



## EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA: REFERENCIAIS DE QUALIDADE DO ENSINO SUPERIOR EAD

Thiago de Oliveira Pitaluga<sup>1</sup>  
Pontifícia Universidade Católica de Goiás

### RESUMO

O presente estudo buscou evidenciar os critérios de qualidade presentes nos cursos de Educação à Distância, observando as principais discussões teóricas que remetem ao tema. Assim, a relação construída entre professores, tutores e alunos configura uma proposta de ensino-aprendizagem mediada pelas tecnologias da informação e comunicação. Com a evolução destes atributos que se discute sobre referenciais de qualidade no ensino à distância e as avaliações que correspondem à qualidade da modalidade. Devido ao crescimento da oferta de cursos, as discussões sobre a qualidade e as diretrizes que devem ser consideradas ficam e evidência. O estudo aponta os indicadores de qualidade praticados na EaD e discute se estes são suficientes para alocar uma discussão que garanta a qualidade e desempenho do ensino à distância no Brasil.

**Palavras-chave:** Ensino à Distância, qualidade, avaliação, critérios.

### ABSTRACT

The present study sought to highlight the quality criteria contained in Distance Education courses, observing the main theoretical discussions that refer to the theme. Thereby, the relationship built between teachers, tutors and students sets a teaching-learning mediated by information technologies and communication. With the evolution of these attributes which discusses benchmarks of quality in distance education and assessments that match the quality of the genre. Due to the growing supply of courses,

---

<sup>1</sup> Professor do Departamento de Psicologia da PUC-GO. Artigo desenvolvido a partir de Trabalho de Conclusão de Curso de Pós-Graduação em Metodologias e Gestão para Educação a Distância pela Uniderp. Endereço para correspondência: R. João Pinheiro, Q.11 L.143, Apt. 101B, Res. Pinheiros, 75064-060, Anápolis-Goiás. E-mail: pitalugat@gmail.com



discussions about quality and guidelines that should be considered and evidenced. The study indicates the quality indicators practiced in DL and discusses whether these are sufficient to allocate a discussion that ensures the quality and performance of distance education in Brazil.

**Keywords:** Distance Learning, quality, evaluation, criteria.

## INTRODUÇÃO

De acordo com Mugnol (2009) a Educação a Distância (EaD) tornou-se, no início do século XX, uma modalidade com capacidade de atender os diversos níveis de ensino e assim, incluiu programas formais com o objetivo de oferecer capacitação para o desenvolvimento profissional dos alunos de tal modalidade. O autor também ressalta dados de pesquisa da ABED<sup>2</sup> que evidenciam a grande demanda de cursos na modalidade e o crescimento de alunos que optaram por cursos de EaD.

O conceito de Educação a Distância foi descrito por Moran (1994) como um processo de ensino-aprendizagem que é mediado por tecnologias e há uma separação espacial e temporal entre professores e alunos. Também, ressalta que o ensino e a aprendizagem acontecem mediados pela tecnologia, principalmente pela internet. Porém, o início dessa modalidade se deu por outros meios como o correio, o rádio, a televisão, telefone, dentre outras.

Moran (1994) ainda destaca que a EaD não é uma modalidade onde o aluno recebe o ensino acabado e sim, este é participante, pratica suas habilidades e aponta suas necessidades individuais em relação ao conhecimento. Contudo, essa construção é individual e de grupo, onde há a presença em ambientes virtuais e presenciais. Assim, um dos valores construídos na EaD é ser participante de avanços tecnológicos, troca de experiências, esclarecimento de dúvidas e aquisição de resultados.

---

<sup>2</sup> Dados citados por Mugnol (2009) extraídos da Associação Brasileira de Educação a Distância – ABED. Disponíveis em: <<http://www.abed.org.br>>



Com todos estes atributos, a EaD vem se desenvolvendo ao longo dos anos como uma modalidade de ensino sólida, eficiente e que pode ampliar possibilidades e superar desafios. Estes, que estão relacionados à formação de profissionais e a ampliação dos índices de educação no país. Contudo para que este fator seja uma realidade, é necessário observar os referenciais de qualidade do ensino à distância e como estes têm sido avaliados pelos órgãos educacionais competentes e pelas instituições que oferecem esta modalidade.

