

**UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ**

**LEILA DE SOUZA MARINS**

**QUALIDADE E EDUCAÇÃO SUPERIOR A DISTÂNCIA:  
OS REFERENCIAIS E A PALAVRA DO GESTOR**

Rio de Janeiro  
2015

**LEILA DE SOUZA MARINS**

**QUALIDADE E EDUCAÇÃO SUPERIOR A DISTÂNCIA:  
OS REFERENCIAIS E A PALAVRA DO GESTOR**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade Estácio de Sá, como requisito parcial para obtenção do Título de Mestre em Educação na Linha de Pesquisa – Tecnologia da Informação e Comunicação nos Processos Educacionais – TICPE.

Orientadora: **Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup> Estrella D’Alva Benaion Bohadana**

Rio de Janeiro  
2015

M339q Marins, Leila de Souza  
Qualidade e Educação Superior a Distância: Os  
Referenciais e a Palavra do Gestor. / Leila de Souza  
Marins. - Rio de Janeiro, 2015.  
177 f.

Dissertação (Mestrado em Educação) - Universidade  
Estácio de Sá, 2015.

1. Educação a Distância, gestão. 2. Ensino superior.  
3. Qualidade educacional. I. Título.

CDD: 370



Universidade Estácio de Sá  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO

A dissertação

**QUALIDADE E EDUCAÇÃO SUPERIOR A DISTÂNCIA:  
OS REFERENCIAIS E A PALAVRA DO GESTOR**

elaborada por

**LEILA DE SOUZA MARINS**

e aprovada por todos os membros da Banca Examinadora foi aceita pelo Programa de Pós-Graduação em Educação como requisito parcial à obtenção do título de

**MESTRE EM EDUCAÇÃO**

Rio de Janeiro, 31 de março de 2015.

BANCA EXAMINADORA

**Profª Drª Estrella Bohadana**

Presidente

Universidade Estácio de Sá

**Prof. Dr. Marcio Silveira Lemgruber**

Universidade Estácio de Sá

**Prof. Dr. Luiz Alexandre da Silva Rosado**

Instituto Nacional de Educação de Surdos

## DEDICATÓRIA

Ao meu avô Rubem e à minha avó Letícia que me deixaram,  
como legado, a coragem de seguir em frente.  
Ao meu Pai, Tio Paulo, pelo exemplo de dignidade para continuar seguindo.  
Aos meus filhos, para que eu seja um bom exemplo no caminho deles.

## AGRADECIMENTOS

Muitos são os agradecimentos e não haveria palavras que expressassem o valor daqueles que tanto contribuíram para que eu pudesse chegar ao final desta jornada. Especialmente meu muito obrigada à luz da Estrella que segui e à predisposição das Professoras Lúcia Villarinho e Giselle Ferreira em guiar meus passos em direção à conquista, tanto na etapa do projeto de pesquisa como na finalização desta dissertação. Incluo aqui o agradecimento pela breve, mas nem por isso menos significativa, orientação do Professor Alberto Tornaghi, Bebeto, com seus ensinamentos sobre Paulo Freire.

Vale agradecer o trabalho exemplar da Secretaria do Programa de Pós-graduação da Estácio, pelo tratamento dispensado e pela gentileza e eficácia com os quais cumpriram seu papel de informar, orientar e tranquilizar, nós mestrandos, durante toda a jornada.

Não poderia deixar de agradecer, também, ao meu marido Celso, aos meus filhos Fillipy e Ana Cecylia, à minha imensa família, de todos os lados, e às minhas amigas Márcia, Liege e Simone, que além da amizade me presenteou como mentora durante todo o percurso do mestrado, por suportarem em alguns momentos a minha ausência e em outros a minha presença carregada de angústia pelo peso da responsabilidade de chegar ao final do meu propósito.

Aproveito e deixo o meu muito obrigada aos colegas que se colocaram à minha disposição nos momentos em que não pude estar presente no trabalho.

Por tudo e por todos, agradeço com o máximo de carinho aos meus alunos, por cada olhar, por cada gesto, por cada palavra de incentivo e, principalmente, por serem o real motivo que fez valer a luta por este ideal.

Nenhum destes agradecimentos seria possível se eu não tivesse mantido o Foco no meu Objetivo e a Fé em um Deus de Amor e de Dignidade, valorizando a intuição que me fez transformar as pedras encontradas no meio do caminho em um meio ferramental de alcançar o destino que eu mesma havia desenhado. Pois, através deles, não desisti diante dos tropeços e dos percalços e mantive o controle e a força na superação dos desafios.

Resta assim, seguir em frente e fazer valer o que há de essencial na minha vida, a capacidade de ser humana e de não perder de vista a finalidade primeira de ser educadora e estudiosa na busca por avanços e soluções.

## EPÍGRAFE

- 01 O que tem depois do mundo?  
02 Um pai, uma mãe, um nada  
03 Que guarda na história um triunfo  
04 Tem escola, tem vida, tem casa  
05 Assim li que a vida ensinava  
06 E ensinando aprendi com a vida,  
07 A distância no tempo adormecida
- 08 Via a vida em poesia  
09 Assim é o conhecimento  
10 Seja Letícia, Otilia ou Cecília  
11 E foi delas o ensinamento  
12 Maravilha rica em cantoria  
13 Texto, prosa e poesia  
14 No tempo e na distância que o cria
- 15 Perdi o rumo, encontrei a estrada  
16 E no caminho deixei a alegria  
17 De resto sobrou quase nada  
18 Só a força que nos braços trazia  
19 A terra, o punho, a ventania  
20 De casa só saudade e lembrança  
21 Do tempo só distância e esperança
- 22 Avexada... quebrei o tempo?  
23 Não! Ele só envergava  
24 Rompe com o espaço num momento  
25 Mas ele mostrou quem mandava  
26 Tantas horas, sem punho, só ventava  
27 E a força, nem nos braços trazia  
28 Agora, somente a saudade resistia
- 29 De novo o tempo nascia  
30 Sem trazer contentamento  
31 Alegria que partia  
32 A força do renascimento  
33 Com punho, peito e alma  
34 Com vento, tempo e calma  
35 Quixote e moinhos de vento
- 36 Deixei pra trás a ignorância  
37 Mas sem ela só apatia  
38 Abri porta, nem tempo, nem distância  
39 Só hora, minuto e um dia  
40 Eis que confunde a esperança  
41 E o tempo, a Letra devolvia  
42 E com a Letra, o punho e a valentia
- 43 Se faz a distância aliada  
44 Aliada ao conhecimento  
45 No segredo da caminhada  
46 Se revela o comportamento  
47 Restava ter o mundo  
48 Tudo num só momento  
49 O caos revelava no fundo

### **50 A Vida Fênix, na distância e no tempo**

Autor: Leila de Souza Marins

## RESUMO

No Brasil, o período que compreende o final da década de 1990 e início do século XXI é marcado pela expansão da EaD, fomentada pela inserção das Tecnologias da Informação e Comunicação nos mais diversos setores da sociedade, entre eles o da educação. Tal crescimento fez aumentar a preocupação com a qualidade e a oferta indiscriminada dos cursos nesta modalidade. Como forma de controle, em 2007, a SEED/MEC atualiza o documento *Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância*, nos quais estão expressos critérios que norteiam tanto a implementação de projetos, quanto as políticas públicas para a qualidade de cursos em EaD. Mas, o que seria qualidade na educação? Nesse contexto, o objetivo desta dissertação foi o de investigar as bases que fundamentaram a elaboração de tais critérios, considerando-se a teoria prevista no documento e a prática revelada na palavra dos gestores das instituições que oferecem graduação a distância. Para tanto, analisou-se os referenciais de qualidade de 2007 e os dados coletados com a aplicação de questionário com perguntas abertas e fechadas, e a realização de entrevista semiestruturada. Dos achados da pesquisa, concluiu-se que, na perspectiva do documento, seus critérios se fundamentaram nas bases contextual, com a inserção das TIC na educação e o crescimento da oferta e da demanda de cursos na modalidade; legal, em cumprimento às determinações da CF/88, da LDBEN 9394/96 e dos Decretos 5622/05 e 5773/06 para a modalidade de educação; e, conceitual, no que diz respeito às características da EaD e à influência dos critérios advindos do mercado de produção de bens e consumo. Do ponto de vista dos gestores, os sujeitos colocam em prática seus conceitos de qualidade, cumprindo com o que sugerem os referenciais e sem perder o foco nos interesses da instituição que representam. Das considerações, constatou-se que o documento está desatualizado e pouco se refere às questões de acessibilidade; a importância de se direcionar o olhar para o egresso e a relação entre formação humana e qualidade no contexto educacional; a prevalência dos interesses individuais sobre o coletivo; e, a instrumentalização dos critérios, reflexos do que prega o mercado de produção em massa de bens e serviços.

**Palavras-chave:** Gestão de EaD. Referenciais de Qualidade. Globalização. Autonomia. Padronização.

## ABSTRACT

In Brazil, the period from the late 1990s and early twenty-first century is marked by the expansion of distance education, fostered by the integration of information and communication technologies in various sectors of society, including education. This growth has raised concern about the quality and the wholesale supply of courses in this mode. As a means of control, in 2007 the SEED / MEC updated document *Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância*, in which they are expressed criteria that guide both project implementation, as public policies for quality courses in distance education. But what would be quality in education? In this context, the aim of this work was to investigate the bases that underlie the development of such criteria, considering the theory provided in the document and the practice of the revealed word of managers of institutions offering undergraduate distance. Therefore, we analyzed the quality benchmarks and data collected with a questionnaire with open and closed questions, and conducting semi-structured interviews. The findings of the research, it was concluded that, in the document's perspective, your criteria were based on contextual bases, with the integration of ICT in education and the growth of supply and demand courses in the sport; legal, meeting the demands of CF / 88, the LDBEN 9394/96 and 5622/05 and 5773/06 Decree for the type of education; and conceptual, with respect to distance education's characteristics and the influence of criteria deriving from the production of goods and consumer market. From the point of view of managers, the subjects put into practice their concepts of quality, complying with suggesting benchmarks and without losing focus on the interests of the institution they represent. Considerations, it was found that the document is outdated and little regard to accessibility issues; the importance of direct look at the egress and the relationship between human development and quality in the educational context; and the limited of the criteria, reflections of who preaches the production in mass market goods and services.

**Keywords:** Distance Education Management. Quality benchmarks. Globalization. Autonomy. Standardization.

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABED	–	Associação Brasileira de Educação a Distância
ABNT	–	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ABT	–	Associação Brasileira de Tecnologia
AI-5	–	Ato Institucional número 5
AIM -	–	<i>Articulated Instructional Media Project</i>
AVA	–	Ambiente Virtual de Aprendizagem
BID	–	Banco Interamericano de Desenvolvimento
BIRD	–	Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento
BM	–	Banco Mundial
CAPES	–	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CB	–	Comitê Brasileiro
CD-ROM	–	<i>Compact Disc Read-Only Memory</i> . Português: Disco Compacto
CF	–	Constituição Federal
CMC	–	Comunicação Global Mediada por Computadores
CNPQ	–	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
EAD	–	Educação a Distância
EaDTIC	–	Educação a Distância mediada pelas Tecnologias da Informação e Comunicação
ENADE	–	Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes
EUA	–	Estados Unidos da América
FCC	–	<i>Federal Communication</i>
FMI	–	Fundo Monetário Internacional
IES	–	Instituição de Ensino Superior
INB	–	Indústrias Nucleares do Brasil S.A.
INDG	–	Instituto de Desenvolvimento Gerencial
ISCDE	–	<i>International Standart Classification for Education</i>
ISO	–	<i>International Organization for Standardization</i> ,
LDBEN	–	Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
MEC	–	Ministério da Educação
OCDE	–	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico
OMEAC	–	Organização Mogiana de Educação e Cultura

NBR	–	Associação Brasileira de Normas Técnicas
PDI	–	Plano de Desenvolvimento Institucional
PNE	–	Plano Nacional de Educação
PPP	–	Projeto Político Pedagógico
PROUNI	–	Programa Universidade Para Todos
REFEAD	–	Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância
SCIELO	–	<i>Scientific Eletronic Library Online</i>
SEED	–	Secretaria de Educação a Distância
SINAES	–	Sistema Nacional de Educação Superior
TIC	–	Tecnologia da Informação e Comunicação
TV	–	Televisão
UFRJ	–	Universidade Federal do Rio de Janeiro
UAB	–	Universidade Aberta do Brasil
UMC	–	Universidade Mogi das Cruzes
UNESCO	–	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

## **LISTA DE QUADROS**

Quadro 1      Esquematização Conceitual para a Pesquisa

Quadro 2      As Gerações da Educação a Distância

Quadro 3      A Organização e o Cronograma

Quadro 4      Fragmentos do Roteiro da Entrevista

## LISTA DE FIGURAS

**Figura 1** *Input* – a Informação e *Output* o Resultado

**Figura 2** A Organização do Corpo de Dados

## SUMÁRIO

<b>Introdução</b> .....	14
<b>1. O CENÁRIO E A PROBLEMATIZAÇÃO</b> .....	18
1.1. O Contexto... Uma Inquietação .....	18
1.2. O Objetivo Geral, as Questões de Estudo e a Justificativa .....	27
1.3. Os Procedimentos Metodológicos .....	28
<b>2. VISITANDO A LITERATURA</b> .....	31
2.1. O Pano de fundo: A Sociedade da Informação Globalizada .....	36
2.2. O Quê da Educação Superior a Distância .....	42
2.3. A Discussão sobre Qualidade e Qualidade aplicada à EaD .....	50
<b>3. A PESQUISA: OS MÉTODOS E OS ACHADOS</b> .....	62
3.1. A Organização e o Corpo de Dados .....	65
3.2. O Documento .....	74
3.2.1. A Estrutura do Documento .....	76
3.3. Com a Palavra: O Gestor .....	82
3.3.1. O Perfil dos Gestores .....	83
<b>4. O RESULTADO: ENTRE DOCUMENTO E DISCURSO</b> .....	87
4.1. A Interpretação – Continente e Conteúdo .....	87
4.2. A Palavra do Gestor .....	96
4.3. A Análise dos Achados .....	106
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS: A NOSSA PALAVRA, O QUE FICA?</b> .....	115
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	123

## APÊNDICES

<b>APÊNDICE A</b>	Perfil dos Gestores .....	129
<b>APÊNDICE B</b>	Visão de Mercado .....	130
<b>APÊNDICE C</b>	Termos Essenciais REFEAD/2007.....	131
<b>APÊNDICE D</b>	Os REFEAD/2007 e os Critérios .....	132
<b>APÊNDICE E</b>	A Qualidade .....	133
<b>APÊNDICE F</b>	A Globalização .....	134
<b>APÊNDICE G</b>	A Educação a Distância mediada pelas TIC .....	135
<b>APÊNDICE H</b>	Registro das Entrevistas .....	136
<b>APÊNDICE I</b>	Roteiro do Questionário .....	137
<b>APÊNDICE J</b>	Roteiro da Entrevista .....	140
<b>APÊNDICE K</b>	Entrevista – GT1 .....	142
<b>APÊNDICE L</b>	Entrevista – GT2 .....	158
<b>APÊNDICE M</b>	Entrevista – GT3 .....	174

## INTRODUÇÃO

É notável como dentro e fora do meio acadêmico tem se tornado comum o debate acerca do que é qualidade no contexto educacional. Seja na mídia ou na política, trata-se de mais uma discussão que tem levantado bandeiras de defesa ou de denúncia, ao deixar, muitas vezes, transparecer o propósito de se fazer publicidade em causa própria, explorando uma questão de tamanha importância e urgência para o desenvolvimento humano e melhoria das condições de vida da sociedade.

Somando-se a esta roda, orbitam conjecturas e ideias que saem do plano do abstrato e ganham corpo, trazendo à tona uma sensação de envolvimento de toda a sociedade na busca de respostas e de melhorias para o que entendem ser uma educação de qualidade. No entanto, com a divulgação de relatórios, como o *Rankings and Accountability in Higher Education Uses and Misuses* da UNESCO de 2013, que apresentam as considerações sobre o ranqueamento das instituições de ensino, resta-nos refletir sobre a distância entre a realidade da educação que vivemos e a que pretendemos.

Daí, emerge a preocupação com o quanto as tentativas de se definir qualidade na educação têm sido ousadas e perigosas, tanto pela polissemia que o termo carrega, como pelas intencionalidades com que os sujeitos a definem. Tal questão é destacada nos estudos de Netto; Giraffa; Faria (2010, p. 10), quando apontam que: “[...] o conceito de qualidade é multidimensional e pluralista e os objetivos dos atores envolvidos no processo variam”; e de Silva (2008, p. 15) que sugere neles a possibilidade de armadilhas ao se “ver no conceito de qualidade um objeto de pesquisa claramente definível, passível de descrição”.

Em se tratando de educação o que seria qualidade?

A discussão ganha mais visibilidade quando o assunto gira em torno da Educação a Distância - EaD mediada pelas Tecnologias da Informação e Comunicação – TIC suportadas pela Internet, em um cenário de mudanças paradigmáticas e de inovações tecnológicas, exigindo olhar atento às peculiaridades e definições de qualidade para esta modalidade.

Trata-se de um ambiente novo em que, ao revelar as características de um processo em constante re(i)novação, assume o papel de (re)estruturar conceitos de tempo, de espaço, de identidade e de privativo e, porque não, de comportamento social, possibilitando ao usuário, acesso a incontáveis informações e aos mais remotos lugares em tempo real ou não.

Neste contexto, tem-se o ambiente da educação superior a distância, que torna possível contemplar comunidades que se encontravam distantes, espaço e temporalmente, das grandes metrópoles.

Com as novas tecnologias, e mais oportunidade de consumir conhecimento através das facilidades com a qual se tem acesso à informação e à comunicação, tem-se a expansão da oferta e da procura por ensino superior a distância. Um contexto no qual, a partir dos anos 2000, o Ministério da Educação – MEC considera oportuno a elaboração de um documento de caráter norteador que contemplasse critérios básicos, a fim de garantir e controlar a implementação de projetos de cursos nesta modalidade e nível de educação, em conformidade com as exigências mínimas de qualidade. Em 2003 entra em cena a primeira redação dos *Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância*, documento que teve sua versão original atualizada em 2007.

Nele, estão sugeridos os critérios que devem nortear a elaboração dos Projetos Políticos Pedagógicos (PPPs) das instituições de ensino superior na modalidade a distância mediada pelas Tecnologias da Informação e Comunicação; que estabelecem padrões mínimos para a garantia e a manutenção da qualidade no processo educacional, incluindo na sua proposta, a adoção de mecanismos que avaliem as condições dos estabelecimentos de ensino, sob a perspectiva da infraestrutura física e material, através dos recursos humanos e tecnológicos; e, as ações metodológicas e filosóficas da educação das quais se serve o processo de aprendizagem dos alunos, em consonância com a concepção pedagógica adotada pela instituição.

A leitura deste documento nos impulsionou a delimitarmos o nosso tema com a tentativa de resposta da seguinte indagação: Como se formaram esses critérios? Em quais bases se sustentam suas definições? E, quais implicações na aplicação desses critérios para a função da educação?

Valeria reconhecer a gênese da elaboração do documento, suas finalidades específicas e a que interesses atendem, relacionando-os ao resultado do que se tem e do que se espera de ensino superior a distância – graduação - mediado pelas TIC.

Para dar conta da temática qualidade e educação, partiremos da análise e interpretação dos critérios sugeridos no documento *Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância*, versão 2007, e da palavra dos gestores da graduação nesta modalidade, traçando um paralelo do resultado de tais análises com os conceitos de qualidade característicos do mercado de produção de bens e serviços e o cenário que envolve este contexto, a era de uma sociedade globalizada e conectada em rede.

Nossa finalidade é tentar desvendar e reconhecer que interesses permeiam as definições sobre qualidade da educação nesta modalidade e nível de ensino e relacioná-los ao que se tem como resultado da formação superior a distância para a sociedade. Pois, entendemos que na identificação desses interesses pode estar uma das chaves que possibilitarão uma melhor compreensão do que se tem e o que se espera por qualidade no contexto educacional, e as implicações na formação de profissionais mais bem preparados para atuarem, com o amparo da tecnologia, sem perder de vista a sua humanização e o desenvolvimento econômico e social do país.

Como suporte para a atingir o objetivo da pesquisa, inicialmente nos perguntamos quais seriam os critérios de qualidade característicos do mercado de produção de bens e de consumo e qual sua proposta; em seguida, buscamos identificar nas definições daqueles que estão expostos nos *Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância*, um paralelo entre eles.

Sobretudo, o que moveu esta pesquisa foi buscar solução para o questionamento: O que é qualidade da educação e quais seriam os efeitos, para este resultado, de se ter múltiplas definições em conformidade com os interesses que as permeiam?

Para estruturar o estudo, organizamos a dissertação em cinco capítulos. No primeiro estão as informações necessárias para contextualizar a temática e apresentar o problema da pesquisa; o objetivo geral da investigação e as questões de estudo que serviram de base para a definição da metodologia; a justificativa que aponta a relevância da pesquisa e, os procedimentos adotados neste trabalho.

No segundo, trouxemos o referencial teórico e a revisão da literatura que serviram de amparo à investigação e para a apresentação de conceitos e definições encontrados durante a pesquisa. Para tanto, dividimos este capítulo em três tópicos, respectivamente, com temas que tratam a sociedade informacional globalizada em rede, a educação a distância mediada pelas TIC suportadas pela Internet, e as definições de qualidade tanto provenientes do mercado de bens e consumo, como a que diz respeito ao contexto educacional”.

O apanhado de informações e a apresentação dos resultados das análises realizadas tanto nos textos do documento como através do discurso dos gestores, estão tratados no terceiro capítulo disposto em três tópicos: “A Organização e o Corpo de Dados”; “O Documento”, dividido em dois subtópicos, um para descrever a sua estrutura e outro para as interpretações do texto; e, “Com a palavra: o gestor” no qual se tem o perfil dos sujeitos da pesquisa, o contexto no qual se deu o evento e as interpretações das falas dos gestores.

No quarto capítulo, tem-se a apresentação do resultado das análises, a partir da comparação do que se obteve como informação do documento, e o que disseram os gestores quanto à qualidade da educação superior a distância.

E por último, no quinto capítulo, tem-se as respostas às questões de estudo e as nossas considerações e reflexões a respeito dos achados da pesquisa e das lacunas deixadas para trabalhos futuros.

## CAPÍTULO 1 – O CENÁRIO E A PROBLEMATIZAÇÃO

Pensar talvez seja o desafio que esses 'novos' tempos coloquem para cientistas sociais e para os cidadãos. Tempos onde tudo parece mover-se pelo excesso de informação e imagens, mas onde tudo também parece petrificar-se na padronização intercambiável.

*Estrella Bohadana e René Armand Dreifuss*

### 1.1 O Contexto... Uma Inquietação

Tantas são as inquietações quanto as tentativas de se definir qualidade no contexto educacional, considerando-se nele a capacidade de atender os sujeitos do processo ensino-aprendizagem, alunos e professores, assim como, os representantes das instituições de ensino, na figura dos gestores, da sociedade civil, e os das políticas públicas engajados em apresentar soluções aos problemas da educação.

A complexidade da temática tem mostrado o entrave em uma definição mais específica para qualidade da educação, especialmente se considerarmos a ponderação de Ribeiro (2010) no sentido de que a equivalência de tais critérios aponta para uma lógica de mercado propensa à uniformização e à aplicação de “padrões administrativos de qualidade”, colocando o resultado do processo educacional na condição de produto fabril.

Em tal ponderação situa-se um contraste entre as definições de autonomia que se pregam nas instituições universitárias e serviram de base à Reforma Educacional de 1968, e as que permeiam os conceitos de Educação a Distância. Para Belloni (2006), trata-se de uma autonomia inerente à formação de um aluno crítico e reflexivo, capaz de desenvolver atitudes que privilegiam uma aprendizagem interativa e autodirigida.

Especificamente no Brasil, cabe refletir sobre as implicações de uma educação padronizada, globalizada, a partir de conceitos de qualidade e produtividade advindos do mercado de bens de consumo, considerando-se neste contexto a história da universidade no país e sua diversidade cultural. E, nesta reflexão, merece ser lembrado que, se comparada à da Europa, que criou suas primeiras universidades nos séculos XI e XII, a Educação Superior no Brasil é parte recente da história da nação: cem anos após a sua independência, em 07 de Setembro de 1920, foi criada a primeira universidade que vingou como instituição no país, a Universidade do Brasil, hoje Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ.

Mais tarde, apesar das lutas de educadores escolanovistas, com destaque para Anísio Teixeira em defesa de um ensino público laico e de qualidade, em 21 de dezembro de 1961, com a promulgação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDBEN 4024/61, as escolas, inclusive as instituições de ensino superior privadas administradas por empresários, passam a ter maior autonomia na sua organização, ganhando força em virtude da crise pela qual passava o ensino ofertado em instituições religiosas ou confessionais.

Entre as instituições que continuam em atividade, destacam-se a Organização Mogiana de Educação e Cultura – OMEC que, em 1964, integra algumas faculdades no seu complexo educacional e em 1973 passa a ser Universidade Mogi das Cruzes – UMC; a Faculdade de Direito Braz Cubas de 1965, que em 1983 passou para Universidade Braz Cubas; e, em 1970, a Faculdade de Direito Estácio de Sá, que recebe status de universidade em 1988 e passa a ser considerada uma das maiores universidades privadas com fins lucrativos da história das instituições de ensino superior do país.

Desde então, para acompanhar o desenvolvimento da nação e atender às demandas da sociedade por mais oferta de educação, o ensino superior tem passado por reestruturações e reformulações, entre elas, antecedendo o AI-5<sup>1</sup> e aprovada pelo Congresso Nacional, as que pautam a Lei 5540 de 28 de novembro de 1968, à época denominada Reforma Universitária Brasileira, que tem por objeto “Fixar normas de organização e funcionamento do ensino superior e sua articulação com a escola média, e dá outras providências”.

Importante ressaltar que tal lei continua em vigor apenas no que diz respeito ao artigo 16 do Capítulo 1, que trata do Ensino Superior, já que a maioria de seus artigos ou foram revogados pela Lei 6680/79 e a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional nº 9394 de 20 de dezembro de 1996 – LDBEN 9394/96 - ou tiveram a redação de seu texto original substituída pela Lei 9192/95<sup>2</sup>.

Com esta Reforma, e mesmo com o projeto que a antecedeu, buscou-se, por um lado, atender às demandas de procura por ensino superior e ao desejo de professores por mais autonomia universitária e verbas para pesquisa; e, por outro, o que determinava o regime da época, que ansiava por uma relação direta entre educação superior e o que se pretendia como modelo de ensino voltado para a mão-de-obra técnica, duas reivindicações distintas e contraditórias, conforme aponta Saviani (2001).

---

<sup>1</sup> Ato Institucional nº 5 que decretou em 13 de dezembro de 1968 o recesso no Congresso Nacional.

<sup>2</sup> Fonte: <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1960-1969/lei-5540-28-novembro-1968-359201-normaatuizada-pl.pdf>

Por conseguinte, criou-se a Lei 5540/68 que fixava normas de organização e de funcionamento do ensino superior e expressavam, também, o objetivo de modernizar e expandir as instituições públicas de educação. Uma modernização que alinhando-se ao contexto da época, era vista por um viés de mercado fabril para o consumo em massa, inspirada em processos de produção industrial e de tendência tecnicista.

Dando continuidade ao que estabelecia a LDBEN 4024/61, a Reforma Universitária de 1968, mais tarde assegurada no Artigo 207 da Constituição Federal de 1988 – CF/88, em uma de suas propostas, previa fortalecer e reforçar o que estava expresso no princípio da autonomia das universidades, estabelecendo para este nível de educação a criação de “um modelo misto que combinava as atividades de ensino, pesquisa e extensão, nos modelos alemães *Humboldtianos*<sup>3</sup>, e a estrutura departamental de inspiração americana” (CARVALHO, 2006 apud RIBEIRO, 2010, p. 37).

Este foi um período marcado pela forte expansão da classe média, que resultou em um significativo aumento na procura por educação superior no Brasil e exigiu a implementação de políticas públicas que respondessem a este fenômeno.

Ribeiro (2010, p. 38) sugere que, na década de 1970, a fim de atender a esta demanda, uma das propostas das políticas públicas foi oferecer “estímulo financeiro” à rede privada de ensino com fins lucrativos, a partir da isenção de impostos, propiciando, assim, a abertura de um número elevado de instituições e um aumento na oferta de vagas no “sistema de Educação Superior”.

Martins (2009, p. 17) afirma que, com esse fenômeno, tem-se a criação de um ensino “voltado para a transmissão de conhecimentos de cunho marcadamente profissionalizante e distanciado da atividade de pesquisa”, diferente qualitativamente do sistema antecessor, já que foi “estruturado nos moldes de empresas educacionais voltadas para a obtenção de lucro econômico e para o rápido atendimento de demandas do mercado educacional.”.

Uma questão importante para ser destacada é que, nesta época, tem-se no país um forte movimento de controle, de garantia e de sistemas de gestão da qualidade imposto “nas indústrias nucleares, de energia elétrica, de petróleo e petroquímica” marcado pelas “exigências regulatórias e contratuais das Indústrias Nucleares do Brasil S.A. (INB) – antiga Nuclebras” (FERNANDES, 2011, p. 57).

---

<sup>3</sup> A Universidade de Humboldt de Berlim combina “ensino e investigação numa tradição humanista”, na época caracterizada e copiada por outras instituições, tida como modelo de “Universidade Moderna”.  
[http://ec.europa.eu/education/erasmus/documents/success/berlin\\_pt.pdf](http://ec.europa.eu/education/erasmus/documents/success/berlin_pt.pdf)

Tal movimento exigiu a criação de critérios de avaliação, próprios do mercado fabril, que transforma matéria-prima em produto manufaturado, nos quais estariam pré-estabelecidos padrões mínimos de qualidade na produção de bens e serviços. Com isso, em 1987 foi criada a ISO 9000<sup>4</sup> e suas normas e procedimentos com a proposta de facilitar o comércio internacional.

No contexto educacional, com a expansão do ensino privado gerada pelos investimentos e pelo anseio da sociedade em busca de educação superior, fortalece-se o empresariado da educação, acirrando a competitividade na disputa por *Market Share*<sup>5</sup>. E, com esse fenômeno, se confirmam os discursos sobre a necessidade de se estabelecer critérios para avaliar e padronizar a qualidade no processo educacional como forma de sobrevivência e exigência mercadológica neste setor.

Na década seguinte, com o aumento significativo da oferta de educação superior no país, entram em cena os Sistemas Nacionais de Avaliação, com a finalidade de garantir a qualidade do ensino, através da aplicação de instrumentos de avaliação, um “controle legal-burocrático-formal da qualidade” (DIAS SOBRINHO, 2008, p. 818).

Com eles, estabelece-se o ranqueamento entre as instituições educacionais, em que se classificam as melhores universidades e os melhores cursos de graduação a partir dos resultados obtidos nos antigos “provões”.

Em cumprimento ao que determina o Plano Nacional de Educação, aprovado pela Lei 10.172 de 09 de janeiro de 2001, fica instituído, através da Lei 10.861 de 14 de abril de 2004, o Sistema Nacional de Educação Superior – SINAES<sup>6</sup>, que tem por finalidade “assegurar processo nacional de avaliação das instituições de educação superior, dos cursos de graduação e do desempenho acadêmico de seus estudantes”, este que se dá com o Exame Nacional de Desempenho de Estudantes – ENADE<sup>7</sup> e tem como objetivo relacionar a aferição do rendimento de alunos dos cursos de graduação à luz dos conteúdos, habilidades e competências.

Na visão de Dias Sobrinho (2008), tal “processo” tem dado o tom na elaboração dos índices de qualidade, a partir do cumprimento do que exige, entre outros, critérios e padrões como “medidas de conformação”.

---

<sup>4</sup> “Iso é uma organização não-governamental criada em 1947 em Genebra, com a função de promover a normatização de produtos e serviços, para que a qualidade dos mesmos seja permanentemente melhorada”  
[http://pt.wikipedia.org/wiki/ISO\\_9000](http://pt.wikipedia.org/wiki/ISO_9000)

<sup>5</sup> *Market Share* ou Participação no mercado, significa, em percentuais, a porção de mercado que detém uma empresa em seu ramo de negócios e seu valor é atribuído conforme a movimentação do volume negociado. Por exemplo: se em um determinado período, uma organização cresce 10%, mas os negócios do setor atingem um teto de 15%, isso significa que a empresa está “perdendo participação no mercado”.

<sup>6</sup> [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/lei/110.861.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/110.861.htm)

<sup>7</sup> <http://portal.inep.gov.br/enade>

É provável que este contexto contribua para acirrar a competição no campo educacional, indiferente da modalidade e nível de ensino, ao dar às avaliações em larga escala a responsabilidade por mensurar a qualidade na educação, conferindo-lhe os contornos de industrialização que são regidos por leis de economia de mercado e pela relação de consumo na produção de bens e de serviços.

Esse argumento encontra amparo nos estudos de Silva (2008, p. 78), que destaca que se tem atribuído um “papel central” a essas avaliações e que o seu mérito estaria num “parâmetro de qualidade mais objetivo, contando com a ampla divulgação dos resultados aferidos”; e nos de Gusmão (2010), que considera a noção de qualidade na educação reduzida a um “viés estritamente instrumental” ao identificar o desempenho dos estudantes nessas avaliações como o principal indicador da qualidade.

Tais sistemas de avaliação são atrelados às metas de padronizar a educação, criadas por organismos internacionais como a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico - OCDE, a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura – UNESCO, o Banco Internacional para Reconstrução e Desenvolvimento - BIRD e o Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID.

Destes organismos, Silveira (2012, p. 16) destaca que a *International Standart Classification for Education 1997 - ISCED97*<sup>8</sup> tem sido “utilizada oficialmente, no Brasil, pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais - INEP e pelas Instituições de Ensino Superior, desde o Censo 2000 para classificar instituições, cursos e programas da educação superior”.

Para melhor ilustrar, trouxemos como um exemplo de educação sem fronteiras, o que tem ocorrido na União Europeia a partir da vigência do Processo de Bolonha<sup>9</sup>, que previu, para este bloco, a construção de um sistema de ensino superior harmonizado, padronizado e globalizado.

Acompanhando as tendências mundiais e a necessidade de reformulação nos processos educacionais, o MEC criou a Secretaria de Educação a Distância (SEED) através do Decreto nº 1917 de 27 de maio de 1996, e através da promulgação da Lei de Diretrizes e Bases de 1996, a modalidade de educação a distância foi incluída nessa legislação.

---

<sup>8</sup> No Brasil a sigla usada coloquialmente é CIPE – Classificação Internacional Padronizada da Educação.

<sup>9</sup> Declaração que define um conjunto de etapas e de passos a dar pelos sistemas de ensino superior europeus no sentido de se construir, até o final da presente década, um espaço europeu de ensino superior globalmente harmonizado.  
<http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt/Estudantes/Processo+de+Bolonha/Processo+de+Bolonha/>

Neste período, segunda metade dos anos 90, se inicia a ampliação dos processos de informatização das Universidades, abarcando neles os administrativos, o que, sem dúvida, facilitou o caminho da EaD mediada pelas TIC, com destaque para a Internet que traz a era da *Web 2.0*, o *boom* das redes sociais e o ciberespaço<sup>10</sup>: um “Mundo virtual porque está presente em potência, é um espaço desterritorializante” (MONTEIRO, 2007, p. 2).

