

AVALIAÇÃO DE CURSOS DE EDUCAÇÃO SUPERIOR A DISTÂNCIA

*Cecília Carmen Pontes Rodrigues¹
Maria Rita Aprile²*

Resumo: Desde meados dos anos de 1990, o Estado vem incentivando e criando facilidades para a abertura e expansão de instituições privadas de ensino superior. O crescimento gradativo dessas instituições tem concorrido para o aumento da oferta de cursos de graduação presenciais e a distância, em todo o país. Em relação à modalidade a distância, a questão central que se coloca é: como avaliar adequadamente a sua qualidade tendo em vista a insuficiência do formato tradicional de avaliação usado em cursos presenciais? O presente artigo sistematiza informações referentes a um conjunto de categorias que constituem um referencial importante para os processos de regulação de cursos de educação superior a distância. Essas categorias resultaram na proposição de uma matriz de avaliação que inclui aspectos pertinentes à coordenação, docência, tutoria, equipe técnica e alunos e elementos como: material didático, ambiente de veiculação da programação e suporte técnico, entre outros. Para além da melhoria da qualidade, a proposição de intervenções visando alterações e/ou aperfeiçoamento das programações a distância constitui uma medida social e política de democratização do acesso à educação superior.

Palavras-chave: Avaliação de cursos à distância. Ensino Superior no Brasil. Educação à distância. Educação superior.

Abstract: Since the 90's, the State has encouraged the opening and expansion of private higher education institutions. The gradual growth of these institutions has contributed to the increase of the distance and presential education in undergraduate courses all over the country. In relation to the distance education mode, the central issue is how to rightly evaluate its quality considering the insufficiency of tradition evaluation methods for presential courses? This study codifies the informations from a set of categories that constitute an important reference to the regulation process of higher distance education. These categories resulted on an evaluation matrix that includes relevant aspects to coordination, teaching, tutoring, technical staff, students and elements as: teaching materials, programme broadcasting environment, technical support and others. Beyond

¹ Cecília Carmen Pontes Rodrigues – Socióloga, Doutora em Ciências Sociais pela Universidade de São Paulo (USP) e Pós-Doutorado pela University of Cambridge, UK. É pesquisadora do Centro de Estudos Rurais e Urbanos (CERU) da USP e do Centro de Estudos e Cultura Contemporânea (CEDEC). Professora convidada do Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Educação da UNICAMP. Atua nas áreas de Administração e Educação. E-mail: cecilia.cpr@gmail.com

² Maria Rita Aprile – Pedagoga, Doutora e Mestre em Educação pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). Pesquisadora do Centro de Estudos e Cultura Contemporânea (CEDEC). Docente da Universidade Anhanguera de São Paulo (UNIAN-SP), onde coordena o Programa de Mestrado Profissional em Reabilitação do Equilíbrio Profissional e Inclusão Social. Atua nas áreas de Educação, Trabalho e Saúde. E-mail: mrita.aprile@gmail.com

quality improvement, intervention propositions seeking changes and/or improvement of the distance learning programmes constitutes a social and political measure for democratization of higher education access.

Keywords: Evaluation of distance courses. Higher Education in Brazil. Distance education. Higher education

INTRODUÇÃO

Novos paradigmas do setor produtivo, na sociedade contemporânea, demandam um ritmo acelerado de pesquisa e de acumulação de conhecimentos científicos e tecnológicos, induzindo o surgimento de redes de comunicação e informação com dimensões transcontinentais que, por sua vez, propiciam a criação de novos e complexos mecanismos para transmissão desses conhecimentos, ampliando os espaços educacionais que se internacionalizam e se interpenetram (CASTELLS, 1999).

Nesta segunda década do século XXI, a educação se mostra como uma possibilidade real e efetiva para a recuperação de seu papel estratégico em relação à superação do distanciamento científico e tecnológico que divide países e/ou grupos de uma mesma sociedade em “produtores” e “consumidores” de novas tecnologias. Seria um grande equívoco admitir-se, como já se fez no passado, que somente a educação, por si só, garantiria a recuperação das posições perdidas em todas as esferas sociais. Contudo, é inegável que o desenvolvimento da pesquisa alicerçado em uma base sólida de escolaridade é fundamental para a inclusão dos indivíduos no novo cenário que se apresenta.

