
A SEGUNDA GERAÇÃO DA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE CURSOS A DISTÂNCIA E OS ATRIBUTOS DO SABER FAZER

Gianna Oliveira Bogossian Roque¹

Marcus Vinícius de Araújo Fonseca²

Gilda Helena Bernardino de Campos³

Resumo

O crescimento acelerado da oferta de cursos superiores na modalidade a distância, nos últimos anos, impõe a necessidade de se repensar os critérios e os indicadores de qualidade a serem utilizados na sua avaliação. Nesse cenário de mudanças econômicas, sociais, culturais e tecnológicas que se faz presente é imperioso que tais indicadores estejam em consonância com os Projetos Político-Pedagógicos das Instituições de Ensino Superior, porém alinhados ao chamado Ambiente 21. Este artigo propõe dimensões para verificação da qualidade que remetem para a consistência da formação do indivíduo, o que envolve aspectos relacionados à infraestrutura dos cursos, mas, sobretudo, critérios que apontem para a aplicabilidade dos conhecimentos adquiridos pelo corpo discente, uma vez que não é a informação que gera a inovação, e sim o conhecimento construído a partir dela. Para isso, o processo de desenvolvimento de cursos na modalidade a distância que contempla as fases de concepção, planejamento, produção, mediação e avaliação precisa ser revisto. A estratégia usada por tais cursos, seus sistemas de atividades e interfaces e ações têm, por obrigação, o olhar para a sociedade, o pensar pela perspectiva da instituição de ensino e o sentir pelo viés do indivíduo.

Palavras-chave: *Educação a Distância. Qualidade. Inovação. Conhecimento. Planejamento.*

INTRODUÇÃO

O termo “apagão de mão de obra” vem sendo utilizado para sinalizar a carência de profissionais qualificados e preparados para as novas demandas do mercado de trabalho. Esta questão coloca em xeque as competências e as habilidades desenvolvidas nos cursos de ensino superior e técnico ofertados, e traz à tona

reflexões sobre sua qualidade, já que são, na grande maioria, os responsáveis pela formação do cidadão para o mercado de trabalho.

Sabe-se que a vantagem competitiva de um país depende principalmente da qualidade da formação de seus cidadãos. É notório, também, que o Brasil possui menos de 12% dos jovens entre 18 e 24 anos inseridos em um curso de nível superior, índice este menor que outros países da América Latina. A meta do Governo – segundo o Plano Nacional de Educação (PNE) –, para o ano de 2011, era que 30% dos jovens dessa faixa etária estivessem matriculados em algum curso de nível superior (BRASIL, 2001).

Nesse cenário, a Educação a Distância (EAD) tem sido apontada como uma alternativa para a oferta de cursos superiores, com qualidade, a um número grande de indivíduos que buscam não só a inserção no mercado de trabalho mas, sobretudo, o aperfeiçoamento da sua formação inicial. Tanto o governo brasileiro como a iniciativa privada têm feito investimentos nos cursos superiores oferecidos na modalidade a distância, aumentando, da mesma forma, o número de vagas e de cursos oferecidos.

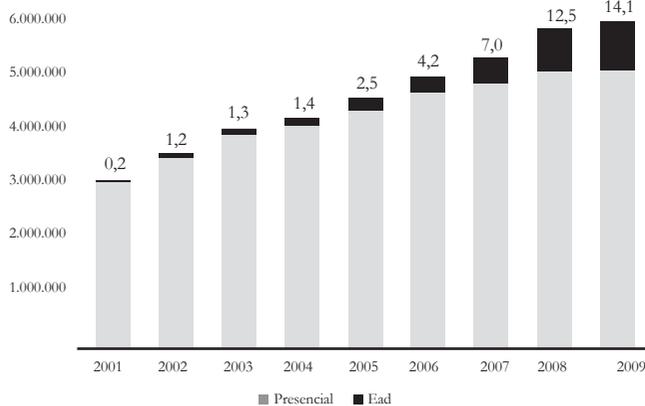
¹ *Doutoranda em Engenharia de Produção pela COPPE/UFRJ, Mestre em Informática pelo IM/NCE/UFRJ, Graduada em Engenharia Civil pela UERJ, Especialista em Análise, Projetos e Gerência de Sistemas pela PUC-Rio. Coordenadora de Avaliação e Acompanhamento da Central de Educação a Distância – PUC-Rio. E-mail: gianna@ceead.puc-rio.br*

² *Doutor em Engenharia pela Escola Politécnica da USP, Mestre em Ciências na COPPE/UFRJ, Graduado em Engenharia Química, Professor e pesquisador do Instituto de Química da UFRJ e do Programa de Engenharia de Produção da COPPE/UFRJ. E-mail: vfonseca@pep.ufrj.br*

³ *Doutora em Engenharia de Produção pela COPPE/UFRJ, Mestre em Educação pela UFRJ, Graduada em Pedagogia pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Professora assistente do Departamento de Educação da PUC-Rio. Coordenadora da Central de Educação a Distância – PUC-Rio. E-mail: gilda@ceead.puc-rio.br*

Recebido para publicação em: 09.02.2012.