Nele, as múltiplas possibilidades de comunicação e de interação recebem uma nova roupagem que acontece em um fluxo de dados de todos para todos, adequado ao fenômeno da globalização, um processo internacional de integração econômica, política e sociocultural, impulsionado pelas facilidades trazidas pelas inovações das tecnologias da informação e comunicação (CASTELLS, 1999).

Nasce uma sociedade conectada em rede que tem à disposição uma parafernália tecnológica capaz de alterar conceitos de tempo, que ganha velocidade no movimento; e, de espaço, que perde a referência de fronteira. Nela se intensifica a integração de conhecimentos e vivencia-se o fenômeno da desterritorialização e da submissão do ensino e da aprendizagem à padronização, que consiste em um “modelo de sistematização capaz de aumentar a eficiência de um conjunto de tarefas”<sup>11</sup>.

Seguindo esta tendência, ocorre no Brasil uma forte expansão da EaD, com “respaldo legal” do artigo 80 da LDBEN 9394/96, regulamentado pelo Decreto nº 5622 de 19 de dezembro de 2005, que prevê uma “política de garantia de qualidade no tocante aos variados aspectos ligados à modalidade de educação a distância”.

Segundo os dados coletados na Associação Brasileira de Educação a Distância – ABED, mesmo com número inferior de matrículas, se comparado ao Chile e à Argentina, houve no Brasil, somente entre 2000 e 2006 um aumento de mais de 1000% no número de Instituições que oferecem educação a distância mediada pelas tecnologias da informação e comunicação, com mais de dois milhões de alunos matriculados em cursos superiores a distância (NETTO; GIRAFFA; FARIA, 2010).

Pelas suas características, esta modalidade de educação tem conquistado cada vez mais espaço, oportunizando o aumento da sua oferta e incentivando a busca crescente por educação superior.

---

<sup>10</sup> “Um espaço que existe no mundo da comunicação em que não é necessária a presença física do homem”  
<http://pt.wikipedia.org/wiki/Ciberespa%C3%A7o>

<sup>11</sup>Fonte: <http://www.infoescola.com/administracao/padronizacao-do-trabalho/>

Contudo, mesmo com todo este crescimento, ainda há implicações que podem constituir um entrave para proposta desta modalidade e nível de ensino no país, como as questões da inclusão social, através da digital, especialmente no caso do público específico como os de baixa renda das periferias pobres e o da terceira idade.

Para Bohadana e Valle (2009, p. 553), as implicações com as questões da inclusão digital, vão além de indagar o “quê” da EaD on-line, e trazem para a discussão o “quem”, ou seja, o sujeito dessa modalidade de educação:

Particularmente no caso do Brasil, se é inconteste que é preciso avançar na inclusão digital, não é menos verdadeiro que a apropriação das tecnologias de informação e comunicação (TIC) para fins de educação implica um espectro bastante específico de exigências que nem de longe se resumem ao simples treinamento para a mera manipulação de uma plataforma.

Já Loreto e Ferreira (2014, p. 122) também concordam que há implicações no processo de inclusão digital especialmente sob a perspectiva da presença, cada vez mais expressiva, do público da terceira idade no ambiente do ciberespaço, apontando que, em tal matéria, existe “um processo de democratização que gera questões intrincadas, uma vez que não basta ter um computador conectado à Internet: é preciso saber usá-lo em suas possibilidades capazes de potencializar a cidadania no ciberespaço”.

Apesar disso, o fenômeno de popularização da EaD, mesmo com seus entraves, tem sido acompanhado pela implementação de políticas públicas de incentivo do MEC, através de financiamentos e da oferta de bolsas de estudos como o Fundo de Financiamento Estudantil - FIES e o Programa Universidade para Todos - PROUNI, e de criação de instituições, polos universitários e cursos de graduação e pós-graduação.

O crescimento da EaD foi alavancado com a criação do Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB), instituído pelo Decreto N° 5800/06<sup>12</sup> que tem como finalidade “expandir e interiorizar a oferta de cursos e programas de educação superior no país”, e por mais outros dois fatores, o primeiro ocasionado pelo “aumento da demanda social pelo Ensino Superior” e o segundo pela “necessidade econômica de se contratar pessoas graduadas” (SANYAL e MARTIN, 2006 apud NETTO; GIRAFFA; FARIA, 2010, p. 12), entenda-se mão-de-obra especializada.

Em razão desta expansão, tornou-se fundamental, para dar sustentabilidade à EaD, definir princípios e critérios de qualidade que norteassem o poder público e as instituições de ensino superior a distância.

---

12 [http://www.uab.capes.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6&Itemid=18](http://www.uab.capes.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=6&Itemid=18)

Com isso, em 2007, a SEED/MEC atualiza a versão 2003 do documento *Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância*, que apesar de não ter força de lei, orienta as instituições, em caráter de complementação, ao que determinam especificamente a LDBEN 9394/96, os Decretos 5622/05 e 5773/06 e as Portarias Normativas 01 e 02 de 2007 sobre (re)credenciamento e avaliações destas instituições e dos seus cursos.

Entretanto, mesmo com tais iniciativas, ainda persistem especulações acerca da qualidade na EaD, tendo em vista ter sido considerada, durante muitos anos em nosso país, uma modalidade de segunda categoria e de caráter de suplência, destinada às classes desfavorecidas espacial e socialmente e que tem por fim facilitar as questões financeiras, de tempo e de deslocamento.

Conforme destaca Lemgruber (2008, p. 1), a EaD tem sido vista por uns como a “panacéia dos problemas educacionais” e por outros, conforme coloca Moraes (2010, p. 13), uma modalidade inferior em relação à presencial. Algumas vezes, no entanto, consideram-na um braço ou segmento da sala de aula, perdendo de vista sua característica de “fator de desenvolvimento da educação, presencial ou não.”

Como já visto, em razão do seu crescimento, a EaD tem recebido especial atenção quando se trata de estabelecer critérios para “garantir” a qualidade nos seus cursos.

Há autores que defendem e justificam a utilização de mecanismos que regulem e garantam a sua qualidade: “face aos desafios da mundialização da Educação, [...] a qualidade de um curso pode ser medida pelo cumprimento de critérios mínimos estabelecidos, denominado de enfoque de qualidade baseada em padrões” (SANYAL; MARTIN, 2006 apud NETTO; GIRAFFA; FARIA, 2010, p. 10). E aqueles, como Moré, Costa, Bianchi (2013), que veem a qualidade por um outro prisma, já que estão mais atentos aos cuidados que se deve ter ao se definir, interpretar e aplicar critérios de qualidade na educação.

Já os estudos de Bianchetti (2008) e Barboza (2010, p. 30), mostram a tendência de se pensar “a escola como um negócio como se fosse um bem a ser administrado.”

As considerações aqui apresentadas abriram espaço para uma reflexão sobre a teoria da Industrialização de Otto Peters citada por Mugnol (2010, p. 340), que aponta a inclinação de se enxergar na EaD um processo de ensino-aprendizagem massificado, com características fabris próprias da produção de bens de consumo e serviço, as mesmas que podem estar permeando tanto os critérios de qualidade para a educação a distância estabelecidos no documento *Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância* da SEED/MEC, como os discursos dos gestores desses cursos.

Chama a atenção a possibilidade de divergência entre as tentativas de padronizar a educação a distância e uma de suas principais características, a autonomia, pois que, faz parte das teorias desta modalidade de educação mediada pelas Tecnologias da Informação e Comunicação, métodos, professores e alunos autônomos, estes capazes de decidir “onde aprender, como aprender e quando, assim, tornando-se gestor de sua aprendizagem” (SOFFA, 2010, p. 14).

A estreita relação entre a padronização e a “heteronomia” que já fora denunciada por Freire (1977), quando sugeriu que esta transforma o homem em um ser passível e controlável à medida que se acomoda aos padrões determinados pela sociedade, neste caso, pelos efeitos da globalização.

Em paralelo, importa considerar também que há situações em que as instituições de ensino representadas por seus gestores, ao seguir o que estabelecem o Projeto Político-Pedagógico do curso e os Documentos Oficiais para avaliar a sua qualidade, precisam manter alinhadas a eles as propostas de fidelização de sua “clientela”, deixando-a satisfeita quanto ao que pretendem com o ensino superior a distância, ao mesmo tempo em que devem focar na preocupação em atingir conceitos máximos nas avaliações internas e externas, instituídas pelas políticas de qualidade para a educação no âmbito nacional e internacional, criadas e determinadas por esses próprios organismos, através de seus instrumentos de certificação.

Em pesquisa feita no Banco de Teses da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Capes-MEC, a partir do filtro “qualidade”, “educação superior” e “EaD”, encontramos vários trabalhos, dentre os quais, destacamos dois.

Ribeiro (2010) que mostra a importância das questões de qualidade na Educação Superior para as próximas décadas, a partir da análise feita nos documentos elaborados pela UNESCO e pela OCDE, no que diz respeito ao setor educacional, entretanto, não há uma abordagem sobre as projeções da EaD no Brasil, mesmo com os prognósticos a respeito do ensino superior, nesta modalidade, apontarem para uma “forma de educação que veio para ficar e que a tendência é de grande aumento nos próximos anos” (LEMGRUBER, 2008, p. 01).

E, complementarmente, Soffa (2010), que evidencia a preocupação com a qualidade da educação a distância, com ênfase nos materiais didáticos, a partir do que sugerem os Referenciais do Ministério da Educação, mas não questiona em que bases se fundamentam os critérios expressos nesse documento ou a relação disso na qualidade da educação na modalidade a distância.

Apesar das extensas e complexas discussões, nas buscas feitas não foram encontrados estudos mais aprofundados que olhassem para além dos critérios sugeridos nos *Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância*, levando em conta a perspectiva dos gestores de cursos de graduação nesta modalidade, e a relação de tais critérios com a padronização e as características do mercado de bens de consumo, como a produção em massa e a uniformização dos produtos.

Assim, se considerarmos que numa lógica de mercado, há uma tendência para a padronização, quais seriam as relações entre elaboração desses critérios e a qualidade da educação superior a distância mediada pelas Tecnologias da Informação e Comunicação?

É a partir deste questionamento que foram traçados o objetivo geral e as questões de estudo, conforme as apresentações abaixo.

## **1.2 O Objetivo Geral, as Questões de Estudo e a Justificativa**

Analisar as possíveis relações entre os critérios de qualidade para a oferta da Educação Superior a Distância, definidos em documentos oficiais e expressos em discursos de gestores desta modalidade educacional, e os conceitos de qualidade característicos da produção de bens e serviços.

A partir do objetivo proposto, foram formuladas as seguintes questões de estudo:

1. Quais são os critérios de qualidade característicos da produção de bens de consumo e que finalidades possuem?
2. Quais são os critérios de qualidade expressos nos *Referenciais de Qualidade para a Educação Superior* e nos Projetos Político-Pedagógicos das Instituições de Educação Superior a Distância e a que finalidade se atrelam?
3. Qual o significado de qualidade na Educação a Distância para gestores desses cursos e como eles colocam esses critérios em prática?
4. Em que medida os critérios expressos nos *Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância* e as práticas da gestão dos cursos reproduzem conceitos de qualidade que marcam o mercado de bens de consumo?

Esta pesquisa fundamenta-se nas inquietações trazidas por este contexto de mudanças de paradigmas social, econômico e comportamentais, e na banalização com que se tem (re) definido qualidade no contexto educacional.

Tais mudanças que tanto influenciam e reconfiguram conceitos e significados, nas quais a inovação sai da tendência muscular para a cognitiva, requerendo esforço para multiplicar a capacidade do homem de pensar, pensar rápido e de processar toda essa infinidade de informação disponível em conhecimento proveitoso, dentro de uma realidade na qual a velocidade com que acontecem as invenções tecnológicas é acelerada à medida em que é reduzida a distância entre o novo e o velho.

Partindo desta possibilidade real de reconfiguração de conceitos, fomos nos aprofundar sobre o que diziam os documentos oficiais que determinam qualidade na educação a distância, inclusive na perspectiva da atualização; e como as ações sugeridas neles são efetivamente colocadas em prática. Que implicações trariam este contexto, na definição de qualidade da educação, ou no significado de qualidade na educação?

### **1.3 Os Procedimentos Metodológicos**

O questionamento central neste estudo tem por objetivo esclarecer se haveria, nas bases que fundamentam os critérios de qualidade aplicados na educação superior a distância e expressos na palavra dos gestores, uma relação com os conceitos de qualidade do mercado de bens de consumo.

Para respondê-lo, foram analisadas as bases que definiram a elaboração dos *Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância* de 2007 – REFEAD/2007, considerando-se o contexto da era da informação em rede. Em seguida, partimos para o confronto das interpretações realizadas nos documentos oficiais com as teorias da qualidade na produção de bens e serviços, trazendo à discussão a palavra dos gestores de instituições que oferecem educação superior a distância, quanto às suas expectativas sobre o REFEAD/2007 e como colocam em prática os critérios expressos neste documento.

Ou seja, buscamos amarrar a visão técnica e teórica do documento à prática das suas diretrizes.

Para as análises, optamos por utilizar, simultaneamente, dois instrumentos de coleta de dados, o Questionário com perguntas abertas e fechadas e a Entrevista semiestruturada por sua “natureza interativa” e seu caráter mais informal “assemelhando-se a uma conversa” (ALVES-MAZZOTTI e GEWANDSZNAJDER, 1998, p. 168).

Uma opção possível pela característica multimetodológica que a abordagem qualitativa oferece, no caso a adotada nesta pesquisa.

Ainda segundo os autores (idem, p. 162), pela “feição indutiva que caracteriza os estudos qualitativos” a análise e a interpretação dos dados poderão ser feitas simultaneamente durante o processo da pesquisa, “de forma interativa com a coleta, acompanhando todo o processo de investigação”.

As informações trazidas foram examinadas sob à luz da Análise de Conteúdo de Bardin (2011), e, como recurso estratégico, para aumentar o distanciamento lógico da subjetividade nas interpretações dos textos, recorreremos às teorias da comunicação e da linguagem de Bechara (2005), Koch (2003) e Garcia (2006).

Para a análise do documento, além do dos *Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância* versão 2007 da Secretaria de Educação a Distância do Ministério da Educação, usou-se os textos de matéria legal, como a LDBEN 9394/96, os Decretos 5622/05, 5773/06 e as Portaria 01 e 02 de 2007. Caso seja necessário, poderá ser usado como apoio o documento *A Qualidade da Educação: Conceitos e Definições*, elaborado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisa do MEC.

No que diz respeito à fala do gestor, a análise foi realizada, a partir das informações trazidas nos dados coletados, tanto com a aplicação do questionário e como na entrevista.

Quanto à estrutura da pesquisa, a princípio, ela está organizada em três etapas, a primeira voltada para a análise documental; a segunda dedicada à aplicação dos instrumentos de coleta de dados, questionário e entrevistas; e a terceira que se ocupará da análise e interpretação dos resultados.

Os três participantes selecionados, tanto para o questionário quanto para as entrevistas, são gestores educacionais envolvidos, diretamente, com as questões da qualidade dos cursos de Educação Superior a Distância. Nesta seleção consideramos, como sujeito ideal para a coleta de dados, o responsável pelo gerenciamento educacional da instituição, com envolvimento direto na gestão da qualidade e com a prática do escopo do projeto político-pedagógico de suas instituições.

Entendemos por gestão educacional, o que definem Mill e Belloni (2001, apud, MILL, 2002 e 2006):

Compreendemos que as raízes da gestão educacional e, especificamente, a gestão da educação a distância, fincam-se na teoria geral da administração consolidada no século XX. Todos os tipos principais de decisões (planejar, organizar, dirigir e controlar) e de recursos (instalações, espaço, tempo, dinheiro, informações e pessoas) estão claramente presentes na gestão da educação em geral e, particularmente, na gestão da EaD.

Não à toa, na expressão da palavra desses gestores, poderão revelar elementos que sustentam as considerações da pesquisa, enriqueçam as interpretações e esclareçam alguns pontos obscuros encontrados no texto do documento, pela familiaridade que se espera que tenham com os *Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância* de 2007.

As instituições, representadas na figura de seus gestores educacionais, têm por característica peculiar, uma ser do setor público e que faz parte do sistema Universidade Aberta do Brasil – UAB; a outra, se tratar de uma universidade particular privada com fins lucrativos; e, por último uma confessional; sendo que todas oferecem cursos de graduação na modalidade a distância.

Para a apresentação formal do pesquisador e os esclarecimentos quanto aos procedimentos da coleta de dados, foi feito, inicialmente, por telefone, junto à instituição de ensino a qual os sujeitos representam, e em seguida formalizada a solicitação de entrevista, via e-mail.

Tanto as perguntas do Questionário, quanto as da Entrevista, seguiram um roteiro prévio (Apêndices I e J), os quais estão anexados ao final desta dissertação, junto com as transcrições de cada uma das Entrevistas que, por questões éticas, tiveram alguns trechos suprimidos.

## CAPÍTULO 2 – VISITANDO A LITERATURA

A massa mantém a marca,  
a marca mantém a mídia e  
a mídia controla a massa.  
*George Orwell*

Delimitar o conceito de qualidade na educação não foi uma das mais confortáveis etapas deste trabalho. Longas horas de estudos, entre comparar, buscar, confirmar e revisar uma temática tão ampla, complexa e de múltiplas interpretações marcaram o empenho em se chegar às definições, para cada um dos aspectos contemplados neste trabalho, que sustentassem a proposta desta pesquisa: investigar as bases de formação dos critérios de qualidade para a educação superior a distância, expressos tanto no *Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância* - versão 2007, como nos discursos dos gestores de cursos de graduação nesta modalidade.

Arriscar compreender qualidade no contexto educacional, tornou-se mais desafiador mediante as tentativas de se concentrar no objeto de estudo – critérios de qualidade/educação. E, à medida em que líamos e escrevíamos, multiplicavam-se os questionamentos e os desdobramentos: O que é qualidade, por que qualidade, para que qualidade, para quem, como? Qualidade como um referente ou como um determinador de educação?

O caminho traçado e percorrido teve como ponto de partida as discussões de Dias Sobrinho (2008) e de Biesta (2009), acerca da instrumentalização de tais critérios e do que resultava das informações geradas da aplicação de mecanismos de avaliação, instrumentos que têm sido usados na aferição de qualidade das instituições, dos cursos e das habilidades dos alunos, independente da modalidade e nível da educação.

Para Dias Sobrinho (2008, p. 824), o pleno sentido das avaliações não deve ficar reduzido “à medida e ao controle”, mas sim à produção de significados, ao questionarem os propósitos da educação para a comunidade científica e para a sociedade, servindo de instrumento que indague “significado e valores” e questione as causas dos problemas na educação, dessa forma, criando um modo de solucioná-los, bem explicado no trecho abaixo:

A avaliação da educação deve ir além das medidas de conformação: deve ser uma política pública que contribua para o aprofundamento dos valores democráticos; portanto, deve valorizar as políticas de democratização do acesso e condições de permanência, a equidade, a construção e socialização dos conhecimentos como bem público, a associação da função cognitiva com a função formativa integral do profissional social (DIAS SOBRINHO, 2008, p. 824).

Já Biesta (2009) denuncia que o papel de se atribuir valor à instituição ou à aprendizagem é extrínseco às funções de educar, como propósito interconectado que abrange preparar o aluno tecnicamente para o mercado de trabalho – “qualificação” – e apresentar-lhe valores, culturas e normas para a vida em sociedade e o exercício da cidadania – “socialização”, um conjunto de habilidades que dá a ele a oportunidade de tornar-se mais autônomo e independente nas suas escolhas – “subjativação”.

Com isso, o autor defende a necessidade, nestas discussões, de que haja uma retomada do tema “funções da escola”, que, se perderam em meio à inclinação de as atuais preocupações das “agendas educacionais” estarem voltadas à mensuração e ao ranqueamento da educação.

Em tal defesa, Biesta (2009) mostra o quanto o modo instrumental e mensurável de se tratar os dados e de se determinar a “eficácia” da educação, tem revelado uma ação que visa tanto o lado mais prático: universal, consensual e homogêneo; como a valorização de dicotomias, neste caso, o que é bom ou ruim, adequado ou inadequado, o que interessa e o que não interessa –, especialmente no mercado, incluindo-se quem ganha e quem perde com isso.

Vale destacar que por “eficácia” o autor diz tratar-se de um valor instrumental, medido através do cumprimento do que foi previamente determinado, revelado no resultado das avaliações da educação. Ou seja,

[...] um valor que diz algo sobre a qualidade de processos e, mais especificamente, sobre sua capacidade de trazer à tona certos resultados de forma segura. Mas, se os próprios resultados forem desejáveis, a questão é diferente – uma questão para a qual precisamos de julgamentos baseados em valores que não são informados por valores instrumentais, mas pelo que podemos chamar, com mais propriedade, de valores últimos: valores acerca de objetivos e propósitos da educação (BIESTA, 2009, p. 813)

Apesar de estarmos discutindo a qualidade no ensino superior, tais preocupações ultrapassam as fronteiras da modalidade e do nível de educação.

A exemplo disso, Gusmão (2013) sugere que o principal elemento de divergência entre os “atores sociais”, em se tratando de educação básica, está em reconhecer o que mostram os resultados da avaliação da qualidade nesta modalidade, sob três visões:

[...] a primeira, destacando a valorização do caráter objetivo das testagens e do Ideb, concebe-os como instrumentos inequívocos de avaliação da aprendizagem e da qualidade da educação; a segunda reconhece sua legitimidade como indicadores de qualidade, porém também reconhece seus limites; para a terceira, os testes e índices desconsideram aspectos e fatores fundamentais do processo educativo, especialmente os ligados aos processos e às condições de vida dos alunos e de trabalho dos professores, questionando, assim, os limites da avaliação proporcionada (Idem, p. 112).

O que vem mostrar que, a preocupação com a mensuração e o resultado das avaliações da qualidade na educação tem sido compartilhada, tanto no nível superior, conforme Dias Sobrinho (2008) e Biesta (2009), quanto no básico, através de Gusmão (2013).

Ou seja, indiferente do nível e da modalidade de educação, se tem observado uma forte preocupação com a instrumentalização dos resultados das avaliações da qualidade no contexto educacional.

Com o aporte teórico para os aspectos tratados neste trabalho - EaD, Qualidade e Sociedade Informacional na aldeia global -, buscou-se: reproduzir o contexto que serve de pano de fundo para a temática, através das considerações de Castells (1999), Bauman (1998) e Dreifuss (1996) sobre a Era da sociedade da informação, em rede e globalizada; e, trazer a abordagem das características fundamentais da EaD mediada pelas Tecnologias da Informação e Comunicação, através das definições de Moore e Kearsley (2007) e Belloni (2002).

A partir daí, uniu-se a reprodução deste contexto, às teorias da qualidade, e ao fenômeno da padronização/uniformização, originadas nos setores econômico e administrativo do mercado de produção de bens e serviço apontadas por Juran (1992 apud RAMOS, 2013), Crosby (1986 apud RAMOS, 2013), Ishikawa (1993 apud RAMOS, 2013), Deming (1993 apud RAMOS, 2013) e Falconi (1992 apud RAMOS, 2013) o recorte das discussões acerca das concepções e finalidades da qualidade no contexto educacional, considerando-se nelas os estudos de Davok (2007), Dias Sobrinho (2008), Bertolin (2009), Gusmão (2013), Netto, Giraffa e Faria (2010), Fernandes (2011), Biesta (2009) e Silva (2008), como ponto de partida à aplicação e ao tratamento dados aos resultados das avaliações para a educação.

Para complementar o que diz as teorias da qualidade, trouxemos o significado dicionarizado do termo “padronização”, conforme Houaiss e Villar (2004, p. 2103):

Padronização: ato ou efeito de padronizar 1 adoção de uma medida, especificação, paradigma ou tipo para uniformizar a produção ou avaliação de qualquer coisa <p. de um produto> <p. do vestibular> 1.1 qualquer processo social que resulta na tendência de uniformização de comportamento ou de outros elementos culturais <p. de hábitos, da música, da moda> 2 uniformização dos produtos industriais do mesmo gênero, em obediência à mesma forma e aspecto <p. da embalagem do leite> SIN/VAR estandardização.

Conforme disposto na Tabela 1, o referencial teórico e as abordagens conceituais para as três dimensões do tema que delimitam as características do objeto de estudo foram trazidos à baila a partir do contexto no qual está inserido, com ênfase no aspecto autonomia e nas definições de qualidade que revelam um cenário de influências no âmbito educacional.

Apesar de não se tratar em si do objeto de estudo nesta pesquisa, entender a sociedade informacional conectada em rede trouxe ricas contribuições, tanto para tecer o pano de fundo em que se insere o tema qualidade e educação, quanto para compreender como se dá o processo de (re)construção das concepções de espaço e de tempo e o efeito disso no contexto da educacional, um fenômeno provocado pelas inovações das TIC.

Para este novo corpo social, consideramos o que diz os estudos de Castells (1999) sobre as consequências da reestruturação do capitalismo e o papel das tecnologias na construção de uma sociedade “tecnocrática”, bem como no desenvolvimento da comunicação e da informação sob duas óticas: uma ótica reflexiva frente às inovações tecnológicas, que traz a sensibilidade de Dreifuss (1996), através de Bohadana (2006), ao apontar para a nova maneira de interagir entre os atores deste processo que acontece no “ciberespaço”; e uma perspectiva provocativa, fundamentada em Bauman (1998), ao discutir os efeitos da “cultura do efêmero” na produção e na interpretação das mensagens veiculadas.

No que diz respeito à EaD suportada pela Internet, importa trazer, antes de qualquer definição ou conceito, o pensamento de Freire quanto à função social e conscientizadora que exerce a educação sobre o homem, para em seguida acolher, mais especificamente, o que dizem Belloni (2002) e Moore e Kearsley (2007) sobre as abordagens do aspecto autonomia aplicada à modalidade a distância e a descrição do que se tem como a quinta geração da EaD.

Quanto ao aspecto “Qualidade e Qualidade no contexto educacional”, mereceu destaque trazer os conceitos dos setores administrativo e econômico que regem o mercado mundial de produção e de comercialização de bens e serviços sintetizados por Juran (1992, apud RAMOS, 2013), Crosby (1986, apud RAMOS, 2013), Deming (1993, apud RAMOS, 2013), Ishikawa (1993, apud RAMOS, 2013) e Falconi (1992, apud RAMOS, 2013), estudiosos e profissionais da área de gestão e de controle de qualidade.

Tais dimensões serviram de base na comparação das definições específicas de qualidade aplicada à educação, amparadas nas discussões trazidas por Davok (2007), Dias sobrinho (2008), Bertolin (2009), Biesta (2009), Netto, Giraffa e Faria (2010) e por fim, Fernandes (2011), sobre os efeitos da uniformização (massificação) nas concepções e determinações de qualidade no contexto educacional.

O esquema conceitual adotado nesta pesquisa é sumarizado no Quadro 1, que reflete a relação, que entendemos haver, entre os aspectos estudados neste trabalho e as teorias, conceitos e definições propostos pelos autores e estudiosos selecionados.

Quadro 1: Esquematização Conceitual para a Pesquisa

Aspectos	Teorias/ Conceitos/ Definições	Autores e Estudiosos
Sociedade Informacional Globalizada em Rede	A Sociedade em Rede e o papel da revolução tecnológica na reconstrução dos conceitos de espaço e tempo;  A Globalização e o novo modo de se organizar socialmente;  O Fluxo das informações: a mensagem e a cultura do efêmero.	Castells  Dreifuss  Bauman
Educação a Distância mediada pelas TIC, suportadas pela Internet	Função da Educação;  Definição da 5ª geração da Educação a Distância e a abordagem da autonomia como uma das características desta modalidade.	Freire;  Belloni, e Moore e Kearsley
Qualidade e Qualidade no Contexto Educacional	As teorias da Gestão da qualidade: normas e padrões;  Finalidade e concepções de qualidade na educação;	Qualidade: Juran, Crosby, Deming, Ishikawa e Falconi;  Qualidade no contexto educacional: Davok, Dias Sobrinho, Bertolin, Biesta (2009), Netto, Giraffa e Faria, e Fernandes.

Fonte: Elaboração Própria

Por considerar que as três dimensões estudadas se apresentam como distintas, apesar de correlacionadas entre si, deu-se preferência por discuti-las separadamente e apontar os pontos que as une, com destaque para a influência do aspecto espaço-temporal no fluxo de informação e conhecimento com base em uma sociedade informacional globalizada e em rede; para a autonomia como um dos princípios que regem a Educação a Distância mediada pelas TIC; e, a padronização como elemento marcante da Qualidade no mercado de produção de bens e consumo e no contexto educacional.

## 2.1 O Pano de Fundo: A Sociedade da Informação Globalizada em Rede

Com uma carga relacional considerável, mais uma vez importa destacar que o pano de fundo no qual estão inseridos os aspectos qualidade e educação apresenta elementos e características importantes que influenciaram nas interpretações, nas análises dos textos e nos resultados encontrados, pois que, o ambiente formado por uma rede globalizada aberta e irrestrita, traz junto um mar navegável de conhecimento e informação, em uma perspectiva de múltiplas possibilidades de se comunicar e de contato com diferentes culturas, o que leva a uma infinidade de referências, ao passo que dificulta transformar (infinitas) informações em conhecimento que traga utilidade para o que se pretende.

Para determinar este panorama, recorreu-se aos conceitos de sociedade da informação globalizada, que teve como base os três volumes da *Era da Informação, Economia, Sociedade e Cultura* de Castells (1999), respectivamente, *A Sociedade em Rede*, *O Poder da Identidade e Fim de Milênio*, sempre com o aporte dos estudos de Bauman (1998) a respeito do papel da educação diante dos novos paradigmas tecnológicos e de Dreifuss (1996) sobre a influência do ciberespaço e do complexo teleinfocomputrônico no modo de organização social.

A obra de Castells (1999), fundamentada em pesquisa que contou com doze anos de dedicação, traz uma abordagem sistemática da origem, da aplicação e das implicações das TIC na sociedade sob três perspectivas. A primeira, sob uma ótica econômica através da qual se tem a descrição do modo como se deu a revolução tecnológica, aponta para a sua origem a partir da responsabilidade compartilhada e compactuada entre militarismo e pesquisa e desenvolvimento do Vale do Silício, a qual anunciava as transformações da força produtiva e as novas relações do mercado de bens e serviços.

Essa transformação se dá em virtude do metamorfoseamento do conceito de capital - do industrialismo para o informacionalismo -, na qual as empresas se aliam, se transnacionalizam e formam redes motivadas pela cultura da virtualidade real, que, segundo Castells (1999, p. 427), consiste em um “sistema em que a realidade em si (ou seja, a existência material/simbólica das pessoas) está imersa por completo em um ambiente de imagens virtuais, no mundo do faz-de-conta, em que os símbolos não são apenas metáforas, mas abarcam a experiência real”.

A segunda perspectiva, visionando uma tendência sociocultural com viés antropológico, revela de maneira mais expressiva os princípios da “Era da Informação”, conforme consta nos agradecimentos do segundo volume deste trabalho, definida como uma teoria “de cunho sociológico e intercultural, fundada em bases empíricas” (CASTELLS, 1999, p. 15).

Assim, proporcionou-se um momento para tentar entender o comportamento do homem, em coletividade ou na solidão, frente às tecnologias, como se relacionou com os novos conceitos de tempo e de espaço e se apropriou e tratou a facilidade de se ter acesso ilimitado às informações.

A terceira perspectiva, de cunho político-econômico, Castells (1999) identifica nas “tendências conflitantes da globalização e da identidade” e nas novas formas de controle, uma preparação para as abordagens mais diretas tratadas no último volume da sua obra; as que tratam das questões do ciberespaço na construção e na destruição de identidades, sob diferentes pontos de vista: o dos movimentos sociais com bandeiras do ambientalismo, da religião, do feminismo, do patriarcalismo, da cultura e da etnia; o da tensão nação/estado, com ênfase no papel da globalização na relação Catalunha/Espanha - nação sem estado - e na destituição da União Soviética –nação contra o estado -; o do fortalecimento da guerrilha informacional no México, influenciado pelo uso das TIC em um novo modelo de mobilização social, através da “cibermilitância” no movimento zapatista; e, o da exclusão social e aumento da pobreza, representados fortemente pelo continente africano.

Os estudos de Castells (1999), que encerram a trilogia da *Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura*, trazem em, o *Fim do Milênio*, o que o autor designa por “tempo de mudança”, como o principal ingrediente que, de maneira empírica, revela em suas teorias uma amostra do comportamento da sociedade nos quatro cantos do mundo e suas mazelas, entre tais, a crise instalada na União Soviética, com o colapso do estatismo industrial resultando na dissolução do Estado Soviético.

Nas palavras do autor, este aspecto mostra a relação estreita e tensa entre a identidade e a globalização, na qual:

A sociedade da informação não é a superestrutura de um novo paradigma tecnológico. Está baseada na tensão histórica entre o poder material de processamento de informações abstratas e a busca da sociedade por uma identidade cultural que seja imbuída de significado. “[...] o estatismo fica destituído de poder em um mundo em que a capacidade de a sociedade renovar as informações de maneira constante, aliada às tecnologias que as incorporam, constituem as principais fontes de poder econômico e militar (CASTELLS, 1999, p. 87).

Para Castells (1999), tais mudanças influenciaram, também, no aumento da pobreza e da exclusão social, no qual o “Quarto Mundo” assume o papel de protagonista neste novo modo de organização do capital que se baseia no sistema da informação.

Ainda segundo o autor, este fenômeno de desigualdade fortalece a polarização entre topo e base da pirâmide econômica e social, provocando, ainda mais, o distanciamento da zona intermediária entre as duas faixas. Em virtude de tais disparidades, entram em cena os “programas de ajuste estrutural”, “recomendados/impostos” por organismos como o Fundo Monetário Internacional – FMI e o Banco Mundial - BM, evidência da relação entre as “transformações estruturais” e as características da “nova sociedade em rede” (idem, p. 139).

Por outro lado, Castells (1999) revela um evento interessante trazido nas suas pesquisas, no qual neste novo modo de organização social, especialmente na década de 90 e de maneira negativa, o quanto o Japão sofreu as influências das TIC em seu sistema universitário considerado como burocrático, de seleção social, desatualizado, voltado para reprodução cultural e pouco motivando a formação de massa crítica, ao contrário dos princípios da sociedade da informação em que, segundo o autor, privilegiam a inovação intelectual e o desenvolvimento da autonomia.

Além disso, havia uma forte preocupação com a educação universitária em “Abrir o sistema à concorrência individual, ao pensamento autônomo, à variação de programas de acordo com as demandas de mercado e à influência estrangeira seria equivalente a destruir o baluarte da *nihonjiron* (ideologia da exclusividade japonesa).”

Tal informação interessa nesta pesquisa, pois, à medida em que os japoneses são questionados quanto ao seu sistema universitário, revelam-se os fortes indícios do quanto a era da globalização tem fortificado a concorrência, impulsionado o mercado de consumo, nele o da educação e promovido o controle de produção e de comercialização.

Ao finalizar estes estudos, Castells (1999, p. 437) traz uma frase, aqui destacada, em relação ao bem imaterial tempo-espaco: “Penso, logo produzo”, uma referência à promessa da Era da informação (pronta) em proporcionar ao homem “uma capacidade produtiva jamais vista”, ao passo que dá a ele um tempo disponível para usar o ócio nas relações humanas.