É neste contexto que a proposta de uma educação permanente ou continuada ao longo da vida deve ser repensada. Além das necessárias adaptações relacionadas às alterações da vida profissional, deve ser ela encarada como uma construção contínua de saberes e aptidões, da capacidade dos indivíduos de discernir, agir e de tomar consciência de si mesmos e do meio ambiente que os rodeia para desempenhar o papel social que lhes cabe enquanto trabalhadores e cidadãos.

Ainda, nesse contexto, a educação superior e, por decorrência, as instituições de ensino superior (IES) e as universidades desempenham um papel fundamental. A UNESCO considera que o ensino superior é constituído por pelo menos três anos de estudo, representado por dois níveis: graduação e pós-graduação.

Além de um local de formação de profissionais, cientistas e docentes, essas instituições devem atuar principalmente como um recinto privilegiado da educação e abrir as portas para todos aqueles que desejam retornar aos estudos, tanto para atualizar e enriquecer seus conhecimentos, como para adquirir nova qualificação profissional, conciliando ao mais alto nível o *sa-*

ber fazer e o saber conhecer em cursos e conteúdos que constantemente respondam às necessidades sociais e do mundo do trabalho.

Contudo, ocorre com frequência um descompasso entre conteúdos e metodologias integrantes dos programas de ensino e os avanços científicos e tecnológicos. Observa-se, sobretudo, uma desarticulação entre propostas pedagógicas, processos educacionais e requerimentos profissionais exigidos pela atual racionalidade produtiva.

Em decorrência de mudanças processadas no atual mundo produtivo, as empresas e as demais instituições da sociedade não se satisfazem mais com o profissional preparado para ocupar um determinado posto de trabalho ou para exercício de um único ramo ou de uma área da economia. A demanda hoje é pelo chamado *trabalho inteligente* capaz de diagnosticar e de formular respostas ágeis, adequadas e eficazes em que também se inclui as capacidades para o trabalho em grupo e para a convivência em relação às diferenças individuais. Os novos requerimentos profissionais exigem do trabalhador mais que o domínio dos conhecimentos e o desempenho correto das habilidades referentes à execução de uma determinada atividade. Pressupõe o exercício de outras capacidades, entre elas, a criatividade e a iniciativa para julgar, discernir e intervir na resolução de problemas emergentes do cotidiano de trabalho. A ênfase, portanto, é no *trabalho inteligente*, que exige mais que *saber fazer e saber conhecer*, exige, sobretudo, o *saber pensar e o saber conviver*.

Vale lembrar que a população mundial vive um momento de precarização, supressão, “enxugamento” e terceirização de alguns postos de trabalho e de novas configurações do mundo produtivo face à introdução de novas tecnologias, e de novas políticas de contratação de pessoal. O novo contexto produtivo impõe ao processo educacional e, em especial, às instituições de ensino superior, a necessidade de pensar na formação de um novo profissional. Valorizando outros conteúdos e outras competências, cabe pensar em uma formação que não se traduza em uma relação determinista referente ao mercado de trabalho, mas que incorpore a capacidade deste profissional de administrar o seu processo de aprendizagem no sentido de buscar constantemente a elevação de seu nível de conhecimento e o domínio de habilidades mais complexas. A educação, sob diversos aspectos, configura o “pulso da sociedade”, refletindo, ao mesmo tempo, as tensões de hoje e as aspirações de amanhã.

Nos países desenvolvidos, a busca da qualidade do ensino superior tem desafiado o setor de educação, já que a competitividade entre instituições concorrentes nunca foi tão grande. Ainda que se reconheça a necessidade de autonomia dessas instituições, as ações, os processos e os resultados obtidos por seus alunos e egressos tem sido objeto de avaliação tanto pelo Estado, quanto por outros órgãos e pela comunidade.

No Brasil, é importante destacar que, desde meados dos anos de 1990, o Estado vem incentivando e criando facilidades para a abertura e expansão de IES privadas. Em contrapartida, tem restringido o apoio à manutenção e expansão do setor público, que não goza de autonomia administrativa e financeira sobre seu orçamento. As IES privadas se concentram, sobretudo, na região Sudeste onde, entre outros fatores, é maior a demanda de alunos, de renda e de lucro.