Segundo o Censo de Educação Superior 2009 (INEP, 2010), os cursos de graduação daquele ano tiveram um aumento de 13% em relação a 2008, sendo que os na modalidade a distância aumentaram 30,4% – enquanto os presenciais, 12,5% (Gráfico 1).



Fonte: INEP (2010)

Gráfico 1 – Evolução do número de matrículas de graduação por modalidade de ensino.

A questão que se apresenta é como definir indicadores para a avaliação da qualidade da formação dos indivíduos frente às mudanças econômicas, sociais, culturais e tecnológicas que vêm se estabelecendo na sociedade do conhecimento, uma vez que os programas de cursos superiores não podem estar à margem de tais transformações. Esses indicadores devem estar em consonância com os Projetos Político-Pedagógicos da IES, porém alinhados ao chamado Ambiente 21. Segundo Fonseca (2006), no Ambiente 21 é a habilidade dos sujeitos em inovar que promove o sucesso das instituições.

A avaliação da qualidade da educação do ensino superior, na modalidade a distância e nesse novo cenário, é a proposta deste artigo.

O CONHECIMENTO E A INOVAÇÃO NO PROCESSO PRODUTIVO

As transformações – no âmbito da economia e dos processos produtivos – são percebidas em algumas tendências



no Ambiente 21 é a habilidade dos sujeitos em inovar que promove o sucesso das instituições.

socioeconômicas que têm causado reflexos na Educação. Entre elas: o uso cada vez mais frequente das TICs, sobretudo a Internet; a modificação do comportamento dos indivíduos e sua relação com o mundo e com sua vida social e profissional; o requerimento, pelo mercado de trabalho em um mundo globalizado, de profissionais com novas competências e habilidades – flexibilidade, disposição para mudanças e tomada de decisão. Essas competências são hoje consideradas essenciais ao exercício pleno da cidadania.

A produção do novo aparece como questão essencial para a ciência econômica na medida em que implica a inserção do aleatório, da incerteza e do desequilíbrio no cerne da atividade produtiva. A invenção e a inovação ascendem à posição de elementos fundamentais para o sucesso econômico de empresas, sistemas produtivos, regiões e países, implicando novas demandas para as políticas públicas (COCCO; GALVÃO; SILVA, 2003, p. 11).

A necessidade de se manter no mercado leva indivíduos a buscarem cada vez mais uma constante atualização dos seus conhecimentos, gerando reflexos na educação e, particularmente, na Educação Superior.

A educação superior contribui simultaneamente para: a) o desenvolvimento econômico, cultural e social; b) a promoção de valores e de ética compartilhados, que constituem o fundamento da coesão social e da construção de uma nação; e c) o progresso da carreira pessoal e do desenvolvimento dos indivíduos. Serve, portanto, tanto aos indivíduos, que têm o direito de acessá-la, na base do seu mérito, como à sociedade em conjunto, mediante seu papel crescente como fator do desenvolvimento sustentável (UNESCO, 2003, p. 116).

Com o crescimento da oferta de cursos superiores, sobretudo aqueles na modalidade a distância, e a importância da inovação para a economia, faz-se necessário refletir sobre que conhecimentos estão sendo construídos pelos alunos nos programas de educação superior a distância, uma vez que não é a informação que gera a inovação, mas sim o conhecimento construído a partir dela. Nesse sentido, é importante reconhecer que é indispensável saber separar a informação daquilo em que ela está atrelada. É dessa forma que se constrói o conhecimento novo, que remete à inovação.

Para Guile (2008), a pressão das universidades na adequação dos currículos à economia do conhecimento leva a um *dilema pedagógico*.

Os alunos oscilam entre ter de concentrar sua atenção em especificações de programas claramente definidas com base nas disciplinas do conhecimento ou dividir sua atenção em inúmeras aptidões, a fim de se envolver e responder às formas heterogêneas de conhecimento atualmente aceitas no ensino superior (GUILLE, 2008, p. 632).

Em relação às distintas percepções sobre o conceito de conhecimento, Guile (2008) traz ao lume as ideias de diferentes autores, entre eles Bell (1974 *apud* GUILLE, 2008), que enfatiza a importância do conhecimento teórico nas sociedades industriais como principal fator da produção. Já Castells (1996 *apud* GUILLE, 2008) foca a questão do conhecimento “global” e “em rede”, concentrando-se no impacto do uso das tecnologias na

• • •

*o conhecimento, associado à
imaginação, constitui o principal
fator de produção no novo sistema de
criação de riqueza*

• • •

sociedade do conhecimento. Gibbons *et al.* (1994 *apud* GUILLE, 2008) e Nonaka e Takeuchi (1995 *apud* GUILLE, 2008) entendem que é o conhecimento tácito, e não o codificado, que fornece às empresas as capacidades particulares que lhes atribuiriam vantagem competitiva na economia global.

Para Fonseca (2006), o conhecimento, associado à imaginação, constitui o principal fator de produção no novo sistema de criação de riqueza, e afirma:

A revolução de conhecimento que vem sendo testemunhada por nossa Sociedade, depois de promover profundas mudanças econômicas, técnicas e sociais, está forçando as empresas a operar de maneiras radicalmente novas e continuamente variadas.

Ainda segundo Fonseca (2006), tanto o conhecimento como a informação dizem respeito ao significado, porém o primeiro, ao contrário da segunda, é função de uma atitude, perspectiva ou intenção e está relacionado à ação.

