantes e avaliação das expectativas dos estudantes.
5. Suporte ao Estudante: Esta categoria inclui um conjunto de serviços oferecidos em suporte às atividades dos estudantes tais como: treinamento e assistência no uso dos recursos online.
6. Suporte ao Corpo Docente. Os itens dessa categoria relacionam algumas atividades de assistência e suporte fornecidos por membros mais experientes ou por terceiros.
7. Avaliação e Auditoria. Os itens nessa categoria são políticas e procedimentos que definem como as instituições devem avaliar a qualidade de seus cursos.

O quadro 1 sistematiza como devem ser atendidos os itens mais representativos das 7 categorias essenciais, selecionadas e descritas anteriormente de forma resumida:

Quadro 1. Padrões essenciais para garantir a qualidade da educação a distância (IHEP 2000)

1.	Padrões de Suporte Institucional	Existência de um plano tecnológico documentado e operacional que inclua medidas eletrônicas de segurança, assegurando a qualidade, integridade e validade da informação; Máxima fidelidade possível da infra-estrutura tecnológica; Existência de um sistema centralizado que forneça o apoio necessário ao desenvolvimento e manutenção da infra-estrutura de EaD;
2.	Padrões de Desenvolvimento de cursos	São usadas orientações relativas aos requisitos mínimos para o desenvolvimento, desenho e distribuição de cursos, enquanto os resultados da aprendizagem determinam a tecnologia a ser usada na distribuição e disponibilização dos conteúdos. Os materiais de aprendizagem (conteúdos) são revistos periodicamente de modo a assegurar que estão de acordo com os requisitos do programa do curso. Os cursos são desenhados de modo a envolver os alunos em processos de análise, síntese e avaliação, como parte integrante do processo de aprendizagem.

3.	Padrões de Processo Ensino/Aprendizagem	A interação dos alunos com os professores e com os outros colegas é uma característica essencial e é facilitada através de diversos meios incluindo <i>chats</i> /ou e-mail. É dado feedback aos trabalhos e questões dos alunos de um modo construtivo e em tempo útil. Os alunos são informados sobre os métodos de pesquisa mais eficazes, incluindo orientações sobre os recursos disponíveis.
4.	Padrões de Estrutura dos cursos	Antes de se envolverem em um programa de ensino a distância, os alunos são elucidados acerca do programa de modo a determinar, por um lado, se possuem a motivação e determinação para aprenderem a distância e, por outro, se têm acesso aos recursos tecnológicos mínimos requeridos pelo curso em questão. É fornecida aos alunos informação suplementar onde se destacam os objetivos, conceitos, idéias e resultados esperados para cada curso, de um modo claro e conciso. Os alunos têm acesso a recursos bibliográficos suficientes que podem incluir uma biblioteca virtual acessível a partir da <i>Internet</i> . Professores e alunos concordam acerca das expectativas mútuas relativamente a prazos para a conclusão dos trabalhos atribuídos a estes e tempo de resposta por parte dos professores.
5.	Padrões de Suporte ao aluno	Os alunos são informados acerca dos programas, incluindo os requisitos de admissão, taxas, livros e consumíveis, requisitos técnicos e serviços de apoio aos alunos. É fornecida aos alunos a possibilidade de obter formação e informação sobre os processos disponíveis que lhes permitam salvaguardar os seus materiais eletrônicos de estudo, lidar com bases de dados, empréstimos inter-bibliotecas, consulta a arquivos eletrônicos de várias fontes. Durante o decorrer do curso, os alunos têm acesso à assistência técnica, incluindo instruções detalhadas relativas aos meios eletrônicos utilizados, sessões práticas antes do início do curso e acesso conveniente (satisfatório) à equipe técnica. As questões dirigidas aos serviços de apoio ao aluno são respondidas de modo rápido e corretamente, através de um sistema estruturado para responder às reclamações dos alunos (serviço de <i>helpdesk</i>)
6.	Padrões de Suporte aos docentes	Os docentes têm à sua disposição assistência técnica adequada para o desenvolvimento de cursos, e são encorajados a usá-la. O corpo docente é apoiado na transição do ensino presencial para o ensino a distância e é avaliado durante o processo. A assistência e formação está disponível no decorrer do curso. Os docentes têm à sua disposição recursos bibliográficos que os ajudam a lidar com aspectos relacionados com a utilização, por parte dos estudantes, de conteúdos eletrônicos.
7.	Padrões de Avaliação	A eficiência pedagógica do programa e o processo de ensino/aprendizagem são avaliados através de processos que recorrem a vários métodos e padrões específicos. São usados dados sobre o envolvimento, custos e utilização bem sucedida e inovadora da tecnologia para avaliar a eficiência do programa. Os objetivos da aprendizagem são revistos regularmente de modo a assegurar a sua clareza, utilidade e aderência.