De acordo com o Censo do Ensino Superior 2010, realizado pelo INEP, havia, nesse ano, 28.900 cursos superiores presenciais e 935 à distância. No ensino presencial, estavam matriculados 5.347.745 de alunos em instituições privadas (com ou sem fins lucrativos), ou seja, 75,1% do total. As instituições que ofereciam cursos a distância (EaD) apresentavam uma porcentagem maior de alunos. Matriculados em instituições privadas, havia 1.003.489 de alunos em cursos de EaD.

A despeito dos modelos de universidade encontrados no cenário brasileiro, é importante destacar que a educação superior continua sendo um segmento educacional voltado a uma minoria

Alguns autores defendem os programas de EaD como uma possibilidade efetiva de acesso ao ensino superior. Consideram que os cursos a distância se inserem no âmbito das políticas inclusivas compensatórias posto que visam corrigir lacunas deixadas pelas insuficiências de políticas universalistas. Esses programas, buscam equilibrar uma situação sempre que a balança tende a favorecer grupos hegemônicos no acesso aos bens sociais, conjugando, ao mesmo tempo, os princípios de igualdade e de equidade, compreendida como a melhor escolaridade (CURY, 2005). Buscam também atender à dimensão de uma inserção profissional mais qualificada mediante uma base maior de inteligência.

Como resposta aos anseios dos educadores e estudantes expressos no Fórum das Comissões Estaduais pela Educação em 2005, o Ministério da Educação (MEC) criou o sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB), com o objetivo de possibilitar a formação superior, inicial ou continuada, além da atualização profissional de professores da educação básica, por meio de tecnologia de educação à distância. Tal iniciativa buscou e ainda busca a valorização de profissionais da educação e a ampliação da categoria de professores licenciados para o ensino infantil. Porém, tal objetivo inclui inúmeros desafios e a qualidade educacional é, sem dúvida, o mais difícil deles. A legislação permite que as universidades dediquem 20% da sua carga horária à modalidade a distância (Portaria Ministerial Nº 2253/01) e ao MEC cabe definir parâmetros de qualidade para essa modalidade de ensino que cresce a cada ano tanto em universidades federais, quanto nas privadas.

Ainda, no contexto brasileiro, é importante destacar a existência de um sistema nacional de avaliação dos cursos de graduação, denominado

Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (ENADE), que inclui, no mesmo processo de avaliação, alunos de cursos presenciais e a distância. No ano de 2008, informações divulgadas pelo INEP indicaram que não havia diferenças substanciais no desempenho desses alunos, ou seja, os resultados obtidos por ambos os grupos eram bastante semelhantes.

A literatura disponível aponta que os indicadores de qualidade utilizados na avaliação dos cursos e programas são semelhantes aos utilizados nas avaliações presenciais e, portanto, não consideram as características e peculiaridades das programações à distância. Neste sentido, a questão que se coloca é: como avaliar adequadamente a qualidade de cursos de educação superior a distância tendo em vista a insuficiência do formato tradicional de avaliação, usado em cursos presenciais, que se restringe à aferição de conteúdos incorporados/memorizados pelos estudantes e desconsidera outras variáveis intervenientes no processo educacional?

O presente artigo sistematiza um conjunto de informações disponível na literatura internacional e nacional (IHEP & NEA & BLACKBOARD, 2005 e MEC/SED, 2008) quanto às categorias que constituem um referencial importante para os processos de regulação de cursos de educação a distância em nível superior. Esses indicadores incluem aspectos pertinentes à coordenação, docência, tutoria, equipe técnica e alunos e elementos como: material didático, ambiente de veiculação da programação e suporte técnico, entre outros.

INDICADORES DE QUALIDADE PARA AVALIAÇÃO DE CURSOS DE EDUCAÇÃO SUPERIOR A DISTÂNCIA

Nos cursos e programas desenvolvidos por meio de EaD, o alcance da qualidade das ações desenvolvidas exige o atendimento a um conjunto de indicadores referentes a aspectos políticos, sociais, didático-pedagógicos, tecnológicos e administrativos. Esses indicadores constituem um referencial importante para os processos de regulação uma vez que é por meio das informações obtidas que poderão ser identificados os elementos das programações que deverão ser revistos e/o aperfeiçoados.