A informação e o conhecimento, considerados como produtos econômicos, são hoje mais importantes que qualquer outro produto da Era Industrial. É fundamental visualizar como o conhecimento e seus ativos operam e se manifestam, para que se possa entender a relação entre informação, conhecimento, tecnologia, mercado, inovação e competitividade.

Guile (2008) sinaliza para as implicações dessas questões na educação, sobretudo nas políticas e práticas educacionais, e alerta para a necessidade de uma adequação dos currículos das universidades, uma vez que o ensino superior é visto como o foco da economia do conhecimento. Esse ajuste se baseia nas diferentes concepções do conhecimento incorporadas à política educacional: a tradicional, a utilitária e a pós-moderna (GUILLE, 2008, p. 631)

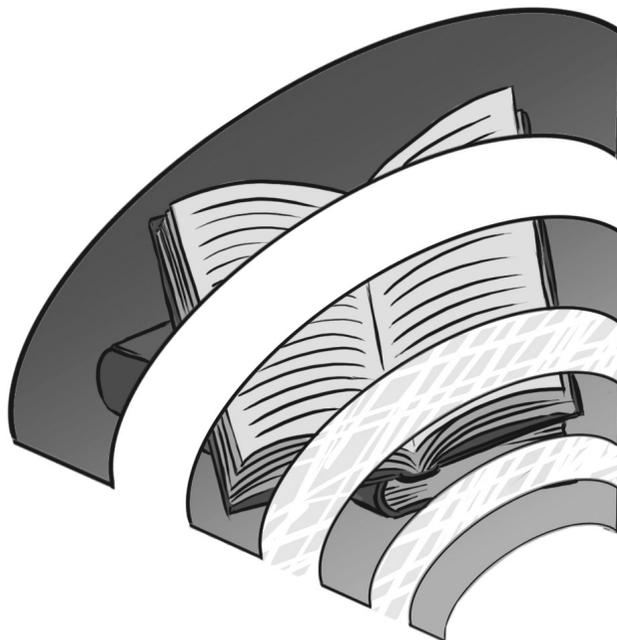
- Concepção tradicional – baseada nos conhecimentos científico e literário que integram um *corpus* de conhecimentos fundamentais e que devem fazer parte do currículo a ser transmitido pelas universidades. Apoia-se, também, na percepção de que as disciplinas e o método científico constituem a única base para a realização de pesquisas.
- Concepção utilitária – concebe o conhecimento como meio para um fim. O currículo universitário é considerado como uma contribuição à realização da *forma de sociedade* particular desejada pelos formuladores de políticas, ao passo que a pesquisa é vista como amparo ao crescimento da industrialização.

- Concepção pós-moderna – baseia-se na ideia de que o mundo e o conhecimento são sempre um produto de diferentes pontos de vista ideológicos. Para os pós-modernos, qualquer currículo baseado nas concepções tradicionais e utilitárias se fundamenta em pressupostos essencialmente arbitrários sobre conhecimento e cultura.

Essas questões, que refletem a dicotomia entre formar para a vida e formar para o mercado – e que estão relacionadas à empregabilidade –, instigam pesquisadores, preocupados com a qualidade da educação, a debater sobre as mudanças econômicas, tecnológicas, sociais e culturais pelas quais têm passado a sociedade.

Para Bernheim e Chauí (2008), empregabilidade diz respeito à capacidade e à flexibilidade do indivíduo em responder às necessidades dos setores da sociedade, além de a sua formação estar vinculada à pertinência da educação superior, que precisa ser adequada à natureza mutável do mundo do trabalho. O paradoxo entre a qualificação educacional, como estratégia de desenvolvimento de uma nação, e sua capacidade de absorção no mercado corresponde a uma importante controvérsia.

A discussão que se apresenta, portanto, é definir indicadores de qualidade de cursos superiores, de forma a promover o atendimento do corpo discente no que se refere às condições adequadas para a construção, a gestão e a transferência do conhecimento em cada um dos cursos. Não se trata de formar profissionais para o mercado sob uma visão estritamente neoliberal – nem de transformar a educação em uma *commodity* ou um modelo de negócio. Deseja-se formar o indivíduo para a vida e para a sua realização pessoal, levando-se em consideração as demandas da Sociedade.



■■■■■

Com o crescimento acelerado da oferta de recursos na modalidade a distância, percebe-se uma preocupação cada vez maior com a questão da qualidade

● ● ●

QUALIDADE E EDUCAÇÃO: OS DOIS LADOS DA MESMA MOEDA

Com o crescimento acelerado da oferta de cursos na modalidade a distância, percebe-se uma preocupação cada vez maior com a questão da qualidade, que é responsável pelos estudos e definições de critérios e indicadores. Estes últimos buscam a adoção de práticas voltadas para o aprimoramento dos cursos que, por sua vez, são verificadas por meio das avaliações.

De maneira geral, entende-se a avaliação como um mecanismo de retroalimentação que se inicia com o planejamento estratégico do curso, com a subsequente tomada de decisão sobre os dispositivos didáticos e avaliativos. Sua conclusão ocorre com a análise final da trajetória e as possíveis correções de rumo. Desse modo, é fundamental que a instituição tenha claro quais são seus valores, missão, visão e objetivos institucionais, de forma a elencar seus indicadores de qualidade e perseguir-los no processo avaliativo, uma vez que cultura é uma soma de três parcelas: recursos, processos e valores.

