



## QUALIDADE DA EDUCAÇÃO SUPERIOR A DISTÂNCIA NO BRASIL: UMA ANÁLISE DOS REFERENCIAIS DE QUALIDADE DO MEC

### ARTIGO DE REVISÃO

CASTRO, Luiz Carlos de <sup>1</sup>

MARQUES, Célio Gonçalo <sup>2</sup>

SERRA, Ilka Márcia Ribeiro de Souza <sup>3</sup>

CASTRO, Luiz Carlos de. MARQUES, Célio Gonçalo. SERRA, Ilka Márcia Ribeiro de Souza. **Qualidade da Educação Superior a distância no Brasil: Uma análise dos referenciais de qualidade do MEC.** Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Ano 05, Ed. 12, Vol. 06, pp. 24-32. Dezembro de 2020. ISSN: 2448-0959, [Link](#) de acesso: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/educacao/qualidade-do-mec>

### RESUMO

Este artigo objetiva uma reflexão sobre a qualidade da educação superior a distância no Brasil, analisando os Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância, estabelecidos pelo MEC em 2007. Explana sobre a evolução da EaD no Ensino Superior, que iniciou com a criação da Universidade do Ar, em 8 de setembro de 1963, na qual foi possível implementar um sistema de ensino a distância integrando recursos eletrônicos e material impresso; trata da Gestão da Qualidade da Educação Superior a Distância, que faz a análise da qualidade dos processos e dos programas da educação superior. Discorre também, com maior profundidade, sobre os fatores de qualidade para a EaD. Essa análise pretende demonstrar a importância desses

---

<sup>1</sup> Pós-Graduado em Educação a Distância.

<sup>2</sup> Doutor em Ciências da Educação.

<sup>3</sup> Doutora em Fitopatologia.



referenciais para a boa qualidade dos cursos a distância na Educação Superior. Por fim, comenta os fatores essenciais para a garantia da qualidade dos cursos em EaD.

Palavras-chave: EaD, referenciais, qualidade, tecnologia.

## 1. INTRODUÇÃO

Não se pode negar que a evolução da qualidade dos produtos e serviços brasileiros tem melhorado de forma bem visível. Na educação, percebe-se a mesma evolução, tanto nas instituições públicas quanto nas instituições privadas. Na educação a distância, ao longo da sua história, é mais perceptível ainda as melhorias, isso graças às TIC<sup>[4]</sup>, que tem evoluído de forma exponencial. Os números da EaD no Brasil falam por si. Conforme Guimarães (2019), em 2007, mais de 2 milhões de brasileiros fizeram algum curso a distância; já em 2014, os cursos de EaD somaram 3.868.706 de matrículas.

Para um atendimento de boa qualidade aos alunos dos cursos de Educação a Distância é preciso ter uma boa estrutura de ensino, somada a uma boa articulação entre recursos materiais e intangíveis, conjuntamente a uma equipe competente de professores, coordenadores e tutores, no polo matriz e nos polos presenciais dos interiores do estado, de forma a garantir a qualidade conforme indicam os Referenciais de Qualidade da EaD, estabelecido pelo MEC em 2007.

A Educação Superior a Distância segue crescendo e melhorando a qualidade dos cursos, isso devido à demanda, que tem elevado os números das matrículas a números extraordinários, conforme já citado por Guimarães (2019).

Como afirma Fernandes (2011), sobre a Garantia da Qualidade, o cliente deve estar seguro sobre a capacidade do fornecedor em atender aos requisitos técnicos estabelecidos nos contratos firmados entre o fornecedor e o consumidor. Além disso, afirma que “quem estabelece a qualidade é o cliente [...] a qualidade de um produto ou serviço pode ser definida como o conjunto total das características de marketing, engenharia, fabricação e manutenção do produto ou serviço que satisfaçam às



expectativas do cliente” (p. 41). Desse modo, deve-se fornecer ao cliente, em primeiro lugar, a confiança da realização de um bom negócio, para depois entregar o produto ou serviço que ele precisa.

Para maior garantia da qualidade dos cursos a distância, as IES precisam estruturar seus Projetos Pedagógicos com base nos Referenciais de Qualidade para a EaD (MEC, 2007), pois neles se encontram os elementos essenciais da qualidade para cursos a distância, e representam o único documento oficial, no Brasil, que orienta sobre a Qualidade da Educação Superior a Distância. Porém, não se pode esquecer que a última versão desse documento é do ano de 2007, portanto, faz-se necessária uma urgente revisão para melhor orientar as IES.

Assim, é relevante que os gestores das IES, envolvidas na modalidade de EaD, fiquem atentos a esses Referenciais, pois eles estabelecem as diretrizes necessárias para se elaborar, com maior segurança, um Projeto Pedagógico mais delineado com a gestão da qualidade. Compreende-se que é essencial conhecer, detalhadamente, a essência desses Referenciais, para que se possa desenvolver adequadamente todos os elementos do Projeto Político Pedagógico da IES.

Os principais objetivos deste artigo são: demonstrar a importância dos Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância; e conscientizar os gestores de IES para a relevância da sua aplicação nos projetos dos cursos a distância. Referenciais de qualidade para projetos de cursos a distância precisam compreender categorias que envolvem aspectos pedagógicos, recursos humanos e infraestrutura. Para cumprir com essas dimensões é preciso que estejam integrados ao Projeto Político Pedagógico de um curso a distância, os seguintes tópicos: a) Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem; b) Sistemas de Comunicação; c) Material didático; d) Avaliação; e) Equipe multidisciplinar; f) Infraestrutura de apoio; g) Gestão Acadêmico-Administrativa; e h) Sustentabilidade financeira.