Considerada o marco temporal destes fenômenos, desde a década de 90 do século passado, tem-se vivido com mais intensidade em uma era de renovações e inovações promovida pelas TIC com base na Internet. Para se ter uma ideia da surpreendente velocidade com a qual foram introduzidos e disseminados, na sociedade, os sistemas de “comunicação global mediada por computadores (CMC)” (idem, p. 431), se comparada à da penetração de outras tecnologias como o rádio e a televisão, chama a atenção a proporção em que isso ocorre, pois “o rádio levou trinta anos para chegar a sessenta milhões de pessoas; a TV alcançou este nível de difusão em quinze; já a Internet o fez em apenas três anos após a criação da teia mundial” (idem, p. 439).

Com as velozes inovações tecnológicas, as barreiras de tempo e de espaço são quebradas, influenciando o comportamento social marcado por um novo processo de comunicação e de informação, do qual surgem novas relações sociais, comportamentais, de produção e consumo, em virtude, especialmente, da disseminação da internet com fins domésticos, que se estabeleceu por volta de 1996.

Castells (1999, p. 119) sugere que as “principais atividades produtivas, o consumo e a circulação, [...], estão organizados em escala global, diretamente ou mediante uma rede de conexões entre agentes econômicos”.

Assim, anuncia um novo paradigma informacional, organizado em torno das tecnologias da informação e comunicação, que tem alterado as características da economia e da política, transformado a “cultura material” e facilitado, na sociedade, o desenvolvimento do processo de aculturação, revelando a tendência ao comportamento padronizável, uniformizado, e uma “nova forma de organização social” em que se alteram as “bases imateriais da vida” – o tempo e o espaço”.

A facilidade de informar e comunicar revela novos sentidos para a educação, virtual ou presencial, que conta com a mediação das TIC para (re)formular o modo como se dão as práticas de ensino e a produção de conhecimento, apropriando-se de uma linguagem permeada de neologismos, que faz emergir, além de novos saberes, uma nova organização para o trabalho.

No que diz respeito a este emergente modelo político e econômico, a influência que exerce na educação se dá a partir, principalmente, de duas situações: a primeira em virtude da expansão do ensino superior, que facilitou a abertura de mercado para a iniciativa privada com fins lucrativos, um movimento que acirra a competição entre as instituições educacionais; a segunda, um desdobramento desse fenômeno, na qual se tem a necessidade de criar mecanismos de controle, a fim de se manter a qualidade no contexto educacional.

Da descoberta à inovação, esta “repercussão global” (DREIFUSS, 1997), mediada pelas TIC, é potencializada pela simultaneidade com que a informação é disseminada nos mais variados campos do saber, um fenômeno que possibilita ao homem interagir com seus pares e implica constantes reformulações nos diversos setores e camadas da sociedade.

Uma visão consistente com o cenário denominado por Castells (1999), como o paradigma informacional, que tem transformado os diversos setores da sociedade, entre eles, o da educação, ao criar uma atmosfera ideal para o compartilhamento de informações e para a cultura da divulgação de resultados e de listas classificatórias.

Bauman (2013, p. 35) aponta que este novo fenômeno informacional tem gerado a cultura do efêmero, na qual devemos estar atentos para a linha que separa a “mensagem significativa” dos “ruídos de fundo”, e enfatiza a maneira fragmentada com a qual se tem consumido a informação, especialmente, em um contexto que requer maior velocidade no processo do conhecimento, considerado uma nova moeda de troca.

As questões quanto à validade, à efemeridade e à velocidade, com as quais as informações são veiculadas no ciberespaço, também aparecem nos questionamentos feitos por Barboza (2012, p. 12) sobre a própria subsistência da educação ao indagar que:

Na atualidade, as informações válidas, úteis, são muito mais efêmeras. E rapidamente ficam defasadas, superadas, inúteis mesmo, a partir de novas descobertas que as atropelam e superam, quase que a cada instante. É partindo deste princípio que se indaga sobre a sustentabilidade educacional e seus aspectos ontológicos.

Em tal pano de fundo, estampa-se uma sociedade conectada pelas TIC, num contexto que tem provocado e facilitado o aspecto de interdependência nos mais diversos setores, como mostra Castells (1999, p. 69): “(...) uma relação muito próxima entre os processos sociais de criação e manipulação de símbolos (a cultura da sociedade) e a capacidade de produzir e distribuir bens e serviços (as forças produtivas)”.

Fundamental a esse novo paradigma é o espaço universalizado, socioeconomicamente globalizado, o ciberespaço que Dreifuss (1996) descreve como um ambiente multidisciplinar de interação entre culturas, saberes e conhecimentos em um complexo “teleinfocomputrônico”, um lugar “digital” no qual acontece um modo de comunicação que, ao superar as fronteiras espaciais, tem provocado e possibilitado, tanto agregar como segregar grupos socialmente estratificados.

Tal complexo, mediado pelas TIC, tem crescido, acompanhado e se desenvolvido à medida em que se (re)inovam os seus meios tecnológicos, movimentando os mercados de produção e de consumo, nele inscrito o da educação.

A visão de Dreifuss (1996) pode ser compreendida nas palavras de Bohadana (2006, p. 167):

[...] o planeta ingressa em uma forma de existência que supera distâncias, propiciando inovações na mobilidade e na agregação social, e facilitando, para alguns grupos sociais, a vinculação sistemática, constante, ampla e profunda dos “muito distantes” (em termos de personalidade, cultura e geografia). Ao mesmo tempo, porém, promove a segregação de outros grupos – basta verificar a diminuta participação dos países que constituem o eixo Sul-Sul.

Revela-se o que Dreifuss chama de “mundialização”, processo no qual, apesar da tendência à homogeneização ou à padronização de comportamentos, em especial, nos setores cultural, político e econômico, as características primitivas e peculiares de uma sociedade se mantêm inalteradas, pois, no processo de aculturação há uma tendência à readaptação atendendo às peculiaridades da sociedade que se apropria desta nova cultura.

Não há como negar que o conflito e a tensão entre globalização e “poder da identidade”, tem facilitado criar e aplicar padrões idênticos em diferentes contextos.

Este cenário caracteriza a ótica adotada na problematização desta pesquisa, se considerarmos a “visão holística”, atributo das pesquisas qualitativas, que se ampara em uma relação íntima entre pesquisador/significado e o contexto da pesquisa (ALVES-MAZZOTTI, 1991, p. 54), neste caso, um espaço infinito, um tema complexo e um termo polissêmico que dificulta, tanto a desconstrução ideal do pensamento subjetivo da coisa estudada, como o processamento e a transformação das informações coletadas em conhecimento útil.

O que tem tornado difícil se distanciar das seduções que este universo de informações oferece, ampliado pela urgência de desconstruir juízos de valor. Pois, à medida em que se encontra o fio que conduz à produção do conhecimento, depara-se com um desdobramento ainda mais sedutor.

Nas definições aqui descritas se concentra a relação estreita e influenciável do panorama no qual se tem determinado qualidade na educação superior a distância. Tempos em que se privilegiam o compartilhamento de informações e o câmbio de ideias em um integrante sistema de comunicação acessível e disponível, acomodado em um espaço desterritorializado e mundializado, com a imposição de novas finalidades de uma educação que exhibe contornos de produto padronizável frente às exigências do mercado.

Os textos revelam a preocupação, já explicitada anteriormente, com a tecnologia na vida do homem. Como o processo de “maquinização” pelo qual o ser humano tem experimentado, colocando-o na condição de objeto manipulado por tais invenções, pra quê pensar?

Entendemos que, principalmente nesta "nova era", impõe-se a importância de um ato reflexivo voltado para a ação transformadora na qual seja incentivado o pensar e ativada a capacidade crítica, e onde valores éticos possam ser reafirmados, garantindo a reprodução do conhecimento. Sem abandonar o passado enquanto patrimônio cultural, forneça também um instrumental capaz de permitir, simultaneamente, a leitura das diferentes imagens do mundo e uma constante busca de resingularização (BOHADANA; DREIFUSS, 2003, p. 19).

Não se trata de crítica à tecnologia, mas sim de uma reflexão sobre a submissão do homem aos movimentos tecnológicos, hoje revelado mais latente, através do uso e do consumo das tecnologias, especialmente as trazidas pelas TIC mediadas pela internet.

Uma questão para se pensar: se qualidade há para suprir as necessidades da raça humana e contribui para a evolução da sociedade, as tecnologias seriam as ferramentas usadas na busca por mais respostas às indagações que ardem o pensamento. Desta evolução, nasceriam as conquistas, por um prisma mais humanizado, para o conforto e para a ociosidade do homem.

Neste campo vasto, há muito a ser explorado, discutido, problematizado e solucionado, potencialmente em consequência das mudanças paradigmáticas impostas pela própria inovação tecnológica, que dá o tom de um mar acessível, inesgotável e emergente de informações, um fenômeno que traz uma relação estreita com a questão da qualidade da e na educação, em virtude da facilidade de se divulgar, cambiar e compartilhar conhecimentos interculturais, aceitando-os como verdade.

E para isso, mereceu trazer a costura entre o liame do que se tem como resultado deste fenômeno e a função social da educação, seja em que modalidade ou nível de ensino for, na busca de resposta para a tensão entre padronização – globalização - e autonomia – contexto educacional.

## **2.2 O Quê da Educação Superior a Distância**

Neste estudo, ao nos referirmos à Educação a Distância estamos considerando um processo de ensino e aprendizagem formal, de conteúdos pré-determinados e específicos e que culmina com a avaliação da aprendizagem, no qual, ao compararmos com o que acontece no ensino presencial, para os aspectos comunicação entre seus sujeitos e compartilhamento de informações e de conhecimento, há a prevalência do uso e da disponibilidade de acesso aos recursos oferecidos pelas tecnologias da informação e comunicação. Tal consideração se respalda em Moore e Kearsley (2007, p. 3) quando afirmam que na Educação a Distância a “tecnologia é o meio de comunicação *único* ou *principal*”.

Na EaD, a dimensão espaço-temporal caracteriza-se pela desterritorialização do ambiente e pela desconstrução do conceito de cronológico aplicados às metodologias de aulas. Ou seja, não há a obrigatoriedade de um tempo previamente definido, como o convencional no presencial, e se tem a virtualização do espaço, um ambiente em potência no qual se dá o acesso ao conteúdo e as relações interpessoais entre professor e aluno.

Um dos impactos desta nova concepção de educação se revelou nas idiossincrasias de aluno e de professor, dos quais exige-se um comportamento mais independente na relação interpessoal e com o conteúdo a ser estudado, um princípio ancorado na teoria da distância transacional de Moore e Kearsley (2013).

Hoje, tão menos influente pela familiaridade da população as tecnologias, apesar de ainda ser necessário avançar mais.

Nesta pesquisa, vale pontuar dois aspectos para a EaD que está sendo discutida, primeiro acerca da natureza deste nível de ensino, que a define como sendo de caráter formal, em nível de graduação – bacharelado, licenciatura e tecnológico – na modalidade a distância, que acontece em instituições de ensino público e privado como universidades, faculdades, escolas superiores ou institutos politécnicos, além das instituições que conferem, ao estudante, graus acadêmicos ou diplomas profissionais<sup>13</sup>.

Segundo, o que a situa na condição de modalidade, classificando-a como aquela que faz parte da “quinta geração” da educação a distância e tem como mediação as tecnologias da informação e comunicação suportadas pela internet, uma “Educação com base na Web”, em um sistema “aparentemente mágico que permitia o acesso a um documento por computadores diferentes, separados por qualquer distância utilizando software e sistemas operacionais diferentes e resoluções de tela diferentes” (MOORE; KEARSLEY, 2007, p. 46).

Em relação às gerações da EaD, os autores trazem que, do final do século XIX até o momento, a educação a distância passou por cinco fases que marcaram a diferenciação entre as suas gerações, cada qual em virtude do contexto da época ou à técnica e/ou tecnologias que têm sido utilizadas como suporte em seu processo de ensino e de aprendizagem.

Neste cenário, a interferência das tecnologias da informação e comunicação na educação a distância acontece de maneira marcante e em constante movimento trazido pelas inovações tecnológicas.

Abaixo, no Quadro 2, criamos uma maneira mais esquemática de contar como se deu a evolução histórica da Educação a Distância, que trazem Moore e Kearsley (2007), considerando nela, os aspectos que marcam a distinção entre as gerações de EaD em relação ao período de tempo, à denominação que recebem, às características que apresentam e às tecnologias/técnicas que servem de recursos ou de ferramentas para cada uma destas gerações.

---

<sup>13</sup> [http://pt.wikipedia.org/wiki/Ensino\\_superior](http://pt.wikipedia.org/wiki/Ensino_superior)

Quadro 2: As Gerações da Educação a Distância

Gerações	Período	Denominação	Característica	Tecnologia/Recurso
1ª	Final do Século XIX	Educação por Correspondência	“Educação individualizada a distância”	Informação: escrita em carta Comunicação: Correios
2ª	Primeira metade do Século XX	Educação por Transmissão audiovisual	Intercâmbio da programação educacional.	Informação: Audiovisual Comunicação: Rádio e Televisão
3ª	Segunda metade do Século XX. Final da década de 60 e início de 70.	Educação Integrada: Audiovisual e Correspondência	Universidade Aberta – Instrução sistêmica	Informação: Áudio, Vídeo e Correspondência Comunicação: Rádio, TV e Correios
4ª	Século XX. Final da década de 1970	Educação por Teleconferência	Primeira experiência de interação entre aluno e professor, início da experiência com a Internet.	Informação: Áudio, Vídeo e Computador Comunicação: Teleconferência
5ª	Século XX a partir de 1993	Educação Mediada pelas TIC	Aulas em Ambiente Virtual de Aprendizagem com o fortalecimento do uso da Internet.	Informação: conteúdo digitalizado interativo Comunicação: Via Internet

Fonte: Elaboração Própria

A primeira geração de EaD teve início no final da década de 1880 e durou até, aproximadamente, os primeiros anos do século XX. Nela, tem-se como característica uma educação individualizada, em que docente e aluno estão separados em suas relações transacionais, especialmente na interação, marcadas pela distanciamento espaço-temporal. A comunicação nas aulas tinha por base o texto escrito, que era enviado, via correspondência.

Importante mostrar que, conforme aponta Moore e Kearsley (2007), naquele contexto, já existia um discurso de inclusão social, no qual os primeiros educadores na modalidade pretendiam levar educação formal até “aqueles que não podiam se beneficiar dela”, através dos recursos tecnológicos da época.

Dois pontos, nesta geração de EaD que merecem destaque: o importante papel das mulheres na história da Educação a Distância, a exemplo disso, tem-se Anna Eliot Ticknor criadora de uma das primeiras escolas nesta modalidade, a *Society to Encourage Studies at Home*, a qual seu público-alvo eram mulheres a quem era oferecido acesso à educação formal. E, o que diz respeito à preocupação com a qualidade dos cursos que eram ofertados, visto que o crescimento da modalidade no setor privado levava ao descrédito EaD.

Já a segunda geração é marcada pela entrada do Rádio, em 1921, com a primeira autorização de funcionamento de uma emissora com fins, também, educacionais; e da Televisão que, em 1939 já contava com a transmissão de mais de 400 programas educativos. No entanto, conforme destaca Moore e Kearsley (2007), o rádio foi considerado, pelos docentes e gestores das universidades, como um recurso pouco interessante, perdendo espaço para a TV.

Em 1952, já existiam os serviços de televisão a cabo, e, a partir de 1972, foi exigido pelo *Federal Communication Commission* (FCC), que os programas educativos, que receberam o nome de “telecursos”, fossem veiculados por todos estes canais, resultando que, em 1980, já havia por volta de duzentos cursos universitários.

O final da década de 1960 e início de 1970, foi um período marcado por grandes mudanças ocorridas na terceira geração da EaD, com as experiências dos projetos “AIM da University of Wisconsin e a Universidade Aberta da Grã-Bretanha” (MOORE; KEARLEY, 2007, p. 34).

A ideia principal desta geração consistiu em se articular as tecnologias da comunicação, “invenção do Método Sistemico”, a fim de oferecer uma educação com mais qualidade com baixo custo.

A finalidade do Projeto Mídia de Instrução Articulada (AIM – Articulated Instructional Media Project) – financiado pela Carnegie Corporation de 1964 a 1968 e dirigido por Charles Wedemeyer, da University of Wisconsin em Madison – era testar a ideia de agrupar (isto é, *articular*) várias tecnologias de comunicação, com o propósito de oferecer um ensino de alta qualidade e custo reduzido a alunos não-universitários (MOORE; KEARSLEY, 2007, p. 34).

Esta geração é a que mais se aproxima da EaD que se tem nos dias atuais, por integrar um conjunto de tecnologias usado no seu modelo de educação a distância, entre elas, os “guias de estudo impressos e orientação por correspondência, transmissão por rádio e televisão, audioteipes gravado, conferências por telefone, *kits* para experiência em casa e recursos de uma biblioteca local” (MOORE; KEARSLEY, 2007, p. 35).

Para eles, tais características deram a esta geração a condição de ser a primeira da história a trabalhar com uma abordagem sistêmica.

Baseada na tecnologia das teleconferências, tem-se a quarta geração da EaD, que nasce nos Estados Unidos na década de 1980. Este modelo de educação a distância quebra o paradigma do processo de ensino e aprendizagem por correspondência e inaugura a era do aprender sozinho e o recurso da videoconferência, em que telespectadores veem e ouvem os apresentadores.

Considerada como a mais próxima e “mais adequada da visão tradicional da educação como algo que ocorre nas classes, ao contrário dos modelos por correspondência e ou de universidade aberta” (MOORE; KEARSLEY, 2007, p. 39), inaugura a era dos consórcios que acirra a conquista pelo mercado de alunos; como o que acontece na educação corporativa.

A EaD é vista com propósitos de comercialização: “as necessidades dos usuários (alunos, empregados e empresas) começaram a ditar que cursos eram comercializáveis e, portanto, valia a pena ensiná-los, e não o freqüente interesse restrito dos acadêmicos” (idem, p. 42). O que provocou uma onda de otimismo entre os educadores da época que viam este aspecto como positivo.

Por fim, entra em cena quinta geração de EaD, na qual a tecnologia usada permite que as aulas aconteçam em ambiente virtual com recursos da Internet, uma educação menos distante. Nela, tem-se a “Rede de Computadores” e com ela a era da desfronteirização e de tempo atemporal (CASTELLS, 1999). Por sua natureza multidimensional, tem exigido novas habilidades e técnicas no processo ensino-aprendizagem, no desenvolvimento organizacional e administrativo de cursos, bem como no manuseio de diversas tecnologias para a comunicação.

Moore e Kearsley (2007) apontam que, a educação a distância da quinta geração, tem por base um “aprendizado planejado e não acidental” - aquele em que aluno se propõe a aprender e professor a “ajudá-lo” - e no “ensino dependente de tecnologia” distinto do que os autores chamam de “aprendizado variado” que consiste em fazer uso das TIC em uma sala de aula presencial.

Na visão de Belloni (2002, p. 123), trata-se de um fenômeno “entendido como parte de um processo de inovação educacional mais amplo que é a integração das novas tecnologias da informação e comunicação nos processos educacionais”.

Pelas mudanças conceituais que têm trazido as TIC para a educação, a autora destaca a previsão que faz a respeito do futuro (próximo) da EaD: a unificação da modalidade presencial e a distância pelo uso intensificado das tecnologias no contexto educacional, potencializado pela própria transformação dos conceitos de espaço e de tempo, que muito alteram o de distância, frente às tecnologias da comunicação e informação nas telecomunicações.

Uma questão para se pensar adiante.

Considerando tais “previsões”, vale trazer à baila que, mesmo com a forte presença das tecnologias com base na internet marcando a distinção que há entre as gerações da EaD, compreendemos que o papel que assumem frente à educação corresponde ao de uma técnica usada como recurso no processo ensino-aprendizagem.

Ou seja, trata-se da “**mediatização técnica dos processos educacionais**” (BELLONI, 2002, p. 124), em que a finalidade deste sistema é a Educação.

Por entender aqui que esta consideração dá à EaD um caráter que vai além de uma modalidade, ou seja, um fim em si mesma, não caberiam, diferenças conceituais, nas funções e finalidades, entre Educação e Educação a Distância.

Em virtude de tais apreciações, no que diz respeito à Qualidade, levar-se-á em conta literaturas que a discutem no contexto educacional e não somente as que se limitam à modalidade. Já que, mantido o seu propósito, o que muda é a prevalência da adoção de uso das tecnologias da informação e comunicação, especialmente as suportadas pela Internet, que traz uma distinção marcada pela reformulação de conceitos como de espaço, tempo e de distância.

O homem no controle da ferramenta.

Tal visão encontra amparo no que diz Lemgruber (2009), sobre a desfronterização entre as duas “modalidades” de educação:

A tendência é que as fronteiras entre educação presencial e a distância cada vez mais percam demarcações rígidas. Cursos a distância recorrem a atividades presenciais como estratégias para conseguir um melhor rendimento, aumentando o sentimento de fazer parte de um grupo, o que pode ser decisivo para evitar a evasão. Por sua vez, a utilização das tecnologias de informação e comunicação nos cursos presenciais será corriqueira (LEMGRUBER, 2009, p. 151).

Nas questões relativas à “modalidade, concepção ou forma de educação”, o autor é ainda mais categórico ao questionar “O que é Educação a Distância?”, respondendo que não se trata de modalidade, pois:

Apesar de ser corrente a referência à educação a distância como uma modalidade, o termo pode trazer confusão com especificidades educacionais tais como Educação de Jovens e Adultos, Educação Especial, Educação Profissional, Educação Indígena, estas sim modalidades educacionais. A imprecisão é tanta que há normas legais que chegam a dizer que EaD é uma modalidade educacional que poderá ser aplicada a diversos níveis e modalidades de ensino. Por isso, prefiro utilizar a expressão forma educacional (LEMGRUBER, 2009, p. 149).

No caso da concepção de educação a distância, Lemgruber (2009) enfatiza como tem sido comum encontrar nestas discussões a questão da polarização a respeito da modalidade, pois enquanto:

Alguns consideram que educação a distância, por sua natureza, é sinônimo de educação massificada, de qualidade inferior. Efetivamente, tal característica foi marcante nas origens da EaD. Muitas dessas práticas foram de cunho tecnicista, enfatizando o material pedagógico (pacotes instrucionais) em detrimento da mediação pedagógica exercida pelo professor (idem, p. 150).

Outros, a seguem a tendência ao:

[...]deslumbramento daqueles que estão firmemente convencidos de que a EaD inaugurou a dialogicidade na relação educacional. Parecem acreditar que antes dos ambientes virtuais de aprendizagem, tudo o que havia era um professor presencial que se limitava a ditar a matéria para os alunos decorarem. Agora, com as novas tecnologias de informação e comunicação, estaria ocorrendo uma revolução copernicana na educação (LEMGRUBER, 2009, p. 150).

Conforme mostrado na Tabela 2, a integração das tecnologias ao processo educacional traz características distintivas entre as gerações de EaD, como o modo de interação entre aluno-professor, aluno-aluno e aluno-conteúdo, fortemente influenciado pela nova dimensão espaço/tempo, uma relação que acontece em ambiente e momento diversos, suportada pelos adventos da internet e pelo uso de ferramentas nas quais são disponibilizados o material didático, em que a comunicação entre estes atores se dá de maneira síncrona ou assíncrona.

A interação mediada pelas TIC é um dos elementos que tem dado um novo desenho às ações pedagógicas, alterando modos de aprender, de ensinar, de acessar e tratar a informação e de valorizar o conhecimento. Incluindo-se neste elenco, a exigência de um comportamento mais independente em relação aos novos paradigmas de recursos de educação.

Nesta reformulação do ensino e aprendizagem, se tem um tom maior de independência de professores e alunos, trazendo à baila uma outra característica de presença marcante na Educação a Distância, a autonomia, seja a comportamental que se refere à tomada de decisão dos sujeitos desse processo, seja como um princípio norteador da administração universitária, previsto no artigo 207 da Constituição Federal de 1988 o qual determina que: “As universidades gozam de autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira e patrimonial, e obedecerão ao princípio da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão”.

Conforme já apontado neste trabalho, ao considerarmos os conceitos linguísticos para os termos centrais do tema, interessou-nos elencar na discussão a definição para autonomia, a partir dos significados denotativos expressos em *Houaiss*<sup>14</sup>.

Autonomia: “1. capacidade de se autogovernar 1.1. JUR direito reconhecido a um país de se dirigir seguindo suas próprias lei, soberania 1.2. faculdade que possui determinada instituição de traçar as normas de sua conduta, sem que sinta imposições restritivas de ordem estranha 1.3. ADM direito de se administrar livremente, dentro de uma organização mais vasta, regida por um poder central 1.4. direito de um indivíduo tomar decisões livremente; liberdade, independência moral ou intelectual 2 FIL segundo Kant (1724 - 1804) , capacidade apresentada pela vontade humana de autodeterminar segundo uma legislação moral por ela mesma estabelecida, livre de qualquer fator estranho ou exógeno com uma influência subjugante, tal como uma paixão ou uma inclinação afetiva incoercível p.opos: *heteronomia* 3 PSIC preservação da integridade do eu [...] a. da vontade JUR princípio segundo o qual a vontade expressa livremente por pessoa capaz, e dentro das normas legais, deve ser considerada soberana a. necessária [...] ETIM gr. Autonomia ‘direito de reger-se segundo leis próprias’ ANT dependência, servidão (HOUAISS; VILLAR, 2004, p. 351).

Filosófica, administrativa e juridicamente, por autonomia fica claro de que se trata de um comportamento humano, subjetivo e de graus relativos de se demonstrar independência, capacidade de autogoverno, soberania das ações e de expressar livremente as suas ideias, com respeito ao outro. Observados os aspectos peculiares característicos de cada personalidade. Um conceito em que fica claro, ao trazermos o antagonismo à heteronomia, como uma atitude em que o homem se sujeita à vontade alheia, de um grupo ou de uma massa, um contraponto à autonomia de Freire (1996).

Apesar deste aspecto estar sendo tratado a partir de duas dimensões: a institucional, discutida na Reforma Universitária de 1968 e determinada na Constituição Federal de 1988; e a do processo ensino-aprendizagem – docente e aluno – em que na modalidade EaD refere-se à capacidade que tem o estudante de gerenciar a própria aprendizagem, importou dar a esta, maior enfoque, especialmente em se tratando de questões de qualidade no contexto educacional.

E para isso, é importante trazer o que dizem Moore e Kearsley (2007) ao discorrer sobre autonomia, se referem diretamente ao comportamento dos atores deste processo frente à distância transacional, que diferente da geográfica, se refere ao espaço no qual se dá interação comunicacional ou psicológica entre esses os sujeitos em ambiente de aprendizagem que privilegia a postura autônoma do aluno.

---

<sup>14</sup> Dicionário da Língua Portuguesa Houaiss

No pensamento de Moore e Kearsley (2007), quanto menor a interferência dos professores na aprendizagem, maior a autonomia requerida e conquistada pelo aluno, uma consequência do próprio processo de amadurecimento destes sujeitos. Somando-se a isto, a explicação de que, para autonomia, se trata de um conceito interligado e dependente das ações comportamentais e da interação de professores e alunos com o ambiente do curso, que acontece em uma via de mão dupla, na qual espaços de aprendizagem e conteúdo são relativizados ao comportamento dos sujeitos durante todo o percurso deste processo.

Entretanto, mesmo em se tratando de ambiente tão tecnológico, Moore e Kearsley (2007) estabelecem que há também uma forte interferência do comportamento humanizado, pois, à medida que não se pode prever que todos os alunos e todos os docentes tenham ou não autonomia, considera-se implícita a hipótese de que cada ser tem um interesse próprio (re)velado em suas atitudes.

Aqui, os aspectos principais que formulam os conceitos de educação a distância mediada pelas TIC, considera a autonomia como característica que marca a integração das tecnologias ao processo educacional e a relação de interação entre os sujeitos deste processo e entre eles e as ferramentas tecnológicas acessíveis, sem desprezar que há limites e características próprias que cada indivíduo apresenta ao longo da vida.

Neste contexto, que parece haver um contraponto na relação entre os conceitos de autonomia na distância transacional e os de padronização na era da uniformização, para a possibilidade deste aspecto influenciar as bases em que se define qualidade no contexto educacional em um cenário que se tem descortinado o mercado competitivo. Quais as influências da base em que se formam os critérios de qualidade na educação? Como se estabelecem? Como a qualidade responde à sociedade?

### **2.3 A Discussão sobre Qualidade e Qualidade da EaD**

Inicialmente, especificar qualidade não é tarefa fácil, já que a falta de unanimidade e o olhar marcado pelo interesse individual, permeiam as definições que explicam a polissemia nas tentativas de interpretá-la ou universalizá-la. Da mesma maneira, como foi feito para “autonomia”, somar-se-á aos significados de “qualidade”, as definições trazidas da evolução histórica da representação de qualidade para a sociedade e o significado dicionarizado desta palavra, que em *Houaiss*, etimologicamente significa “a natureza (das coisas)” e vem do latim *qualitas* que teve seu primeiro registro no século XV – como *calidade*.

Nos estudos de Fernandes (2001), a história da qualidade, como necessidade de evolução do homem, ao que tudo indica teve início há mais de 100.000 a.C na idade da pedra, época marcada pela descoberta eventual do fogo e da agricultura, aprimorada ao longo do tempo. Entre 5000 a.C e 1000 a.C, com a era do bronze e do ferro, nasce a metalurgia e “o homem começa a dominar as técnicas de fundição”.

Ao sair das cavernas, ele apresenta ao mundo as magnanimidades e proezas da construção civil e da arquitetura com as civilizações Grega, Persa e Egípcia e a Pré-colombiana com cidades e culturas “Teotihuacan – Cidade dos Deuses (200 a.C.– 650 d.C.), a Palenque – Cultura Maia – (325 d.C.– 799d.C.) e a Chichén Itzá – Cultura Maia/Tolteca (700d.C.– 900 d.C).

Em cada uma dessas civilizações há a presença marcante das inovações técnicas/tecnológicas e o aprimoramento da qualidade pela necessidade de adequação ao contexto e imposição do desejo de requinte e conforto, um período evolutivo no qual perpassam as eras do Império Romano e da Indústria Naval veneziana do século XVI, como grandes feitos da humanidade.

Visto que, historicamente, “a qualidade sempre esteve presente na vida do homem” e apesar de nos tempos da caverna não ter havido definição para o termo, entende-se que o seu conceito axiomático, como melhoria nas condições de sobrevivência, já permeava a “sociedade” desde aquela época e fazia parte do conjunto das grandes preocupações da civilização (FERNANDES, 2011, p. 15). Ainda segundo este autor, é na China, porção oriental do globo terrestre, que o termo ganha aspectos de controle, mais especificamente com o “desenvolvimento da produção artesanal” e com o poder exercido pela burocracia:

Apesar das constantes mudanças de dinastias, sua civilização se desenvolveu sem interrupção. Desde a primeira dinastia – Dinastia Xia, que se estabeleceu no século 21 a.C. – até a destruição da Dinastia Qing, em 1911, foi mantido um sistema político no qual a família imperial tinha o rígido controle do país. A burocracia atuava não só nas esferas política, militar e cultural, mas também na esfera econômica. O controle direto da burocracia sobre a economia influenciou as atividades produtivas e o controle da qualidade. (FERNANDES, 2011, p. 24)

No ocidente, em um passado não muito distante, as mudanças mais significativas ocorreram a partir da Revolução Industrial com a melhoria da máquina a vapor feita por *James Watt* em 1763 - uma profunda contribuição tanto para o aumento da produção como da utilização de mão de obra operária sem especialização, dando início aos tempos de substituição da força física pela intelectual com o uso de tecnologia mecanizada.

A partir daí, o termo qualidade e suas representações e ressignificações se destacam de forma mais determinante, afetando a proximidade entre o que se produzia e o que se consumia, e as características das estruturas econômica e administrativa. Com este fenômeno

[...] ocorreram mudanças radicais na administração das empresas, que foram obrigadas a dividir o processo industrial em fases: *marketing*, concepção, projeto, aquisição, produção e comercialização. Começou, dessa maneira, a aumentar o distanciamento entre o produtor e o consumidor, o que originou os primeiros problemas sérios com a qualidade do produto (idem, 2011, p. 35).

À medida em que crescia o fenômeno da industrialização no mundo, inclusive a bélica justificando de maneira cruel que “a qualidade como conhecemos hoje, só surgiu por causa da Segunda Guerra Mundial”, crescia também a preocupação em garantir as características dos produtos e que a sua fabricação ocorresse sem defeitos, a mais perfeita possível, uma responsabilidade para os inspetores de qualidade que tinham como papel primeiro, verificar uma a uma a coisa produzida.

Sobretudo, esta preocupação foi mais intensa no período que compreende o pós-guerra e início da guerra fria, especialmente entre os japoneses, os que mais se dedicaram em aplicar qualidade em seus produtos, pela necessidade de (re)erguerem o país, resultando em um forte investimento nas suas indústrias para a superação do desafio de comercializar seus produtos a preços menores, porém, de qualidade superior à dos concorrentes.

Inicia-se a era da prevenção de defeitos e do controle de qualidade, que para Fernandes (2011) é vista como uma das principais características no controle de qualidade.

Em 1947, após a Segunda grande Guerra, é criada a *International Organization for Standardization* - ISO organização internacional privada e sem fins lucrativos, da qual participam 162 países, incluindo o Brasil, um dos membros fundadores, representado pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT.

Dividida em 210 Comitês Técnicos (TC's) que cuidam da normalização específica de cada setor da economia, a ISO elabora normas internacionais sobre produtos e serviços. A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), fórum nacional de normalização voluntária, é membro fundador da ISO e representa o Brasil naquela organização.

Desde 1979, quando formou o Technical Committee (TC) 176 para tratar da Gestão e Garantia da Qualidade, a ISO vinha se preocupando com o aumento das exigências dos diferentes mercados mundiais que, acompanhadas pelo surgimento de sistemas nacionais de garantia a consumidores, estavam gerando obstáculos ao crescimento do comércio internacional. (...) Em 1987, como resultado dos trabalhos daquele comitê técnico, foram aprovadas as cinco normas ISO 9000, criadas para facilitar o comércio internacional, já que cada empresa tinha o seu sistema de qualidade particular (FERNANDES, 2011, p. 45).

Tempos de mudanças no setor econômico e nas relações comerciais no mundo, que têm estabelecido a adoção de controles de qualidade e de gestão administrativa e financeira ainda mais rígidos e “eficazes”.

Na década de 1950, com a era espacial e nuclear, a preocupação se volta para a elaboração de projetos, pois constata-se que as falhas gerenciais, mais que as técnicas, eram as responsáveis pelos problemas de falta de qualidade, o que justificou o pesado investimento em pesquisas e o surgimento de outras especialidades, entre elas, a “Engenharia de Confiabilidade” – responsável por todo o tempo de duração de um sistema (idem, pp. 39-40).

Com a expansão do comércio internacional são estabelecidos nas empresas padrões, critérios e normas de procedimentos, um movimento que fortalece e institucionaliza a era das certificações, atual do Sistema de Garantia de Qualidade.

Em 1987, com o efeito da globalização, é criada a ISO9000, com suas cinco normas que padronizavam e facilitavam o comércio internacional. Para estimular a prática do controle de qualidade na gestão das empresas, foram criados os Prêmios Nacionais de Qualidade e implantados os Programas de Avaliação da Conformidade que visam “propiciar confiança para a sociedade de que sistemas, processos, pessoas, produtos e serviços atendam aos requisitos especificados” (FERNANDES, 2011).