Ao trabalhar com o planejamento e a produção de cursos em EAD, é preciso considerar dois loci de avaliação: o do curso e o do aprendiz. Tanto a avaliação do curso como a da aprendizagem estão fundamentadas por pressupostos teóricos e filosóficos que subjazem o entendimento de ensino-aprendizagem e de conhecimento, além de estarem comprometidas com a garantia do “controle de qualidade” do processo de desenvolvimento de todas as etapas do curso.

Non há como chegar à qualidade sem educação, bem como não será educação aquela que não se destinar a formar o sujeito histórico crítico e criativo. (DEMO, 2007, p. 16)

Para Demo (2007) existem dois tipos de qualidade: a formal e a política. A primeira consiste na habilidade de manejar instrumentos, formas, técnicas, procedimentos diante dos desafios do desenvolvimento e é traduzida como a arte de descobrir. Já a qualidade política consiste na participação do indivíduo, relacionando-se a fins, valores e conteúdos. Está

relacionada à competência do indivíduo em termos de se fazer e de fazer história.

Desse modo, para o autor a qualidade formal seria o meio, enquanto a política seria o fim, ressaltando que as duas se completam em um único conceito de qualidade.

O desafio de democratizar a universidade pode ser equívoco charmoso quando implica abaixar exigências formais, para que a mediocridade também aí se aloje (DEMO, 2007, p.71).

Para Martínez (2010), o conceito de qualidade está relacionado a dois enfoques: o moderno e o pós-moderno. O primeiro diz respeito à ordem, à padronização e à certeza. Tem um caráter de objetividade e quantificação, e sua verificação é técnica e não política. Já o enfoque pós-moderno está relacionado às incertezas, à multiplicidade de verdades, a conceitos históricos variados. A verificação da qualidade, nesse caso, é um processo dialógico tal que o bom e o melhor não são universais, são contextualizados.

Percebe-se, portanto, que o termo *qualidade* é polissêmico e seus diferentes significados variam de acordo com o meio no qual é aplicado, ou sobre qual produto está referenciado, ou qual o ambiente que está sendo focado.

REFLETINDO SOBRE INDICADORES DE QUALIDADE

No que diz respeito, especificamente, à educação a distância verifica-se uma tendência a privilegiar alguns indicadores de qualidade, sobretudo a formação dos tutores; a infraestrutura da instituição de ensino superior; a qualidade do material didático; e a obrigatoriedade de encontros presenciais.

Para o Ministério da Educação (MEC), um projeto de curso superior na modalidade a distância deve possuir um forte compromisso institucional, a fim de garantir o processo de formação que contemple a dimensão técnico-científica, para o mundo do trabalho, e a dimensão política, para a formação do cidadão.

O documento *Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância* (BRASIL, 2007) evidencia que, para dar conta dessas dimensões, devem estar integralmente expressos no Projeto Político-Pedagógico de um curso na modalidade a distância os seguintes tópicos principais:

- concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem;
- sistemas de comunicação;
- material didático;
- avaliação;
- equipe multidisciplinar;
- infraestrutura de apoio;
- gestão acadêmico-administrativa;
- sustentabilidade financeira.

A partir desses tópicos, no entanto, não é possível definir indicadores de qualidade que permitam verificar se os programas promovem ou não inovações que sejam percebidas pelo corpo discente e que ocasionem transformações nas suas vidas profissionais e pessoais.

Desse modo, faz todo sentido buscar outros indicadores, além daqueles relacionados à infraestrutura e à gestão dos cursos, que sinalizem um conjunto de ações e atividades necessárias à garantia da qualidade dos cursos.

É preciso incluir outras dimensões que remetam à consistência da formação do indivíduo, como:

- construção de conhecimento não apenas disciplinar, mas, sobretudo, contextualizado com a prática;
- relevância e pertinência do conhecimento, das competências e das habilidades adquiridas com a realidade da sociedade atual;
- uso eficiente da tecnologia, e não apenas de forma instrumental.

A Consistência da Formação está relacionada a dois fatores: Confiabilidade e Aplicabilidade. Cada um deles, por sua vez, é subdividido em duas dimensões: Confiabilidade – segurança e credibilidade; Aplicabilidade – pertinência e relevância.

O fator *confiabilidade* avalia a capacidade da instituição em prestar o serviço de forma correta, segura e cuidadosa. Além disso, pesquisa o grau de confiança dos alunos no curso oferecido. Esse fator está relacionado às questões de infraestrutura, e evidencia as dimensões avaliadas pelos Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância determinados pelo MEC, que indicam estratégias de operacionalização dos cursos.