## **BREVE HISTÓRICO DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA**

De acordo com Lopes, et al. (2010) a EaD teve início no século XV junto com a invenção da imprensa por Guttemberg, na Alemanha. No Brasil, teve sua primeira expansão no final da década de 1970 quando os estabelecimentos de ensino, principalmente dos centros urbanos se beneficiaram da imprensa impressa. Durante as décadas de 1980 e 1990, com o avanço das novas tecnologias de comunicação e informação na EaD, houve uma melhora na interação entre os processos de ensino-aprendizagem e os que estavam envolvidos neste.

Na atualidade, a Educação a Distância vem crescendo no Brasil. De acordo com o Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e à Distância (ABRAEAD), no ano de 2005, cerca de 1,5 milhão de pessoas estudaram nesta modalidade e a oferta de cursos cresceu substancialmente durante o período (ABREAD, 2006).

Por este motivo é importante ressaltar que a crescente oferta de cursos na modalidade EaD levanta uma discussão relacionada aos seus padrões de qualidade e as diretrizes que devem ser consideradas para tal. Lopes, et al. (2010) descreve dez itens fundamentais na preparação dos cursos e programas a distância dos quais devem estabelecer:



[...] compromisso dos gestores; desenho do projeto; equipe profissional multidisciplinar; comunicação/interação entre os agentes; recursos educacionais; infraestrutura de apoio; avaliação contínua e abrangente; convênios e parcerias; transparência nas informações e sustentabilidade financeira (p. 196).

O texto de Lopes et al. (2010) também estabelece que estes são pontos básicos e que cada instituição pode acrescentar seus referenciais de acordo com as especificidades existentes em sua condição. É fato que existem diferenças entre a educação presencial e à distância, no quesito construção de conhecimento. O aluno aprende, desenvolve competências, habilidades e atitudes, constrói uma vida profissional não com a aula presencial de um professor, mas sim com a mediação de professores e também de tutores.

A legislação brasileira também reconhece os cursos superiores à distância sem fazer distinção entre as modalidades presenciais. Porém, para que isso seja possível, o Ministério da Educação estabeleceu algumas regras para o funcionamento de cursos das quais se destacam que “as avaliações, estágio e similares devem obrigatoriamente acontecer de forma presencial e a duração dos cursos a distância deve ser igual à dos cursos presenciais” (LOPES, et al. 2010, p. 196).

Por estes e outros critérios que estão estabelecidas as diretrizes dos cursos com modalidade à distância. Contudo, para que estes sejam reconhecidos, faz-se necessário priorizar alguns aspectos como funcionamento, modelos de gestão e qualidade. Para que um curso na modalidade EaD possa produzir resultados satisfatórios é importante observar alguns critérios estabelecidos nas prerrogativas educacionais vigentes nas leis do país.



## ALGUNS CRITÉRIOS DE QUALIDADE PARA A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Com a rápida expansão dos cursos na modalidade EaD, surgiu a necessidade de elaborar normas que estabelecessem alguns referenciais qualitativos quanto a estruturação e funcionamento de cursos. Em 2003 foi publicado o documento “Referenciais de Qualidade para Cursos a Distância”<sup>3</sup> que serviu de referencia para formulação de cursos. Este documento, embora não tenha força de lei, se tornou um grande referencial para subsidiar os atos legais do poder público no que se refere à avaliação e supervisão da modalidade (SANCHEZ, 2008).

Este documento especifica oito tópicos dos quais se encontram:

[...] 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 e sustentabilidade financeira (LEMGRUBER, 2009, p. 153).

Um dos aspectos relevantes que solidificam a qualidade dos cursos à distância está relacionado à relação professor-aluno. Por ser uma modalidade onde o professor e o aluno não têm contato presencial diário, como nas modalidades presenciais, a EaD exige uma maior participação do aluno e do professor. O desenvolvimento do aluno fica diretamente dependente da opinião do professor e este aluno, ao responder ao professor, expõe suas dúvidas, dificuldades e necessidades. Aliado a este processo estão às tecnologias da informação e comunicação que possibilitam a aprendizagem. Preti (2000) enfatiza que deve ser feito todo o possível para trazer a conexão entre professor e aluno de uma forma análoga à da sala de aula. Se estes fatores

---

<sup>3</sup> Este documento foi publicado em 2007, por Carmem Moreira de Castro Neves, diretora de Política de Educação à Distância do MEC.



acontecem, o ensino a distância oferece um salto de qualidade para a educação no seu sentido mais extenso.