Fonte: adaptado de GOMES (2005)

Após esta apresentação dos dois referenciais de qualidade podemos perceber que existe muita proximidade entre as categorias e indicadores/padrões que os compõem. Temos, a seguir no quadro 2, a exposição das semelhanças entre os referenciais propostos.

Quadro 2. Comparativo das aproximações entre os referenciais - MEC E IHEP

MEC	IHEP
Critério 1. Integração com políticas, diretrizes e padrões de qualidade definidos para o curso superior como um todo e para o curso específico.	2. Padrões de Desenvolvimento de cursos 4. Padrões de estrutura de cursos
Critério 2. Desenho do projeto	1. Padrões de Suporte Institucional
Critério 3. Equipe multidisciplinar	2. Padrões de desenvolvimento de cursos
Critério 4. Comunicação/Interatividade entre professores e alunos	3. Padrões de processo ensino e aprendizagem. 4. Padrões de estrutura de cursos
Critério 5. Qualidade dos recursos educacionais.	5. Padrões para desenvolvimento dos cursos.
Critério 6. Infra estrutura de apoio	1. Padrões de Suporte Institucional 4. Padrões de estrutura dos cursos 5. Padrões de Suporte ao aluno 6. Padrões de Suporte ao corpo acadêmico.
Critério 7. Avaliação de qualidade contínua e abrangente	7. Padrões de avaliação
Critério 9. Edital de informações sobre o curso de graduação a distância	5. Padrões de Suporte ao aluno
Critério 10. Custos de implementação e manutenção da graduação a distância.	2. Padrões de desenvolvimento do curso 4. Padrões da estrutura dos cursos.

Porém, como diferença fundamental entre os referenciais, destaca-se que os indicadores de qualidade do IHEP enfatizam a necessidade de existir de um plano de tecnologia documentado que inclui medidas de segurança (senha de proteção, criptografia, sistemas de cópias de segurança, entre outras.) que visem garantir a integridade e a validade das informações e também a manutenção do padrão de qualidade.

Segundo estes indicadores a eficiência do programa educacional deve ser avaliada através de um processo que use vários métodos e aplique padrões específicos, atribuindo relevância ao processo de infra-estrutura que deve ser centralizado e prover suporte para construção e manutenção do projeto de EaD. Enquanto que, os critérios e as recomendações do MEC/SEED (1998) enfatizam o estabelecimento de padrões que busquem integração com políticas, diretrizes e padrões de qualidade definidos para o ensino superior como um todo, não somente o ensino a distância, enfatizando de forma mais contundente a necessidade de convênios e parcerias na viabilização dos cursos e principalmente a necessidade de intensa comunicação e interação entre professor e aluno. Também não encontramos aproximação entre o critério 8. Convênios e parcerias com os indicadores IHEP.

3 Características da Educação a Distância mediada pelas Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's).

A despeito das críticas formuladas, a realização de cursos e de outras programações por meio do EaD vem sendo intensificada em diferentes países do mundo, especialmente nas últimas décadas (LITTO ; MARTHOS, 2006).

Para essa disseminação, concorrem os avanços oriundos das novas tecnologias, especialmente, as de base microeletrônica e de comunicação, estimuladas pelas múltiplas possibilidades oferecidas pela *Internet* e pela rede mundial de computadores que reduzem drasticamente o tempo e o espaço entre diferentes culturas. Por meio do correio eletrônico, pessoas de todo o mundo comunicam-se com extrema rapidez. O aparecimento de *chats* ou "bate-papos"

permite o contato simultâneo entre várias pessoas. Por meio da *Web*, a obtenção de informações tornou-se veloz e democrática, posto que o acesso a documentos textuais, gráficos, fotografias, sons e vídeos são indistintamente disponibilizados.

É importante lembrar que as novas tecnologias de comunicação e de informação, por si só, não constituem a única explicação plausível para o novo momento da EaD, em que a comunicação interativa configura uma de suas principais características. Contudo, é inegável que estas estão propiciando uma revisão da concepção de ensino a distância, ainda que possam permanecer as formas tradicionais de EaD.