A matriz de avaliação, aqui proposta, inclui 15 (quinze) categorias destinadas a avaliar aspectos pertinentes à coordenação, docência, tutoria, equipe técnica, alunos, material didático, ambiente de veiculação da programação e suporte técnico, entre outros. Todas essas categorias reforçam a necessidade de uma ampla abordagem na avaliação das programações de EaD.

O quadro a seguir indica a distribuição das categorias incluídas na matriz de avaliação para cursos e programas desenvolvidos por meio de EaD, distribuídas, conforme a etapa de trabalho: planejamento, desenvolvimento e acompanhamento/avaliação.

É importante destacar que as etapas de trabalho não são independentes entre si, mas articuladas de forma a garantir uma avaliação global e não

fragmentada do curso e/ou programa. Nesse sentido, problemas, dificuldades e/ou não atendimento a um deles poderá comprometer o desenvolvimento do curso e/ou programa.

Matriz para avaliação de cursos e programas de EaD: distribuição de categorias segundo as etapas de trabalho

Planejamento	Desenvolvimento	Acompanhamento e Avaliação
1- Diretrizes políticas, sociais e educacionais orientadoras; Estrutura e organização da instituição; Convênios e parcerias	7- Material didático	11- Processo de ensino e aprendizagem
2- Projeto Pedagógico	8- Ambiente do curso e materiais educacionais virtuais	12- Comunicação entre docentes, tutores e alunos
3- Composição do corpo docente (formação, experiência e aderência)	9- Treinamento de docentes e tutores	13- Suporte técnico para docentes e tutores
4- Composição da equipe técnica (formação, experiência e aderência)	10- Treinamento dos alunos no ambiente virtual	14- Suporte técnico para alunos
5- Perfil do aluno		15- Avaliação dos alunos Informações sobre egressos
6- Tecnologias		

Fonte: Pontes, Aprile, 2009.

A – INDICADORES DE QUALIDADE PARA A ETAPA DE PLANEJAMENTO

Há que se considerar que nos cursos e programas desenvolvidos por meio de EaD, a fase de planejamento é crucial. Enquanto, nas programações presenciais, coordenadores e docentes tem condições de se informar de imediato sobre possíveis problemas ou deficiências e buscar soluções ágeis para resolvê-los, em EaD, mesmo que dificuldades sejam detectadas com rapidez, o tempo de resposta depende da questão a ser resolvida, podendo, portanto, ser mais lento. Isso significa que, nas programações a distância, o processo de planejamento deve ser mais cuidadoso, mais preciso e mais detalhado

É na fase de planejamento que decisões importantes são tomadas. A partir de diretrizes sociais e educacionais que orientam o curso e/ou programa de Ead, bem como de sua estrutura e organização, além de convênios e parcerias, são tomadas decisões em relação ao seu projeto pedagógico, à

estrutura e a forma de veiculação do curso ou programa, à equipe de trabalho, entre outras. Essas decisões e definições requerem a participação de profissionais com diferentes especialidades, posto que os conhecimentos exigidos, na maioria das vezes, são multidisciplinares.

Considerando estes aspectos, a fase de planejamento deverá contemplar as seguintes categorias que, por decorrência, inclui um conjunto de indicadores:

- Diretrizes políticas, sociais e educacionais do curso e/ou programa.
- Organização e estrutura da instituição. Convênios e parcerias
- Projeto pedagógico
- Composição do corpo docente e tutoria
- Composição da equipe técnica
- Perfil do aluno
- Tecnologias

1. Diretrizes políticas, sociais e educacionais do curso e/ou programa. Estrutura e organização da instituição. Convênios e parcerias

Esta categoria inclui indicadores que deverão levantar informações sobre as diretrizes políticas, sociais e educacionais que orientarão a programação. Entre outras, quais os compromissos e/ou metas da programação em relação à democratização das oportunidades educacionais e, em decorrência, qual a população que se pretende atingir ou dar prioridade. Deverá também considerar a estrutura e a organização da instituição responsável pela oferta do curso ou programa, os convênios, as parcerias e os acordos técnicos em andamento ou em processo de celebração.

Além desses, também é importante considerar a capacidade financeira da instituição; a equipe de profissionais; os recursos e a infraestrutura tecnológica; a tutoria; o suporte técnico ao corpo docente, tutores e alunos; os materiais didáticos e emissão de certificado ou diploma.