À medida que se trabalha nos ambientes virtuais, com uma população adulta, é possível propor mudanças rápidas, adequação de conteúdos, dinamismo e mudanças estruturais, que são refletidas na aprendizagem. Esta aprendizagem deve se tornar significativa, pois as tecnologias não devem se portar apenas como veículos de transmissão de mensagens e sim como uma construção de conhecimento que é resultante do engajamento do aluno em uma situação de ensino-aprendizagem mediada pelo docente e o tutor (PRETI, 2000).

De acordo com Lemgruber (2009) existe uma grande preocupação em conceber tutores e professores no sentido de desempenhar as funções de mediação docente. No referente ao tutor, sua atividade é estabelecida para que este esclareça as dúvidas e transmita o conhecimento de forma mais próxima, produzindo suporte técnico. E quanto ao professor, Belloni (2006, p. 84) afirma que:

Consideradas do ponto de vista da organização institucional, podemos agrupar as funções docentes em três grandes grupos: o primeiro é responsável pela concepção e realização dos cursos e materiais; o segundo assegura o planejamento e organização da distribuição de materiais e da administração acadêmica (matrícula, avaliação); e o terceiro responsabiliza-se pelo acompanhamento do estudante durante o processo de aprendizagem (tutoria, aconselhamento e avaliação).

Os papéis de mediação devem estar bem definidos quanto ao trabalho do tutor e do professor. Fica evidente que o tutor não é um agente que simplesmente absorve o conhecimento transmitido pelos professores e sim questiona e também abstrai este conhecimento para que este seja direcionado ao aluno de maneira fluida e consistente (ZUIN, 2006).

Dos critérios que envolvem uma EaD de qualidade, são necessários também que ambos, professores e tutores, desempenhem um papel relevante de mediação



pedagógica através do domínio de conteúdo, mediação de atividades, avaliação e a supervisão de todo o processo ensino-aprendizagem. Assim, é necessário que se estabeleça uma proporção de professor-tutor-alunos que garanta a evolução do curso e das necessidades apresentadas por estes últimos que são o foco da relação.

## **INDICADORES DE QUALIDADE E AVALIAÇÃO DOS CURSOS EAD**

Sanyal e Martin (2006), afirmam que a qualidade de um programa de curso institucional é medida de acordo com os critérios estabelecidos e se são cumpridos de acordo com as exigências do Ministério da Educação. Também descrevem que existe um enfoque de qualidade que é baseado em padrões e exigências. Apesar de que os objetivos e os processos são variáveis para diferentes instituições, existem critérios mínimos que chegam a um denominador comum. Assim, existem características que fazem parte dos critérios de indicação da qualidade.

Juliatto (2005), afirma que existem características existentes nas instituições e programas que delimitam indicações de qualidade. O autor também denomina que estas indicações são “características, condições ou aspectos, quando convergentes e concordes, são chamados indicadores de qualidade.” (p. 77). Tais indicadores compõem uma estrutura básica que se torna significativa ao agregar valores que reafirmam a qualidade institucional e em relação a sua estrutura. Assim, o indicador constitui algo verídico e representa a qualidade através das suas variáveis.

Estas variáveis são relacionadas à qualidade do que é oferecido como estrutura física, didática e o que é ensinado. O nível do corpo docente, a titulação e experiência dos recursos envolvidos e o corpo operacional. Vale ressaltar que estes aspectos são referentes ao que a instituição escolhe e prioriza para oferecer ao aluno. As diretrizes



exigidas pelo MEC são padronizadas para que não sejam partidários, ou seja, beneficiem algumas instituições em detrimento de outras.

