

EDUCAÇÃO SUPERIOR A DISTÂNCIA: A QUALIDADE PASSA PELA AVALIAÇÃO

Nelson Pereira Castanheira

nelsoncastanheira@brturbo.com.br

Centro Integrado de Educação, Ciência e Tecnologia

Resumo

Na última década, houve um aumento na oferta de vagas no ensino superior no Brasil, com a implantação de cursos superiores na modalidade de educação a distância (EaD). Cabe frisar o desenvolvimento de tecnologias educacionais como ferramenta didática e operacional neste processo. Assim, este artigo versa sobre as transformações que ocorreram e as perspectivas futuras sobre a EaD. Os dados a serem apresentados vislumbram o crescimento desta modalidade de ensino, que vêm permitindo às Instituições de Ensino Superior disponibilizar diversos cursos nos mais distantes recônditos do Brasil, possibilitando a uma grande gama de trabalhadores sem formação o ingresso em um curso superior, bem como, a jovens que almejam uma profissão, buscar, nos cursos superiores, espaço no mercado de trabalho. Para motivar o aluno no ensino a distância, diminuindo o êxodo, há fatores determinantes da qualidade que devem figurar permanentemente dos planos de inovação das instituições de ensino superior, com especial atenção aos referenciais de qualidade para a educação a distância e ao uso de novas tecnologias para diminuir o espaço entre o aluno e a escola.

Palavras-chave

Educação a distancia. Qualidade na educação. Ferramentas tecnológicas.



1 INTRODUÇÃO

A Educação Superior no Brasil, graças ao aumento de Instituições de Ensino Superior (IES) que oferecem educação na modalidade a distância (EaD), tem integrado um percentual cada vez maior de alunos na faixa dos 18 aos 24 anos de idade, tanto em cursos de licenciatura, quanto em cursos de bacharelado ou cursos superiores tecnológicos. Além destes, alunos que se enquadram em faixas etárias superiores a essa, também vêm se matriculando em número crescente, ano a ano. São, basicamente, pessoas que não têm tempo para frequentar as salas de aula de um curso superior presencial, ou que residem em locais em que não há uma instituição de ensino superior, ou, se essa existe, não oferece o curso que gostariam de cursar.

O aumento de alunos na educação a distância, nas instituições privadas, deve-se, ainda, à prática de uma mensalidade inferior à do ensino presencial, uma vez que há um ganho em escala, quando um docente ministra uma aula, simultaneamente, para milhares de alunos geograficamente dispersos em todo o território nacional, apesar dos altos investimentos que a IES precisa fazer para operacionalizar um curso superior a distância com a qualidade que o mercado exige. Outro fator que leva o aluno a optar pelo ensino de graduação na modalidade a distância, é o fato dele poder se dedicar aos estudos que complementam as aulas que assistiu, nos dias e horários que tiver disponibilidade para tal.

A Educação a Distância é a modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos. Essa definição está presente no Decreto 5.622, de 19/12/2005 (que revoga o Decreto 2.494/98), que regulamenta o Art. 80 da Lei 9394/96 (Lei de Diretrizes e Bases).



No Brasil, o ensino a distância é recente, não chegando a um século. No início, os Correios e Telégrafos foram, sem dúvida, os grandes protagonistas do espetáculo. Entre os anos 1922 e 1925, a Rádio Sociedade do Rio de Janeiro iniciou um plano de utilização educacional da radiodifusão. O interesse a nível governamental, entretanto, só correu após 1960, quando o então Ministério da Educação e Cultura criou o Programa Nacional de Teleducação (Prontel).

Entretanto, o ensino a distância tem apresentado crescimento vertiginoso no século XXI. Em 2005 o Brasil tinha, matriculados, somente em cursos de Graduação, 114 mil alunos nessa modalidade. Em 2006 esse número saltou para 258 mil. Em 2011, segundo estimativa do Diretor de Regulação e Supervisão da Educação a Distância do Ministério da Educação (MEC), Hélio Chaves Filho, o Brasil deve alcançar um milhão de estudantes universitários em cursos a distância. Esse número deve ser divulgado no Censo de Educação Superior de 2011, conforme informação divulgada em um debate realizado na Universidade de São Paulo (USP) no dia 18 de agosto de 2011 (FERNANDES, 2011).