Apresenta-se, nesse trabalho, uma – introdução - sobre a evolução da EaD, que iniciou o seu processo instrucional com a correspondência impressa, passando pela



comunicação através do rádio, da televisão, das mídias digitais e, ultimamente, utiliza vários recursos para a mediação e disseminação das informações. Na seção - educação superior a distância - demonstra-se que, ao longo da evolução da EaD, surgiram vários recursos tecnológicos, dentre eles: a TV, o videocassete, o fax, o computador e, por último, a Web, que hoje é o local onde se concentra a maioria dos recursos para mediação e disseminação do conhecimento. A seção – gestão e garantia da qualidade – sugere algumas orientações para a garantia da qualidade dos serviços executados, de modo generalizado. Dessa forma, essas orientações, aplicam-se também aos serviços educacionais a distância. Sobre a Gestão da Qualidade da Educação Superior a Distância, discute-se, dentre outros assuntos, acerca da padronização e da normalização da qualidade em EaD, apontando a *International Organisation for Standardisation (ISO)* e a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) como as principais iniciativas para a padronização dessa modalidade. Na penúltima seção dessa pesquisa – Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância – apresentam-se os fatores essenciais da qualidade para cursos superior a distância. Encerra-se esse trabalho com as seções – análise crítica e as conclusões – que apresentam as considerações pessoais dos autores.

## **2. EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NO ENSINO SUPERIOR**

De acordo com Dias e Leite (2014), vários recursos tecnológicos surgiram, nos últimos anos, que facilitaram a disseminação do conhecimento. Dentre eles, a TV, o videocassete, o fax, e, mais recentemente, o computador e a Web que se consolidaram como meios educativos. Na área tecnológica, invenções atuais não substituem invenções mais antigas. Assim como na história da EaD cada nova tecnologia não descarta tecnologias anteriores, ao contrário, elas se complementam. O rádio ainda é um grande aliado na transmissão das informações, em todas as áreas do conhecimento humano. Ele continua sendo utilizado nos lugares mais longínquos do país, como o principal recurso de um sistema de EaD. O material impresso também será utilizado, por muitos e muitos anos, para o registro de informações relevantes.



Os tempos mudam, as tecnologias se renovam, e o modo de se ensinar, aprender e trabalhar também mudam, conforme os acontecimentos sociais. De acordo com Moreira e Schlemmer (2020):

As mudanças organizacionais são muitas vezes dolorosas e implicam enormes desafios institucionais de adaptação, de inovação, de alterações estruturais, de flexibilidade, de enquadramento e de liderança, e este é, claramente, um momento decisivo para assumir a mudança, porque a suspensão das atividades presenciais físicas, um pouco por todo o mundo, gerou a obrigatoriedade dos professores e estudantes migrarem para a realidade online, transferindo e transpondo metodologias e práticas pedagógicas típicas dos territórios físicos de aprendizagem, naquilo que tem sido apelidado de ensino remoto de emergência (p. 7).

Conforme esses autores, a educação que utiliza as ferramentas digitais para a mediação do conhecimento está sendo usada pelas IES, em um grau bastante elevado, e faz parte de um grande e novo ecossistema, com novas possibilidades para a mediação do conhecimento, além de contribuir para a definição de novos conceitos de ensino e aprendizagem.

Sobre a primeira iniciativa de EaD no Brasil, Azevedo (2012) ressalta que, “quando a Universidade de Brasília (UnB) decidiu encampar a questão da Universidade Aberta no Brasil, em 1979, o modelo inglês já havia sido copiado ou adaptado em muitos países” (p. 2).

A primeira tentativa de criar no Brasil um sistema semelhante à UKOU inglesa foi feito pela UnB que, em fevereiro de 1979, assinou convênio com a UKOU e recebeu gratuitamente os direitos de tradução e de distribuição de todo o seu acervo para a língua portuguesa; nessa ocasião, pareceu prudente adquirir experiência com a metodologia da UKOU mediante a oferta de cursos de 1º grau em escala nacional e assim surgiu o Telecurso de 1º grau (p.3).

Em 2000 é fundada a Universidade Virtual Pública do Brasil (UniRede)[5]. Essa rede é uma cooperação de mais de setenta instituições públicas do Brasil, as quais têm a intenção de democratizar o acesso à educação de qualidade e oferecer cursos de graduação, pós-graduação e extensão. Todos os cursos oferecidos são referentes à área das licenciaturas. (BRESOLIN, 2014).



MEC (2016), esclarece que:

Uma das propostas da Universidade Aberta do Brasil (UAB) é formar professores e outros profissionais de educação nas áreas da diversidade. O objetivo é a disseminação e o desenvolvimento de metodologias educacionais de inserção dos temas de áreas como educação de jovens e adultos, educação ambiental, educação patrimonial, educação para os direitos humanos, educação das relações étnico-raciais, de gênero e orientação sexual e temas da atualidade no cotidiano das práticas das redes de ensino pública e privada de educação básica no Brasil (s.p.).

Em MEC (2016), diz que a Universidade Aberta do Brasil – UAB tem como prioridade oferecer cursos de nível superior aos professores em exercício na educação básica pública, ainda sem formação superior, além de formação continuada àqueles já graduados. O programa ofertou cursos aos dirigentes, gestores e outros profissionais da educação básica da rede pública. Através da EaD, visa reduzir as desigualdades no ensino superior para desenvolver um amplo sistema nacional de educação superior a distância.

Nesse sentido, de acordo com Silva; Serra e Brito (s.d.):

O Sistema UAB foi instituído em 2006 e representa uma política democratizadora e inclusiva de acesso ao Ensino Superior, viabilizado por meio da modalidade de Educação a Distância. Ele tem por marca a capilaridade, envolvendo várias instituições públicas de ensino superior e em diversos municípios brasileiros, através dos polos de apoio presencial, mantidos por Estados e Municípios que, conjuntamente, ofertam aproximadamente 800 cursos (s.p.).