Como apontado por Alves (1994) não existem mecanismos capazes de aferir a qualidade dos cursos de EaD e presenciais, o que configura como uma falha do processo educacional. Contudo, o Ministério da Educação e Cultura (MEC, 1998) apresentou dez indicadores para orientar as instituições em suas avaliações. Estes referenciais são tomados como base para entrevistas qualitativas, porém não existem parâmetros específicos. Contudo, Versuti (2008) descreve estes indicadores.

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. Infraestrutura 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 à distância (p. 8)

Juliatto (2006) aponta que os indicadores de desempenho muitas das vezes são entendidos como valores numéricos, que de alguma forma se tornam estáticos por oferecerem medidas quantitativas, baseadas em indicadores numéricos. Contudo, as medidas que avaliam o desempenho, de cunho qualitativo, também são importantes para avaliar o funcionamento da instituição. Então, os indicadores de desempenho são importantes para fornecer medidas tanto de desempenho quanto de qualidade. Além de que os indicadores podem ser descritos em duas categorias: simples e gerais. O que difere os dois é que o indicador simples é traduzido como uma grandeza estatística, levando a um valor absoluto e descreve um número. O indicador geral inclui outros dados gerais, inclusos as opiniões e sugestões.

Para Juliatto (2006) os indicadores são dinâmicos e modificam-se em função do tempo. Eles servem para avaliar e levantar medidas a respeito dos aspectos objetivos de



qualidade que estão presentes no ambiente educacional. O mesmo autor também enfatiza que os indicadores que fornecem informações diretas dos referencias institucionais de qualidade não devem ser utilizados para tomar decisões em relação à construção de padrões. São melhor aproveitados quando são comparados em relação aos padrões de qualidade ofertados pela instituição e nunca devem ser utilizados como única medida objetiva.

Os indicadores de qualidade, tanto da educação em geral como da Educação Superior, em particular, têm sido utilizados em diversas partes do mundo para várias finalidades. A própria expressão, indicadores de qualidade, não é usada da mesma forma em todos os países. No entanto, mesmo que a expressão não seja usada de uma forma global, o conceito existe, evidenciando uma preocupação no mundo todo com os resultados educacionais, na busca pela qualidade da educação (NETTO, et. al. 2010, p. 58).

Sendo assim, a qualidade não é destacada por um conjunto estático de elementos. A qualidade garante bom desempenho por auxiliar pessoas a produzir resultados significativos e de formas diferentes, porém articulando os objetivos que se pretendem alcançar. É importante ressaltar que em cursos EaD é importante fornecer condições de aprendizado para que o aluno construa o que é relevante para ele naquele momento de interação e que este tenha condições de se apoiar nos conteúdos (VERSUTI, 2008).

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Considerada como a mais democrática das modalidades de ensino, a EaD se utiliza das tecnologias da informação e comunicação para transpor as dificuldades e obstáculos para conquistar o conhecimento. Então é necessário que se construam



referenciais de qualidade para que esta consiga atingir um maior número de pessoas sem perder o foco de mediar e produzir conhecimento (ALVES, 2011).

Com a crescente oferta de cursos, é importante ressaltar que existe um grande caminho a percorrer para que a EaD possa se fortalecer nos critérios de qualidade. Existem ainda questões fundamentais as quais apontam para que a esta modalidade se preocupe em gerar capacidade e autonomia no aluno. Bem como a preocupação de formar o tutor e capacitá-lo nas diversas técnicas que a modalidade confere (ALVES, 2011).

Polak et al. (2008) destaca que a EaD não difere do ensino presencial exceto no que refere as infraestruturas tecnológicas e de gestão. Assim, a qualidade dos componentes do ensino à distância que pode possibilitar as informações sobre a qualidade do curso e onde devem ser feitas as melhorias em relação a todo o processo. O que deve ser feito é identificar as dificuldades que relacionam os gestores de projetos de cursos EaD e verificar qual os problemas vivenciados durante a execução destes.

Os critérios de qualidade e eficiência apontam que devem ser adotados critérios como: investimento na qualificação de recursos humanos e desenvolvimento de uma cultura de trabalho em rede; indicadores que possibilitem integração e transparência da informação e sustentabilidade financeira; envolvimento da equipe e criação de ferramentas que possam implantar resultados diferenciados, com base em planejamento eficiente (POLAK, et al. 2008).