Cresce a necessidade de se padronizar os critérios de qualidade, impactando nos mais diversos setores, entre eles, o da Educação.

Este fenômeno tem mostrado que os conceitos e as definições de qualidade, diretamente relacionados aos aspectos econômico e administrativo, regem o mundo competitivo do mercado de produção e comercialização de bens e serviços, estruturado, respectivamente, na relação custo/benefício e nos processos de gestão e de controle, no qual o fortalecimento deste frenético movimento em busca de excelência, especialmente em uma perspectiva mercadológica, – além de continuar sendo a maximização do lucro - reside na manutenção da marca e do poder.

Tal movimento acirra a disputa pela manutenção da fatia de mercado, detida por uma organização - impulsionando o sistema financeiro e consolidando o mercado global através da padronização e da uniformização, um cenário que fortalece a cultura da qualidade, através dos seus processos, controles, critérios e sistemas usados como ferramenta na disputa pela melhor colocação no *ranking*.

A partir disso, entende-se neste trabalho que uma possível definição para a arte da excelência, parte da unificação dos significados de qualidade determinados abaixo:

- “Qualidade é a ausência de deficiências” (JURAN<sup>15</sup>, 1992 apud RAMOS, 2013);
- “Qualidade é a conformidade do produto às suas especificações” (CROSBY<sup>16</sup>, 1986 apud RAMOS, 2013);
- “Qualidade é tudo aquilo que melhora o produto do ponto de vista do cliente” (DEMING<sup>17</sup>, 1993 apud RAMOS, 2013);
- “Qualidade é desenvolver, projetar, produzir e comercializar um produto que é mais econômico, mais útil e sempre satisfatório para o consumidor” (ISHIKAWA<sup>18</sup>, 1993, apud RAMOS, 2013);
- “Um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, segura e no tempo certo às necessidades do cliente” (FALCONI<sup>19</sup>, 1992 apud RAMOS, 2013).

Por outro lado, unir-se-á a estes significados, o que modernamente Fernandes (2011, p. 13) adota como definição para qualidade a “[...] adequação ao uso. É o atendimento aos desejos e às aspirações dos consumidores, incluindo os aspectos econômicos, de segurança e desempenho. O conceito refere-se ao mais apropriado e não ao melhor ou mais caro”.

Ou seja, a estreita relação entre alguém que investe, produz e comercializa e aquele que paga e consome, em referência à relação Fornecedor X Cliente e Custo X benefício.

Seguindo a esta linha de raciocínio, o significado de qualidade advindo dos setores econômico, administrativo e industrial nas áreas de gestão e controle, nos remete fácil e diretamente a um produto ou uma mercadoria, usado como estratégia que influencia no resultado; a padronização como elemento uniformizador da produção; e, consumo, como fase final da produção, o momento de fruição da mercadoria produzida.

---

<sup>15</sup> Joseph Moses JURAN: romeno/1904, engenheiro elétrico e gestor de qualidade na *Western Electrical Company*, considerado um dos pais da revolução da qualidade no Japão.

<sup>16</sup> Philip CROSBY: Americano, nascido em 1926, empresário e escritor, contribuiu para os métodos da gestão de Qualidade e tem seu nome vinculado ao conceito “zero defeito”.

<sup>17</sup> William Edward DEMING: americano/1900, estatístico e professor universitário, reconhecido mundialmente pelos estudos de melhoria nos processos produtivos nos EUA e no Japão, junto a Juran, com a “fabricação de produtos inovadores”.

<sup>18</sup> Kaoru ISHIKAWA: japonês/1915, químico e engenheiro de controle de qualidade, junto com Deming e Juran, sua maior contribuição se deu “no desenvolvimento de uma estratégia especificamente japonesa da qualidade”. Um dos introdutores do conceito “Diagrama de Ishikawa” uma poderosa ferramenta na resolução de problemas.

<sup>19</sup> Vicente FALCONI, brasileiro/1940, é escritor e consultor em gestão, M.Sc. e Ph.D em Engenharia pela Colorado School of Mines (USA) trabalhou em empresas brasileiras na JUSE e é sócio fundador do Instituto de Desenvolvimento Gerencial – INDG, “empresa especializada na transferência de conhecimento gerencial voltados à obtenção de resultados nas organizações privadas (indústrias e serviços) e públicas”.

Próprios e apropriados ao setor, estes conceitos e inferências servem de base para dar significado ao termo qualidade como o que se espera de resultado para um produto fabricado e padronizado, ausente de deficiências e que atenda às necessidades do cliente de maneira útil e econômica para o mercado.

Em outras palavras, um produto sustentável com características uniformes, destinado a atender um mercado comum de consumidores, de baixo custo de produção e de comercialização, porém com alta capacidade de gerar lucro. Uma produção que, desde a sua fabricação, tem como objetivo garantir e facilitar o seu comércio e consumo.

Partindo-se deste grupo de definições somado às características do cenário em que se estampa a EaDTIC pretende-se chegar às bases em que se formam os critérios de qualidade para a educação e analisar os dados coletados na pesquisa.

Quanto ao significado de qualidade que tem sido usado no contexto educacional, a complexidade reside nas implicações que traz a subjetividade com que se define e se aplica qualidade à educação, que recaem em um mar de divergências conceituais, de convergências de finalidades e de interesses difusos nas disputas por uma fatia do mercado intelectual do prestígio.

Não obstante a priorização atual de tais enfoques, ainda se podem observar uma ampla diversidade e uma certa confusão na utilização conceitual do termo “qualidade” no âmbito da educação superior. As diferenças no entendimento e na aplicação são tantas que propiciaram uma espécie de vulgarização do termo (BERTOLIN, 2009, p. 128).

Por outro lado, refletindo na proposta de soluções, nem sempre viáveis e por vezes incompatíveis, tem chamado a atenção nas discussões sobre qualidade no contexto educacional, o grau de instrumentalização com que se tem aferido qualidade no cenário da educação.

A partir deste ponto do trabalho, caberá referenciar o tema a partir de “qualidade da e na educação” e para explicar a adoção deste sintagma, vale trazer aqui as questões semânticas e sintáticas e mostrar a relevância na adoção desta estratégia de interpretação, bem como a diferença entre as duas propostas de uso da preposição.

Em Bechara (2005, pág. 313), o uso da preposição essencial “de”, contraída ou não com artigo “a”, como em “qualidade da educação”, ao ligar dois termos, “serve para caracterizar e definir uma pessoa ou coisa” o que imprime ao substantivo “qualidade” o papel de atribuir um determinado valor ou característica ao significante “educação”.

O uso da preposição “em”, de forma contraída ou não com o artigo “a”, propõe semanticamente ao sintagma “qualidade na educação” uma relação de referência, de sentido e de significado entre os termos.

Em tais pressupostos, usar as duas preposições em uma mesma frase significa, respectiva e simultaneamente, dar ao elemento determinante “qualidade” tanto o papel de atribuir à educação um valor quantificável, de mais ou de menos em uma determinada escala ou nível, como o de conferir a ela um sentido, carga semântica ou referência, no diz respeito à representação simbólica de qualidade na educação.

Importante antecipar que se faz necessário não confundir o sentido expresso em “Qualidade da e na educação” com a representação para o nosso tema do sintagma “educação de qualidade”, visto que este já encerra, por si só, um valor legítimo, neste caso, o de mérito ou excelência.

Como neste trabalho, pretendemos entender como se chega a valor mensurável, optamos por trabalhar as duas questões simultaneamente e sem prejuízo para as interpretações dos dados, visto que, os critérios, expressos nos *Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância*, não diferem entre medir ou se determinar qualidade no contexto educacional.

Nas palavras de Demo (2001, apud DAVOK, 2007), trata-se da distinção entre as dimensões política (educativa e social) e formal (acadêmica), aqui neste trabalho estão classificadas como institucional e do processo ensino-aprendizagem.

Delimitada a questão gramatical, volta-se o olhar para a análise dos critérios usados na educação, em que, das discussões tem resultado uma multiplicidade de interpretações e definições que dão amplitude à dimensão desta temática.

Bertolin (2009) discute que, na revisão de literatura sobre os conceitos usados para qualidade no ensino superior, apresentam-se cinco grupos de definições, conforme apontam os estudos de Harvey e Green (1993, apud BERTOLIN, 2009, p.130) “Qualidade como fenômeno excepcional”, “Qualidade como perfeição ou coerência”; “Qualidade como relação custo-benefício”; “Qualidade com ajuste a um propósito”; e “Qualidade como transformação”.

Contudo, “apimentando” a discussão, Bertolin (2009) traz para a roda as propostas de taxionomia de Ronald Barnett (1992) que afirma haver a impossibilidade de uma “opinião consistente sobre qualidade na ES, sem antes ter uma razoável concepção da própria educação superior”, do que se infere que a dificuldade de uniformizar uma definição ao tema, dá ao contexto educacional um caráter de subjetividade.

Lembramos que tais taxionomias, apesar de usadas na educação superior, revelam um paralelo (tênue), respectivamente, com Deming “Qualidade é tudo aquilo que melhora o produto”; Juran (1992 apud RAMOS, 2013) “Qualidade é a ausência de deficiências”; Ishikawa (1993 apud RAMOS, 2013) “Qualidade [...] um produto que é mais, mais útil e sempre satisfatório para o consumidor”; e, Crosby (1986 apud RAMOS, 2013) “Qualidade é a conformidade do produto às suas especificações”, que de maneira integrada, estas quatro classificações se alinham ao que define Falconi (1992 apud RAMOS, 2013) como “Um produto ou serviço de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma confiável, de forma acessível, segura e no tempo às necessidades do cliente”.

A base da revisão da literatura deste trabalho, está nos aportes de Davok (2007), Gusmão (2010), Dias Sobrinho (2008) e Biesta (2009). E, das que mais influenciam nossos estudos, trataremos as definições de Davok (2007) que aponta para a multiplicidade de interpretações e a relação estreita da qualidade na educação superior com os interesses dos sistemas educacionais.

Davok (2007) apresenta quatro significados para a temática a partir do que se pretende oferecer à sociedade. A primeira como a que possibilita “o domínio eficaz dos conteúdos previstos nos planos curriculares”, a segunda que trata da “aquisição de uma cultura científica ou literária”, a terceira, como a que “desenvolve a máxima capacidade técnica para servir ao sistema produtivo” e por último, aquela que “promove o espírito crítico e fortalece o compromisso para transformar a realidade social” (idem, p. 506).

Estes significados alinham-se aos conceitos que traz Demo (2001, apud DAVOK, 2007, p. 506) para duas dimensões da qualidade: a formal, como meio “[...] habilidade de manejar meios, instrumentos, formas, técnicas, procedimentos diante dos desafios do desenvolvimento” e a política na condição de fim, em se tratar da “[...] competência do sujeito de em termos de se fazer e de fazer história, diante dos fins históricos da sociedade humana”.

Tanto Biesta (2009) como Davok (2007) concordam que os resultados expressos nos critérios de saída, para se determinar qualidade no contexto da educação, devem revelar um Aluno/profissional com suas características pessoais respeitadas (subjetivação), com preparação técnica especializada que atenda o mercado de trabalho (qualificação) e com ética para a vida em sociedade e na busca por realizações pessoais (socialização).

Em relação ao tratamento dado ao resultado das avaliações na qualidade da educação, Dias Sobrinho (2008) discute os efeitos da acreditação e das garantias de qualidade na definição de conceitos, enquanto que Biesta (2009) mostra a forte preocupação com a “mensuração e comparação dos resultados” e a (des)conexão com a finalidade de educação.

Já Gusmão (2010), discute a hipótese de que, o que está em jogo nas noções de qualidade aplicadas à educação é o caráter instrumental das avaliações em larga escala, que se resumiria em medir o desempenho dos estudantes e transferir para este resultado a responsabilidade por se determinar um grau de qualidade à educação.

No que diz respeito ao objetivo dessa pesquisa quanto ao sujeito da entrevista, trouxemos para a discussão estudos que, apesar de se assemelharem a este tema, a qualidade da e na EaD, têm por foco diferentes olhares e interesses como o do aluno, o do docente, o do próprio REFEAD/2007, e o que se refere à proposta de criação de um sistema avaliativo.

Dentre estes trabalhos destaca-se o de Versuti (2004), que trata de critérios de qualidade sob a ótica da avaliação formativa, um processo relacionado à avaliação discente; o de Lemgruber (2009) que propõe uma discussão sobre os critérios de qualidade expressos no REFEAD/2007, evidenciando aqueles relacionados à mediação docente.

No caso de Moré, Costa e Bianchi (2013), seus estudos objetivavam analisar a relação entre “os elementos estruturantes do SINAES” e a garantia de qualidade nos cursos de graduação na modalidade a distância, compreendendo-se o REFEAD/2007 como um desses elementos; e o de Rezek Neto (2008) que propõe em seu trabalho um sistema avaliativo para a EaD que tem por base estes mesmos documentos.

Entretanto, havia um estudo que mais se aproximava do objetivo da investigação desta pesquisa, o da autoria de Netto, Giraffa e Faria (2010, p. 11) no qual apresentava uma abordagem que englobava “as características, funções e objetivos” dos Referenciais de qualidade para educação superior a distância do MEC, sob a perspectiva da comparação entre as duas versões do documento, a de 2003 e a de 2007.

Nele havia a preocupação com o papel dos critérios sobre a qualidade na EaD, no entanto, a ênfase toma o direcionamento para a questão financeira, mais especificamente, o custo de implementação de um curso de educação a distância.

Antes de tudo, é interessante esclarecer que ao considerar que qualidade está diretamente vinculada ao que se espera e se tem como resultado, neste caso, um que compreenda uma educação capaz de atingir seus objetivos em oferecer ao mercado de trabalho mão-de-obra especializada, de formar cidadãos e profissionais humanizados no sentido ético, a fim de combater a desigualdade na construção de uma sociedade mais justa, necessariamente piegas, pode-se ter revelado um entrave que aponta para a busca por entendimento sobre a relação entre tais resultados e os critérios que são usados para se chegar até eles.

Em princípio, trata-se de uma ação sistêmica na qual a qualidade é certificada a partir dos resultados das avaliações, que por sua vez atendem ao que determinam os critérios previamente estabelecidos em documentos oficiais.

O esquema 1 foi criado para ilustrar o processo que exhibe a relação entre critérios de qualidade e resultado da educação:

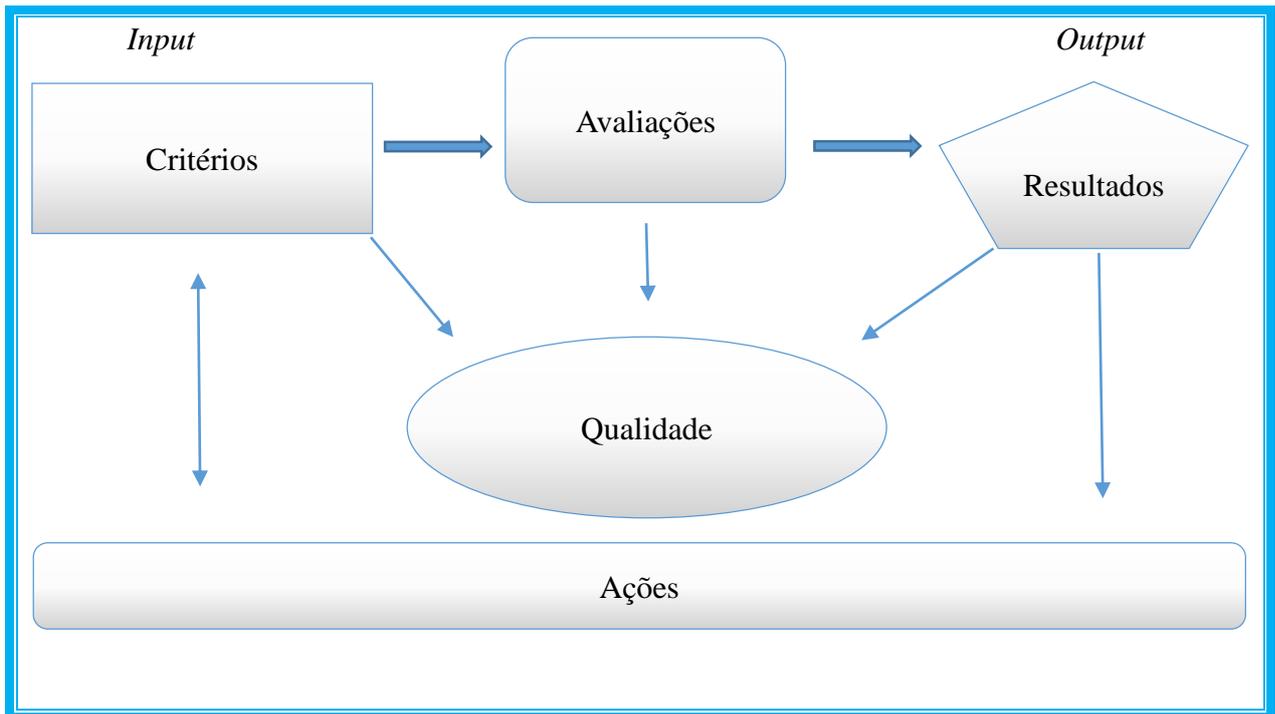


Figura 1: Fluxo Input e Output das Informações e Resultados.  
Fonte: Elaboração Própria

No caso da Educação a Distância mediada pelas TIC, um outro caminho tem mostrado a exigência de (re)formulação de medidas que atendam às novas expectativas em relação à modalidade.

Tais necessidades são vistas por Moore e Kearsley (2007, p. 8), sob três diferentes aspectos: o político, de “melhorar a ‘capacitação’ do sistema educacional” e “apoiar a ‘qualidade’ das estruturas educacionais existentes; o social, em apoio aos estudantes na busca por qualificação profissional através do ensino superior, a fim de “proporcionar oportunidades para ‘atualizar aptidões’”, “oferecer uma combinação de educação com ‘trabalho e vida familiar’” e “aumentar as aptidões para a educação em ‘novas áreas de conhecimento’”; e o institucional, como estratégia para “direcionar campanhas educacionais para ‘públicos-alvo’ específicos” e “melhorar a ‘redução de custos’ dos recursos educacionais”.

Tais reformulações se aplicam às novas características de qualidade para a modalidade e com isso, mereceu trazer para a roda as concepções de EaD discutidas por Netto, Giraffa e Faria (2010) e Ribeiro (2010), os quais concluem que a falta de uma definição mais clara para qualidade em educação, se dá em virtude da sua evolução com o tempo e as “influências do contexto social e cultural” o que torna o conceito “multidimensional e pluralista”, dando a ele um traço contextualizado, diretamente ligado às características da sociedade dentro em uma perspectiva espaço-temporal.

Há de se considerar também que, a velocidade com a qual as inovações tecnológicas têm se tornado obsoletas, conforme já mostrado neste capítulo da dissertação, mostram que no cenário tecnológico no qual se insere a educação a distância, o fator tempo tem exercido, cada vez mais, grande influência, não somente na educação, mas também no setor econômico-financeiro, no cultural e no social, alterando comportamento e as relações interpessoais.

A exemplo desta interferência, tem-se como comparação, já trazida anteriormente por Castells (1999), a relação lapso temporal/público-alvo, entre o rádio, a TV e a internet quanto ao tempo que cada uma dessas inovações tecnológicas levou para atingir um mesmo número de usuários.

Quanto a Ribeiro (2010), o autor aborda a qualidade da educação sob o olhar da contribuição da formação de professores para a modalidade, destacando a análise que faz do REFEAD/2007, com enfoque no indicador material didático, do qual, aponta que apesar da riqueza deste trabalho, segundo o estudioso, os critérios de qualidade expressos no documento não foram questionados nem mesmo criada uma relação entre eles e a noção ou definição de qualidade que há na literatura.

Por fim, para a educação a distância e o contexto no qual se insere fica entendido como um processo de ensino e de aprendizagem que acontece em espaço e tempo distintos, mediado pelas tecnologias da informação e comunicação suportadas pela internet, na qual para a interação entre os sujeitos há a exigência, além das competências técnicas de manuseio das tecnologias, impacto há muito minimizado, de um comportamento autônomo, na maneira que cria suas próprias condições de estudo e para as práticas docentes, no modo como recebe e trata as informações, transformando-as em conhecimento útil, sem desconsiderar as características que as tecnologias dão ao novo modo de se informar e se comunicar que acontece neste ambiente.

E, a partir do que foi colocado, pretende-se à luz da revisão da literatura trazida, criar uma base que suporte as interpretações e as análises dos dados coletados na pesquisa e que responda às questões de estudo.

Desta maneira, estabelecer se há ou não relação entre os critérios de qualidade específicos do mercado de produção, que privilegiam a adoção de medidas de controle que tendem à padronização e uniformização do produto, ideal quando se trata de mercadoria modelável, com as características da EaD mediada pelas tecnologias da informação e comunicação e as definições de autonomia que se prega nos conceitos de educação nas dimensões institucional e comportamental.

Quanto ao que se pretende por qualidade da e na educação, por se reconhecer que as finalidades do contexto educacional não diferem em ocasião do recurso tecnológico adotado, não se fará distinção entre os conceitos e definições de qualidade para a educação, seja em que modalidade for, considerando-se com isso o que dizem os autores aqui elencados.

No próximo capítulo estão tratadas questões como a organização do corpo de dados, a leitura e interpretação dos critérios de qualidade expressos nos *Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância* versão 2007 do MEC/SEED e a análise da palavra do gestor, pela implementação das dinâmicas com a aplicação dos instrumentos de coleta de dados, questionário e Entrevistas, e o detalhamento do ocorrido no evento, buscando preservar a fidelidade dos acontecimentos, através da descrição do contexto e do perfil dos sujeitos da pesquisa.

### CAPÍTULO 3 – A PESQUISA: O MÉTODO, OS ACHADOS

É necessário ter o caos cá  
dentro para gerar uma estrela.  
*Friedrich Nietzsche*

A princípio, esta pesquisa teve como propósito investigar a aplicação de conceitos de qualidade na revisão textual dos Materiais Didáticos para a educação a distância, entender o quê dos critérios usados para determinar se um material é ou não de qualidade, que parâmetros poderiam ser usados, a que fim se destinavam e como era feita a sua avaliação.

Durante a leitura, em uma visão macro do REFEAD/2007, começaram as indagações a respeito do que seria qualidade da e na educação, além dos materiais didáticos.

Orbitava nelas a proposição de que, para um material (produto) de qualidade receber o rótulo de excelência, além de ser elaborado com vistas à característica de independência do aluno em gerir sua autoaprendizagem, deveria apresentar outros atributos básicos, como precisão linguística e a integração dos recursos imagéticos, de som e de hipertextos, através de uma linguagem que privilegiasse o diálogo.

Tais indagações nos levaram a buscar o que dizia a previsão legal sobre o documento, e o decreto 5622/05, através do seu artigo 7º, estava determinado que:

**Art. 7º** Compete ao Ministério da Educação, mediante articulação entre seus órgãos, organizar, em regime de colaboração, nos termos dos arts. 8º, 9º, 10 e 11 da Lei no 9.394, de 1996, a cooperação e integração entre os sistemas de ensino, objetivando a padronização de normas e procedimentos para, em atendimento ao disposto no art.8º daquela Lei:

**I** - credenciamento e renovação de credenciamento de instituições para oferta de educação a distância; e

**II** - autorização, renovação de autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento dos cursos ou programas a distância.

**Parágrafo único.** Os atos do Poder Público, citados nos incisos I e II, deverão ser pautados pelos Referenciais de Qualidade para a Educação a Distância, definidos pelo Ministério da Educação, em colaboração com os sistemas de ensino (BRASIL, 2005).

Incomodou a possibilidade de a “padronização de normas e procedimentos”, que atendem às expectativas do poder público em incentivar projetos de EaD, conforme artigo 80 da LDBEN 9394/96, poderia levar ao engessamento na criação de um material didático centrado em um público-alvo tão diversificado, como no caso do Brasil com as suas características regionais e dimensionais, que ao menos em sua maioria, tem acesso facilitado à informação e ao conhecimento.

Além disso, chamava a atenção que, neste mesmo contexto, tem se construído padrões de materiais didáticos para a Educação a Distância, por mais flexível e aberto que seja o referencial, voltados para um sujeito idealizado sob os alicerces de um novo modelo de aprendizagem que requer dele o papel de “protagonista ativo do processo de aprender” (PRETTI, 2010, p. 57).

Não que se pretenda, com isso, criticar as determinações das políticas públicas para a EaD, mas lançar uma reflexão sobre a importância da sua consistência, a respeito da atualização e revisão conceitual para a educação e o desenvolvimento da sociedade em constante processo de mudança.

A complementaridade entre estes aspectos, um material padronizado para um aluno de perfil mais autônomo, mostrou-se relevante ao se fazer a seguinte conjectura: no aspecto interação conteúdo/estudante, com a possibilidade de um material didático cumprir com o que sugeriam os critérios de qualidade, o problema da aprendizagem estaria perto de ser resolvido, mais ainda, o da educação se extinguiria à medida em que se realizassem os ajustes com base em padrões.

A visão simplista de uma questão de tamanha importância para a educação, abriu espaço para refletir sobre o valor da instrumentalização em um processo humanizado, e a relação com um sistema estruturado, comparado ao “binário”<sup>20</sup>, apropriado da linguagem da tecnologia da informação, mas que aqui, representa um padrão textual, no lugar do numérico, de sim/não, deve/não deve, serve/não serve, entre tantas outras dicotomias, e o resultado disso na qualificação da educação.

A leitura mais atenta do REFEAD/2007, evidenciava que nele prega-se que o caminho para se obter a excelência em tempos de controle de qualidade, tem como ponto de partida o cumprimento de critérios previamente estabelecidos, a exemplo disso, os que lá estão expressos e são amplamente utilizados, até por sua característica multidimensional, para se avaliar a qualidade institucional e a do processo ensino-aprendizagem.

Sobretudo, por receberem o rótulo de normas sugeridas, têm servido para fundamentar políticas públicas e institucionais na EaD, como forma de, respectivamente, sustar a “oferta indiscriminada” e a “precarização da educação superior”, apoiar as ações teórico-metodológicas e de organização sistemática da modalidade das instituições de ensino.

---

<sup>20</sup> “Sistema de numeração posicional em que todas as quantidades se representam com base em dois números, ou seja, zero e um (0 e 1)”.

[http://pt.wikipedia.org/wiki/Sistema\\_de\\_numera%C3%A7%C3%A3o\\_bin%C3%A1rio](http://pt.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_numera%C3%A7%C3%A3o_bin%C3%A1rio)

Daí o questionamento inicial ganha novo corpo e pela importância que se dava ao REFEAD/2007, o foco da investigação passou a ser o papel dos critérios de qualidade da e na educação. Valendo, então, refletir em que bases se fundamentavam e a quem atendiam, às expectativas do aluno e do docente, às das políticas públicas desenvolvidas para EaD ou às do mercado (de trabalho, comercial, financeiro) e como se construía um conceito de qualidade, não apenas para materiais didáticos, mas destinados a garantir a excelência do e no “produto” educação.

Esclarecemos que, para esta pesquisa quando se fala de bases de formação, refere-se aos possíveis fatores que influenciaram a elaboração dos critérios, como por exemplo, se advindos das teorias da administração e economia, além das bases legais, as quais servirão, inclusive de apoio na interpretação do documento.

Com o redirecionamento do foco da pesquisa, tornou-se determinante ir além dos critérios de qualidade para materiais didáticos para EaD, e buscou-se entender o quê, o como e o para quê dos REFEAD/2007, e relacioná-los ao processo que se iniciava com o cumprimento do que estava estabelecido no documento e culminava com a divulgação do resultado das avaliações em larga escala.

A partir daí, aumentavam os questionamentos sobre que influência exerceriam, para a qualidade da e na EaD, a aplicação de critérios, conceitos e definições que, por ventura, fossem determinados por organismos externos e derivassem de teorias de excelência que pregam a padronização, como um dos seus fundamentos elementares de controle, importando-nos associar esta influência aos conceitos de educação a distância que foram trazidos aqui neste trabalho, os quais apontam a autonomia como uma das características que marcam esta modalidade educacional.

Para engrossar esta discussão, traz-se à roda Dias Sobrinho (2008) e o que diz sobre o papel de órgãos externos e governamentais ao determinar padrões de conformidade e conceitos de qualidade na educação:

A qualidade é, então, conformidade a padrões previamente estabelecidos por especialistas e pelos membros de órgãos que definem os critérios e padrões através dos quais são controlados os setores acadêmicos e efetuadas as medidas. Como tendência geral, se observa que, quando a avaliação e o conceito de qualidade estão determinados pelos especialistas externos e as autoridades governamentais, em geral, se limitam a controlar, medir, certificar e regular, em detrimento dos processos participativos e formativos de reflexão e debates da comunidade acadêmica e científica, com prejuízo, portanto, ao exercício da autonomia universitária (2008, p. 819).

Restava desta maneira, investigar no REFEAD/2007, os impactos, positivos ou negativos, da influência desta matriz de referência no processo educacional e qual a palavra dos gestores envolvidos com a qualidade dos cursos de graduação a distância, sobre este fenômeno.

Assim, como suporte para esta questão, foram realizadas as seguintes ações: elencar e organizar a leitura dos documentos legais voltados para a educação a distância e que serviram de base de consulta para a análise do texto; e planejar a realização da dinâmica das entrevistas, a fim de ouvir e conhecer a palavra destes gestores, responsáveis pelos cursos de graduação nesta modalidade, quanto às questões da qualidade no contexto do seu gerenciamento e a relação do seu discurso com o que sugeriam os critérios de qualidade expressos no documento *Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância* do MEC - versão 2007.

Utilizou-se um método que teve por propósito estabelecer um parâmetro de referência entre as informações expressas nos discursos para qualidade do gestor e do documento, dar mais corpo às interpretações e fortalecer as análises e o resultado deste estudo.

E, para se chegar a ele, observou-se que a revisão da literatura, feita para esta pesquisa, deixava uma lacuna que se transformou em um incômodo, dando início à problematização deste estudo, o que fez merecer dar voz àqueles que conferiam corpo às questões da qualidade no contexto educacional.

Daqui em diante, estão descritos os três momentos da pesquisa: a organização com a definição do corpo de dados aqui usado e investigado; a descrição e a interpretação documental, o que diz o REFEAD/2007; e, a palavra dos gestores, quem são - perfil -, e o que pensam – a transcrição e a análise das informações.

### **3.1 A Organização e o Corpo de Dados**

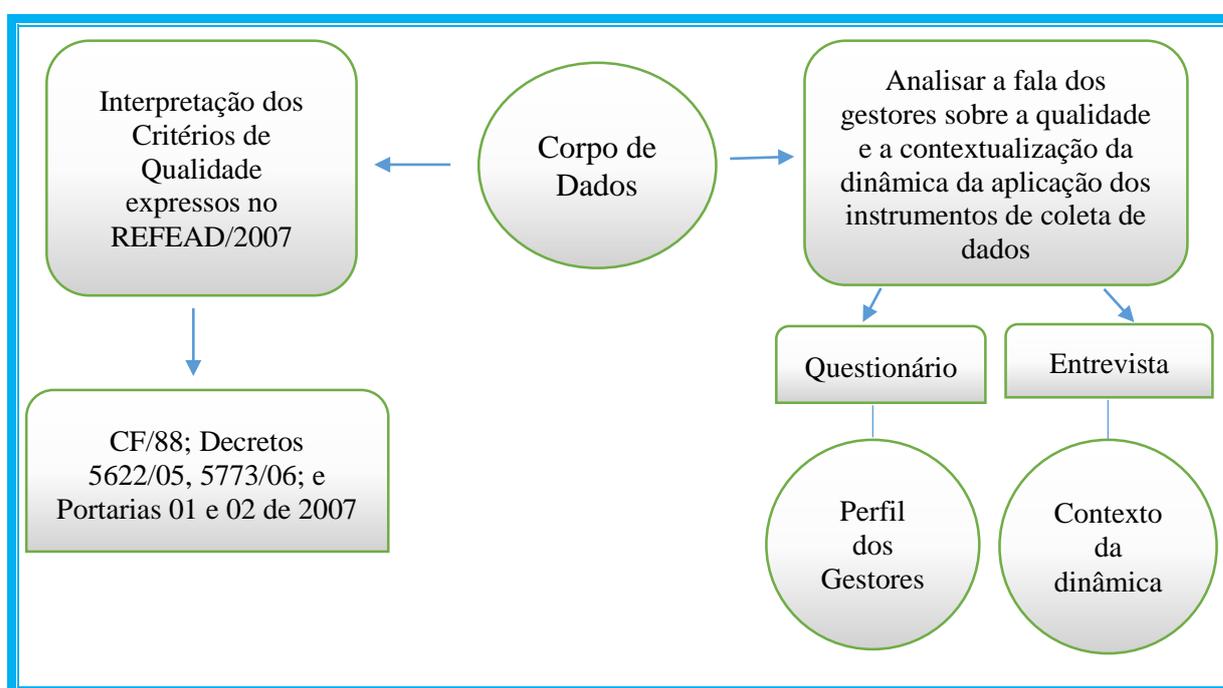
Refletir sobre os rumos que tem tomado a educação, do ponto de vista da qualidade, foi motivado por dois pontos essenciais: o que diz respeito às discussões que têm movimentado tanto academia quanto mídia, *vis à vis* a divulgação dos resultados das avaliações para qualidade em educação, aplicadas, sobretudo, através de organismos multilaterais, já citados anteriormente; e, o fluxo de trabalhos encontrados em bases de consultas como o *Portal de Periódicos da Capes* e o *SciELO – Scientific Electronic Library Online*, que disponibiliza estudos sobre educação e qualidade, mais expressivamente, os que apresentam considerações sobre as avaliações em larga escala e a questão dos conceitos e definições sobre esta temática.

Por onde começar?

Para responder este questionamento, determinamos o percurso que compreende como marco inicial – a formação dos critérios de qualidade para a educação - até o ponto de desfecho – a divulgação dos resultados das avaliações. E, a partir daí, relacionamos os achados provenientes tanto das interpretações do documento como das falas dos gestores, sujeitos da pesquisa.

Abaixo, no Esquema 2, buscamos ilustrar como se deu este percurso, através da organização do corpo de dados da pesquisa:

Figura 2 – A Organização do Corpo de Dados



Fonte: Elaboração Própria

Durante o caminho percorrido, ficou claro que o tema “resultado da educação no Brasil” era explanado com frequência no discurso de especialistas ou não da área, no do público acadêmico, e, até mesmo, no de representantes governamentais e de organismos multilaterais internacionais, veiculados pela mídia de massa tradicional, de emissão unilateral como a TV, o rádio, e a imprensa; ou através da mídia de massa com base na Internet com características de autocomunicação – “porque traz autonomia na emissão de mensagens, autonomia na seleção da recepção de mensagens [...]”<sup>21</sup>.

<sup>21</sup> Manuel Castells no projeto cultural “Fronteiras do Pensamento” CMAIS - TV Cultura, falando para uma plateia de paulistanos em 11 de junho de 2013. Disponível em: <http://cmais.com.br/educacao/ideias/innovadoras/fronteiras-do-pensamento/a-autocomunicacao-de-massas-segundo-castells> desde em 17 de junho de 2013.

Contudo, foi observado que tal frequência é reduzida quando diz respeito à fala dos gestores de instituição de ensino superior.