Os autores relatam também que, em 2019, o Sistema UAB já integrava 135 Instituições Públicas de Ensino Superior (IPES), oferecendo cursos em 777 pólos da UAB em funcionamento, espalhados pelo país. Segundo o DED / CAPES, a UAB formou aproximadamente 195 mil alunos, ao completar 13 anos de funcionamento. Atualmente, o sistema conta com cerca de 170 mil alunos matriculados. As dimensões alcançadas refletem uma política de expansão da educação, desenvolvimento e interiorização do ensino superior público no Brasil, através da educação a distância.



Sobre o avanço da EaD no Brasil, Orth, Mangan e Neves (2012) retratam que no ano de 1998, o Governo Federal passou a normatizar os artigos 63, 80 e 81 da LDB. O Art. 80 da LDB 9.394/96 foi regulamentado inicialmente, por meio do Decreto 2.494, de 10/04/1998, cujos artigos 11 e 12 foram alterados pelo Decreto 2.561, de 27/04/1998, que foram normatizados por meio da Portaria do MEC nº. 301, de 07/04/1998.

### **3. GESTÃO E GARANTIA DA QUALIDADE**

A Gestão da Qualidade, conforme Ferreira e Silva (2016), "é o conjunto de práticas que tem como objetivo estabelecer padrões de processo, para que eles sejam executados da maneira mais controlada possível, sem imprevistos e improvisos" (p. 15). Ressaltam também que a padronização de um sistema de gestão é feita através de um conjunto de procedimentos, instruções e documentos, conforme a cultura da organização. A Norma ISO 9001 se refere à Gestão da Qualidade como atividades que direcionam as organizações para desenvolver trabalhos satisfatórios e de boa qualidade.

Camargo (2011) afirma que, "a Gestão da Qualidade Total – 'Total Quality Management – TQM' é uma estratégia da administração orientada a criar o conceito e a consciência da qualidade em todos os processos organizacionais" (p. 41). Pode-se também compreender que é uma filosofia que considera a qualidade como o foco principal dos negócios de uma empresa. É um sistema gerencial fortemente articulado com as atividades do controle da qualidade por toda a organização.

Não se consegue produtos ou serviços de qualidade somente com a tecnologia. Pode-se conseguir produtos e serviços de qualidade com pessoas, sobretudo, com pessoas capacitadas, motivadas, lideradas, treinadas e conscientes de suas convicções e responsabilidades. Qualidade se faz com a participação e o fortalecimento das pessoas. Nesse aspecto, a qualidade é uma filosofia de trabalho implementada em todos os níveis da organização. Ela exige que todos os funcionários da empresa estejam comprometidos com a excelência (CHIAVENATO, 1999).



No que refere à Garantia da Qualidade, Fernandes (2011) afirma que o fornecedor deve deixar o cliente seguro sobre sua capacidade de fornecer os produtos e serviços os quais ele deseja. Além disso, afirma que o cliente é quem estabelece a qualidade daquilo que deseja para seu consumo final. Dessa forma, Machado (2012) comenta que a garantia da qualidade é responsabilidade da empresa de assegurar que o protocolo da qualidade esteja sendo rigorosamente seguido, da forma como foi planejado; e é também um estágio avançado de uma organização que leva a sério o controle da qualidade em cada projeto e em cada processo.

Por outro lado, nas considerações de Fernandes (2011), as empresas sempre priorizaram a qualidade do setor de produção, esquecendo-se de que todos os outros setores da empresa necessitam de uma perfeita interligação e integração para manter o mesmo nível de trabalho, com a mesma qualificação profissional, com o mesmo nível de qualidade, e tendo como base, a mesma satisfação do pessoal que neles trabalham.

#### **4. GESTÃO DA QUALIDADE NA EDUCAÇÃO SUPERIOR A DISTÂNCIA**

Na visão de Bertolin (2009); Netto; Giraffa e Faria (2010), qualidade é uma das palavras mais usadas na área da Educação Superior. Foi nas décadas de 60 e 70 que se atingiu o ápice das soluções quantitativas no campo da educação, e a partir desse período, os gastos nessa área aumentaram consideravelmente. Dessa forma, houve aumento do número de anos de ensino obrigatório, diminuição da idade de ingresso na escola e no desenvolvimento de teses econômicas sobre a educação. Avaliar a qualidade da educação não é um assunto novo. De qualquer forma, ela surge como fator crítico para avaliação dos cursos oferecidos. E, por apresentar uma série de abordagens sobre o assunto, é possível perceber a riqueza de conceitos.

A educação, recentemente, passou por momentos “hostis”, desafios na competição de mercado e limitações em financiamentos para sua expansão, além da desmotivação dos docentes e a autonomia institucional etc. Para amenizar esses problemas, a melhor saída foi a criação de programas de qualidade na educação



superior para poder superar essas barreiras que afetam o andamento normal do desenvolvimento do setor (BERTOLIN, 2009).

Nesse sentido, Netto; Giraffa e Faria (2010) concordam que na avaliação da qualidade, conforme apontam Sanyal e Martin (2006), são dois os tipos de garantia de qualidade:

- Interna: As instituições têm garantia de qualidade interna ao implantar mecanismos de implementação de políticas que garantam o cumprimento de objetivos e padrões;
- Externa: A garantia de qualidade externa de uma instituição de ensino é feita por outra organização totalmente independente e especializada em qualidade que avalia o funcionamento do programa implantado na instituição para determinar se os critérios predeterminados são atendidos.

Os autores afirmam, ainda, que um exemplo desse mecanismo de garantia de qualidade é o documento do MEC<sup>[6]</sup>, disponível em MEC-CONAES (2009), no qual o governo brasileiro relata sua intenção de estabelecer mecanismos externos de avaliação de qualidade dos cursos e, também, implementar um padrão para essa avaliação.