2. PROJETO PEDAGÓGICO

O projeto pedagógico é o instrumento que contém as diretrizes que orientarão todas as ações pertinentes ao curso ou programa de EaD. Portanto, configura uma categoria importante para avaliação da qualidade. Os indicadores a serem considerados deverão incluir informações sobre o cenário em que a programação será oferecida e veiculada e o perfil dos alunos, alvo do curso ou programa. Também deverá incluir informações sobre a proposta do curso: seus objetivos, a distribuição de conteúdos por módulos (ou não, dependendo da estrutura adotada); a definição da linguagem e das tecnologias para veiculação do curso; a programação das atividades e os respectivos cronogramas de execução; as metodologias, recursos e materiais a serem utilizados no processo de ensino e aprendizagem; o sistema de

avaliação, indicando a periodicidade e os critérios de aprovação; a forma de certificação e, inclusive, a sustentabilidade orçamentária do projeto. Estas informações deverão ser avaliadas quanto à sua coerência, articulação e aderência ao curso, objeto de avaliação.

3. COMPOSIÇÃO DO CORPO DOCENTE E TUTORIA

A composição do corpo docente e da tutoria é fundamental para a consecução dos objetivos propostos no curso e/ou programa, daí constituir-se em uma importante categoria de avaliação. Os indicadores deverão incluir informações sobre a formação, qualificação e a experiências de trabalho do corpo docente e de tutores. Os requisitos profissionais deverão ser coerentes com a proposta curricular e atender às necessidades específicas e exigências das áreas de conhecimento privilegiadas. A coerência entre esses profissionais e a proposta do curso também pode ser avaliada pela definição clara e objetiva das atividades a serem desenvolvidas; pela indicação de sua periodicidade e interdisciplinaridade das ações correspondentes às funções dos vários grupos de profissionais envolvidos; pelo tempo destinado às ações do processo de ensino e aprendizagem e pelas estratégias utilizadas pela tutoria para atender os alunos de forma individual ou em grupo.

4. COMPOSIÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA

Tal qual ocorre em relação ao corpo docente e à tutoria, também a equipe técnica – constituída por profissionais com formação, qualificação e experiências em tecnologias da comunicação e da informação - deve ser coerente com a proposta do curso e/ou programa; fornecer o suporte técnico e tecnológico para garantir a veiculação do programa, bem como o acesso dos alunos e a comunicação ágil entre docentes, tutores e participantes. O suporte técnico e tecnológico constitui uma das condições básicas para que o aluno possa acessar o curso e dele participar. Vale lembrar que muitas causas de evasão dos cursos e programas de EaD se devem às dificuldades dos participantes em acessar e navegar pelos programas.

5. PERFIL DO ALUNO

Como se sabe, os alunos dos cursos a distância apresentam algumas características diferentes dos alunos presenciais, especialmente, o impedimento de cursar presencialmente um determinado curso. O perfil desses alunos e o cenário em que se situam constituem elementos importantes para a definição dos meios de veiculação do curso e/ ou programa, da linguagem e da estruturação dos conteúdos, entre outras variáveis, o que reforça a inclusão desta categoria na matriz apresentada.

Os indicadores deverão considerar informações sobre a faixa etária, escolaridade, dispersão geográfica, tipo de tecnologia de comunicação que dispõem ou terão acesso, suas necessidades e expectativas e informações sobre aspectos culturais referentes ao contexto em que as programações serão ofertadas.

6. TECNOLOGIAS

Deverão ser mobilizados determinados tipos de recursos tecnológicos, entre eles, equipamentos de televisão, computadores ligados em rede, quando for o caso, disponibilidade de serviços telefônicos, fax, equipamentos para videoconferência e teleconferência, *softwares*, plataformas, sites na *internet*, laboratórios, bibliotecas e museus virtuais entre outros.

Na avaliação das tecnologias, deve-se avaliar se os recursos utilizados são proporcionais ao número de docentes, tutores e alunos. Também deverá ser avaliada a sua adequação à programação, à população alvo e às áreas física e geográfica, em que as programações serão ofertadas e veiculadas.