Para fortalecer a discussão e mostrar a facilidade entre determinar, divulgar e disseminar conceitos, interessa relembrar o quanto o cenário no qual se estampa o tema, se revela ideal, considerando-se nele as características das TIC que têm por base a internet, para o fluxo de informações cada vez maior, ruidoso e “líquido”, que tem exigido entre outras, múltiplas habilidades como a de acessar, tratar e processar o conteúdo de uma mensagem; um campo em que se aplicam conceitos, definições e teorias, a partir de uma perspectiva generalizada, como no caso da apropriação de padronização e de universalização da educação.

Esse é um contexto que muito interessa a este estudo, pois mostra o ponto de divergência entre o que se determina como características de uniformização e de autonomia e a fluidez e aplicação desses conceitos e definições, respectivamente, no contexto da Educação a Distância e da qualidade.

Bauman (2013) traz a preocupação sobre o tratamento e a recepção das mensagens, especialmente, no que diz respeito à “mudança de foco” que se tem dado às informações, confundindo a elementar proposta do seu conteúdo em virtude dos interesses que as permeiam, segundo ele “[...] praticamente desapareceu a linha que separa uma mensagem significativa, o objeto aparente da comunicação, de seu adversário e obstáculo reconhecido, ou seja, o ruído de fundo” (idem, p. 35).

Uma preocupação presente em Freire (2011), trazida em suas críticas quanto à submissão do ser humano diante desta realidade, a da passividade que assume frente ao processamento das informações as quais tem acesso, “uma das grandes, se não a maior, tragédia do homem moderno, está em que é hoje dominado pela força dos mitos e comandado pela publicidade organizada, ideológica ou não, e por isso vem renunciando cada vez, sem o saber, à sua capacidade de decidir” (idem, p. 60).

Quanto à organização desta pesquisa, o primeiro semestre de estudos, dedicado às leituras documentais e ao contato com a literatura sobre qualidade no contexto educacional, oportunizou uma compreensão da discussão sobre o tema e a familiarização com autores que se interessavam pela matéria.

Neste ponto, delimitamos o problema de pesquisa, momento em que se deu a migração da temática Qualidade do Material de Didático para a EaD, para os Critérios expressos no documento *Referenciais de qualidade para a educação superior a distância*.

O segundo e terceiro semestres se fundiram em uma só etapa, na qual, as ideias saíram do plano do abstrato e ganharam espaço no papel, um momento tenso ao compartilhar o pensamento com outros autores e ouvir suas leituras, fazer o recorte do tema, ratificar e selecionar a literatura explorada e encarar a necessidade de se limitar um mar de questionamentos e direções. Estabeleceu-se, ainda nesta etapa, conhecer tanto a palavra dos gestores como e a que interesses atendiam os conceitos de qualidade da e na educação, produzidos a partir destes critérios.

E, para se chegar a esta condição, o método inicial usado foi o de comparar os conceitos que se pregam na educação a distância, os quais apontam para a autonomia como uma das principais características da modalidade; às definições de qualidade advindas das teorias de administração e economia que têm sido aplicadas, de maneira apropriada, no mercado de produção de bens e consumo, pois que têm por base uma lógica ideal de padronização para o controle e a garantia do produto.

Com a qualificação do projeto e a validação dos instrumentos metodológicos, teve início o trabalho de campo em busca da palavra dos gestores com a aplicação do questionário e a realização das entrevistas. Em seguida, procedeu-se à organização dos textos para a interpretação textual do documento, a tabulação dos dados, a transcrição das gravações, a descrição do perfil dos gestores e a interpretação de suas falas.

Em paralelo, delineava-se a dissertação, com a estruturação dos capítulos e dos tópicos e a organização da maneira como a qual seriam distribuídas as informações e os dados coletados.

Através da entrevista, revelou-se o panorama que iria responder às questões de estudo e atender ao objetivo da pesquisa, um instrumento de coleta que possibilitou conhecer e entender algumas características que revelaram os interesses da instituição através do discurso dos seus representantes, neste caso, os gestores.

Fez parte da última etapa dos trabalhos de organização da pesquisa, a análise das interpretações resultantes do corpo de dados, e a partir deste momento finalizou-se o trabalho com a escrita da dissertação.

Como forma de ilustrar o que foi descrito, estão dispostos no quadro 3, a distribuição das três etapas da pesquisa, o passo a passo da sua evolução e o período de execução de cada fase. Um método inspirado, não sem propósito, no conjunto de procedimentos apresentados por Bardin (2011), tanto para a organização das fases da pesquisa, como para a da análise de conteúdo a partir das interpretações dos textos do REFEAD/2007 e do discurso dos gestores.

Apesar de já descrito anteriormente, este mecanismo consiste em organizar e ilustrar, cronologicamente, a aplicação do método usado em três etapas conectadas entre si: “1) a pré-análise; 2) a exploração do material; 3) o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação” (idem, p. 125).

Quadro 3: A Organização e o Cronograma

ETAPAS	DESCRIÇÃO	PERÍODO
Primeira: Pré-análise	Selecionar e ler os documentos legais; revisar a literatura; acompanhar os discursos promovidos pela mídia sobre qualidade no contexto educacional.	1º Semestre
Segunda: Exploração do material	Demarcar o corpo de dados, definir o objeto de estudo e selecionar os sujeitos da pesquisa – os gestores da graduação a distância de três diferentes instituições de ensino; Analisar e interpretar os textos do REFEAD/2007 e das transcrições das falas dos sujeitos; Qualificar o projeto; Elaborar os instrumentos de coleta de dados da pesquisa; Contactar, agendar, aplicar o questionário e realizar a entrevista.	2º e 3º Semestres
Terceira: Tratamento dos resultados	Categorizar e analisar os dados; Apresentar as considerações e o resultado; Escrever a dissertação.	4º Semestre

Fonte: Elaboração Própria

A demarcação do corpo de dados da pesquisa teve por objeto um conjunto formado por duas partes, a primeira pelos textos do documento *Referenciais de qualidade para educação superior a distância*, versão 2007, e a segunda pelos originados da transcrição dos discursos dos gestores, do qual apreendeu-se as informações que, depois de analisadas, subsidiaram as respostas às questões que deram origem a este estudo, e estão apresentadas no último capítulo.

Metaforicamente, os critérios de qualidade expressos no REFEAD/2007 representam a “pedra fundamental” lançada na problemática desta pesquisa, e o seu marco é representado pela divulgação dos resultados das avaliações.

Deste processo, buscamos responder se há ou não, ou mesmo como se define, qualidade no contexto educacional.

Fez jus definir como suporte para a interpretação do REFEAD/2007, a comparação das duas versões do documento, a de 2003 e a de 2007, e o exame do conjunto de textos legais, incluindo os artigos 205 a 214 da Constituição Federal/88, na LDBEN 9394/96, nos Decretos 5622/2005, 5773/2006 e 6303/2007 e nas Portarias nº 1 e nº 2 de 04 de janeiro de 2012, detalhados a posteriori.

Bem como, consultar os documentos prescritivos dos organismos multilaterais envolvidos com questões socioculturais, entre elas a educacional, como OCDE, UNESCO, o conjunto de normas da ISO 9000 e ABNT/NBR e CB-25<sup>22</sup> para gestão de qualidade na educação.

Estas leituras e comparações oportunizaram conhecer o panorama das políticas públicas, neste contexto, e suplementaram o entendimento do que se pretendia com o documento. Em seguida, depois de lidos e destacados os pontos de interferência com o REFEAD/2007, passou-se para a terceira fase da organização da análise de conteúdo, “o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação” (BARDIN, 2011, p. 125). Momento em que, quando necessário, recorriamos aos textos legais que suportavam as interpretações, a fim de evitar desvios do olhar ou a aplicação de juízo de valor.

Quanto à segunda parte do conjunto de dados, a palavra dos gestores, os elementos foram coletados por meio da aplicação de um questionário com perguntas abertas e fechadas, enviados por email e que, depois de respondidas e devolvidas, foram devidamente catalogadas e tabeladas. Foram realizadas, também, entrevistas do tipo semiestruturada, por seu caráter informal próprio desta dinâmica, pessoalmente e com prévio aceite e agendamento dos sujeitos da pesquisa, as quais foram registradas no aparelho *tablet*, através de mídia de gravação de áudio/MP4.

Na possibilidade de imprevistos, como alternativa para a realização das entrevistas, cogitou-se o uso da plataforma *Skype*, que possibilita videoconferência pela Internet.

A técnica da entrevista revelou sua pertinência por cumprir com a “regra da homogeneidade”, ao se discutir o mesmo tema com os três sujeitos e teve como propósito comparar os resultados das interpretações, tanto para traçar o perfil de cada um dos gestores como para comparar os seus discursos (BARDIN, 2011, p. 128), e ainda exibiu uma riqueza de detalhes os quais vale compartilhar, não somente pelas informações geradas, mas, inclusive, pela maneira como se deu a dinâmica.

A exemplo disso, destacamos um fato ocorrido com um dos três gestores, que preferiu não preencher o questionário e solicitou que o gravador usado na entrevista fosse desligado; com isso a “conversa” foi anotada e posteriormente digitada, o que pode ser considerado como uma das dificuldades encontradas na aplicação desta técnica. Porém, para complementar os dados, buscou-se as informações da profissionalização destes sujeitos, através do acesso ao currículo Lattes do gestor e em página própria da instituição em que atua.

---

<sup>22</sup> Comitê Brasileiro, representante oficial da ABNT junto ao ISO/TC 176.

Mesmo assim, com o desafio de se ter que conversar, perguntar e anotar simultaneamente, os pontos de destaque foram preservados e não se contabilizou prejuízo na coleta das informações, nem o empobrecimento da dinâmica, tanto que todos os textos gerados pelos instrumentos de coleta de dados serviram de base para a descrição do perfil dos gestores e para as análises dos discursos desses sujeitos.

Na realização das entrevistas, percebeu-se que a dinâmica era vista com maior ou menor desconfiança entre cada um dos entrevistados, os quais deixavam transparecer, inicialmente, um certo desconforto. Uma atitude reconhecível pelo potencial de divulgação das informações, justificando a atitude plausível.

Contudo, no decorrer da “conversa” o tema da pesquisa e os “tópicos de interesses” foram naturalmente surgindo, à medida que o ambiente mostrava uma atmosfera mais descontraída e confiável pelo tom mais informal e aspectos como a interação.

A confiança e a informalidade foram de suma importância nas entrevistas, pois, a partir de uma conversa mais descontraída, emergiram informações precisas, descritas adiante, especialmente quando os pontos de vista e a visão mais pessoal do gestor eram colocados em jogo.

Por ventura, quando ocorria algum entrave durante a entrevista, uma das técnicas usadas era a de colocar em jogo as experiências e a relação do pesquisador com as questões que levaram até o estudo, pois, sem medo de afirmar, falar da própria experiência com a temática da pesquisa apresentou bons resultados para a dinâmica. Já que, à medida em que se conquistava a confiança do entrevistado, transparecia, cada vez mais, o lado humanizado da discussão.

Outro ponto de destaque foi apostar na interação como um elemento de contribuição significativa para uma abordagem mais leve, porém consistente, de temas polêmicos, a exemplo da criticidade em relação à posição assumida diante das definições de qualidade e à visão sobre os instrumentos de avaliação ou a significação dos critérios, um modo de tentar afugentar discursos vazios ou prontos.

Dar a palavra aos gestores consistiu em uma técnica que resultou em valiosas informações para a pesquisa, e delas emergiram e foram desvendados pontos obscuros concernentes à complexidade do tema e aos desafios de gerenciar cursos de educação a distância, visto o papel que assumem em ter que administrar não somente a infraestrutura física, material e humana da instituição, mas, também, o que concerne às questões mercadológicas, políticas e, principalmente, pedagógicas.

A propósito, entre a sondagem nas instituições, o primeiro contato via e-mail com a apresentação formal do pesquisador, o detalhamento da pesquisa e a solicitação de agendamento, até a realização das três entrevistas, foram necessários cinco meses, e em alguns casos, muita insistência.

Por fim, após coletadas, categorizadas e analisadas as informações, procedeu-se ao confronto dos dados com base na Análise de Conteúdo teorizada por *Bardin*, que possibilita o uso de “um conjunto de técnicas que podem ser utilizadas tanto para tratar os dados e analisar os conteúdos dos mesmos” (BARDIN, 1977 apud RAMOS; SALVI, 2009, p. 2), adequada à característica indutiva da abordagem qualitativa adotada nesta pesquisa.

As análises dos textos do documento e dos discursos dos gestores, foram conduzidas em três momentos: inicialmente, foi feita uma “Leitura Descritiva”, na qual foram analisadas a estrutura e a organização do texto, assim como o objetivo e a finalidade da mensagem; na sequência, a “Leitura Interpretativa” que, a fim de evitar “mensagens obscuras”, permitiu verificar não somente as mensagens, mas, também, a possibilidade de inferência dos interesses que a permeiam e contemplou dois campos de análise, o da linguística, mais para o texto do documento pela linguagem verbal escrita, e do conteúdo; por fim, após destacados os pontos de convergência entre os textos, seguiu-se à etapa final de Conclusão e Inferências, na qual as informações coletadas e analisadas foram organizadas, dando origem a um texto único e conclusivo, que contempla as interpretações e as análises realizadas no discurso dos gestores.

Como aporte teórico-metodológico para sustentar a exploração tanto dos dados como da interpretação dos textos e para dirimir quaisquer dúvidas, a fim de fortalecer as análises, consultou-se Bechara (2005), de Garcia (2006) e de Koch e Travaglia (2003), com o propósito de complementar esses dois aspectos para a análise.

À luz destes estudos, pretendeu-se explorar pontos marcantes que remetem à construção dos textos, como a interdependência entre “pensamento e expressão” (GARCIA, 2006) e a relação que há entre eles, considerando nas falas dos sujeitos, incluindo na expressa no REFEAD/2007, os pontos que marcam, se é que há, uma visão político-ideológica, os interesses mercadológicos e as posições subjetivas a respeito da idealização sobre critério e qualidade.

Outro desafio da pesquisa, foi decorrente do destaque para a atenção voltada, durante todo o percurso, a encontrar uma busca por caminhos que permitissem obter respostas tanto aos questionamentos que lhe deram origem, como aos que surgiram ao longo do seu desenvolvimento, em especial, a uma que descortinasse o que vem a ser qualidade em um contexto educacional.

Portanto, foi decorrente do destaque dar às questões linguísticas uma atenção especial e traçar um paralelo com as análises das informações expressas nos textos do documento *Referencial de Qualidade para a Educação Superior a Distância 2007* e na fala dos gestores de instituições que oferecem cursos de graduação na modalidade a distância.

Há de se concordar com Koch e Travaglia (2003) que interpretar um texto, seja através do uso da linguagem verbal escrita ou falada, seja da não verbal, através de imagens, requer especial atenção e antes de tudo, nas relações autor/leitor, faz-se necessário desvendar, se há e qual, o interesse embutido nas entrelinhas, e prever que, por mais objetivo que ele seja, guardará implicitamente suas intenções, cabendo ao leitor usar seu conhecimento de mundo na busca da mensagem.

Indo mais além com as questões da linguagem usada nos mais diversos textos, Bohadana (2003, p. 19) sugere que “como sistema linguístico, a linguagem, qualquer que seja ela (inclusive a digital), também vive nas bodas do velado e do revelado.”

Assim, já pressupõe-se a dificuldade em se analisar textos, em especial, quando se trata daqueles que compõem uma pesquisa de cunho qualitativo, pois, permeando seus significados pode-se haver mascarados interesses políticos e até mesmo pessoais acima do que se pretende enquanto coletivo ou se espera para a sociedade.

O que a autora inscreve para linguagem é discutido por Garcia (2006) em relação à comunicação, quanto à dificuldade de compreensão do “velado ou revelado” decorrer da “imprecisão do sentido das palavras”.

Fica claro que a intenção ao elaborar esta questão foi a de, antes de mais nada, tentar desvendar e dirimir ao máximo as dúvidas geradas pela própria complexidade e polissemia que carrega o termo qualidade, especialmente quando aplicado à educação, aumentando o campo das possibilidades de interpretação e limitando o seu significado na oportunidade de analisar e comparar os resultados.

Apesar de sucinta, e por não se tratar do objeto a ser estudado, esta reflexão ajudou na interpretação das investigações realizadas nos textos que compõem tanto o *Referencial de Qualidade para Educação Superior a Distância* como a transcrição das entrevistas e respostas dos questionários dos sujeitos da pesquisa, limitando analisar os dados a partir da determinação de qualidade em medida e em significado, respectivamente na dicotomia mais/menos e ter/não ter, relacionando-os aos critérios de qualidade expressos no documento e na palavra dos gestores.

O referencial teórico-metodológico, amparado na Análise de Conteúdo de Bardin, tomou por base a “superação das incertezas” partindo de um ponto de vista válido; e, o “Enriquecimento da leitura”, através de uma análise minuciosa e exaustiva, pretensa a confirmar as hipóteses, implícita ou explicitamente levantadas nos estudos, e esclarecer os “elementos de significações suscetíveis de conduzir a uma descrição de mecanismos de que a priori não possuíamos compreensão”.

Este método de análise, ao contemplar continente e conteúdo, cumpre com a função de “administração da prova” (BARDIN, 2011, pp. 35-36) ao revelar os interesses implícitos nas mensagens analisadas. Por continente, entende-se o significante que criará a atmosfera para que se revele o conteúdo dos textos, ou seja, as possibilidades de significados geradas pelo contexto no qual se insere.

### **3.2 O Documento**

Voltando o olhar para os critérios de qualidade, entende-se que, pela entrada agressiva das TIC suportadas pela internet no panorama da educação, tornou-se emergencial a criação de referenciais que norteassem as ações políticas, a fim de minimizar os possíveis impactos, negativos, dessa mudança paradigmática para a sociedade educacional.

Aos movimentos velozes, característicos desse fenômeno, e no cumprimento do que determinavam as previsões legais para atender à demanda pela busca por Educação Superior a Distância, somaram-se a proliferação de cursos e a pulverização de seus polos institucionais, dando origem, na tentativa de controle, às medidas que tiveram como proposta sugerir critérios que norteassem tanto as políticas públicas para EaD como as ações pedagógicas e gerenciais das instituições educacionais que oferecem esta modalidade de ensino.

Aprofundando as discussões em torno das questões sobre a elaboração e implementação de cursos a distância, em especial, no que diz respeito à qualidade desses projetos, é publicado em 1998 na revista *Tecnologia Educacional* nº 144/98 da Associação Brasileira de Tecnologia Educacional – ABTE, o artigo de Carmem Moreira de Castro Neves intitulado *Crítérios de Qualidade para a Educação a Distância*. O qual, em 2002, visto a publicidade que ganha no meio das políticas públicas da época, passa a servir de referência para a elaboração do capítulo 2 do *Relatório da Comissão de especialistas da Secretaria de Educação Superior*, responsáveis pela análise de processos que autorizavam cursos de graduação a distância, dando início à primeira versão dos referenciais de qualidade (BRASIL, 2003).

Mais tarde, com o propósito de atualizar o texto original de 2003, é elaborado e implementado pela Secretaria de Educação a Distância - SEED do Ministério da Educação - MEC o documento REFEAD/2007, aprimorado pelas sugestões e críticas de instituições e de colaboradores ao qual foi submetido, e que teve como finalidade primeira a de orientar projetos de educação superior a distância no tocante à qualidade.

Nele, estão contempladas orientações indutoras com as ações sistêmicas, estruturais e organizacionais para a modalidade, em todos os seus aspectos, o qual, segundo o texto, abrangem de aspectos teórico-metodológicos à infraestrutura dos cursos que estão sendo oferecidos pela instituição.

Tais referenciais tornaram-se objeto de consulta nos mais diversos processos educacionais, inclusive, para a criação de mecanismos e instrumentos usados na avaliação para autorização, manutenção e (re)credenciamento de cursos de graduação a distância. Contudo, conforme interpretação, apesar de receber *status* de documento legal, não especifica ou define o que seria ou se espera de qualidade da ou na educação, nem o que determinou a formulação dos critérios neles expressos.

Por outro lado, mesmo com o *status* que recebe, não possui força de lei e limita-se ao que determinam, prioritariamente, a LDBEN 9394/96 em seu artigo 80 que versa sobre a “possibilidade de uso orgânico da modalidade de educação a distância em todos os níveis e modalidades de ensino” (idem, pág. 5), regulamentado pelo Decreto 5622/2005 que dispõe a sua definição, organização, ofertas e estabelecimento de normas e procedimentos para credenciamento e recredenciamento de instituições, autorização, renovação de autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento de cursos e programas de EaD; o Decreto 5773/2006 que “Dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e e avaliações de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e sequenciais no sistema federal de ensino” e as Portarias Normativas 01 e 02 de 10 de janeiro de 2007 que versam, respectivamente, sobre os sistemas de avaliação de curso superior em todas as modalidades; e, o credenciamento e recredenciamento de instituições de EaD.

Não se pode desconsiderar que, à época da elaboração do documento havia todo um contexto político, social, de mercado e de mudanças paradigmáticas, que contribuía para se determinar a urgência em se criar padrões, processos e mecanismos de avaliação para suportar a necessidade de se manter, garantir e oferecer cursos de graduação a distância que atendessem a critérios mínimos de qualidade.

Vale ressaltar que a dinâmica da EaD mediada pelas tecnologias da informação e comunicação, com as inovações tecnológicas, mudanças paradigmáticas e comportamentais, requer um constante movimento de atualização das políticas para a qualidade da educação superior a distância.

### 3.2.1 *Estrutura do Documento*

O texto está estruturado em três partes a “Apresentação, a “Introdução” e a que se refere ao teor do próprio documento *Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância*. Com um total de trinta páginas textuais além da capa, o documento inclui três páginas destinadas para a apresentação, duas para a introdução e vinte e cinco para o seu conteúdo.

Na “Apresentação” justifica-se a elaboração do documento, tendo por base o fenômeno da expansão da modalidade e nível de ensino, razão pela qual se torna fundamental definir “diretrizes, princípios e critérios” que sirvam de referência de qualidade para a educação superior a distância, inclusive, classificando-o como instrumento integralizador entre os demais sistemas de ensino preceituado na LDBEN 9394/96 nos artigos 8º, 9º, 10 e 11.

Ainda na “Apresentação”, expõe-se a preocupação em apresentar “um conjunto de definições e conceitos” para garantir a qualidade nos “processos de educação a distância” e coibir a “precarização da educação superior”. São elencados os tópicos que contemplam os critérios e apresentado o predomínio de tendências pedagógicas, do uso de determinados materiais didáticos e tecnologias e de modos de avaliações e organizações didático-pedagógica e de infraestrutura.

O texto da “Introdução” remete a uma breve contextualização do âmbito legal para a oferta de EaD e lista os principais tópicos do Decreto 5622/05 com destaque para o item “g”, que prevê a “institucionalização de documento oficial com Referenciais de Qualidade para a educação a distância”, estabelecido no seu artigo 7º § único: “... Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância pautarão as regras para a regulação, supervisão e avaliação dessa modalidade” (BRASIL, 2007, p. 6).

Em seu último parágrafo, buscou-se justificar que, por falta de matéria legal, criou-se uma comissão de especialistas, através a Portaria Ministerial nº 335/2002, com o objetivo de discutir o documento REFEAD de 2003.

A contextualização do momento que vivia o país, expressa tanto nesta “Apresentação” como na “Introdução”, visa apontar tanto para as demandas geradas pelo crescimento do ensino superior e, por conseguinte, do número de instituições que oferecem este nível e modalidade de ensino, quanto mostrar a importância da definição de princípios, diretrizes e critérios que suportem as mudanças ocorridas no processo educacional, elevando as expectativas sobre o documento.

O texto aborda o momento sociopolítico da educação a distância, como a sua evolução histórica, e apontam para a importância da elaboração de um documento que acompanhe o desenvolvimento e a expansão da modalidade. Entretanto não expressam definições mais objetivas, nem se apresenta uma base teórica que dê consistência ao que se chama de referenciais para qualidade na EaD; pouco fica claro o que se entende por qualidade da e na educação, enfatizando a preocupação com o controle e a viabilidade do funcionamento de instituições de ensino e dos cursos nesta modalidade e nível de educação.

A finalidade exposta na apresentação e na introdução do documento é a de definir princípios, diretrizes e critérios de caráter indutor e norteador, tanto para a gestão de projetos de cursos, quanto para a implementação de políticas públicas na EaD, oferecendo mecanismos e instrumentos que possibilitem determinar e avaliar a qualidade da e na educação a distância, ou seja, as “condições básicas para o desenvolvimento de cursos com qualidade” (BRASIL 2007, p. 2) com vistas às mudanças causadas pelas “diferentes concepções pedagógicas, notadamente quanto à utilização de tecnologias de informação e comunicação” (idem, p. 3).

Contudo, não foram encontradas informações que levassem a uma conclusão mais concreta sobre o que é qualidade da e na educação, o que se espera da sua função e o papel que deva cumprir, e mesmo após traçar um relação entre os documentos legais e os textos expressos na introdução e apresentação do REFEAD/2007 de 2007, não fica determinado em que ideias se pauta a construção dos critérios para norteamto das instituições e políticas públicas para a educação.

A respeito disso, há uma inferência que mais parece se aproximar de um ideal de educação, no sentido mais amplo do conceito, expressa no tópico “Concepção de Educação e Currículo no Processo Ensino Aprendizagem”; no entanto, ainda é considerado vago o que se entende por justo para a sociedade:

[...] o ponto focal da educação superior - seja ela presencial ou a distância, nas inúmeras combinações possíveis entre presença, presença virtual e distância - é o desenvolvimento humano, em uma perspectiva de compromisso com a construção de uma sociedade socialmente justa (BRASIL, 2007, p. 9).

Em outro trecho, em uma questão igualmente importante, identifica-se a mesma carência de definição mais concreta para termos expressivos como o que acontece em:

Finalmente, cumpre observar que essa proposta de atualização dos Referenciais de Qualidade para a educação superior a distância surge também norteadas pelos resultados dos procedimentos avaliativos realizados pelo MEC em múltiplos programas de educação a distância em andamento no País, sempre na busca de uma configuração que atenda aos requisitos de qualidade que todos almejamos (idem, pp. 3-4).

Que são esses “procedimentos avaliativos”?

A quais requisitos de qualidade se referem?

Todos quem?

Almejamos o quê?

A explicação para a falta de definição de termos centrais pode estar na questão da “Generalização e especificação – o concreto e o abstrato”, pois que os fragmentos “requisitos de qualidade”, “procedimentos avaliativos” “Todos” e “Almejamos” se inserem em um contexto que provoca um alto grau de abstração - educação e qualidade -, que se não contarem com elementos determinadores é factível levar a incoerências.

Sob o ponto de vista da linguagem, Garcia (2006, p. 186) explica que “Generalizações e abstrações tornam confusas as idéias, traduzem conceitos vagos e imprecisos”.

No corpo do REFEAD/2007, o termo “qualidade” é citado vinte e uma vezes, desconsiderando quando se trata de referência ao próprio documento ou a um outro informado no texto. Porém, em nenhum momento é levantado um referente concreto, deixando transparecer a dúvida se existe um que seja capaz de determinar o que é ideal de educação para a sociedade e para o indivíduo, sem que se coloque a carga semanticamente de “qualidade” e de “sociedade” à condição de produto.

Passando para o teor do documento no qual estão descritos e definidos os tópicos e seus respectivos critérios de qualidade, criou-se uma lista com as inferências retiradas dos textos, das quais servirão de fragmento para a interpretação.

- a) Tópico *Concepção de educação e Currículo no Processo de Ensino Aprendizagem*: relacionado ao Projeto político pedagógico dos cursos superior a distância, no que se refere à autonomia da instituição em optar por modelos de currículo e do processo de ensino e aprendizagem, incluindo a escolha e a adoção das tecnologias aplicadas à educação, as quais tenham por base uma determinada teoria educacional, de acordo com o perfil do estudante idealizado pela instituição.

CrITÉrios: Projeto Político-Pedagógico em conformidade com as características do curso; Opção epistemológica, metodológica e filosófica afins com o uso de tecnologias; Estrutura curricular interdisciplinar e contextualizada;

- b) Tópico *Sistemas de Comunicação*: Trata do uso de um sistema de comunicação e informação aplicado no processo educacional e mediado pelas TIC.

CrITÉrios: Privilégio do uso de tecnologias que promovam a interação e a interatividade; Ágil e eficiente quanto aos seus recursos, capazes de permitir comunicação e troca de informação entre instituição, aluno e professor; Que suporte momentos presenciais e a distância;

- c) Tópico *Material Didático*: Aponta para o uso de diversos recursos midiáticos que contemplem e ofereçam o conteúdo do curso, seja ele impresso ou audiovisual, através de apostilas digitalizadas e do uso de televisão, rádio, videoconferência, CD-ROM, páginas na Web e outros objetos de aprendizagem.

CrITÉrios: Conforme os princípios epistemológicos, metodológicos e políticos do PPP; Que promova a interação do aluno com o conteúdo através de linguagem apropriada e diferenciada, neste caso, dialógica; Elaborado por Equipe multidisciplinar; Composto por diferentes mídias integradas em um mesmo material; Que disponibilize Guia de Orientação aos usuários; Que promova a autonomia do aluno.

- d) Tópico *Avaliação*: Compreende neste tópico duas dimensões a da Aprendizagem (I), a fim de ajudar o aluno a “desenvolver graus mais complexos de competência cognitiva, habilidades e atitudes, possibilitando-lhe alcançar os objetivos propostos”; e a Institucional (II) que devem ser permanentes, periódicas e coerentes com o SINAES. “As instituições devem planejar e implementar sistemas de avaliação institucional que produzam efetivas melhorias de qualidade nas condições de oferta dos cursos e no processo pedagógico”.

CrITÉrios: I – Aprendizagem: Que acompanhe o desenvolvimento do aluno; Que contemple dois modelos de avaliação: presencial e a distância. II – Institucional sob a perspectiva da Organização Didático-pedagógica: “a) aprendizagem dos alunos; b) práticas educacionais dos professores e tutores; c) material didático; d) currículo; e) sistema de orientação docente e à tutoria; orientação aos estudantes; avaliação do desempenho dos alunos; avaliação de desempenho dos professores e tutores; avaliação dos polos de apoio presencial f) ao modelo de educação superior à distância adotado; g) realização de convênios e parcerias com outras instituições.”; sob a perspectiva do

Corpo Docente, Discente, de Tutores e Técnico-Administrativo: “a) Corpo docente, vinculado à própria instituição, com formação e experiência na área de ensino e em educação a distância; b) Corpo de tutores com qualificação adequada ao projeto do curso; c) Corpo de técnico-administrativos integrado ao curso e que presta suporte adequado, tanto na sede como nos pólos; d) Apoio à participação dos alunos nas atividades pertinentes ao curso”; quanto às Instalações Físicas: “a) infra-estrutura material que dá suporte tecnológico, científico e instrumental ao curso; b) infra-estrutura material dos pólos de apoio presencial; c) existência de biblioteca nos pólos; d) sistema de empréstimo de livros e periódicos”; e da Meta-avaliação, a partir de um exame crítico do processo de avaliação.

- e) Tópico *Equipe Multidisciplinar*: Formado por três categorias profissionais: a dos I – Docentes, a dos (II) Tutores e a do (III) Pessoal técnico-administrativo separados por: i- áreas tecnológicas e ii- administrativa). Estas equipes são responsáveis pelo planejamento, pela implementação e pela gestão dos cursos EaD.

Critérios: I – Docentes: Equipe responsáveis pelo plano de aula; Permanente qualificação; Realize autoavaliação. II – Tutores: Composta por sistema múltiplo e intercambiável de tutoria: presencial e a distância; Exiba competência e domínio do conteúdo; Participe do Programa de Plano de Capacitação de conteúdo, de tecnologias e de fundamentos da EaD; Adequada à relação Aluno/Tutor. III – Técnico-Administrativo: Atuação nas sedes da instituição; Apoio para a realização dos cursos; Formado por profissionais das áreas administrativa (coordenadores do polo de apoio presencial) e tecnológica; i - Administrativa: Desempenhe atividades de apoio ao estudante nas secretarias, laboratórios e bibliotecas; ao corpo docente e de tutores; e, de triagem do material didático. ii - Tecnológica: Responsável pelo suporte técnico aos estudantes e à equipe pedagógica, e que auxilie no desenvolvimento de sistemas de informática e no planejamento do curso.

- f) Tópico *Infraestrutura de Apoio*: Refere-se aos aspectos: I – Material compreendido como recursos tecnológicos de comunicação e informação; e, II – Físico disponíveis, inclusive nos núcleos de educação a distância e nos polos de apoio presencial que devem servir de espaço centralizado das gestões dos cursos de EaD.

Critérios: I – Infraestrutura Material proporcional e compatível quanto aos recursos tecnológicos, ao número de alunos e à extensão territorial que abrangerá o curso. Equipada com “Televisão, vídeo e áudio-cassetes, fotografias, impressoras, linhas

telefônicas, internet, serviços de 0800, fax, equipamentos para produção audiovisual e para videoconferência, computadores ligados em rede e/ou *standalone*”; disponha de centros de documentação e miidatecas. II – Infraestrutura Física: Além da sede da instituição, deve contar com Centros ou Secretarias de EaD; disponibilizar de salas de coordenações acadêmica, de tutoria e operacional; Oferecer infraestrutura mínima formada por secretaria acadêmica, salas de coordenação de curso, de professores, de tutoria a distância e de videoconferência e de biblioteca informatizada com acervo atualizado conforme os cursos ofertados, laboratórios de informática com acesso à internet banda larga e de ensino com especificação clara dos insumos usados nas atividades realizadas nos espaços laboratoriais; Disponibilizar salas de tutoria que devem servir para a aplicação dos exames presenciais; Manter material didático disponível no formato impresso e digital nas diversas mídias; Unidades ou polos de apoio presencial com a presença de coordenadores de curso, de corpo de tutores e de disciplina, de professores, tutores, auxiliares de secretaria e profissionais de tecnologia; Unidades que promovam ensino, pesquisa e extensão.

- g) Tópico *Gestão Acadêmico-administrativa*: Diz respeito ao gerenciamento e supervisão de um “conjunto de processos integrados” que envolve logística de tutoria e de material didático, e acompanhe e avalie os alunos de cursos EaD.

Critérios: Possuir referencial de qualidade próprio para o seu processo de gestão; Oferecer serviços básicos de administração, de logística para a distribuição do material didático e para a avaliação; Dispor de banco de dados gerencial com as informações cadastrais dos alunos, professores e tutores e de um AVA.

- h) Tópico *Sustentabilidade Financeira*: Abrange a relação dos investimentos que devem ser feitos nos projetos de cursos de EaD, apontando para a necessidade de avaliação permanente dos recursos disponibilizados em virtude dos rápidos avanços tecnológicos. Critérios: Disponibilizar de Planejamento estratégico para os investimentos realizados em curto, médio e longo prazo; Fornecer “Planilha de oferta de vagas” contemplando a relação estudante/curso, o quadro de professores, de tutores e da equipe técnico-administrativa e os meios usados pela instituição.

A descrição estrutural de cada um dos tópicos e as inferências realizadas para se chegar aos critérios de qualidade expressos no documento abrem caminho para as análises do conteúdo no texto, um aspecto fundamental para se chegar ao resultado da pesquisa.

Destaque para duas circunstâncias que valerá trazê-las à tona: a primeira diz respeito à desatualização do documento frente às inovações tecnológicas, que será tratada na dimensão continente; a segunda que aponta para a falta de revisão, ao menos gramatical, no seu texto, os quais serão apontados adiante.