Há três níveis de garantia da qualidade: instituição, programa e curso. Neles, existe uma série de práticas das quais se distinguem três mecanismos: a) Auditoria de qualidade que visa verificar se uma instituição possui um sistema de garantia da qualidade para determinar sua adequação; b) A avaliação da qualidade é, em síntese, a análise da qualidade das práticas, dos processos e dos programas da educação superior, através de técnicas e atividades adequadas; c) A acreditação, que é um método de avaliação e certificação que busca, por meio de padrões e requisitos previamente definidos, para promover a qualidade e a segurança da assistência no setor educacional. Para sua acreditação, a organização precisa comprovadamente atender aos padrões definidos pela ONA<sup>[7]</sup>, reconhecidos internacionalmente” (NETTO; GIRAFFA e FARIA, 2010, p. 24).



Considerando que existem muitas iniciativas para padronização e normalização da qualidade em EaD, Silva (2012) aponta a *International Organisation for Standardisation* (ISO) e a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) como as principais iniciativas para a padronização dessa modalidade. Existem algumas normas específicas ou referenciais ISO voltados para EaD, mas além disso, existe também uma série de padrões referentes a esse tema.

Sobre a questão da qualidade da EaD no Brasil, não se pode esquecer dos Referenciais de Qualidade da EaD, definidos pelo Seed/MEC, em 2003/2007. O autor, nesse contexto, aborda o tema da qualidade e identifica as normas ISO e suas equivalentes na ABNT. Desde os anos 1970, padrões de qualidade (normas ISO) são desenvolvidos em diversos âmbitos que têm relação com a EaD. Dessa forma, questiona-se sobre o que é qualidade na educação. Silva (2012) baseando-se em Viebrantz e Morosini (2009), diz que:

Uma educação de qualidade pode significar tanto aquela que possibilita o domínio eficaz dos conteúdos previstos nos planos curriculares; como aquela que possibilita a aquisição de uma cultura científica ou literária; ou aquela que desenvolve a máxima capacidade técnica para servir ao sistema produtivo; ou, ainda, aquela que promove o espírito crítico e fortalece o compromisso para transformar a realidade social (p. 35).

É importante esclarecer que conforme Pereira, Araújo e Machado (2015), no âmbito da Educação Superior brasileira, a avaliação das Instituições de Ensino Superior são de responsabilidade do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) e que, no contexto da educação nacional, o INEP (Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira) passou a ser o responsável pela organização e manutenção do sistema de informações e estatísticas educacionais.

Do ponto de vista da avaliação da qualidade do Ensino Superior, destaca-se que a avaliação institucional é realizada com o objetivo de credenciar e recredenciar IES junto ao Ministério da Educação e Cultura (MEC). Portanto, é necessário informar que, quanto aos tipos de IES no Brasil, elas são classificadas em escolas, centros universitários ou universidades, cabendo somente às universidades o papel de



integração entre ensino, pesquisa, extensão e educação de oferta obrigatória de cursos de pós-graduação Stricto Sensu (PEREIRA; ARAÚJO e MACHADO, 2015).

## **5. REFERENCIAIS DE QUALIDADE PARA EDUCAÇÃO SUPERIOR A DISTÂNCIA**

De acordo com MEC (2007):

No contexto da política permanente de expansão da educação superior no País, implementada pelo MEC, a EaD coloca-se como uma modalidade importante no seu desenvolvimento. Nesse sentido, é fundamental a definição de princípios, diretrizes e critérios que sejam Referenciais de Qualidade para as instituições que ofereçam cursos nessa modalidade. Por esta razão, a SEED/MEC apresenta, para propiciar debates e reflexões, um documento com a definição desses Referenciais de Qualidade para a modalidade de educação superior a distância no País. Esses Referenciais de Qualidade circunscrevem-se no ordenamento legal vigente em complemento às determinações específicas da Lei de Diretrizes e Bases da Educação, do Decreto 5.622, de 20 de dezembro de 2005, do Decreto 5.773 de junho de 2006 e das Portarias Normativas 1 e 2, de 11 de janeiro de 2007 (p. 2).

Observa-se que no Brasil, a EaD ganhou uma forte aceitação e respaldo legal para seu funcionamento depois da Lei de Diretrizes e Bases da Educação. A lei que autorizou a realização de cursos a distância no Brasil, em todos os níveis de ensino, foi a Lei 9394, de 20 de dezembro de 1996, através do seu artigo 80. Dessa forma, o Decreto 5.622 estabeleceu a política de qualidade para a Educação a Distância, além de ditar as normas para o credenciamento institucional, à supervisão, ao acompanhamento e à avaliação, baseando-se nos padrões de qualidade do MEC.

Conforme aponta Silva (2008), a Portaria Normativa nº. 2, de 10 de janeiro de 2007, divulga os Referenciais de Qualidade da Educação a Distância. Esse documento é um guia de qualidade de cursos a distância que subsidia os atos legais do poder público. Nesse sentido, em MEC (2007a), a Portaria Normativa nº 2 registra:

Art. 1º [...] § 2º, o pedido de credenciamento para EaD será instruído com os documentos necessários à comprovação da existência de estrutura física e tecnológica e recursos humanos adequados e suficientes à oferta de Educação Superior a distância, conforme os requisitos fixados pelo



Decreto nº. 5.622, de 2005 e os referenciais de qualidade próprios. Art. 2º [...] § 4º, o pedido de aditamento será instruído com documentos que comprovem a existência de estrutura física e recursos humanos necessários e adequados ao funcionamento dos polos, observados os referenciais de qualidade [...] (pp. 1-2).

Dessa forma, conforme MEC (2007), a proposta dos Referenciais de Qualidade para a modalidade de Educação Superior a Distância, publicada em 2007, é, na verdade, a segunda versão dos Referenciais de Qualidade lançado em 2003. A versão (2007) teve por objetivo atualizar os Referenciais de Qualidade da EaD para uma versão mais completa. As mudanças foram necessárias devido ao avanço dos processos educacionais no que se refere às novas possibilidades pedagógicas quanto à utilização das TIC, em função das discussões teórico-metodológicas que tem conduzido os debates acadêmicos. Em razão disso, “os debates a respeito da EaD, que acontecem no País, [...] e que têm oportunizado reflexões importantes sobre a necessidade de ressignificações de alguns paradigmas que norteiam nossas compreensões relativas à educação [...]” (p. 3).