B – INDICADORES DE QUALIDADE PARA A ETAPA DE DESENVOLVIMENTO

Durante a fase de desenvolvimento, as decisões e definições tomadas durante a fase de planejamento ganham corpo e se concretizam por meio do trabalho de profissionais com diferentes especialidades.

Nessa etapa, a qualidade do “produto” em desenvolvimento deverá ser garantida por meio do diálogo constante entre as equipes de trabalho, que deverão inclusive manter um cronograma de reuniões periódicas para que possam ser identificados e providenciados os ajustes necessários à programação. Esse diálogo interdisciplinar deverá ser assegurado pela coesão, coerência e unidade entre as equipes de trabalho. Mesmo que cada uma das equipes seja responsável por atividades específicas e particulares do trabalho, deverão estar articuladas e em sintonia com a proposta pedagógica e com os modelos de tecnologias de informação e comunicação (TICs) priorizadas.

Tendo em vista estes aspectos, a fase de desenvolvimento deverá contemplar as seguintes categorias que, por sua vez, incluem indicadores de qualidade:

- Material instrucional
- Ambiente do curso e materiais educacionais virtuais
- Treinamento de docentes e tutores
- Treinamento dos alunos no ambiente virtual

7. MATERIAL DIDÁTICO

Apesar das inúmeras possibilidades de utilização das novas tecnologias, os materiais didáticos impressos continuam a ser amplamente utilizados nos cursos e programas de EaD, além de serem bem aceitos por parte dos alunos. Essa aceitação é uma das razões pelas quais muitos cursos realizados em ambientes virtuais costumam vir acompanhados de materiais impressos.

Os indicadores de qualidade deverão avaliar a sua consonância com as diretrizes do projeto pedagógico e sua compatibilidade com as características do público-alvo e das tecnologias empregadas. Deverão também avaliar o tipo de linguagem empregada, a sua clareza e objetividade. Além disso, deverão avaliar se esses materiais possibilitam a aquisição por parte dos alunos das competências e habilidades priorizadas no programa; se disponibilizam roteiros, guias ou manuais de estudo e, principalmente, se permitem a mediação dos conteúdos pelo tutor ou docente.

8. AMBIENTE DO CURSO E MATERIAIS EDUCACIONAIS VIRTUAIS

A produção dos materiais educacionais para o ambiente virtual exige o trabalho de uma equipe interdisciplinar. As TICs podem ser associadas a vários recursos: imagens fixas ou animadas, filmes, textos interativos, figuras em terceira dimensão, bancos de dados e laboratórios virtuais.

Os indicadores deverão verificar se os materiais educacionais virtuais são auto-instrutivos e auto-suficientes, se incluem orientações de estudos, incentivos motivacionais e informações para o aluno obter maior autonomia, sem precisar ajuda constante do tutor e se permitem eliminar as limitações de espaço e de tempo, agilizando o processo interativo entre docentes, tutores e alunos.

9. TREINAMENTO DE DOCENTES E TUTORES

A qualificação de docentes e tutores exprime a adequação e a aderência entre a formação e as experiências desses profissionais e a proposta a ser desenvolvida. Contudo, antes do início do trabalho, docentes e tutores deverão se submeter a um treinamento para obter uma sintonia na linguagem. Esse treinamento deve contemplar: o projeto pedagógico; as características do público alvo e do contexto; as tecnologias e os recursos educacionais; o sistema de tutoria, de avaliação e de certificação e o cronograma de atividades.

Os indicadores de qualidade deverão avaliar a adequação do treinamento à programação; a relação numérica entre tutores e participantes; os plantões da tutoria; os períodos de maior afluência de participantes e o tem-

po entre consultas e respostas. Deverão também avaliar se a instituição mantém documentação dos docentes e tutores e informações sobre sua carga horária de trabalho e sobre as estratégias utilizadas pela instituição para que os participantes sejam informados sobre os horários da tutoria para resolução de dúvidas e *chats*.

10. TREINAMENTO DOS ALUNOS NO AMBIENTE VIRTUAL

Os indicadores de qualidade referentes ao treinamento dos alunos no ambiente virtual deverão verificar se o conteúdo e as estratégias utilizadas permitem preparar e/ou apoiar os alunos na utilização dos recursos do ambiente virtual. Esses recursos se referem à navegação pelos conteúdos, ao envio e recepção de *emails*, às atividades de comunicação com a tutoria e com os demais alunos e à participação nos *chats*. O treinamento deve ocorrer preferencialmente *on line*, pois é no ambiente virtual que ocorrerá o programa. Quando os participantes não têm conhecimentos sobre computadores, o treinamento poderá ser presencial.