A educação a distância é, portanto, importante modalidade de ensino e de disseminação do conhecimento, por escolas profissionalizantes, por empresas privadas, por órgãos governamentais e por Instituições de Ensino Superior (IES), privadas ou públicas, que desejam levar o conhecimento inclusive aos locais onde o ensino presencial não é a melhor opção.

Deseja-se esclarecer, neste momento, que não se pretende dizer que a educação a distância é melhor ou pior que a educação presencial. São duas modalidades que se complementam, com vantagens e desvantagens para ambos os lados.

2 A ESTRUTURA DOS CURSOS SUPERIORES A DISTÂNCIA, NO BRASIL

O território nacional brasileiro é hoje composto por 26 estados, divididos em 5.566 municípios, mais o Distrito Federal, onde se encontra a capital do



país. Segundo dados do Ministério da Educação (MEC), apenas 30% desses municípios têm acesso a instituições de ensino superior, o que dificulta, por parte de seus habitantes, a obtenção de um título de graduação e, em consequência, a inserção no mercado de trabalho. O Ministério da Educação tem, ao permitir a oferta de cursos superiores na modalidade a distância, a oportunidade de democratizar o ensino no país, bem como de não permitir uma delimitação territorial para a disseminação do conhecimento. O ensino a distância é, pois, um ensino sem fronteiras.

Uma das opções é a Universidade Aberta do Brasil (UAB), um projeto criado em 2005 pelo Ministério da Educação e pela Associação dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino (Andifes), para a articulação e integração experimental de um sistema nacional de educação superior, a ser ofertado de forma gratuita em cerca de 300 pólos, com cursos superiores na modalidade a distância. O país tinha, em 2007, 11% dos jovens entre 18 e 24 anos de idade com acesso ao ensino superior e a UAB foi criada com o propósito de elevar esse percentual até se chegar aos 30%. O projeto piloto já teve seu início em março de 2006, com o curso de Bacharelado em Administração, com 4 anos de duração. Em 2009, esse percentual já havia subido para 14,4%, é o que aponta a análise do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea) a partir dos dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad/IBGE). A UAB tem como meta chegar em 2013 com 800 polos e uma média de 800 alunos por polo (<http://www.uab.capes.gov.br/>).

Várias Instituições privadas de Ensino Superior já têm cursos de graduação que atendem, na modalidade a distância, grande parte do território brasileiro. O número de alunos interessados em se graduar em um Curso Superior tem apresentado crescimento exponencial. Paralelamente, o número de Instituições de Ensino Superior que solicitam ao MEC e aos Conselhos Estaduais de Educação (CEEs) autorização a praticar a EaD também cresce a cada ano. Em 2011, os credenciamentos já ultrapassaram a marca de 200 instituições (Fonte: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais - INEP/MEC).



Para que a qualidade seja um imperativo nessa modalidade de ensino, deve-se manter uma relação de no máximo um docente para cada 50 alunos, em média. Entre os docentes, incluem-se os professores regentes, os tutores locais, os tutores centrais, os coordenadores dos cursos e os demais profissionais envolvidos com a produção do conteúdo didático que dá suporte às aulas ministradas. Quanto menor for essa relação, menor será a evasão, conforme pesquisa realizada pelo Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância (AbraEAD), pois o aluno percebe aumento na qualidade da prestação do serviço educacional que contratou.

“Uma das características em geral associadas à EaD é o fato de o professor ter deixado de ser uma entidade individual para se tornar uma entidade coletiva. O professor de cursos a distância pode ser considerado uma equipe, que incluiria o autor, um técnico, um artista gráfico, o tutor, o monitor, etc.” (MAIA; MATTAR, 2007, p. 90)

Os alunos são os consumidores do produto que as IES oferecem: educação. São eles que garantem a faixa de mercado da instituição de ensino e para eles deve-se direcionar os esforços não só para fidelizá-los, mas, também, para que se tornem os multiplicadores do negócio. Segundo Paladini (2002), “uma organização depende hoje de seus consumidores para viver, mas depende de clientes para sobreviver. Daí a importância crítica do cliente para o perfil estratégico das empresas”.

3 MOTIVANDO O ALUNO NO ENSINO A DISTÂNCIA: OS FATORES DETERMINANTES DA QUALIDADE

O ensino na modalidade a distância requer que todos os seus figurantes tenham papéis muito bem definidos, para a criação de um ambiente em que o aluno sinta-se parte integrante do processo e, em consequência, não se evada.