Os Referenciais de Qualidade de 2007 surgiram quando a EaD já estava mais consolidada, com dispositivos legais estabelecidos no Brasil. Assim, o seu texto base foi submetido à consulta pública, recebendo 150 (cento e cinquenta) sugestões dos mais variados setores e instituições educacionais, sendo incorporada a maioria delas ao documento (NETTO; GIRAFÁ e FÁRIA, 2010).

O texto em questão, além de ser direcionado à educação superior, será um instrumento de grande relevância para a cooperação e integração entre os sistemas de ensino, nos termos dos Arts. 8º, 9º, 10º e 11º da Lei nº 9.394, de 1996, nos quais se estabelece a padronização de procedimentos regulatórios. Deste modo, também serve de base de reflexão para a elaboração de referenciais importantes para todos os níveis educacionais a serem ofertados a distância, pois esses referenciais reúnem os parâmetros essenciais para que os gestores educacionais, na área da EaD gerenciem seus trabalhos com maior segurança e objetividade (MEC, 2007a).

Discorre-se, a seguir, sobre os novos Referenciais de Qualidade da EaD de 2007.



#### a) Concepção de educação e currículo no ensino e aprendizagem

O projeto político pedagógico, segundo o MEC (2007), deve apresentar, de forma clara e objetiva, sua opção epistemológica de educação no (ensino e aprendizagem), o perfil do aluno que deseja formar; definir como serão desenvolvidos os processos de produção, de tutoria, de comunicação e avaliação do material didático, traçando princípios e diretrizes que apoiarão o desenvolvimento do processo de ensino e aprendizagem.

#### b) Sistemas de Comunicação na Gestão da EaD

No entendimento de Netto, Giraffa e Faria (2010) e Monteiro (2017), a instituição deve manter o curso de acordo com seu projeto político-pedagógico, sob as seguintes recomendações: a) descrever como será a interação entre os alunos e seus pares; entre alunos, supervisores e professores ao longo do curso; b) manter informado, todos os alunos, tutores e coordenadores, sobre a previsão dos momentos presenciais, e os momentos síncronos e assíncronos; c) informar os locais e datas dos exames e prazos para as diversas atividades (inscrição, recuperação e outros); d) descrever o sistema de controle e monitoramento do aluno; e) possuir centros de apoio descentralizados para atender os alunos com infraestrutura compatível para as atividades presenciais (MEC, 2007).

#### c) Material didático para a EaD

Segundo os Referências de Qualidade da EaD de 2007, o material didático, tanto do ponto de vista dos métodos de conteúdo, quanto da forma, deve ser elaborado de acordo com os princípios epistemológicos, metodológicos e políticos explicitados no projeto pedagógico, para facilitar a construção do conhecimento e comunicação do diálogo entre aluno e professor, passar por um rigoroso processo de pré-avaliação (pré-teste), de forma a identificar a necessidade de ajustes, com vista à melhoria. Nesse sentido, Monteiro (2017) concorda que o material didático, em consonância com o projeto pedagógico do curso, deve desenvolver habilidades e competências



específicas por meio de um conjunto de meios compatíveis com a proposta e com o contexto socioeconômico do público-alvo.

#### d) Avaliação na EaD

Dois fatores devem ser considerados na proposta de avaliação de um projeto de educação a distância, de acordo com (MEC, 2007).

a) o processo de avaliação da aprendizagem;

b) o processo avaliativo da instituição

- O processo de avaliação da Aprendizagem

Em MEC (2007) constatou-se que na EaD, o modelo de avaliação da aprendizagem deve auxiliar o aluno a desenvolver graus mais complexos de competências, habilidades e atitudes cognitivas, que o habilitem a atingir os objetivos propostos. Portanto, essa avaliação deve incluir um processo contínuo para monitorar constantemente o progresso dos alunos e incentivá-los a serem ativos na construção do conhecimento. Desse modo, “devem ser articulados mecanismos que promovam o permanente acompanhamento dos estudantes, no intuito de identificar eventuais dificuldades na aprendizagem e saná-las ainda durante o processo de ensino-aprendizagem” (p.16).

- O processo avaliativo da instituição

As instituições devem desenhar e implementar um sistema de avaliação institucional, incluindo a ouvidoria, que resulte em melhorias efetivas de qualidade nas condições de entrega dos cursos e no processo pedagógico. Esta avaliação deve configurar-se num processo permanente e coerente, de forma a apoiar a melhoria dos sistemas pedagógicos e de gestão, resultando efetivamente numa correção de rumo para melhorar a qualidade dos processos pedagógicos (MEC, 2007).

#### e) Equipe multidisciplinar na modalidade EaD



Conforme MEC (2007):

Em educação a distância, há uma diversidade de modelos, que resulta em possibilidades diferenciadas de composição dos recursos humanos necessários à estruturação e funcionamento de cursos nessa modalidade. No entanto, qualquer que seja a opção estabelecida, os recursos humanos devem configurar uma equipe multidisciplinar com funções de planejamento, implementação e gestão dos cursos a distância, onde três categorias profissionais, que devem estar em constante qualificação, são essenciais para uma oferta de qualidade: docentes; tutores; pessoal técnico-administrativo (p.19).