O fator confiabilidade avalia a capacidade da instituição em prestar o serviço de forma correta, segura e cuidadosa



Já o fator *aplicabilidade* diz respeito à aplicação, pelo corpo discente, dos conhecimentos adquiridos ao longo do curso na sua vida social e profissional e evidencia a necessidade de inovar e agregar valor aos processos educacionais. Esse fator possui as seguintes dimensões avaliativas:

- **Coerência entre conhecimento teórico e prático** – Construção de conhecimento não apenas disciplinar, mas sobretudo contextualizado com a prática.
- **Relevância social do conhecimento** – Diz respeito à importância e à construção do conhecimento científico e socialmente relevante para a formação de sujeitos ética e tecnicamente competentes. Inclui: relevância social da produção científica; valor dos conhecimentos produzidos para a sociedade e os efeitos causados no desenvolvimento social e econômico das populações para as quais são gerados.

- **Pertinência** – Diz respeito à apropriação do conhecimento, aos valores sociais por ele produzidos, selecionados e transmitidos, em cumprimento das expectativas da sociedade que se pretende construir.
- **Formação humana integral** – Compreende as dimensões técnicas, éticas, estéticas e políticas que constituem a realidade do ser humano em seus processos de vida pessoal e social. Esse indicador se reflete na empregabilidade do indivíduo.
- **Fluência Tecnológica** – Está relacionada não só ao conhecimento das TICs, mas à habilidade na criação e na busca semântica da informação e à questão da autoria. Inclui as seguintes dimensões:
- **Reflexão crítica do uso da tecnologia** – Preparar alunos, cidadãos e uma força de trabalho capazes de utilizar as novas tecnologias para apoiar seu desenvolvimento social e melhorar sua produtividade.
- **Criação em rede** – Apoiar os alunos no desenvolvimento das habilidades de criação do conhecimento e do aprendizado contínuo e reflexivo, e na elaboração de comunidades de conhecimento com base nas TICs.
- **Busca semântica** – Utilizar criticamente os recursos de rede.
- **Autoria** – Oferecer uma formação que não só promova o acesso às tecnologias de informação e comunicação, mas sobretudo aos *softwares* que potencializem a autoria e a habilidade de construir ambientes virtuais, como *blogs*, *wikis*, *softwares* livres, entre outros.

Além das questões da infraestrutura relacionadas ao fator *confiabilidade*, é fundamental avaliar um curso superior também em função da adequação dos conhecimentos adquiridos pelos egressos e sua efetiva aplicação na vida profissional, à luz da complexidade do mundo no qual se vive.

[...] o ensino superior torna-se um processo de implantar nos alunos pelo menos os mecanismos de apoio e as capacidades criativas da melhor forma. Na verdade, o que importa é continuar e, de preferência, “agregar valor” ao mundo (BARNETT, 2005. p. 102).

PLANEJAMENTO DE PROJETOS DE EAD

Com a preocupação na qualidade – e entendendo esse quesito na perspectiva da *consistência da formação* – é necessário pensar um modelo pedagógico coerente, que atenda às demandas da Sociedade e do corpo discente no que se refere à criação de condições que promovam a construção do conhecimento.

O processo de desenvolvimento de cursos na modalidade a distância compreende algumas etapas, tendo, porém, como foco uma intencionalidade pedagógica que remete para a qualidade desejada. Entre as etapas de desenvolvimento estão a *concepção*, o *planejamento*, a *produção*, a *mediação* e a *avaliação*.

A *concepção* de um curso envolve a identificação dos objetivos e das diretrizes do projeto a serem desenvolvidas. Andriole (*apud* CAMPOS; ROQUE; AMARAL, 2007) propõe um método baseado na premissa de que sem requisitos muito bem especificados, sem definições e um *design* acurado dos cursos não há

como desenvolver e nem proceder a futuras avaliações. Essas condições precisam ser explicitadas a partir da intencionalidade e da funcionalidade do curso. A análise do requisito de intencionalidade procura identificar as razões pelas quais um curso é oferecido, buscando-se conhecer o público-alvo, uma vez que o foco do curso deve ser sempre o aluno. Essa exigência vai justificar o tempo despendido, o investimento necessário, como os objetivos vão ser alcançados e a garantia da implementação em tempo hábil. Já a funcionalidade aponta para todos os dados que serão necessários para o *design* didático do curso. Portanto, a funcionalidade vai referir-se aos objetivos do curso, competências a serem desenvolvidas pelo corpo discente, formas de interação, estratégias pedagógicas, entre outros.

Na fase de *planejamento* é preciso definir uma estratégia, baseada na missão e na visão da instituição, que aponte para as ações a serem realizadas na fase de produção dos cursos.

Na era da globalização, do digital e da Internet, a estratégia continua mais importante que nunca: sobrevive quem tem melhor estratégia, sejam empresas ou pessoas. [...] toda estratégia deve estar disciplinada, centrada na idéia de valor. Valor traduz o que você está disposto a pagar por algo. Tem a ver com percepção. Portanto, é uma noção que incorpora subjetividade e que envolve muitas dimensões (FONSECA, 2003, p. 2).

A estratégia deve perseguir a qualidade do curso, qualidade essa voltada para a consistência da formação, que contempla os fatores *confiabilidade* – no curso e na instituição – e *aplicabilidade* dos conhecimentos adquiridos pelos alunos. Esse foco deve nortear o processo de desenvolvimento do Sistema de Atividades – voltado para dentro da instituição e que dará respaldo à estratégia –, do Sistema de Interface, que traduz para fora da instituição os objetivos e metas definidos, e das Ações, que buscam o atendimento das demandas dos alunos (Figura 1).