Para atender a esses requisitos, tem fundamental importância o tutor local, uma vez que é ele quem estará mais próximo ao aluno, acompanhando-o,



incentivando-o, tirando suas dúvidas e mantendo-o ativo durante toda a trajetória do curso, que leva de dois a quatro anos dependendo da formação almejada pelo graduando.

A tutoria como método nasceu no século XV na universidade, onde foi usada como orientação de caráter religioso aos estudantes, com o objetivo de infundir a fé e a conduta moral. Posteriormente, no século XX, o tutor assumiu o papel de orientador e acompanhante dos trabalhos acadêmicos, e é com este mesmo sentido que incorporou aos atuais programas de educação a distância (SÁ, 1998).

Para o tutor, a quem compreende a função de ser “facilitador e mediador da aprendizagem, motivador, orientador e avaliador” (CECHINEL, 2000), é possibilitado um vasto campo de atuação.

Em função desse fato, o tutor local deverá ser bem selecionado pelo polo do qual faz parte e deverá ter, no mínimo, graduação na área para a qual estiver fazendo tutoria. Afinal, é ele, tutor, a primeira pessoa a quem o aluno recorrerá em caso de dúvida em qualquer das disciplinas que esteja estudando. Há de se considerar, todavia, que em algum momento o tutor local não poderá sanar determinada dúvida do aluno. Nesse caso, ele deverá orientar para que um acesso seja feito à tutoria central, onde um ou mais profissionais da área deverão estar de plantão para o apoio aos alunos, onde quer que geograficamente se encontrem. Trata-se, então, de uma estrutura que deverá estar muito bem dimensionada não só em mão-de-obra, mas, principalmente, na quantidade de terminais telefônicos e posições de atendimento equipadas com terminais com acesso à Internet.

Se tem classificado a tutoria como uma parte da responsabilidade docente; nela, se estabelece uma interação mais personalizada entre o professor e o estudante, com a finalidade de guiar a aprendizagem deste, adaptando-o às suas condições individuais, ao seu estilo de aprender, de modo que cada estudante alcance o maior nível de domínio possível (GARCÍA NIETO et allí, 2004).

Outro fator que motiva a permanência do aluno em uma aula é um bom professor, uma aula que seja transmitida por um profissional bem preparado para



trabalhar na modalidade de ensino a distância, onde o aluno é virtual. Um profissional que, preferencialmente, tenha experiência prática no mercado de trabalho e com isso enriqueça o conteúdo ministrado. “Cabe aos professores ser os impulsores da mudança para uma nova cultura avaliadora, em que a pessoa do aluno é mais importante que a classificação de seu rendimento” (ARREDONDO, 2009).

Agregue-se a um bom tutor e a um bom professor, um excelente material de apoio. Esse material é constituído não só de boa literatura, como livros especialmente preparados para o ensino a distância com uma adequada linguagem dialógica, como também de tecnologias que encurtem o tempo e a distância sem prejuízo da qualidade da comunicação ou da relação ensino-aprendizagem.

Mais um fator de fundamental importância é o projeto pedagógico do curso, sempre voltado às necessidades do mercado de trabalho e, por conseqüência, revisto e atualizado periodicamente. Os projetos pedagógicos dos cursos de graduação na modalidade a distância, em geral, pouco evoluíram se comparados com os mesmos cursos na modalidade presencial. Apesar dos avanços significativos em termos tecnológicos, as aulas continuam expositivas e se utilizando, quando muito, de apresentações em *power point* e de arquivos pdf. Por isso, a necessidade de uma boa formação prévia do corpo docente e de uma boa definição do material pedagógico que dará suporte às aulas.

O *e-learning*, por exemplo, pode ser considerado, em muitos casos, uma versão ‘maquiada’ do tradicional ensino presencial, uma vez que não incorpora alterações substanciais de conceito, nem mudanças de paradigmas, mas sim uma geração de metodologias e conteúdos de ensino transposta para a Internet (MAIA; MATTAR, 2007).

O maior desafio é a determinação de qual tecnologia utilizar para melhor adequar a relação ensino-aprendizagem à realidade de cada polo. Nesta vertente, Cortelazzo (2000) explica que as tecnologias de informação e comunicação do EaD são utilizadas para “desenhar, planejar, administrar, e orientar a formação



do indivíduo”. Daí o importante papel das tecnologias que suprem uma lacuna histórica deixada entre professores e alunos, entre alunos e escola e entre professores e escola.