Em relação aos docentes, não se deve pensar que os programas a distância reduzam o trabalho e a mediação do professor. Pelo contrário, nos cursos superiores a distância, os professores trabalham de forma ampliada, e isto requer uma maior qualificação dos docentes. Em uma instituição de ensino superior que oferece cursos a distância, os professores devem ser capazes de: identificar os objetivos referentes às habilidades, atitudes e competências cognitivas; b) preparar o conteúdo curricular articulado a procedimentos e atividades pedagógicas; c) constituir os fundamentos teóricos do projeto; d) determinar bibliografia, videografia, iconografia e audiografia, básicas e complementares; e) preparar o material didático para programas a distância; f) concretizar a gestão acadêmica do processo de ensino-aprendizagem, motivar, orientar, acompanhar e avaliar os estudantes; g) avaliar-se continuamente como profissional participante do coletivo de um projeto de Ensino Superior a Distância (MEC, 2007; NETTO; GIRAFFA e FARIA, 2010).

f) Infraestrutura de apoio

Um curso a distância exige uma infraestrutura material de acordo com o número de estudantes matriculados; conforme também aos recursos tecnológicos envolvidos e à extensão territorial a ser alcançada; além de mobilizar recursos humanos e educacionais que representa um significativo investimento para a instituição. Assim, de acordo com Rezek Neto (2008), a infraestrutura de apoio deve ser “correspondente à oferta de material, proporcional ao número de alunos, recursos tecnológicos envolvidos e representa um significativo investimento para a instituição” (p. 90).



#### g) Gestão Acadêmico-Administrativa

Nos Referenciais de Qualidade para a EaD, em MEC (2007), registram-se que:

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 deve 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. 29).

Gerenciar um sistema de educação a distância em um nível superior é complicado porque envolve um processo integral. De maneira geral, na Educação a Distância, a imagem do processo de EaD engloba os diversos elos da cadeia que compõem o sistema.

A Instituição de Ensino Superior, de acordo com os Referenciais de Qualidade da EaD, instituídos pelo MEC (2007), deve deixar claro e explícito os referenciais de qualidade em seu processo de gestão, demonstrando que segue rigorosamente tais parâmetros de qualidade em seu projeto de sistema de educação a distância, utilizando, para isso, os serviços básicos como:

a) um sistema de administração e controle do processo de tutoria especificando, quando for o caso, os procedimentos logísticos relacionados com os momentos presenciais e a distância; b) um sistema de controle da produção e distribuição de material didático; c) um sistema de avaliação de aprendizagem, especificando a logística adotada para esta atividade; d) bancos de dados do sistema como um todo, contendo em particular: cadastro de estudantes, professores coordenadores, tutores, etc; e) cadastro de equipamentos e facilidades educacionais do sistema; f) sistema de gestão dos atos acadêmicos tais como: inscrição e trancamento de disciplinas e matrícula; g) registros de resultados de todas as avaliações e atividades realizadas pelo estudante, prevendo-se, inclusive recuperação e a possibilidade de certificações parciais; h) um sistema que permita ao professor ter autonomia para a elaboração, inserção e gerenciamento de seu conteúdo, e que isso possa ser feito de maneira amigável e rápida, com liberdade e flexibilidade (p. 29-30).

#### h) Sustentabilidade financeira



Em um empreendimento voltado para cursos em EaD, não há, inicialmente, uma adequada relação custo/benefício, só sendo viável considerar uma amortização do investimento inicial em médio prazo. Nesse sentido, o acompanhamento e a análise constante do sistema, tende a aumentar os custos do projeto. É necessário considerar que todo sistema precisa de manutenção constante para que se mantenha atualizado. Dessa forma, o avanço tecnológico faz com que um curso a distância esteja sempre em processo de aperfeiçoamento, o que mantém elevado o investimento nos projetos. A EaD, em nível superior, envolve elevados investimentos iniciais, a considerar: a) na preparação de material didático; b) no treinamento e na capacitação das equipes multidisciplinares; c) na instalação e implementação de polos para atendimento presencial e na disponibilização de outros cursos educacionais (MEC, 2007).

## 6. ANÁLISE CRÍTICA

No âmbito das questões sobre a qualidade da Educação a Distância, o que se vislumbra é uma melhoria sistemática dos cursos, pois, por um lado a procura por cursos a distância cresce, por outro lado, há um significativo crescimento de IES oferecendo cursos nessa modalidade. Esse fator de crescimento da oferta de cursos a distância faz com que a concorrência melhore suas qualificações para a prestação desse modelo educacional. Pois só assim, um empreendimento, nesse segmento, será capaz de manter-se no mercado.

Sobre a gestão da EaD, um Projeto Político Pedagógico deve contemplar, além de outros elementos, conteúdos sistematizados e atividades para avaliação de aprendizagem. Nesse sentido, os Meios de Interação e Comunicação devem auxiliar no desenvolvimento didático em geral, especificamente nas questões de comunicação e interação entre professores, tutores e educandos. Além disso, o curso deve oferecer também conferência via web para transmissão de áudio e vídeo aos participantes que se encontram distantes geograficamente. Esta ferramenta oportuniza aos professores, tutores e educandos a interatividade necessária para a troca de informações durante o curso, a partir de qualquer computador conectado à Internet. Para o gerenciamento da comunicação assíncrona entre os alunos e professor, deve-



se fazer uso de um Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA). Para a comunicação síncrona, as ferramentas mais utilizadas são o chat e a web conferência.

Ainda em relação aos Referenciais de Qualidade da Educação Superior a Distância, no dia 22 de novembro de 2018, houve uma Audiência Pública, na Câmara dos Deputados, com a Comissão de Educação, atendendo ao Requerimento nº 479, de 2018, do deputado Celso Jacob. O referido grupo decidiu em sua primeira reunião presencial que esses referenciais seriam estruturados em eixos. Os Referenciais de Qualidade citados aqui são os Referenciais de Qualidade da EaD de 2007. A finalidade da reunião (Audiência Pública) foi criar um documento atualizado e baseado nos Referenciais de Qualidade da Educação Superior a Distância, do MEC de 2007.