Como o professor não está presente em muitos dos momentos em que o aluno aprende, a necessidade de estudar sozinho traz à tona a questão da aprendizagem autônoma³ (KEMBER, 1994). Muito mais marcante que a avaliação feita pelo professor, que confere grau ao desempenho demonstrado pelo aluno, a maior responsabilidade neste tipo de educação é do aluno (OLIVER; REEVES, 1996)

Sendo assim, existe uma falta de percepção dos alunos sobre a carga de trabalho e responsabilidades nos cursos a distância, principalmente na graduação, em função do longo prazo do curso. Alguns alunos acreditam que, por ser um curso a distância, terá menos trabalho, porém, o que ocorre em geral, é o contrário, em razão das dificuldades de se estudar sozinho.

A modalidade de educação a distância exige mais participação e comprometimento do aluno e também do professor. O *feedback* do professor sobre o desenvolvimento dos alunos é crucial, porém, também o aluno deve dar o retorno ao professor e à equipe de coordenação do programa sobre o formato do curso, avaliações, prazos, o funcionamento da secretaria e outros aspectos da organização geral.

Isto posto, uma preocupação importante em cursos a distância deve ser com a implementação de mudanças nos papéis de professores e alunos de acordo com as novas tendências pedagógicas, as quais centralizam o processo no

³ O conceito de aprendizagem autônoma é recorrente na literatura sobre EAD (VALENTE, 2002) e refere-se ao conjunto de habilidades que o aluno/aprendiz deve ter para estudar sozinho, como a disciplina, dedicação e auto - estudo. Habilidades que deveriam estar pressupostas também para a aprendizagem no presencial.

aluno, tornando-o agente ativo no seu processo de aprendizagem e incentivam a colaboração não somente entre professor e aluno, mas também entre os próprios alunos.

Entretanto, em experiências vivenciadas a distância, esta condição não tem se manifestado adequadamente. O curso é alimentado pelo professor que fornece o material didático e atividades, participa de listas de discussão e comenta a produção dos alunos. Além disso, em caso de dúvidas, estas ainda são, em grande parte, remetidas aos professores e pouco compartilhadas com a turma.

Considerando este processo, as tecnologias de ensino mais eficazes no ensino a distância serão aquelas que oferecerem melhor comunicação e que possibilitarem a aprendizagem. Todo o possível deve ser feito para trazer de volta a conexão entre o professor e o aluno de uma forma semelhante à da sala de aula.

Em EaD, a tecnologia empregada é um aspecto importante, mas não deve ser a sua principal finalidade. Mais importante que isso é definir qual o seu objetivo – se é a formação ou a informação dos sujeitos. Para ambientes que primam pela formação, é preciso desenvolver situações do Estar junto virtual, (VALENTE, 2002) que propiciem a troca de idéias e reflexões. Ou seja, a Interação⁴ torna-se elemento fundamental. Portanto, para que tenhamos qualidade nestas ações, o foco deve estar no aluno.

É necessário disponibilizar os conteúdos, levando em consideração o estágio de conhecimento autônomo⁵ em que o sujeito se encontre, os seus diferentes estilos de aprendizagem e as diferentes dimensões que implicam a definição de uma estratégia para a aprendizagem significativa construtiva (VALENTE, 2002).

A proposta do curso deve considerar os diferentes estilos de aprendizagem característicos dos usuários, sujeitos do curso, sendo necessário conhecer um pouco mais sobre seu estilo de aprendizagem e sobre a forma de apresentação

⁴ Consideramos como Interação a troca de informações e experiências que se realiza entre pessoas. No caso dos ambientes virtuais a Interação é realizada por meio das ferramentas síncronas e assíncronas de comunicação.

⁵ O conhecimento autônomo é aqui entendido como a capacidade do indivíduo de caminhar sozinho, inclui competência conteudística e habilidades práticas para a realização de projetos.

dos conteúdos com a qual estes se sintam mais motivados a aprender, envolvendo-os com a proposta do curso (STORELLI, 2006).

Estes critérios devem fazer parte da elaboração dos conteúdos a serem disponibilizados, pois procedimentos podem colaborar na avaliação do potencial teórico de proximidade a ser percebida pelos participantes no momento da execução da atividade.

Além disso, Valente (1999) destaca que dentre os vários papéis do professor, neste cenário, está o de incentivar a formação de novas relações sociais entre os participantes que podem se desenvolver por meio da interação que ocorre nas atividades propostas; no compartilhamento de dúvidas e soluções, bem como pela comunicação informal.

Espera-se, portanto, a criação de uma comunidade em que todos se sintam parte e, dessa forma, tenham satisfação e o sentimento de comprometimento com o processo de aprendizagem do grupo como um todo (SILVA; SILVA, 2006).

Acredita-se que, as possibilidades advindas do acompanhamento e monitoramento das atividades a distância podem subsidiar mudanças significativas não somente de forma/apresentação, mas também de conteúdo, inclusive nas ações que forem propostas para o presencial, reiterando que é possível a convergência e a complementaridade da educação nos dois ambientes, quando o objetivo é aumentar o seu potencial de proximidade.