Por esse motivo, as aulas onde o aluno pode interagir, em tempo real, propiciam maior interesse do que aquelas em que o aluno acessa o conteúdo via Internet, *on-line*, no momento que desejar.

Apesar do ensino na modalidade a distância permitir que o aluno determine a sua própria velocidade de aprendizagem, ele não deve se sentir só na caminhada ou o desestímulo aparecerá a qualquer momento.

Há quem afirme que o motivo do êxodo tem como causa a baixa qualidade dos cursos ofertados. Os resultados do Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (ENADE), entretanto, têm mostrado que isso não é verdade. Diaz (2002) afirma: “Os alunos na modalidade a distância com frequência têm um aproveitamento melhor que os alunos tradicionais quando o sucesso é medido pelo percentual de estudantes que atingem o conceito C ou superior, desempenho geral em sala de aula (por exemplo, acertos nos exames) ou satisfação dos alunos”. O autor afirma, ainda, que entre as razões que levam a aluno do ensino a distância a desistir, tem-se a demografia, a qualidade da aula, o projeto do curso, os fatores socioeconômicos, a falta de habilidades ou simplesmente a apatia.

Por que a demografia? Porque o aluno tende a ser mais velho e tem, nessa modalidade de ensino, condições de harmonizar o tempo de estudo, com a família, o trabalho e o lazer.

O aluno virtual de sucesso, segundo Palloff e Pratt (2004), apresenta as seguintes características:

- a) tem acesso à tecnologia e ao computador e sabe usá-la;
- b) tem a mente aberta e compartilha detalhes sobre sua vida, trabalho e outras experiências educacionais;



- c) não se sente prejudicado pela ausência de sinais auditivos ou visuais no processo de comunicação;
- d) deseja dedicar quantidade significativa de seu tempo semanal a seus estudos e não vê o curso como ‘a maneira mais leve e fácil’;
- e) é, ou pode passar a ser, uma pessoa que pensa criticamente;
- f) tem a capacidade de refletir;
- g) acredita que a aprendizagem de alta qualidade pode acontecer em qualquer lugar e a qualquer momento.

Assim, baseando-se nesses quesitos, uma IES pode definir os padrões de qualidade dos cursos que oferece e como proceder para a retenção desse aluno.

Conforme Rumble (2003, p. 101), “No campo do conhecimento, o ensino a distância pode ser tão eficaz, se não mais, que o ensino regular. Pode ser igualmente eficaz no domínio afetivo – isto é, no ensino de valores, atitudes e respostas emotivas”.

4 REFERENCIAIS DE QUALIDADE

Os Referenciais de Qualidade para a modalidade de Educação Superior a Distância no país 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. Os Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância informam que não há um modelo único de educação a distância. Assim, para a garantia da qualidade exigida em um curso superior, o Projeto Pedagógico de um curso deve necessariamente prever:

- 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;
- h) sustentabilidade financeira.

Para a garantia da qualidade da aprendizagem, os recursos tecnológicos aplicados à educação, utilizados em um curso superior na modalidade a distância, são de fundamental importância, de tal forma que permita ao aluno a oportunidade de interagir, de desenvolver projetos compartilhados, de promover a educação continuada, de aprender a aprender, ou seja, de construir o conhecimento.

5 TECNOLOGIAS PARA A EAD E OS CRITÉRIOS DE EXCELÊNCIA E DE QUALIDADE

Pela utilização das tecnologias adequadas, o ensino superior torna-se acessível a todos, eliminando problemas como a necessidade de se construir uma Faculdade em locais de baixa densidade demográfica ou como a necessidade de se trazer de outra localidade o professor que não está disponível naquele ambiente onde se encontra o aluno. Assim, a tecnologia, aliada à metodologia de ensino a distância, contribuem para diminuir a exclusão social e o acesso ao conhecimento, tendo como forte aliado o tutor local que, no polo, ajuda a redesenhar a história da educação.

Hoje se fala muito das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) sempre associadas a um computador que, por sua vez, está conectado à Internet. Mas não se pode esquecer de outras tecnologias, que incluem mídia impressa,



o rádio, a televisão, a videoconferência, o CD-ROM, o telefone, o fax, os correios e outras tecnologias que a informática e a eletrônica não param incessantemente de criar ou de aperfeiçoar.