A EaD constitui em um recurso muito importante que atinge uma demanda de alunos substancial e pode proporcionar resultados de qualidade e eficiência. Isso é possível porque as tecnologias vêm evoluindo cada vez mais e novas abordagens vem surgindo através dessas evoluções. Com a expansão da internet foi possível atingir um maior contingente de alunos, assim levar o ensino a outros contextos.

Os indicadores de qualidade para a EaD devem integrar a proposta do plano de desenvolvimento institucional, que faz parte da proposta pedagógica da instituição que oferece o curso também nas prioridades e compromissos feitos para que os alunos



tenham garantias de que terão todo suporte e apoio para desempenhar suas atividades profissionais após a formação.

Se faz necessário ressaltar que a educação a distância deve ser vista como um todo, ou seja, não deve ser diferenciada do que se produz na educação presencial por exigir que o aluno se torne um profissional qualificado para o mercado. Os critérios que medem a qualidade do ensino que é oferecido, tanto na modalidade presencial e a distância são praticamente os mesmos, embora as especificações dos programas de modalidade EaD ofereçam recursos diferenciados principalmente relacionados a tecnologia da informação. Assim os critérios de qualidade que são definidos pelo Ministério da Educação devem ser seguidos para que as instituições possam oferecer ensino que proporcione qualificação ao profissional graduado nesta modalidade.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVES, L Educação à distância: conceitos e história no Brasil e no mundo. **Revista da ABED**. Vol. 10. 2011.

ANUÁRIO BRASILEIRO ESTATÍSTICO DE EDUCAÇÃO ABERTA E A DISTÂNCIA – ABRAEAD. São Paulo: Instituto Monitor, 2006.

BELLONI, M. L. **Educação a Distância**. Campinas: Autores Associados, 2006.

JULIATTO, C. I. A. **Universidade em Busca da Excelência: um estudo sobre a qualidade da Educação**. 2ª. ed. Curitiba: Universitária Champagnat, 2005.

LEMGRUBER, M. S. Educação à Distância: expansão, regulamentação e mediação docente. **Revista Educação em Foco**. Juiz de Fora. V.14 n. 1 p. 145-159, mar/ago 2009.

LOPES, M. C. L. P.; SALVAGO, B. M.; PISTORI, J.; DORSA, A. C.; ALMEIDA, D. T. R. Educação à distância no ensino superior: uma possibilidade concreta de inclusão social. **Rev. Diálogo Educ.**, Curitiba, v. 10, n. 29, p. 191-204, jan/abr. 2010.



MORAN, J. M. **O que é educação à distância.** 1994. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/prof/moran/dist.htm>>. Acesso em 23/3/2012.

MUGNOL, M. A educação a distância no Brasil: conceitos e fundamentos. **Rev. Diálogo Educ.**, Curitiba, v. 9, n. 27, p. 335-349, maio/ago. 2009.

NETTO, C.; GIRAFFA, L. M. M.; FARIA, E. T. **Graduações a distância e o desafio da qualidade [recurso eletrônico].** Porto Alegre: EDIPUCRS, 2010.

PRETI, O. (org.) **Educação a Distância: construindo significados.** Cuiabá: NEAD/IE - UFMT; Brasília: Plano, 2000.

SANCHEZ, F. (coord.) Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância (ABRAEAD/2008). **São Paulo: Instituto Cultural e Editorial Monitor,** 2008.

SANYAL, B. C; MARTIN, M. Garantía de La Calidad y el Papel de la Acreditación: una visión global. In: **La Educación Superior en el Mundo 2007: Acreditación para la Garantía de la Calidad: ¿Qué está en Juego?** Barcelona: Ediciones Mundi-Prensa, 2006. Anais GUNI – 2006.

VERSUTI, A. C. **Uma discussão sobre os referenciais de qualidade para cursos a distância; resultados acerca da percepção de coordenadores do curso Gestores-SP.** 2008 Disponível em <<http://bit.ly/NyXux5>> Acesso em 25/7/2012.

ZUIN, A. A. S. Educação a distância ou educação distante? O programa Universidade Aberta do Brasil, o tutor e o professor virtual. **Revista Educação e Sociedade.** Campinas, v. 27, n. 96 – Especial, p. 935-954, out. 2006.