C – INDICADORES DE QUALIDADE PARA A ETAPA DE ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO

Os programas de Ead exigem um acompanhamento diferenciado em relação ao ensino presencial, sobretudo no que diz respeito aos recursos tecnológicos e aos materiais didáticos e pedagógicos. A etapa de acompanhamento e avaliação deverá contemplar os seguintes indicadores de qualidade:

- Processo de ensino e aprendizagem
- Comunicação entre docentes, tutores e alunos
- Suporte técnico para os docentes e tutores
- Suporte técnico para os alunos
- Avaliação dos alunos e informações sobre egressos

11. PROCESSO DE ENSINO E APRENDIZAGEM

Em EaD, o processo de ensino e aprendizagem deve ser mediado por materiais didáticos e pedagógicos impressos e/ou no ambiente virtual. Por se tratar de um aspecto fundamental das programações de EaD, os indicadores de qualidade deverão verificar se os conteúdos estimulam a realização de operações complexas, por exemplo, a síntese integradora de conceitos, bem como se propõem a aplicação de teorias em situações que demandam aprofundamento de estudos e se possibilitam a discussão das implicações tecnológicas, sociais e éticas dessas aplicações. Deverão também verificar as estratégias empregadas pela tutoria para controle de ausências dos alunos e as formas de contato utilizadas.

12. COMUNICAÇÃO ENTRE DOCENTES, TUTORES E ALUNOS

Em relação ao sistema de comunicação, os indicadores de qualidade deverão avaliar se as estratégias e recursos empregados atendem às demandas dos estudantes com agilidade e flexibilidade. Também deverão verificar se os procedimentos sobre o sistema de comunicação entre tutores e alunos e entre os próprios alunos constam de manual ou guia de estudos. Ainda deverão verificar se o sistema de comunicação monitora permanentemente as dificuldades dos alunos, sua evolução e se inclui espaços no site para críticas e sugestões dos alunos.

13. SUPORTE TÉCNICO PARA OS DOCENTES E TUTORES

O suporte técnico dado por especialistas em TICs constitui um aspecto importante para viabilizar o trabalho de docentes e tutores. Os indicadores de qualidade deverão verificar se os docentes e tutores são orientados, no início do trabalho quanto à utilização dos recursos do programa e de outros da *internet*. Deverão ainda considerar se é providenciado um roteiro contendo orientações para que docentes e tutores possam recorrer a ele, sempre que necessário.

14. SUPORTE TÉCNICO PARA OS ALUNOS

Tal qual ocorre com os docentes e tutores, o aluno deve receber orientações sobre os procedimentos a serem adotados para utilização dos recursos do ambiente virtual, para comunicar-se com o tutor e com os demais alunos e participar dos espaços e das atividades coletivas.

Os indicadores de qualidade deverão avaliar as estratégias empregadas para a divulgação dessas informações, bem como se as dificuldades e dúvidas apontadas pelos estudantes são registradas pela tutoria e se são elas consideradas na revisão e/ou aperfeiçoamento do sistema implantado. Deverão também avaliar se o tutor atende com agilidade e precisão os estudantes na resolução de suas dúvidas e/ou dificuldades. E, ainda, deverão avaliar se os monitores buscam apoio da equipe de especialistas quando não tem condições de atender às demandas dos alunos.

15. AVALIAÇÃO DOS ALUNOS E INFORMAÇÕES SOBRE OS EGRESSOS

A avaliação da aprendizagem constitui um processo contínuo, dinâmico e abrangente. Deverá ocorrer no início do curso (diagnóstica), durante a sua execução (formativa) e em sua fase final (somativa). Envolve a apropriação de conteúdos; participação nos fóruns de discussão; argumen-

tação nos debates; tempo para realização e relacionamento com o grupo.

Os indicadores deverão considerar o perfil do aluno e o tempo de que dispõe para estudar e executar as atividades; avaliar se as estratégias empregadas permitem aos alunos utilizar níveis mais complexos de competências cognitivas, habilidades e atitudes para responder às questões e executar as atividades solicitadas.