Os eixos definidos pelo grupo de trabalho para essa atualização foram os seguintes: 1º eixo voltado para a Educação Superior a Distância; 2º eixo referente à inovação, considerando os padrões de qualidade da Educação a Distância; 3º eixo trata dos processos formativos das instituições ofertantes; 4º eixo denominado de meios, que trata da qualidade relacionada à infraestrutura, laboratórios diversos e outros recursos destinados a manter a qualidade da educação a distância; 5º eixo diz respeito a recursos humanos especializados para a área da EaD, que define novos critérios para apropriação de recursos humanos adequados a área do conhecimento em estudo; 6º eixo é o responsável pelas entregas e resultados sobre o perfil de egressos de um curso de EaD; 7º eixo é voltado para os critérios de avaliação, regulação e supervisão da educação superior a distância.

Esse documento prometido, referente à atualização dos Referenciais de Qualidade da Educação Superior a Distância de 2007, ainda não foi disponibilizado ou, pelo menos não se encontra no site da Câmara Federal ou no site do MEC.

## **7. CONCLUSÃO**

Concluiu-se, nesse estudo, que para se oferecer cursos a distância, com um bom nível de qualidade, é preciso seguir, no mínimo, os padrões estabelecidos nos Referenciais



de Qualidade da Educação Superior a Distância, criados pelo MEC, que visam padronizar o funcionamento dos cursos a distância no Brasil.

Nos Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância de 2007, encontram-se os elementos mínimos necessários para se delinear, implementar e manter cursos de qualidade a distância. Dessa forma, é preciso que se tenha sempre em evidência os elementos dos Referenciais de Qualidade: Concepção de educação e currículo no ensino e aprendizagem, Sistemas de comunicação na Gestão da EaD, Material didático para a EaD, Avaliação na EaD, Equipe multidisciplinar na modalidade EaD, Infraestrutura de apoio, Gestão Acadêmico-Administrativa e Sustentabilidade financeira. Esses Referenciais de Qualidade têm servido de balizadores para a maioria das IES que oferecem cursos na modalidade de EaD no Ensino Superior.

Todos os fatores de qualidade têm sua importância dentro do Projeto Político Pedagógico, que deve apresentar claramente sua opção epistemológica de educação, de currículo, de ensino e de aprendizagem. A opção epistemológica é que norteará toda a proposta de organização do currículo e seu desenvolvimento. A evolução da EaD está associada à democratização do acesso às TIC. Porém, a utilização de tecnologias inovadoras aplicáveis à educação deve ser sustentada por filosofias de aprendizagem que proporcionem interação efetiva para os alunos no processo de ensino, comunicação e reconhecimento do projeto em ação.

O Material Didático, em relação aos aspectos do conteúdo ou da forma, deve ser elaborado conforme os princípios epistemológicos, metodológicos e políticos descritos no projeto pedagógico, para facilitar o desenvolvimento da informação e a mediação do diálogo entre professores e alunos, que deve passar por um processo rigoroso de avaliação e identificação de necessidades regulatórias para seu aperfeiçoamento.

Na educação a distância, os modelos de avaliação da aprendizagem devem colaborar com os alunos para desenvolver habilidades e atitudes cognitivas mais complexas, para que possa atingir os objetivos pretendidos. Portanto, nessa avaliação deve estar incluso um processo contínuo de desenvolvimento do aluno e suas potencialidades. Assim, alguns mecanismos devem ser articulados para potencializar o



acompanhamento permanente dos alunos, a fim de identificar dificuldades no acompanhamento da matéria e até mesmo completar o processo de aprendizagem.

Na educação a distância, os modelos são diversos, resultando em distintas possibilidades de composição dos recursos humanos necessários à estruturação e ao funcionamento dos cursos em EaD. No entanto, para qualquer opção escolhida, os recursos humanos representam uma equipe multidisciplinar com funções de planejamento, implantação e gestão de cursos a distância.

Além da mobilização de recursos humanos e sua formação, os cursos a distância requerem uma infraestrutura material proporcional ao número de alunos e recursos tecnológicos relacionados, refletindo significativo investimento para a instituição.

A infraestrutura material inclui equipamentos de TV, videocassetes, impressoras, linhas telefônicas e serviços de Internet, produção audiovisual e equipamentos de videoconferência, rede etc. A gestão acadêmica do projeto do curso a distância deve estar integrada aos demais processos institucionais. É muito importante que os alunos da EAD tenham as mesmas condições e suporte da turma presencial. Portanto, o sistema acadêmico deve priorizar isso, para oferecer aos alunos acesso aos mesmos serviços que dispõe a educação tradicional. Sabe-se também que a educação a distância de maior qualidade inclui elevados investimentos iniciais, na produção de materiais didáticos, na formação de equipes multidisciplinares, na implantação de centros de apoio às aulas e disponibilização de outros recursos educacionais, bem como na implantação de equipes e na gestão do sistema de educação a distância.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AZEVEDO, José Carlos. **Educação a distância**: o estado da arte. Aspectos históricos e culturais da educação a distância (2ª ed.). (F. M. Litto, & M. Formiga, Eds.) São Paulo, SP, Brasil: Pearson Education do Brasil, 2012.

BERTOLIN, Júlio. C. G. **Qualidade em educação superior da diversidade de concepções à inexorável subjetividade conceitual**. Avaliação, Campinas,



Sorocaba, SP, 2009. Disponível em <http://twixar.me/1VRT>. Acesso em 12-02-2020, às 20:56h.

BRESOLIN, Keberson. **Elementos de EaD** [recurso eletrônico]. NEPFIL (Série Dissertatio-Incipientis). Pelotas, 2014. Acesso em 26 de 05 de 2019, disponível em <http://nepfil.ufpel.edu.br>

CAMARGO, Wellington. **Controle de Qualidade Total**. Rede e-tec Brasil – Instituto Federal – PR, 2011. Disponível em <http://twixar.me/0VRT>. Acesso em 12-02-2019.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

DIAS, Rosilâna Aparecida; LEITE, Lígia Silva. **Educação a distância**: da legislação ao pedagógico. Petrópolis, RJ, Brasil: Vozes, 2014.