Para concluir, pode-se dizer que, conforme referenciado por Law (2004), a qualidade não é um conjunto fixo de elementos, mas uma garantia de bom desempenho que ajuda pessoas diferentes a produzir realidades com significados diferentes, articulando-as aos objetivos que se pretende alcançar. Ainda nesse sentido, de acordo com Knight (2006), o que é importante fazer em cursos a distância e no ensino formal, de maneira geral, é dar condições de aprendizado para que o aluno crie o que é relevante para ele naquele momento.

O conceito de qualidade assim é determinado pela busca do aluno, no sentido de fornecer-lhes serviço e apoio suficientes para que este tenha condições de “personalizar” o mundo para aprender, apoiando-se assim nos conteúdos construídos de forma colaborativa.

REFERÊNCIAS

- ALVES, J. R.M. **Educação a Distância e as Novas Tecnologias de Informação e Aprendizagem**. 1994. Disponível em: <http://www.engenheiro2001.org.br/programas/980201a1.htm>. Acesso em: 21/08/2005
- BEZERRA, R. M. **Acompanhamento e Visualização da Interatividade em Educação a Distância Baseada na Internet**. Dissertação de Mestrado. Escola Politécnica da Universidade de São Paulo: São Paulo, 2002.
- CASTRO NEVES, C. M. de. Critérios de Qualidade para a Educação a Distância. In: **Tecnologia Educacional – ABT**: Rio de Janeiro – vol. 26, no. 141, abr/jun, 1998.
- CASTRO NEVES, C. M. de. Critérios de Qualidade para a Educação a Distância. In: **Tecnologia Educacional – ABT**: Rio de Janeiro – vol. 26, no. 141, abr/jun, 1998.
- IHEP & NEA & BLACKBOARD. **Quality on the line: benchmarks for success in Internet-based distance education**. Disponível em: <http://www.ihep.org/Pubs/PDF/Quality.pdf>. Acesso em: 24/11/2005.
- JONASSEN, David. O uso das novas tecnologias na educação a distância e a aprendizagem construtivista. In: **Revista Em aberto sobre Educação a Distância**. INEP/MEC, v. 16, n, 70, abr/jun.1996.
- KNIGHT, P. **Quality, enhancement and online distance education courses and programmes**. In: 22nd World Conference on Distance Education. Rio de Janeiro: 03 a 06 de setembro, 2006. Disponível em: www.icde22.org.br. Acesso em: 22/09/2006.
- LITTO, F. M ; MARTHOS, M. B. (Org.). **Distance Learning in Brazil: Best Practices**. SP: Pearson Prentice Hall, 2006.
- MEC/SEED. Ministério da Educação /Secretaria de ensino a distância. 1998. **Indicações de Qualidade para cursos a distância**. Última atualização em 2002. Disponível em: <http://mec.gov.br>. Acesso em: 08/10/2006.
- OLIVER, Ron; REEVES, Thomas C. Dimensions of Effective Interactive Learning With Telematics for Distance Education. **ETR&D**. vol. 44, No. 4, 1996, pp. 45-56 issn 1042-1629.
- REIS, E. M.; CORDEIRO DE PAULA. **Ambiente construtivista de aprendizagem a distância na Internet**: Planejamento e Arquitetura inicial. (2002) Disponível em: www.abed.org.br/publique. Acesso em: 12/09/2006.
- ROMISZOWSKI, A. **A Methodology for Case-Study in Virtual Groups**. School of Education, Syracuse University, USA. (2004) Disponível em: www.abed.org.br/publique. Acesso em: 12/06/2006.
- SILVA, M. R.C. **Comunidades Virtuais de Aprendizagem**: Análise das Relações Causais dos Constructos Definidores das Potencialidades Pedagógicas por meio da Modelagem de Equações Estruturais. Dissertação de Mestrado. FE – Unicamp, Campinas/SP, 2006.
- STORELLI, A. **Interactive and individual learning objects used to adapt teaching plans to students characteristics and to reduce transactional distance**. IN: 22nd Word Conference on distance education. Rio de Janeiro: 03 a 06 de setembro de 2006. Disponível em: www.icde22.org.br. Acesso em: 18/09/2006.
- TORI, R. **A distância que aproxima**. (2002). Congresso ABED 2003. Disponível em: <http://www.abed.org.br/publique/cgi/cgilua.exe> Acesso em: 21/09/2006.
- VALENTE, J.A. (org). **O computador na sociedade do conhecimento**. UNICAMP/ NIED: Campinas, 1999.