Segundo Andrade (2000), a Educação a Distância consiste em método de compartilhamento de conhecimentos e habilidades mediado por tecnologia virtual, que elimina barreiras geográficas e visa o aprendizado coletivo ou individual, sinalizando uma inovação dos modelos tradicionais de ensino, treinamento e capacitação. Entende-se aqui que a EaD funciona como uma ferramenta capaz de gerir novos valores e princípios, funcionando como um difusor de conhecimento.

As TICs apresentam efeitos transformadores sobre os alunos em um curso na modalidade a distância. Segundo Sancho e Hernández (2006), esses efeitos são três.

Em primeiro lugar, alteram a estrutura de interesses (as coisas em que pensamos). Em segundo lugar, mudam o caráter dos símbolos (as coisas com as quais pensamos). Em terceiro lugar, modificam a natureza da comunidade (a área em que se desenvolve o pensamento). Neste momento, para um grande número de indivíduos, esta área pode ser o ciberespaço, a totalidade do mundo conhecido e do virtual, mesmo que praticamente não saia de casa e não se relacione fisicamente com ninguém.

Conforme Alava (2002),

gerações de pesquisadores em tecnologia educativa têm dito e repetido que o que faz o interesse pedagógico de uma tecnologia é antes de tudo a pertinência dos modelos de aprendizagem que ela permite empregar. A escolha fundamental não se situa no fato de optar por tal tecnologia, mas na decisão de conceber uma seqüência ou um ambiente de aprendizagem segundo um modelo pedagógico adequado aos efeitos esperados do aprendiz.

Havendo tantas opções tecnológicas a serviço da educação, bem como opções de mídia disponíveis, qual delas escolher ao se fazer o projeto pedagógico de um Curso Superior Tecnológico na modalidade a distância? Há uma tendência em os educadores se concentrarem na utilização da Internet e da World Wide Web.



“As TICs apontam para novas formas de interação entre os seres humanos e a informação, talvez mais naturais e instintivas do que é até o momento” (LITTO; FORMIGA, 2011, p. 128).

Entretanto, é necessário ser criativo. Criativo e consciente das limitações da IES onde o curso será ofertado, uma vez que investimentos se farão necessários, tanto em pessoas quanto em *hardware*. Não se pode esquecer, por exemplo, dos pontos fortes e dos pontos fracos de cada tecnologia ou mídia que venha a ser adotada pela instituição. Mas, qualquer que seja a opção escolhida, deverá ser sempre pautada em critérios de excelência e de qualidade.

6 A AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

A avaliação da qualidade passa necessariamente pela qualidade da avaliação. Aqui, duas dimensões são contempladas: a avaliação do processo de aprendizagem e a avaliação institucional.

Quanto à Avaliação da Aprendizagem, na EaD, o modelo deve permitir que o aluno desenvolva graus mais complexos de competências cognitivas, habilidades e atitudes, possibilitando-lhe alcançar os objetivos propostos. As avaliações da aprendizagem do aluno devem ser compostas de avaliações a distância, normalmente com questões objetivas, dispostas em um banco de questões, e avaliações presenciais, com questões dissertativas. Nos dois casos, especial atenção deve ser dada ao aspecto segurança, assegurando a confiabilidade e a credibilidade dos resultados. Quando for o caso, além dessas avaliações, devem estar definidos os momentos presenciais obrigatórios, como estágios obrigatórios, atividades práticas em laboratórios e apresentação de trabalhos de conclusão de curso.

Quanto à Avaliação Institucional, trata-se de um processo permanente e conseqüente, de forma a subsidiar o aperfeiçoamento dos sistemas de gestão e pedagógico, produzindo efetivamente correções na direção da melhoria de



qualidade do processo pedagógico coerentemente com o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) e está relacionada:

- a) à melhoria da qualidade da educação superior;
- b) à orientação da expansão de sua oferta;
- c) ao aumento permanente da sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social;
- d) ao aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais das instituições de educação superior, por meio da valorização de sua missão pública, da promoção dos valores democráticos, do respeito à diferença e à diversidade, da afirmação da autonomia e da identidade institucional.

A Avaliação Institucional ocorre em dois momentos:

- a) autoavaliação, coordenada pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) de cada IES e orientada pelas diretrizes e pelo roteiro da autoavaliação institucional da CONAES (Portaria nº 2.051, de 09/07/2004);
- b) avaliação externa, realizada por comissões designadas pelo INEP, tendo como referência os padrões de qualidade para a educação superior, expressos nos instrumentos de avaliação e nos relatórios das autoavaliações. Três dimensões são contempladas nos instrumentos: a organização didático-pedagógica, o corpo docente e tutorial e a infraestrutura (SINAES, 2009, p. 102).