### **3.3 Com a Palavra: O Gestor**

Para conhecer a perspectiva dos gestores, recorreremos tanto às respostas geradas do questionário, das quais buscamos traçar o perfil dos sujeitos, como ao texto transcrito das entrevistas semiestruturadas para conhecer a sua palavra e entender o contexto da sua gestão, de modo a compreender a maneira como cada gestor desenhava a temática educação e qualidade, através do conhecimento da sua trajetória até o cargo e entender o quanto este caminho influenciava na tomada de decisão.

As conversas com estes sujeitos sublinharam o significado dos critérios expressos no *Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância* de 2007 e do próprio documento para a sua gestão, à medida em que se revelavam as definições para a qualidade nos cursos que ofereciam.

Para se chegar a estes significados, estruturou-se as entrevistas em três eixos: “Gestão de cursos em Educação a Distância mediada pelas tecnologias da informação e comunicação” apontando a trajetória e os desafios para a administração das instituições; “A relação EaDTIC no contexto da sociedade globalizada” as apostas de mercado; e “Questionamentos sobre qualidade” em que se buscou concatenar influências externas e princípios da gestão às avaliações em larga escala.

Determinados os sujeitos da pesquisa, iniciou-se então a trajetória da coleta de dados através da aplicação do questionário e da realização das entrevistas. De modo a manter o anonimato, os entrevistados serão identificados pela letra “G”, acompanhada de um número correspondente à ordem da entrevista.

Importa colocar que a adoção desta medida tem caráter ético, pois não há nas entrevistas ou no questionário quaisquer informações ou dados que possam trazer à pesquisa, ao público leitor, à instituição ou qualquer órgão envolvido com o tema, prejuízos ou constrangimento, em qualquer hipótese.

### 3.3.1 O perfil dos gestores

Para o tratamento das informações coletadas através do questionário, usou-se a técnica da categorização das unidades, descrita por Bardin (2011, p. 147) como uma “operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto por diferenciação e, em seguida, por reagrupamento segundo o gênero (analogia), com os critérios previamente definidos”.

Como tais elementos marcam a distinção ou a semelhança entre as respostas, criamos um quadro comparativo com as quatro categorias retiradas do roteiro do questionário, que serviram de suporte para a classificação das análises da fala dos gestores, bem como para entender o que cada instituição, representada por estes sujeitos, esperava como resultado para a qualidade dos seus cursos e a relação disso com o mercado de trabalho.

As análises tiveram por base de resposta nas três primeiras categorias o padrão “binário textual” “sim/não”, a quarta seguiu o formato de listagem e a quinta de fragmento retirado das entrevistas. Para tanto, no Quadro 1, “Perfil dos Gestores”, estão as categorias para análise e o que se pretende de informação delas:

- “Formação em educação”: Através da resposta desta categoria, expressa no formato “binário textual” de “sim” ou “não”, mostramos o grau de envolvimento do gestor com a educação, sob a perspectiva da formação em graduação: em pedagogia ou licenciatura, e de pós-graduação na área educacional;
- “Familiarização com as TIC/internet”: Esta categoria indica a familiaridade de cada gestor com as tecnologias aplicadas à educação, seja como profissional com formação na graduação ou pós-graduação na área de análise de sistemas, informática educativa, mesmo em se tratando de cursos de extensão; seja através do seu papel de usuário das tecnologias da informação e comunicação; igualmente à anterior, a resposta segue o mesmo padrão “binário textual” de “sim” ou “não”;
- “Experiência fora do ambiente acadêmico”: Buscamos, com os dados coletados, aproximar as experiências profissionais, práticas diferentes do ambiente da educação, especialmente as advindas dos setores administrativo e econômico, à acadêmica, relacionando-as à prática de gestão de cada sujeito. Igualmente às anteriores, a classificação destas respostas seguiu o padrão “binário textual” de “sim” ou “não”;
- “Titulação acadêmica”: Nesta categoria, a unidade de análise é respondida através da descrição dos títulos acadêmicos de cada gestor, mestrado/mestrando, doutorado/doutorando e pós-doutorado e da linha de pesquisa da qual faz parte.

A finalidade, com isso, é a mesma da categoria anterior, trazer as experiências acadêmicas e relacioná-las às práticas da gestão educacional; diferente das anteriores, tem-se nesta categoria um padrão de resposta no modelo de listagem com a indicação da titulação acadêmica; e por fim,

- “Relação Educação e Tecnologias”: Aqui, expressa-se a visão do gestor através da relação que traz entre a experiência prática e o conhecimento teórico, e a aplicação desta interação na sua gestão. Assim como na categoria anterior, estas repostas não seguem o padrão “binário textual”, pois estarão expressas através das inferências dos fragmentos retirados da entrevista, que mostram, na prática, a relação entre educação e tecnologias e como se define na gestão da educação a distância mediada pela TIC.

Através da análise dessas respostas, estabeleceu-se o que Bardin (2011) denomina como “relações simbólicas”, que foram utilizadas para permitir a comparação entre a experiência acadêmica ou profissional destes sujeitos e o papel do gestor diante do aspecto qualidade da e na educação, e que serviram de referência para a análise dos discursos gerados nas entrevistas.

Vale salientar que um dos gestores solicitou, como condição, responder ao questionário ou ser entrevistado, e deu-se preferência para a entrevista pelo seu caráter mais abrangente. Com isso, ficou acordado que as informações seriam coletadas através do currículo lattes, ou em outra base de informações acadêmicas e/ou profissionais que estivesse disponível.

Com base nas informações Apêndice A, os gestores apresentaram o seguinte perfil, após traçar um paralelo entre a formação e experiência acadêmica e profissional e a familiaridade com as tecnologias aplicadas à educação:

- GT1 e GT2 possuem familiaridade com as tecnologias aplicadas à educação, seja formação acadêmica e/ou profissional anterior à gestão e/ou experiência fora da academia;
- GT2 contempla graduação em educação e mestrado e doutorado nas áreas de tecnologia aplicada ao processo educacional;
- GT3 não traz experiência profissional fora da academia e a relação entre as tecnologias no contexto educacional se dá através de curso de extensão em Educação a Distância.

Infere-se que GT1 e GT2 apresentam um perfil mais prático e tecnológico com uma relação mais direta com a EaDTIC e contam com experiência profissional fora do ambiente acadêmico e GT3 um perfil voltado para Pesquisa e Desenvolvimento - P&D em área diferente da ciência da educação.

O perfil dos gestores foi estabelecido através das respostas geradas do questionário, ou quando o caso, de outras bases de informação como currículo dos sujeitos na página *Conselho Nacional de Desenvolvimento e Científico e Tecnológico - CNPQ/Lattes*, complementadas por informações das entrevistas, o que possibilitou traçar como se dá a relação entre Educação e Tecnologias e a influência na gestão institucional.

Quem são esses sujeitos e como se dá na sua gestão a relação Educação e Tecnologias?

- ✓ GT1 => Não possui formação na área da educação, mas familiariza-se profissionalmente com as tecnologias aplicadas ao contexto educacional e conta com experiência externa à do ambiente acadêmico, também na área tecnológica. Exibe um perfil mais técnico e dinâmico; vê a EaDTIC do ponto de vista da tecnologia para a educação; TIC => Educação = EaD. O padrão de resposta indica uma gestão técnica preocupada com o mercado do ponto de vista empresarial/mercadológico. A EaDTIC parte das tecnologias para a educação e os recursos tecnológicos são entendidos como meio;
- ✓ GT2 => Possui formação na área de educação na graduação, pós-graduação, mestrado e doutorado, familiariza-se com as tecnologias aplicadas ao contexto educacional através das titulações acadêmicas e conta com experiência profissional nesta área; vê a EaD como um processo integrado entre educação e tecnologias; Educação <=> TIC = EaD. O padrão de resposta indica uma gestão técnica voltada para a formação e a colocação dos alunos no mercado profissional. A EaDTIC é a integração da educação com a aplicação das tecnologias entendidas como meio;
- ✓ GT3 => Não possui formação na área educacional e, a partir de um curso de extensão, familiariza-se com as tecnologias aplicadas à educação; não conta com experiência profissional externa à do ambiente acadêmico; vê a EaDTIC como um processo isolado entre tecnologia e educação; TIC / Educação = EaD. O padrão de resposta indica que se trata de uma gestão experimental centrada na formação do aluno. Educação é indiferente à tecnologia vista como um recurso.

Nesta fase de descrição dos sujeitos, a análise teve por base classificar os “elementos constitutivos” por diferenciação (BARDIN, 2011) e reagrupá-los através das características que marcam cada perfil. O resultado disso serviu de base para analisar o discurso nas entrevistas.

Conforme as características sugeridas pela análise, cada gestor será identificado como: GT1: Empreendedor-Tecnológico; GT2: Educador-Tecnológico e GT3: Educador-Pesquisador.

No próximo capítulo faremos a comparação entre o que dizem os gestores e o que está expresso no documento.

## CAPÍTULO 4 – O RESULTADO: ENTRE DOCUMENTO E DISCURSO

Não há fatos eternos, como  
não há verdades absolutas.  
*Friedrich Nietzsche*

Segundo Bardin (2011), o trabalho com pesquisa qualitativa é antes de tudo lidar com a intuição de maneira objetiva, a modo de ter a sensibilidade em apelar para o conhecimento inconsciente e chegar a inferências e resultados, inclusive, através de outros campos teóricos.

Interpretar os tópicos dos *Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância* e trazer o olhar dos gestores a respeito deste documento e como colocam os critérios sugeridos nele em prática na sua gestão, mostrou que merece destaque a relação entre teoria e prática, especialmente quando se trata de temas complexos, como a Qualidade e a Educação.

### 4.1 A Interpretação – Continente e Conteúdo

A interpretação do documento parte de duas dimensões: uma que compreende o conteúdo do texto, incluindo nele a sua estrutura, e a outra que direciona o olhar ao continente, compreendido como a relação que trazem com as bases que o formaram. Para ambas, a luz que orientará o estudo partirá da Análise de Conteúdo de Bardin (2011) e das teorias da Comunicação e Linguagem de Garcia (2006), Bechara (2005) e Koch e Villaça (2003), além de consultas feitas ao dicionário da Língua Portuguesa Houaiss (2004) e de outros autores comprometidos com as questões linguísticas.

Ressaltamos que, o primeiro ponto a ser trazido diz respeito à evolução dos significados de qualidade, o que significa que, aprioristicamente, o texto não apresenta uma definição mais específica para este termo. Essa carência, ao que tudo indica, gera polissemia e enfraquece o seu simbolismo, especialmente quando aplicado à educação, razão pela qual, a fim de minimizar estes impactos, buscou-se auxílio nas teorias da comunicação e linguagem.

Garcia (2006) explica que ao se recorrer ao dicionário em busca por sentido, pela falta de uma definição específica de uma determinada palavra, incorre-se em três situações: “a) que ela não esteja averbada; b) que a definição dela não se ajuste ao sentido da frase que ouvimos ou lemos; c) que o dicionário dê mais de um significado ou acepção” (idem, p. 176). Como “qualidade” é um termo dicionarizado, as situações “b” e “c” se ajustam às observações colocadas na interpretação deste documento, contudo, por contar com mais de um significado, deixa a impressão de um conceito geral aplicado a diversos contextos.

Há de se destacar que, ainda que se trate de um documento amplamente utilizado, carece de uma revisão textual mais apurada, pois existe nele a presença de inadequações que poderiam ter sido sanadas com uma leitura mais atenta, a exemplo disso, em: “conformação e consolidação de diferentes modelos de oferta de  **cursos a distância em curso** em nosso País” (BRASIL, 2007, p. 3) (grifo nosso), tem-se a ocorrência, no fragmento destacado, da figura de linguagem conhecida como “paronomásia” que “consiste no emprego de palavras parônimas, ou seja, palavras semelhantes no som, porém com significações diversas” (GUIMARÃES; LESSA, 2003, p. 61).

Pode se tratar de um problema de revisão, o mesmo que acontece em: “o desenvolvimento humano, em uma perspectiva de compromisso com a construção de uma  **sociedade socialmente** justa” (BRASIL, 2007, p. 9) (grifo nosso), neste caso ocorre a “aliteração”, uma figura de som em decorrência da “incidência reiterada de algumas consoantes ou fonemas consonantais” (GUIMARÃES; LESSA, 2003, p. 60).

Ainda em consideração a este fragmento de texto, além da presença da figura de harmonia ou de som, há, também, as questões de semântica. Partindo do valor semântico de “justa”, sua forma adjetiva (justo), diz respeito, segundo Houaiss (2003, p. 1696) à maneira equitativa ou uniforme como a sociedade se revela, já o advérbio “socialmente” formado pelo substantivo masculino “social” + o sufixo “mente”, demarca as circunstâncias como se dá esta equidade.

No entanto, para evitar a aliteração causada pelo uso seguido do elemento de composição “soci”, bastaria substituir, sem prejuízo à significação da expressão “socialmente” por “equitativamente” ou “uniformemente”. Ou seja, reescrevê-la da seguinte forma: “o desenvolvimento humano, em uma perspectiva de compromisso com a construção de uma sociedade equitativamente justa”.

Em ambos, a revisão evitaria esta inadequação, bastando para isso, no caso de “cursos a distância em curso”, entre outras, a alternativa simples com a preservação do sentido lógico da frase de substituir “em curso” por “em andamento”, ou seja, “conformação e consolidação de diferentes modelos de oferta de cursos a distância em andamento em nosso País”.

Considerando-se pela ótica da “Estilística fônica”, que “procura indagar o emprego do valor expressivo dos sons: a harmonia imitativa, no amplo sentido do termo” (BECHARA, 2005, p. 618), não se percebe que a intenção de usar tais fonemas tenha tido o propósito de “evocar certas representações” com fim simbólico, explicado na “fonoestilística” ou “fonética expressiva”, (idem, p. 73), visto que este emprego provoca a aliteração, um recurso não

costumaz em textos que, predominantemente, usam a linguagem referencial, como no caso do REFEAD/2007. O documento não possui força de lei, mas tem sido, amplamente, utilizado no ambiente acadêmico, um meio mais crítico, o que justifica o predomínio desta função da linguagem.

Prosseguindo com a análise do teor do documento: nele estão apresentados os principais tópicos norteadores para os aspectos “pedagógicos”, “recursos humanos” e “infraestrutura” descritos como: “Concepção de Educação e Currículo no processo de ensino e aprendizagem, Sistemas de comunicação, Material didático, Avaliação, Infraestrutura de apoio, Gestão acadêmico-administrativa e Sustentabilidade financeira”.

Para interpretá-los e se chegar ao objetivo da pesquisa, fez-se um recorte das definições sugeridas em cada um dos tópicos do REFEAD/2007 e, em seguida, comparou-as aos critérios determinados em cada um deles.

Esse método tomou por base a “análise categorial” descrita por Bardin (2011), que consiste em desmembrar o texto, neste caso a partir dos seus tópicos, e depois reagrupá-los de maneira a comparar as inferências do todo. Em particular, no documento, esses tópicos interpenetram-se e desdobram-se em subtópicos múltiplos e solidários entre si.

#### *Concepção de educação e Currículo no Processo de Ensino Aprendizagem*

Justifica-se este tópico pela necessidade de se apresentar, em um curso superior a distância, a opção epistemológica de educação, o modelo de ensino e aprendizagem e o perfil do egresso, e, a partir daí, traçar a relação com os processos que serão desenvolvidos para a implementação do curso.

Desse modo, é ressaltada a importância da educação superior ser baseada em um projeto pedagógico e em uma organização curricular inovadora, que favoreçam a integração entre os conteúdos e suas metodologias, bem como o diálogo do aprendiz consigo mesmo (e sua cultura), com os outros (e suas culturas) e com o conhecimento que vem sendo historicamente acumulado.

Os critérios expressos aqui dão ao Projeto Político-Pedagógico do curso a liberdade de criar suas próprias diretrizes, mas dentro de uma visão específica e contextualizada. Ao fazer uma crítica à “visão fragmentada do conhecimento” e defender um currículo “interdisciplinar e contextualizado”, o documento revela seu viés epistemológico e ideológico.

Outro ponto que chama a atenção neste tópico, e já discutido anteriormente, diz respeito ao fragmento “sociedade socialmente justa”, pois também, há nele redundância.

Entendemos que, se o trecho não decorre de um problema de revisão, seu uso propositado pode ser entendido como um pleonasmo com intenção de afirmar ou fortalecer a relação entre os termos e a estrutura semântica da frase, ou seja, um subterfúgio que busca convencer o leitor da verdade daquela proposição, mas que, no entanto, não se aplicaria em um texto com função de linguagem referencial.

Tanto nos critérios que tratam da fase de desenvolvimento e implementação de um curso a distância, quanto na questão de interação e interatividade, as quais devem proporcionar o uso de uma tecnologia aplicada aos processos educacionais compatível com tal filosofia de aprendizagem, entende-se que em cumprimento ao que determina o artigo 4<sup>a</sup> inciso III da LDBEN 9394/96, seja o nível que for, é comum contemplar-se como parte integrante do público-alvo a inclusão de portadores de necessidades especiais. No entanto, tal preocupação não faz parte dos processos deste tópico.

Assim, o documento não prevê, explicitamente, elementos que fomentem uma forma mais abrangente que contemple as questões para a Inclusão Social e Acessibilidade. Além disso, como demanda definição de uma estrutura curricular que ofereça interdisciplinaridade e contextualização adequada à realidade do estudante e da época, o REFEAD/2007 apresenta uma lacuna significativa, já que não inclui qualquer ação que contemple ou preveja as questões de acessibilidade.

#### *Sistemas de comunicação*

Este tópico se preocupa com o papel que a comunicação exerce sobre interatividade dos alunos, professores e tutores e com as características, estrutura e funcionamento dos polos para encontros presenciais. Assim como no tópico anterior, aqui se tem um espaço para interpretação sobre a metodologia e a teoria que devem ser aplicadas no processo ensino-aprendizagem e traz de volta a discussão sobre a dicotomia no significado da educação.

O documento implica em um posicionamento das TIC, como o diferenciador entre as modalidades presencial e a distância, e potencializadoras da interação entre aluno e professor. Assim, reacende o que diz Lemgruber, (2009) sobre a questão da EaD, em oposição à presencial, como a “panaceia dos problemas educacionais” e potencializadora das interações entre os sujeitos do processo ensino-aprendizagem, que acontecem nesta modalidade de ensino, bem como, Bohadana e Lílian (2010. p. 4, apud FONTANA et al., 2013) “A oposição entre ead e educação presencial deveria, para não se restringir a um debate sobre meios, ser capaz de engajar um questionamento profundo acerca das finalidades a que esses meios servem”.

No terceiro parágrafo é trazida a “interatividade” como uma das bases para se garantir a qualidade em cursos EaD, mas não há definição do termo utilizado, nem mesmo um posicionamento sobre o que se espera como resultado desse aspecto no contexto ensino-aprendizagem. E que, tem-se valorizada a dimensão tempo, mas não se coloca a preocupação com o conteúdo objeto desta interação, o conhecimento.

Já no quinto parágrafo surge uma definição de qualidade nos processos pedagógicos a partir das exigências tecnológicas especialmente de telecomunicações, de certa maneira recursos já ultrapassados, como fax e telefone, e legais elencados os recursos necessários para a interação e comunicação entre os atores do processo ensino-aprendizagem. Porém, não está previsto, de maneira explícita, o uso de software com recursos de acessibilidade.

### *Material Didático*

Neste tópico, há uma preocupação em estabelecer critérios que, na elaboração de um material didático para educação a distância, tanto no aspecto da forma quanto no do conteúdo, estejam contemplados “os princípios epistemológicos, metodológicos e políticos explicitados no projeto político-pedagógico da instituição” (BRASIL, 2007, p. 13), de modo que facilite a construção do conhecimento, promova a interação entre professor e aluno e ofereça os recursos midiáticos compatíveis com o público-alvo.

No tópico estão sugeridos ainda que o material didático para a educação a distância seja, rigorosamente, avaliado “com o objetivo de ajustes, visando o seu aperfeiçoamento” (idem). E, que do material deverá fazer parte um guia geral que oriente o aluno quanto às questões administrativas e as características da disciplina e do curso. Aponta para uma característica peculiar que deve oferecer, uma linguagem dialógica que privilegie formar, no aluno, uma postura autônoma diante do material didático e do conteúdo.

O termo “qualidade” aparece neste tópico uma única vez, quando se refere à relação de suficiência entre os materiais usados em cursos presenciais e aqueles usados na EaD e nele está expressa a preocupação com a formação de uma equipe multidisciplinar para a elaboração dos materiais didáticos, que conta, entre outros, com os profissionais de revisão.

Cabe ressaltar que não há uma definição explícita sobre o que venha a ser material didático para educação a distância; partindo-se daí, entende-se a dificuldade em se estabelecer critérios de qualidade sem que haja uma prévia definição para este elemento.

Entendemos material didático para a EaD como um conjunto de recursos com fins pedagógicos, compreendendo-se nele objetos de aprendizagem, textos impressos e/ou digitalizados e recursos tecnológicos usados com fins educacionais.

Tais elementos devem exibir características específicas ao contexto do uso das TIC na educação e facilitar o processo ensino-aprendizagem nesta modalidade.

Elenca-se como recursos de materiais didáticos para educação a distância, textos impressos e digitalizados com recursos de linguagem verbal e não-verbal; ferramentas de interação como fóruns, chats, *wikis*; de áudio e de visual como CD-ROM, TV, Rádio, *Podcast*, Vídeo e Webconferência e multimídia, seja de forma síncrona ou assíncrona.

Visto que não somente a mediação entre docente e aluno se dá, na maior parte das vezes, por meio deste material, entre tais o impresso ou digitalizado, mas também a que acontece entre aluno e conhecimento; caberia a premissa de que a relação do material didático para educação a distância com a qualidade seja um ponto relevante ao se estabelecer critérios que vão além de determinar seu formato e seu conteúdo.

Causa estranhamento que, apesar de se ter neste tópico a sugestão de um olhar mais atento à elaboração do material didático, em relação a garantir a unicidade entre os conteúdos, propiciar a interação entre os sujeitos e a previsão de que seja estruturado “em linguagem dialógica, de modo a promover a autonomia do estudante desenvolvendo sua capacidade para aprender e controlar próprio desenvolvimento” (BRASIL, 2007, p. 15), a respeito da acessibilidade, esta questão é tratada de maneira tímida, se não vaga, através de um único critério que determina que o material didático deverá “dispor de esquemas alternativos para atendimento de estudantes com deficiência”. (idem).

Restando inferir que, apesar de manifestar preocupação com o formato e o conteúdo do material didático para a EaD, não considera, como fator relevante, as questões da acessibilidade na educação inclusiva.

### *Avaliação*

No documento, este tópico está dividido em duas dimensões: a que diz respeito ao processo de aprendizagem e a que se refere à avaliação institucional. Na primeira dimensão, os critérios identificados se referem, basicamente, a dois aspectos: o que aponta para a importância do acompanhamento e o desenvolvimento do aluno, através de ações que lhe deem suporte para alcançar competências e habilidades mais complexas, facilitando-o na construção de uma postura mais autônoma diante da própria aprendizagem.

E, o que prevê dois modelos de avaliar a aprendizagem do estudante, presencial e a distância, trazendo a questão, com base no decreto 5622/05, da prevalência da avaliação do aluno no modelo presencial sobre a avaliação a distância. Sugerindo, ainda, a obrigatoriedade de planejamento dos momentos presenciais, inclusive para as avaliações.

No que se refere à dimensão da “Avaliação Institucional”, nela estão contemplados os aspectos: Organização Didático-Pedagógica; Corpo Docente; Corpo de Tutores; Corpo Técnico-Administrativo; Discentes; Instalações Física e Meta-avaliação, com a recomendação de que o instrumento deva ser crítico e considerar as “vantagens da avaliação”.

Seus critérios sugerem a implantação de um sistema de avaliação e a produção de melhoria de qualidade como subsídio à gestão institucional e ao processo pedagógico, de maneira que seja coerente ao que concerne o SINAES, pois é sabido que faz parte das etapas de desenvolvimento e implementação de cursos a aplicação de instrumentos de avaliação capazes de detectar possíveis falhas ou de indicar as estratégias mais adequadas em um determinado momento.

Vale destacar que o aspecto “Aprendizagem” é considerado tanto um critério de avaliação da dimensão “Organização “Didático-Pedagógico” como um da questão “Institucional”.

Com relação a este tópico, nele não estão contemplados critérios de qualidade que consideram o “perfil do egresso”, apesar de se tratar de tema de discussão encontrado na literatura, ou apontem para a preocupação da relação entre a formação desse profissional e a sua colocação e atuação no mercado de trabalho.

A exemplo disso, tem-se nos estudos de Roque (2012, p. 134) tal preocupação, ao apontar que “A formação dos egressos dos cursos superiores realizados na modalidade a distância oferecidos no Brasil, especificamente por meio dos programas governamentais e que visam à formação dos professores, têm causado preocupação”. Mesmo, tratar-se de indicador de qualidade avaliado pelo MEC, através do INEP, conforme “Avaliação de Cursos de Graduação presencial e a distância” do MEC/INEP (INEP, 2012).

O que valeria, um olhar atento para as questões entre o que se tem como critério de qualidade e o que se cobra nas avaliações.

Outro ponto que chama a atenção neste tópico é a distribuição dos critérios para este tópico, pois que do total de dezoito, apenas dois se referem à dimensão “Avaliação da aprendizagem”.

### *Equipe Multidisciplinar*

O texto sugere que a qualificação dos docentes, dos tutores e das equipes de apoio técnico e administrativo seja colocada como essencial para a oferta de cursos de EaD de qualidade, e que a composição desta equipe tenha caráter multidisciplinar. Mas fica aqui uma pergunta: O que seria qualificação em uma época de constantes mudanças paradigmáticas? A titulação garantiria a excelência do ensino?

A princípio, considera-se que o perfil dos envolvidos com educação vai além da formação técnica exigida ou sugerida, pois, o produto do trabalho concebido por cada um desses profissionais, resulta em material humano. Por outro lado, há desencontros nas definições do papel do professor e do tutor, dentro do contexto de educação a distância, tornando-os dependentes do que regem as leis e interesses da instituição para que sejam determinadas as funções de cada um desses sujeitos. Conforme sugerem Brust-Hackmayer e Bohadana (2014, p. 225):

Não existe, até o momento, um termo que defina o papel do tutor no trabalho com a EaD. Nos dicionários e verbetes, os termos tutor e tutoria aparecem relacionados mais diretamente às necessidades e à realidade jurídica que propriamente à atividade educacional.

Os critérios propostos neste tópico, se limitam a apresentar as atribuições dos sujeitos envolvidos na gestão acadêmico-administrativa dos cursos de EaD e do corpo técnico-administrativo, indicando as competências, habilidades e suas funções.

### *Infraestrutura de Apoio*

Este tópico faz menção direta à infraestrutura material e física, sugeridas como ideais para o oferecimento de cursos a distância, compreendendo-se como recursos tecnológicos aqueles usados para a comunicação e informação. Os critérios apresentados assemelham-se aos atrelados à estrutura adotada no sistema presencial, especialmente no que diz respeito à proporção da infraestrutura material e física ao número de alunos do curso. Mas o que seria infraestrutura física ou material ideal? Recursos tecnológicos de ponta ou de aplicabilidade?

Menciona também as questões financeiras em relação aos altos investimentos da instituição em projetos de EaD, elenca os recursos tecnológicos mínimos que darão suporte à modalidade. Porém, mais uma vez não está explicitado o aspecto da inclusão social, nem mesmo da acessibilidade voltada para os estudantes portadores de necessidades educacionais especiais, ainda que, as políticas públicas venham favorecendo o desenvolvimento de ferramentas tecnológicas de apoio a este aluno e a questões de acessibilidade.

### *Gestão Acadêmico-administrativa*

Este tópico, sugere a criação de um sistema de gestão acadêmica de cursos a distância integrado aos diversos processos das instituições, ou seja, alinhado aos setores administrativo e financeiro, justificando a particularidade do aluno desta modalidade; e mostra a preocupação com o acesso aos mesmos “serviços disponíveis” que têm os estudantes presenciais, caracterizando esta gestão como complexa pela integração destes processos.

Especialmente com a questão de logística no gerenciamento dos projetos de EaD, justificada pela distância geográfica aos serviços básicos oferecidos aos alunos desta modalidade de educação, principalmente, no que diz respeito aos processos que envolvem tutoria, elaboração e distribuição do material didático e os de acompanhamento e “avaliação dos estudantes”.

Logo adiante, reforça a importância deste gerenciamento na manutenção dos serviços básicos, organizados em sistemas de logística, de banco de dados, e de registro e cadastramento; como suporte ao corpo docente e discente da instituição.

Apesar da preocupação com o rigor quanto ao gerenciamento de um sistema de logística que atenda ao seu público, aluno e docente, não há a sugestão de critérios que contemplem a questão da acessibilidade, mesmo apontando para a importância das avaliações da aprendizagem no modelo presencial.

### *Sustentabilidade Financeira*

Análogo ao tópico anterior, aqui não há uma definição para critérios de qualidade, o que se infere é que a instituição deva apresentar duas planilhas, uma de investimentos e a outra com os custos, incluindo nesta o planejamento das ofertas de vaga.

O que ficou fácil de entender neste tópico foram as previsões quanto ao tempo/recursos disponíveis o que nos leva à conclusão de que se trata de projetos de cursos padronizados quanto à aparência, ao formato e à finalidade, pois a modalidade a distância, não diferente da presencial, apresenta características próprias quanto a estes padrões. Este tópico traz, de maneira mais específica em comparação com os demais, uma relação direta com sugestões para as gestões de investimentos e de custos, aproximando-as aos modelos adotados no mercado de produção e consumo.

Não se faz crítica à apropriação pela educação deste modelo de investimentos, mas a finalidade com que está sendo usado. Infere-se aqui que este tópico trata exclusivamente de sugestões quanto ao modelo de investimentos que deve ser usado na instituição.

## 4.2 A Palavra do gestor sobre a Qualidade

O que pensam os gestores? O que revelam suas falas sobre a relação entre os critérios expressos no REFEAD/2007 e o que definem por qualidade? Que relação há nisso, se comparado aos interesses da instituição?

Para responder a estes questionamentos e conhecer o que dizem os gestores de cursos de graduação a distância, foi importante dar à entrevista um tom mais informal e fortalecer as interpretações dos textos gerados por esta conversa, somando a ela as inferências da análise do perfil destes sujeitos e da descrição do contexto o qual foram submetidas as dinâmicas.

Um cenário que mostrou o quanto comportamento e fatores externos, como o espaço em que se realizou a entrevista, acomodavam não somente o que se desenhou dos entrevistados, mas também o porquê e o como do que diziam esses gestores, ao apontar as marcas características das falas desses sujeitos, como questões econômicas, sociais e culturais, e amarrá-las à prática da sua gestão.

Nesta pesquisa, tal observação ou fator externo, diz respeito aos elementos que interferem na análise das entrevistas, como o perfil social, econômico e cultural dos gestores e as condições em que foram realizadas a dinâmica, como as interrupções, barulho, espaço e o tempo gasto em cada uma. O que Bardin (2011, p. 46) denomina por “variáveis inferidas” como as ocorrências “relativas à situação de comunicação ou contexto de produção da mensagem”.

Das possibilidades de leitura trazidas pela articulação entre as interpretações das transcrições das entrevistas e a reconstituição do panorama em que se deu a dinâmica, não havia como desconsiderar as características que fortaleceram as análises, como a forte marca de distinção em relação à de semelhança manifestadas nos argumentos dos entrevistados, a respeito do que sugeriam os *Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância* de 2007, bem como a riqueza de detalhes que se depreendeu das informações.

A exemplo disso, as conversas que orbitavam nos mesmos temas seguiam um roteiro padronizado, contudo, revelavam uma fala carregada na defesa dos interesses da instituição e centrada na sua fatia de mercado. O que, por vezes, manifestavam, ora indiferença, ora interesse na relação dos critérios expressos no REFEAD/2007 e a qualidade da EaD.

Para recriar este contexto ou fatores externos de interferência nas análises, abaixo estão descritos os pontos que marcaram as condições em que foram realizadas as entrevistas, revelados durante o percurso da dinâmica, compreendendo desde o primeiro contato para agendamento até o encerramento da entrevista.

Nesta descrição, detalhamos as influências do ambiente em que foram realizadas entrevistas e o comportamento do entrevistado a respeito do tema e do aspecto tempo em relação à dinâmica.

- Entrevista GT1: Inicialmente, por motivo de remanejamento de pessoal, o gestor entrevistado estava substituindo o que havia sido selecionado na fase preliminar da pesquisa. O tempo entre a solicitação de agendamento da entrevista e a realização do evento foi de 13 dias e o local escolhido pelo entrevistado a própria instituição, em um salão com baias de trabalho e passagem para a copa - “café” e a recepção foi feita pelo próprio gestor. No início o gestor demonstrou um certo desconforto em relação ao tempo que duraria a pesquisa, buscando sinalizar que havia alguém esperando por ele, mas sempre de maneira simpática e cordial, sem impor objeção, mesmo assim, a duração do encontro foi de aproximadamente uma hora e meia, com cinquenta minutos de entrevista.

Durante a dinâmica havia uma circulação constante de pessoas, toques de telefone e outros ruídos, que por vezes prejudicaram a gravação e entender o que estava sendo falado, com isso, houve maior dificuldade nesta transcrição. Destaca-se que o discurso foi iniciado após a recepção e a apresentação do tema da pesquisa e que o entrevistado por vezes antecipava o roteiro através de um texto sequencial, corrido e longo, pouco dando oportunidade às perguntas ou interferências. No entanto, todas as questões que faziam parte do roteiro da entrevista foram respondidas, especialmente, a que trata da sua trajetória até a EaD, e nela foram reveladas informações significativas às questões propostas, inclusive com a posição assumida quanto à relação que estabelecia com o REFEAD/2007, demonstrando familiaridade com o documento.

Por volta de 20 minutos de gravação, pediu licença para atender ao telefone, explicou do que se tratava e retornou à dinâmica, sempre com narrativas longas. Demonstrou curiosidade em conhecer o resultado da pesquisa e mostrou-se interessado no tema. Pela experiência profissional e pelo próprio comportamento e a linguagem usada durante a entrevista demonstrou sintonia com outras áreas distintas da educação e habilidade político-administrativa, o que deu o tom de uma dinâmica mais assemelhada a uma entrevista jornalística.

Não foi percebida qualquer atitude que demonstrasse inibição ou restrição nas respostas e demonstrou estar passando por um momento especial dentro da instituição.

- Entrevista GT2: O tempo de espera entre o email de apresentação com a solicitação de agendamento para a entrevista e a realização do evento foi de quarenta e dois dias, justificado por um problema de ordem pessoal do entrevistado. O Local escolhido para a realização da entrevista, foi a própria instituição em sala reservada ao gestor, bem equipada, clara, assemelhando-se a um espaço para reunião. Não houve interrupção em nenhum momento e o tempo da dinâmica, entre a chegada e a saída do local, foi de aproximadamente duas horas.

A recepção de entrada e a saída foi feita pelo gestor que demonstrou simpatia e muita cordialidade, oferecendo café e deixando o ambiente harmonioso, compatível com a própria infraestrutura oferecida pela instituição.

Apesar de não ter demonstrado explicitamente, o entrevistado apresentou um comportamento mais curioso que desconfortável com a entrevista, fez perguntas e comparou o tema com outras pesquisas. O que, de certa forma, dificultou engrenar na dinâmica. Não se percebeu nele preocupação ou incômodo com o uso do *tablet* e do celular para a gravação, mostrando a familiaridade com as tecnologias.