Fonte: Fonseca (2003, p. 9).

Figura 1 – Estratégias, Sistema de Atividades, Sistema de Interface, Ação.

Os produtos e serviços a serem desenvolvidos e que dão suporte ao curso integram o Sistema de Atividades. Este

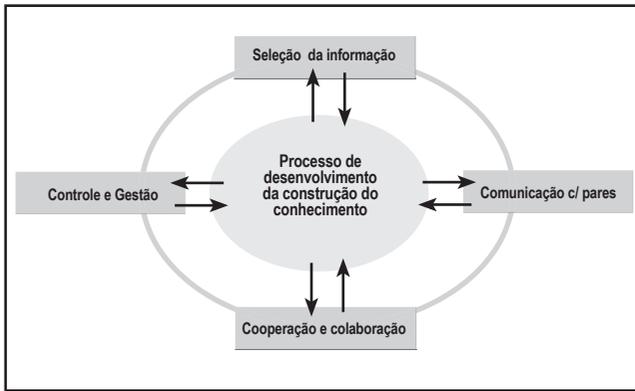
compreende a *fase de produção*, em que devem ser observados os indicadores de qualidade que remetam para a consistência da formação, sobretudo o fator *confiabilidade*. Os produtos e serviços compreendem: elaboração do material didático; estruturação de um serviço permanente de apoio ao aluno, tanto virtual como presencial – por meio da infraestrutura nos polos; garantia de acessibilidade; desenvolvimento de um sistema de avaliação, tanto do curso como da aprendizagem, e de um sistema de gestão acadêmico-administrativa; atuação competente do corpo docente, composto pelos mediadores pedagógicos, tutores presenciais e professores conteudistas, entre outros. Importante ressaltar que tanto os produtos como os serviços a serem desenvolvidos devem ser pensados e analisados segundo os valores do cliente (FONSECA, 2003), no caso dos cursos a distância, o corpo discente.

O grande desafio para a equipe de desenvolvimento de cursos a distância está em elaborar interfaces diferenciadas, que possam ser representadas por meio da web



O Sistema de Interface, que explicita os objetivos e metas definidos na estratégia, também é idealizado na *fase de produção* do curso. Esse sistema deve, da mesma forma, atender aos critérios de qualidade que compõem o fator *confiabilidade*. Nesse sistema se integram: o desenvolvimento de uma estrutura pedagógica diversificada, que abranja os diferentes estilos de aprendizagem; uma forte utilização da aprendizagem colaborativa; a garantia da interatividade, por meio de diferentes canais de comunicação, incluindo formas de interação formais e informais e a utilização de um ambiente virtual de aprendizagem; o uso efetivo das redes; o estímulo à formação de uma comunidade de prática. Em outras palavras, o sistema de interface deve estabelecer as estratégias educacionais, comunicacionais e tecnológicas do curso. O grande desafio para a equipe de desenvolvimento de cursos a distância está em elaborar interfaces diferenciadas, que possam ser representadas por meio da *web* e que atendam aos princípios pedagógicos e comunicacionais selecionados para a sua elaboração (Figura 2).

Finalmente, as Ações, que representam aquilo que o aluno vê, experimenta e aprende! Elas devem ser estabelecidas de forma a assegurar o atendimento à demanda dos alunos no que diz respeito às condições adequadas para a construção de



Fonte: Campos; Roque; Amaral (2007).

Figura 2 – Processo de desenvolvimento de curso.

conhecimento disciplinar e tácito, ou seja, contextualizado com a prática profissional. Essas ações, exercidas tanto pelo próprio corpo discente como por aqueles que realizam a mediação do curso, ou seja, os mediadores pedagógicos, devem garantir o atendimento aos indicadores de avaliação da qualidade do curso explicitados neste artigo, sobretudo aqueles relacionados ao fator *aplicabilidade*. Para isso, é necessário propor e desenvolver atividades para o curso que tragam situações-problema práticas; incentivar a pesquisa e a produção científica que sejam relevantes para a sociedade, levando em consideração que o conhecimento é um processo de movimento e mudança; criação de atividades que compreendam as dimensões técnicas, éticas e políticas, pois estas constituem a realidade do ser humano em seus processos de vida pessoal e social; propor atividades que desenvolvam competências gerais e específicas – entendendo competência como a capacidade de o indivíduo mobilizar recursos cognitivos (conhecimento, habilidade, atitude) em situações práticas da vida real; desenvolver atividades que promovam a fluência tecnológica, relacionada não só ao conhecimento das tecnologias de informação e comunicação, mas sobretudo à habilidade na criação e na busca semântica da informação, autoria, coautoria e o incentivo à construção do conhecimento produzido em rede.

• • •

necessário propor e desenvolver atividades para o curso que tragam situações-problema práticas; incentivar a pesquisa e a produção científica que sejam relevantes para a sociedade.

Nessa nova sociedade, ser uma empresa que se preocupa com a qualidade de seus processos, produtos, sistemas de atividades e de interface no desenvolvimento de suas ações significa ser uma empresa que tem na gestão do conhecimento e da inovação o elo de valor no Ambiente 21 (FONSECA, 2006, p. 52).