Qualidade, segundo Stadler (2006), “é a designação que se dá a um conjunto de atributos de um serviço, percebidos por um indivíduo, de tal sorte que esse serviço será preferido a qualquer outro que possua pelo menos um desses atributos em menor grau”.

Portanto, as Instituições de Ensino Superior que oferecem cursos superiores na modalidade a distância devem estar atentas não só ao que nossos alunos



esperam do curso em que se matricularam, mas também ao que o mercado espera do egresso que tenha se graduado nessa modalidade. É necessário estar atento às mudanças de cenário, às evoluções tecnológicas, às mudanças políticas e às demais variáveis socioeconômicas onde a IES está inserida.

Moore e Kearsley (2007) nos mostram que “os responsáveis por políticas em nível institucional e governamental têm introduzido a educação a distância para atender àquilo que consideram certas necessidades, o que inclui:

- a) acesso crescente a oportunidades de aprendizado e treinamento;
- b) proporcionar oportunidades para atualizar aptidões;
- c) melhorar a redução de custos dos recursos educacionais;
- d) apoiar a qualidade das estruturas educacionais existentes;
- e) melhorar a capacitação do sistema educacional;
- f) nivelar desigualdades entre grupos etários;
- g) direcionar campanhas educacionais para públicos-alvo específicos;
- h) proporcionar treinamento de emergência para grupos-alvo importantes;
- i) aumentar as aptidões para a educação em novas áreas de conhecimento;
- j) oferecer uma combinação de educação com trabalho e vida familiar;
- k) agregar uma dimensão internacional à experiência educacional”.

Um bom projeto pedagógico deve, então, ser elaborado tendo essas necessidades como itens a serem contemplados.

Muitas instituições de ensino acreditam que oferecem alta qualidade nos serviços prestados, uma vez que vêm a quantidade de alunos sempre em níveis crescentes ao longo dos anos de sua existência. Mas como é a qualidade real da mão-de-obra que oferece tais serviços? “A mão-de-obra é fator determinante para a produção da qualidade. Representa a mais relevante contribuição possível para



tal fim” (PALADINI, 1995, p. 115). No seu entender, o processo de envolvimento da mão-de-obra no esforço da qualidade requer sua perfeita caracterização na organização.

Para operacionalizar um curso superior na modalidade a distância e com alta qualidade, são necessários cuidados simples, a saber:

- a) material didático de qualidade, em linguagem dialógica;
- b) professores bem treinados para ministrar aulas no EaD sem os vícios do ensino presencial;
- c) tutor local bem preparado para o exercício de sua função, procurando sempre incentivar o aluno ao auto-estudo e a participar das atividades em grupo;
- d) atendimento de tutoria central bem dimensionado e com profissionais aptos a tirar as dúvidas do aluno seja por telefone, seja via Internet (e-mail, chat, entre outros);
- e) plataforma tecnológica de última geração, incluindo os quatro tipos de mídia (texto, imagens, sons e dispositivos);
- f) sistema de avaliação dos resultados que mostre, gradativamente, ao aluno, sua evolução no aprendizado (*feedback*).

8 CONCLUSÃO

O ensino na modalidade a distância é uma realidade no Brasil e aquelas Instituições de Ensino que ainda não atentaram para esse fato deverão fazê-lo imediatamente.

Essa modalidade de ensino é de extrema importância não só para cursos de graduação e de pós-graduação como também para levar a educação em todos os níveis, para todo o território nacional, acabando com as barreiras impostas



pelas grandes distâncias de algumas localidades em relação aos grandes centros. É a democratização do ensino.

É de igual importância para as empresas que desejam disseminar o conhecimento de forma rápida e com baixo custo, evitando deslocamentos para reuniões presenciais.

Deve-se aperfeiçoar as ferramentas de interface com o aluno, que caracterizam a modalidade do ensino a distância, diminuindo as distâncias e permitindo uma ação mais rápida e efetiva na resolução de problemas. Aí se relacionam professores, tutores, coordenadores de pólo, material didático e as ferramentas tecnológicas que estão disponíveis no mercado.

Não basta entregar, ao aluno, um livro. É necessário que esse livro tenha uma linguagem dialógica e que seja interativo. Não importa se o aluno receberá um tablet, um HD externo com os conteúdos gravados ou se os acessará, via Internet, na plataforma que a IES disponibilizará para seus usuários.