FERNANDES, Waldir Algarte. **O movimento da qualidade no Brasil**. Essential Idea Publishing. Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior. INMETRO-Brasil, 2011. Disponível em <http://twixar.me/WVRT>. Acesso em 06-12-2019, às 15:02h.

FERREIRA, Leonardo; SILVA, Eliana Belo. **Gerenciamento e controle de qualidade**. – Londrina: Editora e Distribuidora Educacional S.A., 2016. Disponível em <http://twixar.me/gVRT>. Acesso em 12-06-2019, às 15:12h.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa** (1ª ed.). São Paulo, SP, Brasil: Atlas, 1991.

GUIMARÃES, Norton. **Histórica da EaD no Brasil**: introdução à Educação a Distância. IF Goiano campus Morrinhos. Abed, 2019. Disponível em <http://www.abed.org.br>. Acesso em 16-02-2020, às 19:50h.

MACHADO, Simone Silva. **Gestão da qualidade**. – Inhumas: IFG. Universidade Federal de Santa Maria. Santa Maria, 2012. Disponível em <http://twixar.me/yVRT>. Acesso em 15-05-2019, às 14:12h.



MEC. **Referenciais de qualidade para Educação Superior a Distância**. Brasília, 2007. Disponível em [encurtador.com.br/dgwxB](http://encurtador.com.br/dgwxB), acesso em 26/09/2019 às 19:02h.

MEC. **Portaria Normativa nº 2. Art. 1º § 2º e Art. 2º § 4º, 2007a**. Disponível em <https://bit.ly/2xaMq6L>, acesso em 27/08/2019 às 12:12 h.

MEC. **Universidade Aberta do Brasil**. Brasília, Brasil, 2016. Acesso em 12 de 08 de 2019, disponível em <http://portal.mec.gov.br/uab/uab>

MEC-CONAES. **Convite para o Processo de Acreditação pelo Sistema ARCU-SUL**. Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior – CONAES, 2009. Disponível em <https://bit.ly/2ZaGxmO>, acesso em 02/09/2019 às 14:25h.

MONTEIRO, Tatiane Galvão. **Avaliação dos cursos na modalidade à Distância do Núcleo de Tecnologia Educacional – NTE: Marco zero/Macapá quanto a qualidade e gestão dos cursos em relação às dimensões: desenho educacional e recursos**. Universidade Lusófona de Humanidade e Tecnologias Escola de Ciências Económicas e das Organizações. Lisboa – PT, 2017. Disponível em <http://twixar.me/zqRT>. Acesso em 12-03-2019, às 23:53hs.

MOREIRA, José António e SCHLEMMER, Eliane. **Por um novo conceito e paradigma de educação digital *onlife***. Revista UFG, 2020.

NETTO, Carla; GIRAFFA, Lúcia M. M. & FARIA, Elaine T. **Graduações a distância e o desafio da qualidade** [recurso eletrônico]. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2010. Disponível em <http://twixar.me/6VRT>. Acesso em 02-09-2019, as 18:15h.

ORTH, Miguel; MANGAN, Patrícia Kayser; NEVES, Marcus Freitas. **Análise das políticas públicas de Educação a Distância no Brasil: um olhar sobre o ensino superior**. (s. l.): UFPel /UNILASALLE / CNPq /Fapergs, 2012.

PEREIRA, Cleber Augusto; ARAÚJO, Joaquim Filipe Ferraz Esteves de; MACHADO, Maria de Lourdes. **Acreditação do ensino superior na Europa e Brasil: mecanismos de garantia da qualidade**. Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino



Superior (A3ES) / Centro de Investigação de Políticas do Ensino Superior (CIPES. Universidade Federal do Maranhão (UFMA), Universidade do Minho (UMinho), 2015. Disponível em <http://twixar.me/2VRT>. Acesso em 22-09-2019, às 23:19hs.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani César de. **Metodologia do trabalho científico** [recurso eletrônico]. : métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico., 2. Novo Hamburgo, RS, Brasil, 2013.

REZEK Neto, Chade. **Educação superior a distância**: criação de um sistema avaliativo exclusivo de EaD, para o avanço tecnológico e educacional do país. Piracicaba: Universidade Metodista de Piracicaba – UNIMEP. Tese doutorado, 2008. Disponível em <http://twixar.me/HVRT>. Acesso em 10-08-2019, às 21:15h.

SILVA, Maria Cristina Mesquita da; SERRA, Ilka Márcia Ribeiro de Souza; BRITO, Renato de Oliveira. **Sistema Universidade Aberta do Brasil: a gestão participativa da política pública por intermédio de seus fóruns**. PAIDÉI@-Revista Científica de Educação a Distância, (s.d.).

SILVA, Fátima Cristina Nóbrega da. **Os padrões ISO para EAD**. Educação a distância: o estado da arte, volume 2. F. M. Litto, M. Formiga (orgs.). -- 2. ed. -- São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012. Disponível em <http://twixar.me/vrRT>. Acesso em 15-07-2019.

\_\_\_\_\_. **A evolução dos Referenciais de Qualidade para a EAD**. In: F. Sanchez (Org.). Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância. Instituto Monitor. 4ª. ed. São Paulo, 2008.

## APÊNDICE - REFERÊNCIAS DE NOTA DE RODAPÉ

4. Tecnologias de Informação e Comunicação

5. A **UniRede** foi um consórcio interuniversitário criado em dezembro de 1999 com o nome de Universidade Virtual Pública do Brasil (<http://twixar.me/ybgm>).



MULTIDISCIPLINARY SCIENTIFIC JOURNAL

**NÚCLEO DO  
CONHECIMENTO**

REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR NÚCLEO DO  
CONHECIMENTO ISSN: 2448-0959

<https://www.nucleodoconhecimento.com.br>

6. Ministério da Educação e Cultura do Brasil

7. Organização Nacional de Acreditação (ONA)

Enviado: Novembro, 2020.

Aprovado: Dezembro, 2020.