Também deverão avaliar a adequação dos instrumentos aos conteúdos desenvolvidos no curso; se estão coerentes com a proposta do curso; se promovem a avaliação constante dos alunos; se são construtivos, isto é, se incentivam a construção de conhecimentos e ser auto-avaliativos.

E, por fim, a instituição responsável deverá incluir cadastro contendo informações sobre o destino dos egressos e sua inserção no mundo do trabalho, se for o caso da programação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do estudo realizado que resultou na matriz de avaliação indicada, recomenda-se para as programações de EaD:

- a) Realizar levantamento do perfil dos alunos, antes da oferta do curso, para identificar suas expectativas, conhecimentos, sua disponibilidade de tempo e demais condições para realização dos estudos com o objetivo de dimensionar o curso quanto: à estrutura (totalmente *on-line* ou semi-presencial); à relação docentes/tutores por alunos; aos conteúdos, abordagens didáticas e planos pedagógicos; mídia e outros recursos de TICs para disponibilizar aos docentes e discentes.
- b) Avaliar de forma adequada os inconvenientes de contratação de mão de obra temporária de docentes e tutores para compor o corpo docente do curso.
- c) Utilizar uma metodologia consolidada para a preparação do material instrucional impresso e digital. A organização e a apresentação dos conteúdos devem facilitar a compreensão do assunto estudado.
- d) Avaliar de forma adequada os inconvenientes de terceirização do uso do ambiente virtual, considerando que o uso de um servidor externo pode dificultar à instituição (universidade) se apropriar do conhecimento técnico adquirido com o desenvolvimento do curso.
- e) Instituir um programa de treinamento de docentes e tutores e a criação de um laboratório de pesquisa para estudos de novas tecnologias e processos pedagógicos para o ensino virtual.

- f) Realizar no início do curso um treinamento sobre o uso da plataforma virtual para que estes recebam as orientações e informações necessárias ao seu ingresso adequado no curso.
- g) Incentivar **o compartilhamento do conhecimento e a troca de experiências entre professores e entre alunos, encorajando-os a trocar experiências por meio de fóruns e outras atividades do curso.**
- h) Disponibilizar equipes multidisciplinares para apoio aos autores/docentes durante o desenvolvimento do curso.
- i) Garantir o suporte técnico para facilitar a participação do aluno durante o curso, oferecendo segurança e confiança aos participantes em relação à possibilidade de ocorrência de falhas técnicas.
- j) Revisar periodicamente o material instrucional dos cursos produzidos.
- k) Esclarecer o aluno, no início do curso, quanto ao método de avaliação utilizado e acompanhar sistematicamente o seu desempenho durante o processo de ensino e aprendizagem, incentivando-o a avaliar o curso periodicamente.

Para finalizar, é importante destacar que a proposição de intervenções destinadas às mudanças e/ou correções nas programações de EaD ou à ampliação de sua oferta vai além da melhoria da qualidade dos elementos a elas intrínsecos, mas, configura, sobretudo, uma medida social e política de democratização das oportunidades de acesso à educação superior por parte de segmentos da população dela excluídos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

IHEP & NEA & BLACKBOARD. *Quality on the line: benchmarks for success in Internet-based distance education*. Recuperado em 24 de novembro de 2005. <<http://www.ihep.org/Pubs/PDF/Quality.pdf>>.

MEC/SED. Ministério da Educação /Secretaria de Ensino a Distância (1998). *Indicações de Qualidade para cursos a distância*. Recuperado em 08 de outubro de 2006. Disponível em: <<http://mec.gov.br>>.

PONTES, C. C. C.; ACCORSI, A.; PERAZZA, R. A. Indicadores de Qualidade para cursos de ensino da distância on-line. *Revista Administração Online*, São Paulo. v. 05, n. 01, p. 40-50, jan./fev./mar. 2004

PONTES, C. C. C.; SILVA, D; APRILE, M. R.; MORAN, J. M. *Estudo de metodologias para avaliação de Cursos de Ensino a distância em Instituições de Ensino Superior*. Projeto CNPQ – CERU – Laboratório de Novas Tecnologias da Faculdade de Educação da UNICAMP, 2006.