Fica, dessa forma, evidenciada a importância das fases de *mediação* e de *avaliação* no processo de desenvolvimento de cursos a distância. Estas devem visar ao bom andamento do curso e promover a segurança do corpo discente no seu processo de ensino-aprendizagem. Para isso, é fundamental que as instituições de ensino criem uma estrutura que atue de forma sistemática, contínua e formativa, em um processo permanente e incluyente, o que requer intervenções diferenciadas. Esse procedimento exige um grau de flexibilidade que possibilite ajustes necessários, a fim de atender às demandas do público-alvo. Perseguir a qualidade de cursos a distância, portanto, é um desafio em função da complexidade de atores envolvidos e da própria característica do curso, como a separação física entre o aluno, a instituição e o docente. É fundamental ter uma atenção constante a fim de minimizar e solucionar, com rapidez, desvios de percurso que possam comprometer a qualidade desejada.

Atender, acompanhar e informar, criar oportunidade de interação e/ou facilitar este processo entre o aluno e a instituição e/ou colegas e/ou professores, enfim, oferecer serviços de apoio aos alunos de maneira eficiente e organizada é uma questão fundamental. Este é o desafio com que se deparam as instituições de ensino que trabalham com EAD, as quais têm a tarefa de preparar alunos adultos, na maior parte das vezes inseridos no mercado de trabalho, com demandas claras e específicas (CAMPOS; ROQUE; AMARAL, 2007, 2007, p. 13).

CONCLUSÃO

Não é tarefa simples pensar e planejar um curso que atenda aos Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância do MEC, que se alinhe ao Projeto Político-Pedagógico, à missão e à visão das Instituições de Ensino Superior e que esteja engajado ao Ambiente 21, caracterizado pela aceleração das mudanças tecnológicas, das modificações de mercado e pela nova definição de valores.

É preciso, sim, pensar na infraestrutura que dá suporte ao curso; nos ambientes virtuais de aprendizagem que permitirão a comunicação e a interação entre os participantes do curso (aluno, professor, mediador pedagógico, coordenação); na formação do corpo docente, responsável pela elaboração do conteúdo do curso e pela mediação pedagógica; na qualidade do material didático do curso, que deve contemplar diversos recursos midiáticos; nas estratégias educacionais, comunicacionais e tecnológicas, que devem promover a construção do conhecimento em rede; na infraestrutura dos polos de apoio ao presencial em cursos de graduação a distância, que atendam aos alunos localmente, provendo-os com tutores presenciais, laboratórios, salas de aula e biblioteca. Mas é preciso, sobretudo, pensar na aplicabilidade dos conhecimentos adquiridos pelos alunos. É no contato com problemas e acontecimentos encontrados em situações reais

A excelência competitiva de qualquer curso na modalidade EAD está, portanto, irreversivelmente atrelada a esse trinômio: Sociedade, Organização, Indivíduo.

que o conhecimento se transforma. É preciso que o curso tenha como foco de seu sistema de interface e de ações recursos que permitam aos alunos desenvolverem o *saber fazer*.

Nesse sentido, a estratégia de um curso na modalidade EAD, seus sistemas de atividades e interfaces e ações têm por obrigação o olhar para a Sociedade, o pensar pela perspectiva da Organização de ensino e o sentir pelo viés do Indivíduo, que constituirá o capital humano e fará o “existir” dessa Sociedade. A excelência competitiva de qualquer curso na modalidade EAD está, portanto, irreversivelmente atrelada a esse trinômio: Sociedade, Organização, Indivíduo (MAGALHÃES, 2010).

Uma Sociedade, seus Indivíduos e suas Organizações (o conjunto SOI) devem buscar a excelência em suas atitudes, ações e atividades. Isso é Excelência Competitiva. Assim, uma avaliação de um curso na modalidade EAD deve ser estruturada com base em cinco dimensões – tecnologia, processos, pessoas, parcerias e mercado –, que espelham as resultantes do alinhamento da organização de ensino, quais sejam, conhecimento, empreendedorismo e inovação.

Nossa proposição busca reduzir significativamente a enorme distância que separa o destino de um curso na modalidade EAD ser competitivo do desejo de tornar-se excelente. A adoção, por parte de sociedades, organizações de ensino e indivíduos, da abordagem aqui proposta é uma demanda que impera. Por quê? Pela sua obviedade já seria suficiente. Pela sua oportunidade demonstraria inteligência. Pela sua necessidade faria justiça com o correto e com o portador de futuro.

REFERÊNCIAS

BARNETT, R. **A universidade em uma era de supercomplexidade**. Tradução: Aurea Dal Bó. São Paulo: Anhembi Morumbi, 2005.

BERNHEIM, C. T.; CHAUÍ, M. S. **Desafios da universidade na sociedade do conhecimento**: cinco anos depois da Conferência Mundial sobre Educação Superior. Brasília: UNESCO, 2008.

BRASIL. Ministério da Educação. **Plano nacional de educação**. Brasília, 2001.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação a Distância. **Referenciais de qualidade para educação superior a distância**. Brasília, ago. 2007. Disponível em <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>>. Acesso em: 29 ago. 2007.