Relatou, de maneira simpática e descontraída, que se sentia provocado pelas questões que eram colocadas e mesmo com algumas pausas e recusas, voltava e respondia ao que se perguntava. Pela experiência acadêmica, as respostas tiveram um cunho de exposição teórica com respostas bem fundamentadas, colocadas de modo a se assemelhar a uma discussão pautada em referenciais teóricos e revisão de literatura, trouxe discussões valiosas, inclusive as suas, consistentes com o conhecimento do tema.

Em um momento da entrevista, a conversa foi direcionada, pelo entrevistado, para a experiência da pesquisadora com o tema, deixando uma impressão de reversão dos papéis, porém, serviu de contraponto para outras perguntas e resultaram em mais informações significativas.

O tempo, previamente acordado, foi expandido e as conversas tomaram um tom mais informal. A interação ocorreu de maneira significativa e um dos pontos de

destaque foi o conhecimento comum de pessoas do meio profissional e acadêmico, o que mostrou satisfação do gestor.

Uma marca da entrevista que chamou a atenção foi o interesse e predisposição do entrevistado com o tema da pesquisa.

- Entrevista GT3: O tempo entre o primeiro contato, via telefone, o envio do email formalizando o pedido de entrevista e a realização do evento foi de vinte e três dias, a média entre as outras duas anteriores. Porém, foi preciso maior insistência para efetivar a dinâmica pela dificuldade de acesso ao gestor, inclusive com uma tentativa de remarcação no dia agendado. Destaque para a resistência do entrevistado quanto aos procedimentos da pesquisa e para a espera no local que foi de mais de uma hora, ao contrário dos outros dois gestores os quais atenderam imediatamente. Preferiu não responder ao questionário e solicitou que fosse escolhido entre um ou outro instrumento, neste caso preferiu-se a entrevista. Quando perguntado se poderia ser gravada a dinâmica, também mostrou incômodo e solicitou que o gravador não fosse usado, o que, de certa forma, dificultou a transcrição do texto, mas não foi determinantemente prejudicial. O local da dinâmica foi uma sala própria, sem separação com outros colaboradores no local, em que dividia espaço com o assistente e uma situação curiosa se deveu ao pedido do gestor de que a entrevista fosse realizada durante o seu almoço, trazendo um clima de desconforto. Entendeu-se disso que ali estabelecia-se que o tempo reservado à dinâmica deveria ser breve. Este foi o evento mais desafiador, longo e não menos significativo pelo distanciamento daquele momento da entrevista até o uso da técnica da interação através do relato de experiência da pesquisadora, o que abriu uma oportunidade para estabelecer um contato um pouco mais descontraído. Quanto às perguntas, também diferente de outros gestores, eram respondidas de maneira sempre muito objetiva deixando pouco espaço para outras questões, sendo necessário insistir e retornar para que se pudesse obter alguma informação com um maior grau de profundidade para as análises. No entanto, insistiu-se, com a tentativa de maior interação, em trazer a entrevista no todo para o plano da conversa informal, neste momento foram discutidas as experiências familiares e profissionais da pesquisadora, o que possibilitou estabelecer um

maior contato e com isso criar uma atmosfera mais favorável para o prosseguimento da entrevista.

Com esta mudança de atitude, revelou-se um sujeito menos introspectivo e receoso e mais envolvido em expor temas como os resultados da educação. Falou sobre a sua trajetória, mas sem acrescentar outras informações.

Descreveu as ações que são implementadas na instituição e a finalidade de garantia de que os cursos sejam atrativos para o público-alvo.

Pela dificuldade gerada sem a gravação, a entrevista foi a mais curta na transcrição do texto, no entanto, as informações foram preservadas.

No final da entrevista se mostrou mais cordial e aberto, com perguntas que revelavam interesse no resultado da pesquisa.

Somar ao perfil dos sujeitos os fatores externos, no caso as condições em que foram realizadas as entrevistas, contribuiu de forma significativa para as análises. Dando a oportunidade de comparar os contextos e verificar a simetria entre tais aspectos com o que diziam os gestores sobre a qualidade da e na EaD. Desta relação foi possível conhecer os valores e os interesses da instituição, expressos no próprio ambiente em que se deu a entrevista.

Um procedimento que fortaleceu não somente a decodificação da lógica inerente na construção de cada fala, mas também a compreensão da maneira como este sujeito fez a leitura do tema. Para isso, aplicamos o método da “Decifração estrutural” que consiste em desvendar se há, na “organização subjacente” da mensagem, um discurso mais espontâneo ou mais preparado (BARDIN, 2011, p. 96).

Como maneira de organizar as informações, foi criado um quadro planejado e temático com os tópicos REFEAD/2007 e Critérios: Quadro 1; Qualidade: Quadro 2; Globalização: Quadro 3; e, Educação a Distância mediada pelas TIC: Quadro 4. Relacionando a identificação do sujeito da pesquisa, conforme o perfil traçado anteriormente, às respectivas unidades de análise geradas da transcrição, destacadas das falas destes entrevistados, através do qual interpretamos e comparamos os fragmentos de texto e inferir disso como se expressam os gestores a respeito dos temas. Com base nas técnicas aplicadas para se chegar ao discurso dos gestores, pode-se inferir, o quanto as unidades de análise selecionadas da transcrição das falas dos sujeitos estão alinhadas ao perfil desenhado de cada um deles e como comungam com o contexto no qual se deu a entrevista, cumprindo com um dos objetivos da análise de conteúdo de superar as incertezas e desconstruir a visão pessoal do pesquisador (BARDIN, 2011, p. 35).

Abaixo estão as inferências deste conjunto de interpretações que formam o discurso de cada um dos gestores:

- ❖ GT1 exibe um perfil empreendedor, conforme a larga experiência em trabalhar com o gerenciamento de projetos na área de Tecnologias da Informação e Comunicação e pela própria formação e mestrado neste segmento, exibe familiaridade com o MEC por fazer parte da equipe de avaliadores da Comissão de Credenciamento.

Classifica os Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância versão 2007, como um instrumento de “saneamento”, “decisivo para a estruturação e para a credibilidade da educação a distância” e “muito positivo, um norte” na oferta de EaD com um mínimo de qualidade. Percebe as outras instituições que oferecem cursos nesta modalidade como uma concorrente, termo advindo dos setores administrativo e financeiro da área mercadológica. E acredita que em breve haverá uma versão atualizada do REFEAD/2007, que revise alguns critérios expressos nele, como no caso do tópico infraestrutura em que é exigido biblioteca com um número, o que considera, excessivo de livros e que permita “a biblioteca virtual, porque o mundo hoje é outro”. Traz um contraponto quando define os referenciais como uma “caixinha quadrinha” o que está descrito no documento teve por base um levantamento das necessidades das instituições. Pela visão empreendedora compreende que o REFEAD/2007 tem por público-alvo “aquele que está comprando o curso, que é o aluno, e aquele que está ministrando, que é a instituição, tenham no mínimo direitos e deveres, entendeu?”.

Em relação à qualidade para a sua gestão, não apresenta uma definição específica para o termo colocando-a na condição de “uma equação difícil de você resolver que é a qualidade com quantidade”, mas relaciona seu significado como métrica para ranquear as instituições e classificar procedimentos metodológicos “o fórum vale 20% da nota, se ele não participar do fórum QUALITATIVAMENTE[...]”. Afirma que o Brasil não tem condições de oferecer qualidade tecnológica das comunicações, especialmente para os “pequenos centros” “nossa internet é uma das piores do mundo, hoje, né? Então não adianta disponibilizar excelente material de qualidade com vídeo na internet”.

Classifica a globalização em “interna” para o Brasil e “externa” para o mundo e a define como uma maneira mais fácil para a ead em comparação com o ensino presencial, em virtude da disponibilidade de conhecimento na rede, porém, admite se tratar de um problema cultural e vê o país ainda na condição de “desconectado”.

Por fim, na relação educação e tecnologias, encara as TIC como um aspecto de potencial uso mercadológico, pois considera a vantagem da oportunidade de investimentos financeiros pela iniciativa privada e afirma que estas são “esmagadoramente” superiores às instituições públicas, superando-as “tanto nos indicadores de qualidade quanto quantidade na oferta de ead no Brasil, porque tem condições de investir, porque tem condições de acompanhar”, “indicadores” também é um termo amplamente usado no setor mercadológico.

- ❖ GT2 demonstra um perfil de educador tecnológico, entendido como um profissional com bases sólidas tanto na educação como nas tecnologias específicas para a EaD.

Compreende os Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância como um modelo instrumental e aponta para falta de “força de lei” dos critérios expressos no documento e a defasagem em relação aos instrumentos de avaliação “Eles (critérios) mal constam do sistema de avaliação” (grifo nosso). Mostra a preocupação do documento com a métrica em detrimento do aluno “porque eles não estão preocupados com a maneira na qual o aluno tá aprendendo, eles estão preocupados com a questão numérica”, ou seja, “definir se tem laboratório, que o laboratório tá lá, mas tá quebrado, não tem acesso à internet” falta foco para a relação “Enem/Enade” e “pra situação do ser humano, da formação humana, efetivamente”.

Ao relacionar o “desenvolvimento das capacidades cognitivas”, fala comum na educação e no mercado de trabalho, e as questões de “empregabilidade, aumento do PIB do país pela força produtiva”, chama a atenção que esta frase mostra um ponto de distinção com os outros dois gestores pelo seu engajamento político, acredita que seja impossível estabelecer conexão desta constatação com os REFEAD/2007.

Define qualidade na sua gestão de maneira clara, e tem como base o escopo definido no Projeto Político Pedagógico e no Projeto Político do Curso com foco no egresso “se estão vivendo dignamente, se eles têm emprego, se eles não têm”, “É formar gente que tenha funções cognitivas, que vá poder ter uma empregabilidade no mercado”, neste fragmento da entrevista o termo “gente” remete sem muito esforço às questões de formação humana, repetida outras vezes durante o discurso. Traz uma outra questão importante, a de que alunos bem preparados “necessariamente tenham saído de um ensino superior de qualidade”, demonstra que a qualidade não está no critério de entrada, mas sim no de saída. Traça um paralelo entre qualidade da formação e as avaliações em larga escala, especialmente, ENADE. Usa termos como “indicadores”, ao trazer uma das definições da ISO9000

“Qualidade como a satisfação do usuário” e aponta que este “usuário da educação é o aluno e a educação é um dever do estado”, esta foi a única vez durante as coletas de dados que houve menção ISO. Para o gestor, a qualidade da educação é indiferente à modalidade, trata-se de uma obrigação das instituições em manter o mesmo padrão.

Quanto à questão da globalização, apenas relaciona o fenômeno ao crescimento do número de formandos e à empregabilidade, sem mencionar uma conexão com a educação a distância.

Entende que há uma discussão mundial a respeito da padronização, no entanto, considera-a como um “fenômeno de re-embalagem”, sem alteração para o ensino superior, entendendo que não houve mudança no modo como as universidades ensinam.

Para o gestor, o aluno de EaD teria a responsabilidade de escrever e ler melhor, mas isso não está acontecendo e aponta para metodologias que colocam “figurinhas pra ver vídeo, isso não vai ser desenvolvido”. Preocupa-se com o papel do ensino superior, sem especificar a modalidade, “em passar informação, nisso elas (universidades) não estão desenvolvendo as capacidades cognitivas”.

- ❖ GT3 O perfil deste gestor apresenta alguns pontos de distinção com os outros dois sujeitos da pesquisa, pela influência da formação e dedicação à pesquisa e à menor familiaridade com as Tecnologias da Informação e Comunicação, por isso, está identificado no quadro do perfil do gestor como Educador pesquisador.

Durante a entrevista, demonstrou que conta com uma forte equipe de coordenadores em apoio à sua gestão.

Apresenta como direta a relação que estabelece a instituição, através da sua palavra, e os Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância, “é usado o que eles pedem”. Refere-se ao documento como adequado à modalidade “A primeira avaliação foi baseada nos mesmos critérios usados para se avaliar o presencial, mas hoje em dia há uma maior especificidade da modalidade” e como um instrumento de avaliação em construção, o qual teve por base o próprio modelo da instituição o qual é gestor.

Define qualidade sob um olhar próximo ao que defende GT2 com foco no egresso “Qualidade é pensar no aluno que está sendo formado e não no que vem antes. Qualidade está diretamente ligada relacionada resultado ao profissional que se forma”, “Qualidade é como sai o aluno”, faz um paralelo entre a formação do estudante e a qualidade dos recursos materiais, tecnológicos e do corpo docente.

Na sua gestão, trata as questões relacionadas à qualidade a partir do uso de “parâmetros próprios” como as avaliações institucionais que são realizadas anualmente há quase 10 anos e os critérios usados, também próprios, direcionados para o material didático, nos recursos tecnológicos, corpo docente e infraestrutura dos polos, “tudo o que dá suporte”.

Não vê na qualidade um desafio para a instituição pelo modelo compartilhado de oferta de EaD com outras universidades, as quais ficam responsáveis pelos cursos. Entende que qualidade é indiferente da modalidade, o que muda são os “aspectos metodológicos”.

Traz a questão da formação humana e do Projeto Político Pedagógico, incluindo para a qualidade do curso as expectativas reveladas no olhar do aluno. Mais uma vez traça um ponto de convergência com GT2, ao abordar temas mais próprios da educação, como PPP e formação humana.

Associa as avaliações externas às questões da qualidade e formação humana como um processo no qual “não se sabe o que avaliar, não sabe se fica de lado ou se não tem como medir a qualidade da formação humana no aluno. Até porque não se consegue separar muito a formação técnica da humana.”

Coloca na discussão as questões de *design* instrucional, relacionando o modelo flexível ao efeito da globalização, como um sistema aberto que “implica mudanças constantes”.

Não houve na entrevista qualquer unidade de análise que pudesse levar ao pensamento do entrevistado sobre a relação educação e educação a distância. Cabendo a inferência a partir da maneira como coloca a questão da qualidade para as modalidades presencial e a distância um modelo de educar que se distingue um do outro pela opção e uso de recursos tecnológicos.

Comenta a questão da evasão associando-a à evolução dos cursos. “Cresce o ingresso e se mantém a evasão ou a desistência”.

Por fim, ao apontar para o aspecto autonomia, um dos pontos de destaque para a pesquisa e que serve de contraponto com a questão da padronização, apresenta um paradoxo ao apontar através do seu ponto de vista que “Os próprios docentes têm autonomia para propor estratégias”.

No entanto, logo em seguida afirma que “As ideias, boas práticas, são compartilhadas entre todos, nestes grupos há liberdade de criar, desde que dentro da legislação do MEC. A maioria do corpo docente procura seguir a proposta do projeto.”

A partir destas inferências, em relação ao que foi perguntado durante a conversa, usou-se a “Técnica da Codificação” de Bardin (2011), que consiste em transformar os dados brutos em “unidades de registro”, através de uma sequência de recortes, das quais buscou-se dar significado às respostas do roteiro da entrevista, a fim de observar, analisar e comparar a repetição semântica de temas e palavras e usar tais aspectos no resultado das interpretações do documento e entender o que motivava o discurso de cada um desses sujeitos e a relação disso com as bases de formação dos critérios de qualidade expressos nos referenciais de qualidade para educação superior do MEC.

Com o reconhecimento de tais descrições como os “núcleos de sentido” da comunicação, justifica-se a técnica e método adequados às comparações entre as perguntas abertas e fechadas do questionário e as entrevistas individuais. (Bardin, 2011).

Como ferramenta, em apoio às interpretações do texto do REFEAD/2007, coube-nos debruçar sobre os fundamentos da linguagem e da comunicação e trazer para a análise as teorias linguísticas, as quais revelaram o quão a relação semântica e retórica na produção do texto escrito mostra a presença do *ethos* como o “espírito motivador” que dá à proposta do documento um caráter de legalidade e de utilidade, ao cumprir com o que determinam as previsões legais para a matéria, ao passo que satisfaz os anseios de uma nova era.

Entre tais fundamentos, as contribuições das teorias da comunicação e da linguagem trazidas por Koch e Villaça (2003), Bechara (2005) e Garcia (2006) com suporte de Houaiss (2004), em comunhão com a análise de conteúdo de Bardin (2011), deram às interpretações do texto do REFEAD/2007 um sentido lógico e objetivo.

Além disso, fortaleceu a compreensão de que no arranjo das suas argumentações sobressaía tanto os interesses de se colocar em prática um referencial para a qualidade da educação, como a urgência que exigia o contexto da época.

No caso das entrevistas, para que se mantivesse a fidelidade na transcrição das falas dos sujeitos, buscou-se como recursos aliados às análises, a articulação com elementos extralinguísticos como a reprodução da pausa, da entonação, de gestos, de sons, até mesmo das expressões faciais; e as descrições do contexto que contemplava todo o evento, compreendido nele desde o primeiro contato até a realização da dinâmica, e a do perfil dos sujeitos desta pesquisa, através das informações geradas no questionário ou provenientes de outras bases como o acesso ao currículo lattes do CNPQ e das páginas oficiais das instituições que representam.

No que diz respeito à própria realização da dinâmica, por mais distante que pudesse vir a ser a relação entrevistado e pesquisador, a estratégia da interação foi elemento de destaque para que as informações se revelassem e o discurso fosse ou continuasse a ser naturalmente construído, ao passo em que a conversa se desenvolvia.

E, exatamente neste ponto, mereceu apelar para a “intuição objetiva” de Bardin (2011) e usá-las para que não se perdesse ou para que se conquistasse a confiança e a naturalidade dos entrevistados, se mantivesse o tom informal e da conversa e para trazer de volta a própria condução da conversa.

A maneira concreta com a qual se buscou interpretar o discurso do gestor, possibilitou-nos compreender não somente as influências das bases que fundamentam os critérios de qualidade expressos no documento REFEAD/2007, como também inferir como recebem, trabalham e transformam tais referenciais em um instrumento alinhado com a proposta de gerenciamento de cada um destes gestores na administração dos cursos de graduação a distância que oferecem.

### **4.3 A Análise dos Achados**

De acordo com as análises realizadas no *Referencial de Qualidade para a Educação Superior a Distância* versão 2007, o documento foi elaborado com base em três dimensões, respectivamente, a Contextual: socioeconômico e o político; a Legal: em cumprimento ao que determinavam Leis e Decretos; e a Conceitual: educação e tecnologia.

No que diz respeito à sua base contextual, os fatores que determinaram a elaboração do documento foram: o acesso da população às TIC, o crescimento na oferta de EaD e a atualização da versão dos REFEAD de 2003. O que de certa maneira, atendiam à demanda na busca por educação superior; à do mercado de trabalho; e, com a forte expansão da modalidade, à necessidade de controle na disseminação de cursos, nesta modalidade e nível de ensino.

Tais demandas, influenciadas pelo fenômeno da inserção das novas tecnologias da informação e comunicação mediadas pela internet na educação, remete-nos à (re)construção de conceitos que estabelecem novas relações econômicas e o impacto que exercem nas questões financeiras e culturais, com a possibilidade de acesso imediato e real aos novos modos de ser de outras sociedades; e, as relações socioeducacionais, através da própria convivência – intercâmbio – entre os sujeitos e institucionais impactados por este fenômeno.

Ainda fazendo parte deste contexto, outro fator decisivo para a elaboração do REFEAD/2007 foi que, em virtude do aumento da oferta e da procura por ensino superior, experimentava-se o processo de democratização e de universalização deste nível e modalidade de educação, criando a oportunidade de levar graduação e pós-graduação, suportadas pelas TIC com base na internet, aos mais remotos lugares do país.

Estas questões ficam evidenciadas, na “Apresentação” (BRASIL, 2007) do documento, ao ser colocada a “necessidade de ressignificações de alguns paradigmas”, no caso, aqueles que que dão importância, especialmente, à questão referente aos polos de apoio presencial.

Os debates a respeito da EaD, que acontecem no País, sobretudo, na última década, têm oportunizado reflexões importantes a respeito da necessidade de ressignificações de alguns paradigmas que norteiam nossas compreensões relativas à educação, escola, currículo, estudante, professor, avaliação, gestão escolar, dentre outros (BRASIL, 2007, p. 3).

Por outro lado, a perspectiva de democratizar e de universalizar este modelo de ensino-aprendizagem, trouxe à tona a necessidade de se controlar a qualidade e garantir a sustentabilidade deste fenômeno, ao menos enquanto durasse tal paradigma, em virtude da disseminação descomedida de cursos e Instituições de Ensino Superior – IES, tendo por objetivo a garantia da qualidade da educação que ofereciam à sociedade.

A proliferação de cursos em educação a distância, com base no aspecto legal, obrigara às políticas públicas a elaborarem um documento com amparo legal, o que justificou a elaboração dos REFEAD/2003, mais tarde atualizado através da sua versão 2007, cumprindo assim, o que determinavam a Constituição Federal de 1988, a LDBEN 9394/96, e os Decretos 5622/2005 e 5773/2006.

Apesar de sua característica de subordinação às matérias legais, o REFEAD/2007 assume o papel de alicerçar, também, os “atos do Poder Público”, conforme prevê o parágrafo único do artigo 7º do decreto 5622/05. Entretanto, não tem força legal e está defasado em mais de sete anos, sem ter acompanhado a evolução tecnológica, da qual se apropria a EaD.

Trata-se de documento que exerce influência em projetos de cursos de educação superior a distância, conforme coloca Roque (2012), que se aproxima mais de uma “relação de procedimentos a serem adotados na implementação de cursos de educação a distância” (2012, p. 83), inclusive pela ênfase que dá às questões de infraestrutura física, material e de recursos tecnológicos das IES, em detrimento ao pouco espaço que destina ao ensino e à aprendizagem, elementar para a formação do profissional, conforme destaca Biesta (2009), um processo que deve assumir o papel de qualificação, de socialização e de subjetivação, como resultado de instrução para a sociedade.

No que diz respeito à base conceitual, esta dimensão consiste em determinar os fundamentos teóricos que serviram de pilares na elaboração dos critérios de qualidade expressos no REFEAD/2007, na figura das teorias da EaD, as de qualidade advindas dos setores administrativo e econômico, e as de qualidade aplicada à educação.

A época da elaboração do REFEAD/2007 é marcada pela forte tendência de adesão ao movimento da globalização informacional, socioeconômica e cultural. Com impacto nas teorias da administração, que regem o mercado de produção e comercialização de bens e serviços, em todos os setores da sociedade, inclusive o da EaD.

Tais doutrinas têm por um dos seus elementos a padronização de produtos, ou produção de massa, através da aplicação de técnicas e do uso de padrões, como forma de garantir o controle da qualidade, tornando o mercado mais competitivo e sustentável mercadologicamente. O cumprimento de normas e conformidades na produção e na comercialização dos produtos servem de parâmetro para que, posteriormente, as organizações sejam acreditadas através de mecanismos de avaliação.

Esta informação, está tratada no Capítulo 2, ao que se refere aos aspectos e às influências da globalização nas relações socioeconômicas. Mas vale trazer, o que diz o *Tratado de Bolonha*, iniciado no final da década de 1990:

Numa perspectiva de política educativa, o chamado Processo de Bolonha iniciou-se informalmente em Maio 1998, com a declaração de Sorbonne, e arrancou oficialmente com a Declaração de Bolonha em Junho de 1999, a qual define um conjunto de etapas e de passos a dar pelos sistemas de ensino superior europeus no sentido de construir, até ao final da presente década, um espaço europeu de ensino superior globalmente harmonizado (PORTUGAL, 2011).

Conforme o que determina o REFEAD/2007, a instituição precisa ser avaliada, atestada, certificada e acreditada para que possa dar prosseguimento na implementação do projeto ou curso EaD: “Embora seja um documento que não tem força de lei, ele será um referencial norteador para subsidiar atos legais do poder público no que se referem aos processos específicos de regulação, supervisão e avaliação da modalidade citada” (BRASIL, 2007, p. 2). Cumprindo com as tendências de criar e manter uma educação globalizada, sob a ótica da qualidade, o que recai na tensão trazida por Castells (1999) entre a identidade socioeconômica e cultura de uma nação e a globalização.

Os princípios das técnicas de controle de qualidade aplicados ao mercado de bens e serviços seus propósitos visam manter seus produtos sob o rígido controle de produção, para que se tenham satisfeitas as necessidades do fabricante e do usuário.

Uma técnica que possibilita medir, comparar, ajustar e atestar a qualidade do que se produziu, com base em um padrão aplicável durante todo o processo de produção e de comercialização, e que resulte na satisfação do cliente, que foi trazida por Juran (1992, apud RAMOS, 2013), Crosby (1986, apud RAMOS, 2013), Deming (1993, apud RAMOS, 2013), Ishikawa (1993, apud RAMOS, 2013) e Falconi (1992, apud RAMOS, 2013).

Sob o ponto de vista do Controle de qualidade, tem-se o seguinte:

Qualidade é a conformidade das características de um determinado produto, seja ele bem ou serviço, gerado, padronizado e comercializado de acordo com as necessidades do mercado e das condições ideais para as quais foi produzido, comercializado e divulgado (JURAN, 1992 et al.; RAMOS, 2013).

Dos princípios básicos da Educação a Distância e do Controle de qualidade, observa-se um entrave provocado pela dissonância entre os elementos básicos de cada uma dessas teorias, pois, enquanto na educação a distância fala-se da independência – autonomia – no processo de ensino-aprendizagem, no mercado de produção tem-se em vista a padronização como um dos elementos usados para autenticar e garantir a qualidade dos produtos.

Por um lado, consideramos que educação diz respeito a um fenômeno social, que envolve a abstração e a subjetividade das ações.

Por outro, muito difundida, que a produção em massa, padronização, é uma das ações características dos conceitos de qualidade deste mercado.

Entre um lado e outro, está a educação que, indiferente do ambiente em que acontece, se virtual ou presencial, tem como recursos disponíveis as novas tecnologias suportadas pela Internet, e delas as ferramentas e as oportunidades de acesso à informação e a facilidade na comunicação.

Há de se considerar que o uso da tecnologia como suporte ao contexto educacional é um processo natural de evolução da técnica, como o que tem acontecido desde a primeira geração da EaD que acompanha as inovações tecnológicas, ou seja, a educação não existe em função das TIC, a educação usa as tecnologias em razão da própria evolução.

As tecnologias digitais de informação e comunicação disponíveis para o oferecimento de cursos online não criaram, por elas mesmas, uma nova educação. Longe disso. Qualquer tecnologia revolucionária pode ser subvertida e direcionada, reacionariamente, para a conformação. É perfeitamente possível mudar o suporte da cátedra para a Internet e transferir o púlpito para trás do teclado. Tecnologias não pensam, não elaboram estratégias pedagógicas, não implementam ou aprimoram metodologias. (KENSKI, 2006, p. 2)

Ao partimos da premissa de que qualidade abrange o todo e todos, o aspecto inclusão social na educação, no que diz respeito à acessibilidade, que tem sido massivamente discutido e implementado nos mais diversos âmbitos da sociedade, os critérios de qualidade são tratados, no documento *Referenciais de qualidade para a educação superior a distância*, de maneira tímida e abrangente, como, ao mencionar o item f “previsão do atendimento de pessoa com deficiência;” do Decreto 5622/06, da mesma forma como é tratada nas suas bases legais.

Em busca feita à Constituição Federal de 1988, à LDBEN 9394/96 e ao Plano Nacional de Educação, decênio 2014/2024, não encontramos incentivo à elaboração de critérios mais enfáticos para referenciais de qualidade que tratem da questão da acessibilidade. O que encontramos nestes documentos legais diz respeito à inclusão social, na perspectiva da “Educação Especial”, que aparece no item 3 do artigo 208 da CF/88: “O dever do Estado com a educação será efetivado mediante a garantia de: [...] III - atendimento educacional especializado aos portadores de deficiência, preferencialmente na rede regular de ensino”.

E, na LDBEN 9394/96:

Art. 4º O dever do Estado com educação escolar pública será efetivado mediante a garantia de:

I - educação básica obrigatória e gratuita dos 4 (quatro) aos 17 (dezesete) anos de idade, organizada da seguinte forma:

- a) pré-escola;
- b) ensino fundamental;
- c) ensino médio;

II - educação infantil gratuita às crianças de até 5 (cinco) anos de idade;

III - atendimento educacional especializado gratuito aos educandos com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação, transversal a todos os níveis, etapas e modalidades, preferencialmente na rede regular de ensino;

Art. 58. Entende-se por educação especial, para os efeitos desta Lei, a modalidade de educação escolar oferecida preferencialmente na rede regular de ensino, para educandos com deficiência, transtornos globais do desenvolvimento e altas habilidades ou superdotação. § 1º Haverá, quando necessário, serviços de apoio especializado, na escola regular, para atender às peculiaridades da clientela de educação especial.

§ 2º O atendimento educacional será feito em classes, escolas ou serviços especializados, sempre que, em função das condições específicas dos alunos, não for possível a sua integração nas classes comuns de ensino regular.

§ 3º A oferta de educação especial, dever constitucional do Estado, tem início na faixa etária de zero a seis anos, durante a educação infantil.

Quanto ao Plano Nacional de Educação - PNE - 2014/2024, a “Meta 12” traz a proposta de elevar o número de matrículas no ensino superior em 50%, mas não contempla, em suas estratégias, na universalização deste nível de ensino, o público com necessidade de acesso facilitado.

Por maneira tímida, entende-se que, apesar de contar com oito tópicos, somente há menção do aspecto “Inclusão Social”, no que trata da Infraestrutura de apoio para os polos presenciais, que prevê o seguinte sobre acessibilidade:

Para a instalação de pólos, dois outros requisitos necessitam de ser atendidos. O primeiro diz respeito às condições de acessibilidade e utilização dos equipamentos por pessoas com deficiências, ou seja, deve-se atentar para um projeto arquitetônico e pedagógico que garanta acesso, ingresso e permanência dessas pessoas, acompanhadas de ajudantes ou animais que eventualmente lhe servem de apoio, em todos os ambientes de uso coletivo (BRASIL, 2007, p. 28).

Dessas interpretações, entendeu-se que pensar em qualidade na vida do homem, indiferente do aspecto contemplado, requer um processo ou sistema amplo com visão de todo e que abarque um número máximo de dimensões para que não deixe qualquer grupo ou aspecto de lado, que deve ser expresso de maneira enfática.

Em se tratando de continente e a influência dele no conteúdo do texto do documento, prevê o Decreto 5622/05 em seu artigo 7º parágrafo único que: “[...] os atos do Poder Público, citados nos incisos I e II, deverão ser pautados pelos *Referenciais de Qualidade para a Educação a Distância*, definidos pelo Ministério da Educação, em colaboração com os sistemas de ensino”, neste caso o REFEAD/2003, atualizado na versão 2007.

Duas questões ficaram evidentes na análise do REFEAD/2007:

A primeira que, apesar de o REFEAD/2007 pautar os documentos legais, como no caso do decreto 5622/2005, e servir de referencial da qualidade como norteador das instituições de EaD, em relação às avaliações externas, fortalecem-se as constatações tiradas das interpretações do REFEAD/2007, quanto aos aspectos de atualização e revisão textual gramatical, estrutural e conceitual, especialmente no que se refere ao tópico “Concepções de Educação”, sob o olhar voltado às finalidades da educação e, ao papel das tecnologias no contexto educacional.

Mesmo mantido o propósito de nortear ações que regulem, supervisionem e avaliem a modalidade de ensino a distância, ainda hoje, os critérios expressos no documento são os mesmos usados desde a sua elaboração. E, nas buscas ao portal do MEC, através da SEED, não se encontrou publicação que fizesse referência à elaboração ou revisão de um texto legal, ou não, que atualizasse, aditasse ou substituísse o atual documento.

A segunda, que reacende a discussão da relação entre os REFEAD/2007 e os mecanismos que compõem o conjunto de formalidades de credenciar e renovar o credenciamento de instituições que oferecem EaD, de autorizar e renovar a autorização e de credenciamento e recredenciamento de cursos ou programas nesta modalidade.

Este ponto de reflexão já foi colocado por Dias Sobrinho (2008, p. 819):

A qualidade é, então, conformidade a padrões previamente estabelecidos por especialistas e pelos membros de órgãos que definem os critérios e padrões através dos quais são controlados os setores acadêmicos e efetuadas as medidas. Como tendência geral, se observa que, quando a avaliação e o conceito de qualidade estão determinados pelos especialistas externos e as autoridades governamentais, em geral, se limitam a controlar, medir, certificar e regular, em detrimento dos processos participativos e formativos de reflexão e debates da comunidade acadêmica e científica, com prejuízo, portanto, ao exercício da autonomia universitária.

O que abriria a possibilidade de uma discussão sobre a vinculação entre esses documentos, de maneira a provocar resultados mais contextualizados e com foco no egresso, conforme a sugestão de um dos gestores entrevistados.

Com isso, não se pretende fazer uma crítica ao caráter do texto ou questionar a validade no todo do que sugere, mas compreender o que levaria um documento com esta expressividade, segundo expõe a própria base legal, a exibir inadequações como a desatualização e a falta de revisão textual.

Tem-se então, o porquê da elaboração dos critérios de qualidade: atender ao fenômeno da expansão da oferta de educação a distância; e o para quê: pautar as previsões legais para a qualidade na EaD. Talvez no ponto que ainda pare obscuro, resida em desvendar a quem servem e a que interesses atendem.

Como a complexidade do tema não deixou alternativa senão um percurso mais longo e minucioso para se chegar a um olhar além dos critérios expressos no REFEAD/2007, destaca-se, com isso, conhecer o perfil e ouvir a palavra do gestor para compreender de que maneira definem qualidade na sua gestão e como colocam em prática o que sugerem o documento.

De acordo com as respostas dos questionários, alinhadas à própria palavra do gestor em relação à sua trajetória, GT1 se enquadra nas características de uma gestão empreendedora e tecnológica, voltado o olhar para o que oferece o mercado de consumo em massa. Ajusta os critérios expressos no REFEAD/2007 de acordo com os propósitos da instituição de manter sua fatia de mercado. E vê neles um forte aliado na concorrência, colocando-os em prática, através de investimento financeiro.

Nas suas palavras, sua trajetória se deu de maneira “Muito original”.

No caso de GT2, seu perfil revela uma gestão educacional tecnológica, com o olhar para o mercado da empregabilidade e para a qualidade de vida do egresso. Nas palavras deste gestor sua trajetória aconteceu de maneira natural, “Tudo a ver”, o que mostra a familiaridade e a correlação natural da sua formação com o cargo que ocupa.

Coloca em prática seus conceitos de qualidade, seguindo o que está no escopo do PPP da instituição. Para ele, os critérios expressos no REFEAD/2007 estão desatualizados em comparação com os instrumentos de avaliação do MEC e traz uma reflexão sobre a necessidade de o documento ter um olhar “para além de uma casa instrumental”.

Quanto à GT3, seu perfil revela um gestor pesquisador, com base na prática acadêmica direcionada a uma gestão mais compartilhada/politizada, conforme sua experiência mais direcionada à pesquisa. Na sua fala, a trajetória até a EaD aconteceu de maneira “Absolutamente casual”.

Entende os critérios expressos no REFEAD/2007, como aliados à gestão em virtude da familiaridade com o documento. Coloca em prática seus conceitos de qualidade, tendo por base o olhar do aluno quanto ao modelo de curso que é oferecido.