A avaliação continuada é outro fator de suma importância para a garantia da qualidade e, para tal, o curso deve avaliar o aluno não em um único momento, ao concluir uma disciplina, mas durante todo o processo formativo desse aluno. Para tal, atividades deverão ser disponibilizadas para sua realização, ou individualmente ou em grupo, supervisionadas ou não pelos tutores nos polos. Para tal, as TICs são o caminho natural.

Há de se buscar, continuamente, novas alternativas para oferecer a todos os alunos que desejam obter um título de graduação a oportunidade de alcançarem seus objetivos, atendendo às necessidades do indivíduo e da sociedade.

Nada disso é utopia, se forem seguidos os Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância, do Ministério da Educação.



REFERÊNCIAS

- ALAVA, Séraphin. **Ciberespaço e formações abertas: rumo a novas práticas educacionais?** Porto Alegre: Artmed, 2002.
- ANDRADE, J. E. **Desenvolvimento de medidas em avaliação de treinamento.** Estudos de Psicologia, v. 7, n. especial, p. 31-43, 2000.
- ARREDONDO, Santiago Castillo. **Avaliação educacional e promoção escolar.** São Paulo: Unesp, 2009.
- BRASIL. Portaria nº 2.051, de 12 de julho de 2004. Regulamenta os procedimentos de avaliação do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), instituído na Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004. DOU nº 132, Brasília, DF, 12 jul. 2004. Seção 1, p. 12.
- CECHINEL, José Carlos. **Manual do tutor.** Florianópolis: UDESC, 2000.
- CORTELAZZO, Iolanda Bueno de Camargo. Trabalho em equipe e as tecnologias de comunicação: relações de proximidade em cursos de pós-graduação. São Paulo, 2000. Tese de doutorado - Faculdade de Educação de São Paulo.
- DIAZ, D. On-line drop rates revisited. The technology source, may/june 2002. Disponível em: <http://ts.mivu.org/default.asp?show=article&id=981>. Acesso em: 15 maio 2007.
- FERNANDES, Sarah. Brasil deve alcançar um milhão de estudantes em cursos a distância em 2011, prevê MEC. Disponível em: <http://portal.aprendiz.uol.com.br>. Acesso em: 19 ago. 2011.
- GARCÍA NIETO, N. et alli. Guia para la labor tutorial em la universidad em el espacio europeo de educación superior. In: GARRIDO, Maria Concepción Domínguez; RIVILLA, Antonio Medina; GONZÁLEZ, Maria Luz Cacheiro. **Investigación e innovación de La docência universitária em el espacio europeo de educación superior.** Madrid: Editorial Universitaria Ramón Areces.



MAIA, Carmem; MATTAR, João. **ABC da EaD: a educação a distância hoje**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

MOORE, Michael; KEARSLEY, Greg. **Educação a distância: uma visão integrada**. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade no processo: a qualidade na produção de bens e serviços**. São Paulo: Atlas, 1995.

PALADINI, Edson pacheco. **Avaliação estratégica da qualidade**. São Paulo: Atlas, 2002.

PALLOFF, Rena M.; PRATT, Keityh. **O aluno virtual: um guia para trabalhar com estudantes *on-line***. Porto Alegre: Artmed, 2004.

POLAK, Ymiracy N. S. Iniciando o percurso em EAD na UFPR. In: POLAK, Ymiracy N. S.;

MARTINS, Onilza B.; SÁ, Ricardo Antunes de. **Educação a distância: um debate multidisciplinar**. Curitiba: UFPR/PROGRAD/NEAD, 1999.

RUMBLE, Greville. **A gestão dos sistemas de ensino a distância**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2003.

SÁ, Iranita M. A. **Educação a distância: processo contínuo de inclusão social**. Fortaleza, C.E.C., 1998.

SANCHO, Juana Maria; HERNÁNDEZ, Fernando. **Tecnologias para transformar a educação**. Porto Alegre: Artmed, 2006.

SINAES, da concepção à regulação. 5. ed., revisada e ampliada. Brasília: Inep, 2009.

STADLER, Humberto. **Estratégias para a qualidade: o momento humano e o momento tecnológico**. Curitiba: Juruá, 2006.

Recebido: 16/12/2012

Aprovado para publicação: 11/01/2012g