CAMPOS, G. H. B.; ROQUE, G. O. B.; AMARAL, S. B. **Dialética da educação a distância**. Rio de Janeiro: Ed. PUC Rio, 2007.

COCCO, G.; GALVÃO, A. P.; SILVA, G. Introdução: conhecimento, inovação e redes de redes. In: COCCO, G.; GALVÃO, A. P.; SILVA, G. (Org.). **Capitalismo cognitivo**: trabalho, redes e inovação. Rio de Janeiro: DP&A, 2003. p. 11.

DEMO, P. **Educação e qualidade**. 11. ed. Campinas: Papirus, 2007. p. 16.



FONSECA, M. V. A. Inovação nas organizações: tema portador de futuro. Rio de Janeiro, 2006. 52 p. Apostila da disciplina Inovação nas Organizações do Programa de Engenharia da Produção da Coppe-UFRJ.

FONSECA, M. V. A. **O que é o cliente no ambiente 21?** Rio de Janeiro: Programa de Engenharia da Produção da Coppe-UFRJ, 2003. p. 2.

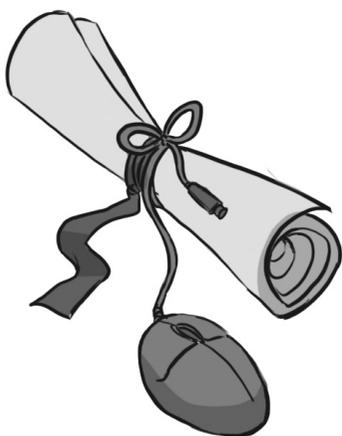
GUILLE, D. O que distingue a economia do conhecimento? Implicações para a educação. **Cadernos de Pesquisa**, Rio de Janeiro, v. 38, n. 135, p. 611-636, set./dez. 2008.

INEP. **Censo da educação superior de 2009**: resumo técnico. Brasília, 2010. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/download/superior/censo/2009/resumo_tecnico2009.pdf>. Acesso em: 21 jan. 2011.

MAGALHÃES, M. F. S. **Excelência competitiva**: a execução das estratégias nas empresas que visam durar. 2010. 270p. Tese (Doutorado em Ciências da Engenharia de Produção) – Coordenação de Pós-Graduação de Engenharia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2010.

MARTÍNEZ, P. J. F. La construcción de indicadores y evaluación de la calidad en centros educativos: seis experiencias en México. **Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación**, v. 8, n. 5, 2010. Disponível em <<http://www.rinace.net/reice/numeros/arts/vol8num5/art9.pdf>>. Acesso em: 12 fev. 2011.

UNESCO. **Educação superior**: reforma, mudanças e internacionalização. Brasília: SESU, 2003.



ABSTRACT

*Gianna Oliveira Bogossian Roque; Marcus Vinícius de Araújo Fonseca ; Gilda Helena Bernardino de Campos. **The second generation of quality evaluation in distance learning courses and the attributes of know-how***

The brisk increase in availability for higher education distance programmes in the past few years begets the need of rethinking their quality assessment criteria and indicators. In an environment of social, economical, cultural and technological change, it is crucial that such indicators are not only aligned with the political-pedagogical framework of higher education institutions, but also with the so-called Ambiente 21. This article presents suggestions for quality assessment related to the consistency of individual education and involving aspects of knowledge as acquired by learners, since it is not information that creates innovation, but the knowledge built from it. In order to achieve this, the process of developing distance learning programmes, which includes such steps as concept, planning, production, mediation and assessment, needs to be adjusted. The strategy used by such programmes and their activities systems, interfaces and actions has to consider our society, the perspective of the educational institution and the individual.

Keywords: *Distance Learning. Quality. Innovation. Knowledge. Planning.*

RESUMEN

*Gianna Oliveira Bogossian Roque; Marcus Vinícius de Araújo Fonseca; Gilda Helena Bernardino de Campos. **La segunda generación de la evaluación de la calidad de cursos a distancia y los atributos del saber hacer.***

El crecimiento acelerado de la oferta de cursos superiores en la modalidad a distancia, en los últimos años, impone la necesidad de repensar los criterios y los indicadores de calidad que son utilizados en su evaluación. En este escenario de cambios económicos, sociales, culturales y tecnológicos, que se hace presente, es imperioso que tales indicadores estén de acuerdo con los Proyectos Político y Pedagógicos de las instituciones de Educación Superior, sin embargo, alineados al llamado Ambiente 21. Este artículo propone dimensiones para la verificación de la calidad que remiten para la consistencia de la formación del individuo, lo que envuelve aspectos relacionados a la infraestructura de los cursos, pero sobretudo, criterios que apunten para la aplicabilidad de los conocimientos adquiridos por el cuerpo de estudiantes, una vez que no es la información que genera innovación pero el conocimiento construido a partir de ella. Para eso, el proceso de desarrollo de cursos en la modalidad a distancia que contempla las fases de concepción, planificación, producción, medición y evaluación, necesita ser revisito. La estrategia usada por tales cursos, sus sistemas de actividades e interfaces y acciones tiene, por obligación, el mirar para la sociedad, el pensar por la perspectiva de la institución de educación y el sentir por el rumbo del individuo.

Palabras clave: *Educación a Distancia. Calidad. Innovación. Conocimiento. Planificación.*