No que diz respeito às falas dos gestores, para GT1, sua gestão baseia-se em um modelo mais direcionado para as práticas mercadológicas, e as bases que formam os critérios de qualidade expressos no REFEAD/2007 estão ajustadas aos propósitos da administração da instituição que representa, especialmente, a dimensão “Institucional” que exhibe um caráter mais enfático em cumprir com o que determinam os critérios expressos no documento.

No caso de GT2, apenas este gestor importou-se em trazer à entrevista as dificuldades de gerenciar a EaD, sob a perspectiva do que determinam os REFEAD/2007, através de critérios que têm por base o aspecto da padronização. Considerando-se a mensuração da qualidade dos cursos a partir de uma avaliação instrumental.

Para GT3, o REFEAD/2007 está alinhado com o gerenciamento dos cursos que a instituição oferece, visto a familiaridade com o documento e a facilidade em se cumprir com o que determina.

Quanto aos desafios para a gestão, GT1 relaciona-os à falta de infraestrutura tecnológica do país, que atinge, inclusive a educação a distância; GT2 coloca como mais desafiador na sua gestão, criar estratégias que desenvolvam as funções cognitivas no aluno; e para GT3, o processo educacional com vistas à diminuição do problema da evasão, se trata de um desafio da sua gestão.

Como aposta para a gestão, GT1 vê no investimento financeiro em recursos tecnológicos uma saída para a arte de administrar; GT2 aposta em ações que fortaleçam o trabalho junto aos alunos com vistas ao desenvolvimento cognitivo, uma prática que entende como garantia de empregabilidade; já GT3 aposta em uma gestão que incentive o compartilhamento das boas ideias e práticas entre docentes e coordenadores dos seus cursos de EaD.

Para as perguntas que levaram a identificar o que mais tem influenciado na tomada de decisão da gestão, infere-se que cada gestor busca a excelência partindo dos interesses da instituição. GT1 revela que a influência se dá pela conquista de *Market Share*; GT2 para a relação entre a cognição desenvolvida no aluno e a questão da empregabilidade; e GT3, o que mais tem influenciado na tomada de decisão da sua gestão é o reconhecimento do curso na perspectiva do aluno.

GT1 e GT3 olham as avaliações em larga escala de maneira muito positiva e adequada para a EaD, já GT2 entende a sua importância para a qualidade no contexto educacional, porém considera que seu caráter instrumental seja inadequado ao não considerar o contexto educacional como um todo, especialmente sob a perspectiva do egresso.

Quanto aos princípios que regem a gestão de EaD, GT1 toma por base a concorrência, desde que leal; para GT2, dizem respeito à satisfação do aluno e a influência da sua formação para o desenvolvimento do país; e GT3 segue o princípio do compartilhamento das boas práticas e ideias.

Permeando as falas dos gestores, chamou a atenção que na interpretação dos dados coletados, tanto na entrevista como nos questionários, percebeu-se o interesse com a questão da humanização na educação, indiferente, se há distinção ou não entre as modalidades.

Mesmo que de maneira implícita, é unânime a preocupação com os rumos que têm tomado o comportamento da sociedade, frente aos desafios trazidos pelas novas tecnologias.

De acordo com os interesses institucionais, buscam, em suas práticas de gestão, alternativas de minimizar os impactos causados por este fenômeno, como o fortalecimento das relações educacionais mais humanizadas, através de “atividades complementares”, como prega GT1, com o “desenvolvimento de capacidades cognitivas” com efeito na vida do aluno, na fala de GT2, ou mesmo conforme coloca GT3, através da “qualidade do projeto político pedagógico e do profissional que atua no curso”.

No Quadro 04 (Apêndice H) estão dispostas as unidades de registros retiradas das entrevistas e que serviram de base para estas inferências e para responder as questões de estudo.

## CAPÍTULO 5 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

É no problema da educação que assenta o grande segredo do aperfeiçoamento da humanidade.

*Immanuel Kant*

A preocupação com o tema qualidade no contexto educacional faz parte de inúmeros estudos e ultimamente tem circulado com mais ênfase nos meios de comunicação social ou de massa, um fenômeno trazido não somente pela importância que carrega a discussão, mas também pela facilidade com a qual se tem tido acesso às informações veiculadas em tais mídias, organizadas em um complexo sistema de comunicação.

Em tese, tais preocupações habitam discussões de especialistas e de acadêmicos que se unem na perspectiva de elaborar propostas que implementem políticas públicas, ações e práticas de melhoria para o processo ensino-aprendizagem. Tais alegações se amparam na busca desses atores sociais em solucionar a problemática Qualidade e Educação, em todos os seus níveis e modalidades.

Na maior parte, os debates partem de grupos formados por representantes do Estado nas políticas públicas, da sociedade civil e entidades de classes, de organismos multilaterais e de pesquisadores comprometidos com a educação e engajados na garantia, na melhoria e na manutenção da sua qualidade.

Conforme traz Oliveira e Araújo (2006, p. 8), trata-se de uma preocupação que não diz respeito, exclusivamente, de países em desenvolvimento, mas que consta das pautas de debate da maioria das nações, partilhadas por organismos multilaterais internacionais, como a OCDE e a UNESCO.

Em grande parte, entendemos que o que tem dado corpo a estas discussões origina-se não somente no processo de expansão da educação, mas também das informações que trafegam pelos canais de comunicação, incluindo neles a Web, principalmente as redes sociais, que contemplam os resultados das avaliações às quais se submetem instituições, cursos e alunos.

A partir desses resultados, tem-se a divulgação do ranqueamento com os índices educacionais, os “melhores/piiores”, que leva em conta se as instituições “cumpriram/não cumpriram”, “atenderam/não atenderam” ou mesmo “atingiram/não atingiram” critérios, normas ou padrões previamente estabelecidos, que fazem parte dos mecanismos de controle e de garantia da qualidade.

As falas e as discussões não se esgotam, as conjecturas e as opiniões de leigos e de especialistas se confundem em uma babel de especulações, à medida em que a educação é colocada na condição de “estar” produto.

O que faz crescer a dúvida se há nisso a lógica da banalização com que se discute uma questão de tamanha grandiosidade para a sociedade, ou da efemeridade com a qual se tem propagado e digerido qualidade e educação, neste veloz fluxo de informações, ou mesmo pela concorrência entre ambas, potencializadas pelo contexto ideal de globalização da informação e da comunicação, uma vez denunciada por Bauman: “a cultura do efêmero”.

A proposta deste trabalho circunscreveu-se na leitura e na interpretação do REFEAD/2007 para se chegar às bases de formação dos seus critérios de qualidade, das quais concluímos se tratar de uma constituição tríplice, que se dá entre os aspectos legal, contextual e conceitual, considerando neles os efeitos do fenômeno da globalização informacional.

As análises dos dados coletados trouxeram à baila a palavra dos representantes de três instituições que oferecem graduação superior a distância e com características distintas, quanto à gestão dos seus cursos, sob a perspectiva dos documentos, do cenário e da qualidade. Na seleção dos sujeitos, foi considerado que cada instituição se encaixasse em categorias administrativas distintas: uma Privada, uma Privada Confessional e a outra Pública.

Pelo desígnio de entendermos como as instituições colocam em prática o que sugere o documento, primeiro foi necessário conhecermos o que seus representantes definem por qualidade no contexto educacional e como encaram a questão da globalização informacional. Em seguida, entendermos as suas expectativas quanto ao REFEAD/2007.

As reflexões deste estudo se concretizaram com a união da objetividade documental, com a teorização dos critérios; à subjetividade da palavra do gestor, através do empirismo que desenvolvem nas ações dos seus cursos; ao trazermos o lado humano da prática da qualidade no contexto educacional. O que, de certa maneira, abriu espaço para que, os próximos estudos reflitam a possibilidade de a complexidade do tema não estar apenas em se determinar ou se definir o que seria qualidade para, ou da ou na educação, mas também nas questões da formação humana, sob a ótica dos interesses individuais que envolvem o tema, e o quanto influenciam na interpretação e nas práticas de qualquer conceito, definição ou determinação.

Quanto às bases em que se fundamentam os critérios, os resultados mostraram que há interferência significativa advinda dos setores econômico e administrativo, nos processos educacionais.

O que encontramos revelou que o contexto de uma era informacional, trazida pelas novas tecnologias da informação e comunicação, tem reconfigurado os meios usados no processo ensino-aprendizagem, mas não revelam uma pretensão de se criar uma modalidade de educação, mas de oferecer recursos mais sofisticados em comparação a outras épocas, conforme traz Lemgruber (2009) a respeito de se referir à EaD na condição de modalidade.

No que diz respeito ao mercado de produção em massa de bens e de consumo, trata-se de um reflexo da evolução do modelo de capitalismo igualmente influenciado pela era da globalização informacional, sociocultural e econômica potencializada pelas novas tecnologias da informação e comunicação, o que Castells (1999) tem afirmado em seus estudos.

E quanto às políticas públicas, entendemos que elas respondem aos anseios por controlar “a oferta indiscriminada e sem garantias das condições básicas para o desenvolvimento de cursos com qualidade” (BRASIL, 2007, p. 2), através dos mecanismos de avaliação nas dimensões institucional (infraestrutura e curso) e do processo ensino-aprendizagem na figura do aluno; e, por criar e adaptar teorias educacionais às necessidades da época, que sirvam de parâmetros para as ações expressas nos Projetos Político-Pedagógico.

O que se tem é que o entrave provocado pela relação antagônica entre a autonomia que se prega nas teorias da EaD e a padronização como estratégia de garantia da produção em massa, se reflete à medida que o REFEAD/2007 contemplam, na maior parte dos tópicos, as questões consideradas mensuráveis, as que podem ser medidas através de uma avaliação mais instrumental, como a infraestrutura predial, e os recursos materiais e tecnológicos, no que diz respeito a ter/não ter.

Em relação à dinâmica que foi trabalhada nesta pesquisa, dois pontos merecem destaque nestas considerações, o primeiro quanto às análises documental, pois à medida que o problema se direcionava para além das bases de formação dos critérios, revelava-se haver algo mais que reconhecê-las, a exemplo de descortinar a dúvida que impregnava a necessidade de um olhar atento aos interesses que atendiam.

Segundo que, através dos diferentes olhares encontrados nas palavras dos gestores, foram se revelando, ponto a ponto, que em suas bases se fincava a individualista defesa de interesses institucionais e expressava-se o quanto se tem fatiado a sociedade e se promovido a continuidade da reprodução econômica e sociocultural, por mais globalizado que o contexto se desenhe, preservando a polarização entre os “eixos norte e sul” e aumentando a distância entre as duas faixas da pirâmide de classes. Não há aqui uma crítica, mas uma constatação revelada nesta a pesquisa.

De acordo com as interpretações e análises, cada gestor desenhou o perfil da instituição que representa, através das suas concepções de educação, de qualidade, de alunos, e como leem a proposta do REFEAD/2007. Cada qual trazendo sua defesa de interesse no mercado da educação, ao mostrar um discurso com tendências que pendiam mais para o lado investidor, ou mais para o politizado, ou mesmo para o elitizado.

Quanto ao objetivo da pesquisa, as análises feitas nos *Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância* concluíram que as bases que formam seus critérios têm por fundamentação a Contextual, a Legal, a Conceitual as quais justificaram a elaboração do documento. E que os critérios de qualidade advindos do mercado de produção de bens e serviços, sob a ótica do Controle de Qualidade, tiveram, possivelmente, papel relevante na concepção do REFEAD/2007, de maneira lógica com o contexto de influências de organismos multilaterais internacionais, justificada pela necessidade de se manter o controle e a garantia da qualidade na educação. Tais inferências resultaram da interpretação dos critérios que se referem à dimensão Institucional, na maioria de seus tópicos que exibem uma característica quantitativa, em detrimento da “Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem” de caráter mais qualitativo, o que dificultaria a instrumentalização das avaliações, geralmente, um processo mais ágil.

No que diz respeito às questões de estudo, chegamos às seguintes respostas:

- **No que tange à primeira questão de estudo:**

“Quais são os critérios de qualidade característicos da produção de bens de consumo e que finalidades possuem?”

De acordo com a NBR ISO 9000:2005, os critérios de qualidade são orientações determinadas pela própria organização, usadas no seu sistema de gestão de qualidade, guiadas por um “conjunto de normas criadas por meio de consenso internacional”.

Tais normas são responsáveis por fundamentar e especificar requisitos, e pelo fornecimento de diretrizes quanto a um sistema de gestão de qualidade eficaz e eficiente para as organizações. Neste conjunto de normas, tem-se: as NBRs – ISO 9000:2005, a 9001, a 9004 e a 19011, que não estabelecem metas, mas têm por finalidade sugerir procedimentos para a certificação das empresas, através do cumprimento de critérios e normas de qualidade, e garantir que promovam um processo continuado das melhorias na sua administração e produção, favorecendo a empresa quanto à competitividade de mercado – nacional e internacional.

- **No que tange à segunda questão de estudo:**

“Quais são os critérios de qualidade expressos nos *Referenciais de Qualidade para a Educação Superior* e nos Projetos Político-Pedagógicos das Instituições de Educação Superior a Distância e a que finalidade se atrelam?”

Os critérios de qualidade expressos nos *Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância* fazem parte de um conjunto de sugestões de caráter norteador das ações de implementação e manutenção de projetos de educação superior a distância, distribuídos por oito tópicos:

- (i) Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem;
- (ii) Sistemas de Comunicação;
- (iii) Material didático;
- (iv) Avaliação;
- (v) Equipe multidisciplinar;
- (vi) Infraestrutura de apoio;
- (vii) Gestão Acadêmico-Administrativa;
- (viii) Sustentabilidade financeira.

Tais critérios estão atrelados a duas finalidades, uma de entrada e outra de saída. A primeira, diz respeito à base legal, através do que determinam a Constituição Federal/1988; a LDBEN 9394/96, os Decretos 5622/05 e 5773/06 e as Portarias 01 e 02/2007.

E, a segunda, de saída, vincula os critérios aos processos de avaliação institucional externa, assumindo o papel de “referencial norteador para subsidiar atos legais do poder público no que se referem aos processos específicos de regulação, supervisão e avaliação da modalidade citada” (BRASIL, 2007, p. 2).

Por se tratar de uma abordagem sistêmica, Os *Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância*, “devem estar integralmente expressos nos Projetos Políticos-Pedagógicos dos cursos EaD”.

- **No que tange à terceira questão de estudo**

“Qual o significado de qualidade na Educação a Distância para gestores desses cursos e como eles colocam esses critérios em prática?”

Para **GT1**, qualidade na oferta de EaD está vinculada à infraestrutura do sistema de comunicação. Não apresenta uma definição específica e a considera “uma equação difícil de você resolver que é a qualidade com quantidade”, mas relaciona seu significado como métrica para ranquear as instituições e classificar procedimentos metodológicos. Atribui os desafios da EaD ao sistema de comunicação que é oferecido, considerando-o de qualidade inferior a de outros países do mundo, aumentando a diferença entre os “grandes centros” e as periferias do país. Coloca os critérios de qualidade em prática, através de investimentos financeiros, em busca de melhorias da infraestrutura material, física e tecnológica da instituição.

Para **GT2**, Qualidade na EaD é indiferente à modalidade e tem como base o escopo definido no Projeto Político do Curso, com foco no egresso e no desenvolvimento das suas habilidades cognitivas, demonstra que, a qualidade não está no critério de entrada, mas sim no de saída e traça um paralelo entre a qualidade da formação e as avaliações em larga escala, especialmente, o ENADE. Coloca os critérios em prática cumprindo o que está no escopo do Projeto Político Pedagógico da Instituição.

Para **GT3**, qualidade na EaD é indiferente à modalidade e está diretamente ligada à formação humana e às expectativas, reveladas no olhar do aluno, quanto ao curso. Coloca os critérios em prática através das avaliações institucionais, que são realizadas anualmente. Valoriza na sua gestão a prática compartilhada de ideias.

- **No que tange à quarta questão de estudo:**

“Em que medida os critérios expressos nos *Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância* e as práticas da gestão dos cursos reproduzem conceitos de qualidade que marcam o mercado de bens de consumo?”

Para os *Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância*, a reprodução dos conceitos de qualidade que marcam o mercado de bens e consumo, descritas na resposta à primeira questão de estudo, fica explícita ao se criar normas e procedimentos para serem colocados em prática com vistas às certificações de qualidade das instituições.

As quais, através dos resultados das avaliações, têm por objetivo o credenciamento, recredenciamento, autorização e renovação de autorização de funcionamento de instituições e os cursos que oferecem.

E, ao trazer a questão da padronização, conforme expresso no próprio REFEAD/2007: “Outro fator importante para o delineamento desses referenciais é o debate a respeito da conformação e consolidação de diferentes modelos de oferta de cursos a distância em curso em nosso País” (BRASIL 2007, p. 3).

De que maneira isso se revela: Dos oito tópicos elencados no documento, apenas um é voltado, exclusivamente, para a “Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem”, os demais se referem às questões instrumentais quanto ao “Sistema de comunicação”, “Materiais Didáticos”, “Gestão Acadêmico-Administrativa”, “Sustentabilidade financeira; o que justifica-se pelo caráter prático com o qual tem sido usado nos modelos de avaliações instrumentais, voltados para a mensuração dos critérios.

As questões que interferem diretamente no processo ensino-aprendizagem, a exemplo disso, a relação da qualidade com a situação do egresso, não estão contempladas no documento, em quaisquer um de seus tópicos.

O que, de certa maneira, deixa claro uma maior preocupação das questões de qualidade do material humano e didático, dos recursos tecnológicos, e de infraestrutura da instituição em detrimento do resultado da aplicação desses materiais e recursos na qualidade, possibilitando respostas no modelo “binário textual”, como nos referimos à característica daquelas que foram analisadas no quadro Perfil dos Gestores (Apêndice A), de “tem/não tem”, de acordo com entrevista de GT2.

No que diz respeito de colocar em prática os conceitos de qualidade do mercado de bens e consumo, conforme já expresso na resposta à terceira questão, há uma adaptação desses critérios de acordo com a visão, missão e valores da instituição e as oportunidades de mercado.

As marcas da padronização, características do mercado de produção em massa de bens e consumo, estão presentes nos critérios usados nos *Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância* do MEC e nas falas dos gestores dos cursos de graduação a distância, que se manifestam de maneira distinta.

Enquanto que, para um destes atores, a padronização no contexto educacional é indiferente, para o outro é motivo de preocupação, sob dois aspectos, o primeiro que, apesar das mudanças ocorridas no cenário da educação, especialmente as trazidas pelas TIC, ainda se tem ocorrido o fenômeno da “reembalagem”, pauta de discussão mundial entre as universidades, a respeito da “maneira na qual elas estão ensinando”; e o segundo, sob a ótica da avaliação instrumental, a qual é considerada um modelo engessado mais preocupado em padronizar. No caso do terceiro gestor o assunto não foi mencionado durante a entrevista.

Em relação à autonomia, um dos gestores a coloca, em relação ao controle de tempo e de espaço de sala de aula, como a liberdade do aluno de EaD em contraponto com a obrigatoriedade do aluno presencial. Em outra gestão, a autonomia é tratada do ponto de vista da liberdade do professor para “propor estratégias”. No entanto, este aspecto é visto por outro gestor, como fator do desenvolvimento cognitivo do aluno e à liberdade frente aos processos padronizados.

Para os gestores, a tecnologia é um meio usado na educação. No entanto, um considera a relação de superioridade da modalidade a distância sobre a presencial, deixando claro a distinção entre as duas. O outro é enfático ao colocar que na sua gestão não há diferença entre as modalidades. E entre as duas posições, há aquele que considera interessante não haver separação entre as modalidades, mas reconhece como “bem diferente” a maneira como se desenvolve a EaD em relação à presencial.

Quanto ao REFEAD/2007, as TIC são colocadas como um diferencial entre as modalidades presencial e a distância, exercendo um papel fundamental no processo ensino-aprendizagem, o que de certa maneira engrossa as discussões acerca da validade da condição de modalidade a qual é colocada a EaD.

Não haveria espaço para listar as diferenças e semelhanças em relação à palavra do gestor quanto ao tema qualidade, o que deixa claro, que fica das interpretações decorrentes desta pesquisa, é que o propósito da qualidade da e na educação, conforme os critérios expressos no REFEAD/2007 e nas falas dos gestores, vai muito além das bases em que se fundamentam as ações e atingem o plano dos interesses individuais de grupos isolados. Abrindo espaço para as questões da formação humana em relação aos sujeitos dessas ações.

## REFERÊNCIAS

ABNT- Associação Brasileira de Normas Técnicas. *NBR ISO 9000/2000 - Sistema de Gestão da Qualidade: Fundamentos e Vocabulário*. Rio de Janeiro, ABNT, 2006.

ALVES-MAZZOTTI, A. J.; GEWANDSZNAJDER, F. *O método nas ciências naturais e sociais: pesquisa quantitativa e qualitativa*. 5ª Ed. São Paulo: Pioneira, 1999.

\_\_\_\_\_. *O Planejamento de Pesquisas Qualitativas em Educação*. *Caderno de Pesquisa*. São Paulo. (77): 53-61 maio 1991.

BARBOZA, Sergio de Goes. *Responsabilidade Social: Ética ou Estética um desafio para a Educação Escolar no Brasil*. 2012. 148 p. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Estadual de Londrina. Disponível em:

[http://www.uel.br/pos/mestrededu/images/stories/downloads/dissertacoes/2012/2012\\_-\\_BAROZASergioGoes.pdf](http://www.uel.br/pos/mestrededu/images/stories/downloads/dissertacoes/2012/2012_-_BAROZASergioGoes.pdf). Acesso em 09 de ago. 2013.

BARDIN, Laurence. *A Análise do conteúdo*. São Paulo: Edições 70, 2ª reimpressão da 2ª edição, 2011.

BAUMAN, Zigmunt. *O Mal-estar da Pós-Modernidade*; tradução: Mauro Gama e Maria Martinelli Gama; revisão técnica: Luis Carlos Fridman. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998.

\_\_\_\_\_. *Sobre Educação e Juventude: conversas com Ricardo Mazzeo*; tradução: Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2013.

BECHARA, Evanildo. *Moderna Gramática Portuguesa*. Rio de Janeiro: Lucerna, 37ª edição revista e ampliada, 2005.

BERTOLIN, Julio C.G. *Qualidade em Educação Superior: da diversidade de concepções a inexorável subjetividade conceitual*. Avaliação, Campinas; Sorocaba, SP, v. 14, n. 1, p. 127-149, mar. 2009.

BELLONI, Maria Luiza. *Ensaio sobre a Educação a Distância no Brasil*. *Revista Educação & Sociedade*, ano XXII, nº 78, ano 2002.

BIESTA, Gert. *Boa educação na era da mensuração*; tradução: Teresa Dias Carneiro. *Caderno de Pesquisa*. Dez 2012, vol. 42, no. 147, p. 808-825, set/dez 2012.

BOHADANA, Estrella D'Alva Benaion. *Ética e Educação: a travessia da humanidade? In: Aprender – Caderno de Filosofia e Psicologia da Educação*. Vitória da Conquista. Edições UESB. Ano I, nº 1, 2003.

\_\_\_\_\_; Resenha: René Armand Dreifuss: Transformações: Matrizes do Século XXI. *Revista e-premissas: Revista de Estudos Estratégicos*, nº 01, jun/dez 2006.

\_\_\_\_\_; VALLE, Lílian. *O quem da educação a distância*. *Revista Brasileira de Educação*, v. 14, nº 42, set/dez 2009. p. 551 – 602.

\_\_\_\_\_; DREIFUSS, René Armand. *A Constituição do conhecimento na Era da Informação*. Reggen's Publication, 2003.

[www.reggen.org.br/midia/documentos/aconstituicaodoconhecimentonaeraadainfo.pdf](http://www.reggen.org.br/midia/documentos/aconstituicaodoconhecimentonaeraadainfo.pdf). Acesso: 06 de mar. 2015.

BRASIL. Constituição (1988) Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília: Senado Federal 1988. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em 10 abr. 2013.

\_\_\_\_\_. LDB – Lei de Diretrizes e Bases nº 9394/96 de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Brasília: MEC, 1996. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm)> . Acesso em 10 de abr. 2013

\_\_\_\_\_. Secretaria de Educação a Distância – SEED. *Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância*. Disponível em:

<<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/referenciaisead.pdf>> Acesso em 10 de abr. 2013.

BRUST HACKMAYER, M.; BOHADANA, E. (2014). *Professor ou tutor: uma linha tênue na docência em EaD*. RIED. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, volumen 17, nº 2, pp. 223-240.

CASTELLS, Manuel. *A Sociedade em Rede: A Era da informação: economia, sociedade e cultura*; tradução: Roneide Venâncio Majer. Vol. 1. 6ª Ed. São Paulo: Editora Paz e Terra S.A., 1999.

\_\_\_\_\_. *O Poder da Identidade: A Era da informação: economia, sociedade e cultura*; tradução: Klauss Brandini Gerhardt. Vol. 2. São Paulo: Editora Paz e Terra S.A., 1999.

\_\_\_\_\_. *Fim de Milênio: A Era da informação: economia, sociedade e cultura*; tradução: Klauss Brandini Gerhardt e Roneide Venâncio Majer. Vol. 3. São Paulo: Editora Paz e Terra S.A., 1999.

COSTA, Antonio R. Faustino; AQUINO, Miriam de Albuquerque. *Industrialização do Ensino e Política de Educação a Distância*. *Revista Ciência em Movimento*. Ano XIII, nº 26, 2011/12. Disponível em:

[http://www.metodistadosul.edu.br/ciencia\\_movimento/default.php?data=2011-08-12](http://www.metodistadosul.edu.br/ciencia_movimento/default.php?data=2011-08-12)

Acesso em 02 de jun.2014

\_\_\_\_\_. *Qualidade em Educação*. *Revista Avaliação*, Campinas; Sorocaba, SP, v. 12, n. 3, p. 505-513, set. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/aval/v12n3/a07v12n3>. Acesso em 15 de jun. 2014

DREIFUSS, René Armand. *A época das perplexidades*. Mundialização, Globalização e Planetarização: novos desafios. 2a Ed. Petrópolis: Vozes, 1997.

FERNANDES, Valdir Algarte. *O Movimento da Qualidade no Brasil*. Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior - INMETRO

FREIRE, Paulo. *Educação como prática da liberdade*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1977. Disponível:<http://www.gestoescolar.diaadia.pr.gov.br/arquivos/File/otp/livros/educacaopraticoliberalidade.pdf>. Acesso em 19 de nov. 2013.

\_\_\_\_\_. *Pedagogia da Autonomia: saberes necessários à prática educativa*. 39ª ed. São Paulo: Paz e Terra, 1996. (Coleção Leitura).

\_\_\_\_\_. *Educação como prática da liberdade*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2011. 14ª ed. Versão atualizada.

GARCIA, Othon Moacir. *A Comunicação em Prosa Moderna*. 26ª Ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

GUSMÃO, J.B. *Qualidade da Educação no Brasil: consenso e diversidade de significados*. 2010. 180f. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Educação, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010.

\_\_\_\_\_. *Significados da noção de qualidade da educação na arena educacional brasileira*. *Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos*, Brasília, v. 94, n. 236, p. 100-124, jan/abr. 2013.

KENSKI, Vani M.; OLIVEIRA, Gerson P. de; CLEMENTINO, Adriana. Avaliação em movimento: estratégias formativas em cursos online. In: SILVA, Marco; SANTOS, Edméa (Orgs.). *Avaliação da aprendizagem em educação online*. São Paulo: Loyola, 2006. p. 79-108.

KOCH, Ingedore Villaça; TRAVAGLIA, Luiz Carlos. *A Coerência Textual*. 17ª ed. São Paulo, Contexto, 2009.

LEMGRUBER, Márcio Silveira. *Educação a Distância: para além dos caixas eletrônicos*. Disponível:[http://portal.mec.gov.br/arquivos/conferencia/documentos/marcio\\_lemgruber.pdf](http://portal.mec.gov.br/arquivos/conferencia/documentos/marcio_lemgruber.pdf). Acesso em 24 mai. 2013.

\_\_\_\_\_. *Educação a Distância: expansão, regulamentação e mediação docente*. Disponível: <http://www.ufjf.br/revistaedufoco/files/2010/09/Artigo-07-14.1.pdf>. Acesso em 13 set. 2014.

MILL, D.R.S. *Estudos sobre processo de trabalho em educação à distância mediada por tecnologia da informação e da comunicação*. 2002. Dissertação (Mestrado em Educação) – Faculdade de Educação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2002.

MONTEIRO, Silvana Drumond. *O Ciberespaço: o termo, a definição e o conceito*. DataGamaZero – *Revista de Ciência da Informação* – v. 8 n.3 jun/07. Disponível em: [http://www.dgz.org.br/jun07/Art\\_03.htm](http://www.dgz.org.br/jun07/Art_03.htm) Acesso em 24 mai. 2013.

MOORE, Michael; KEARSLEY, Greg. *Educação a Distância: uma visão integrada*; tradução Roberto Galman. São Paulo: Thompson Learning, 2007.

MORAES, Reginaldo C.. *Educação a Distância e Ensino Superior: introdução didática a um tema polêmico*. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2010.

MORÉ, Rafael P.O.; COSTA, Alexandre M.; BIANCHI, Isaias. *Avaliação e Qualidade para a Educação Superior a Distância: Desafios para o SINAES*. ESUD 2013 – X Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância Belém/PA. 11 – 13 de junho de 2013, Unirede.

MUGNOL, Marcio. *A Educação a Distância no Brasil: conceitos e fundamentos*. *Revista Diálogo Educacional*, Curitiba, v. 9, n. 27, p. 335-349, maio/ago. 2009.

NETTO, Carla; GIRAFFA, Lucia; FARIA, Elane. *Graduações a Distância e o Desafio da Qualidade*. Disponível em: <http://ebooks.pucrs.br/edipucrs/Ebooks/Pdf/978-85-397-0013-4.pdf>. Acesso em 11 de ago. 2013.

OLIVEIRA, R., ARAÚJO, G. *Qualidade do Ensino: Uma nova dimensão da luta pelo direito à educação*. *Revista Brasileira de Educação*, 28, pp. 5-23.

PORTUGAL. Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior. Direcção Geral de Ensino Superior.  
<http://www.dges.mctes.pt/DGES/pt/Estudantes/Processo+de+Bolonha/Processo+de+Bolonha/>  
Acesso em 06 de mar. 2015.

PRETTI, Oreste. *Produção de Material Didático Impresso: orientações técnicas e pedagógicas*. Cuiabá: UAB/UFMT, 2010.

RAMOS, Rogério. *Definições de Qualidade*. Disponível em <http://www.infoescola.com/administracao/definicoes-de-qualidade/>. Acesso em 11 de maio de 2013.

RAMOS, Rita de Cássia Soares; SALVI, Rosana Figueiredo. *Análise do Conteúdo e Análise do Discurso em Educação Matemática – Um olhar sobre a produção de periódicos Qualis A1 e A2*. IV Seminário Internacional de Pesquisa em Educação Matemática. Brasília – DF, 25 a 29 de out. de 2009.

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, 2008. Tese doutorado. Orientador: Prof. Dr. Francisco Cock Fontanella.

RIBEIRO, Cristina Zanettini. *Perspectivas da Educação Superior e a Qualidade*. 2010. 150f. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Educação, Faculdade de Educação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010.

ROQUE, Gianna Oliveira Bogossian. *Uma proposta de avaliação da qualidade da educação superior a distância*. Tese (doutorado) UFRJ/COPPE, Programa de Engenharia de Produção. Orientador(es): Prof.Dr. Marcus Vinícius de Araújo Fonseca; Prof<sup>a</sup>Dr<sup>a</sup> Gilda Helena Bernardino de Campos. XV, 254 páginas. Rio de Janeiro, 2012

SAVIANI, D. *A Nova Lei da Educação (LDB): Trajetórias e Limites*. Campinas: Editora Autores Associados, 2001.

SILVA, Vandré Gomes. *Por um sentido público da qualidade da educação*. 120f. 2008. Tese (Doutorado) – Faculdade de educação, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/48/48134/tde-29012009-164507/pt-br.php>. Acesso em 09 de ago. 2013.

SILVEIRA, Zuleide. *Organismos Supranacionais: A construção de uma concepção de mundo em torno da integração da educação superior – o caso do Brasil*. Disponível em: <http://www.uff.br/trabalhonecessario/images/TN14Zuleide%20S.pdf>. Acesso em 30 set. 2013.

SOFFA, Marilice Mugnaini. *Qualidade na Educação a Distância: contribuições da formação de professores para a modalidade*. 2010. 162f. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Educação, Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Curitiba, 2010.

# APÊNDICES

## APÊNDICE A

<b>Perfil dos Gestores</b>			
<b>Categorias</b>	<b>Respostas/Questionário</b>		
	<b>GT1</b>	<b>GT2</b>	<b>GT3</b>
Formação em Educação	Não	Sim	Não
Familiarização com as TIC/internet	Sim	Sim	Não
Experiência fora do ambiente acadêmico	Sim	Sim	Não
Titulação Acadêmica	Mestrado profissionalizante em Gestão Agroindustrial	Mestrado em educação (Tecnol. educacional) Doutorado em Eng. de Produção (Informática na educação)	Mestrado em Ciências Biológicas (Biofísica) Doutorado em Ciências Biológicas (Biofísica)
Relação Educação e Tecnologias	A relação com a EaD tende a partir da área das tecnologias para a de educação. “[...]a minha formação é em processamento de dados, então é... eu comecei a me desenvolver na área de análises de sistemas e de programação de computadores dentro de uma instituição de ensino né... era um centro universitário... aí eu virei gerente de informática, [...]”	A relação com a EaD tende a partir da área da educação para a de tecnologia. “[...] Ah! Eu fiz tudo, fiz mestrado, doutorado, tudo na área de educação [...] Tudo na área, sempre voltada para a tecnologia da informação para a educação” [...]	A relação com a EaD, se dá através de curso de extensão universitária em Formação em Educação a Distância e pela experiência em EaD como gestor. “[...] Como se deu a sua trajetória até a EaD? - Absolutamente casual. Um convite para organizar um curso de licenciatura [...] entre 1999 e 2000. Um dos primeiros cursos (oferecidos pela instituição) durante o processo de construção. [...]”

## APÊNDICE B

<b>Visão de Mercado</b>			
<b>O Discurso</b>	<b>Os Gestores</b>		
	<b>GT1 - Empreendedor Tecnológico</b>	<b>GT2 – Educador Tecnológico</b>	<b>GT3 – Educador Pesquisador</b>
<b>Da Qualidade</b>	Visão Economicista de massa: Vê o REFEAD/2007 como uma oportunidade de se estabelecer no mercado. Define qualidade como oportunidade de mercado	Visão Elitista de grupo: Não vê no REFEAD/2007 um aliado, mas cumpre com o que determinam. Entende que o olhar da qualidade deve ir além da instrumentalização das avaliações	Visão Política de partido: Vê o REFEAD/2007 como um documento que tem por base de elaboração a própria instituição, familiar com a proposta da instituição. Indiferente para a definição de qualidade
<b>Do Mercado de trabalho</b>	Questão Mercadológica para a instituição	Garantia de empregabilidade com qualidade de vida para o aluno.	Indiferente, mas infere-se a relação com o Serviço Público
<b>Da Formação</b>	Indiferença para o cargo	Cargos de alta gestão	Cargos públicos/partidários

## APÊNDICE C

<b>Termos Essenciais REFEAD/2007</b>		
<b>Relação Tópico e termos essenciais em números</b>	<b>Termos Essenciais</b>	
<b>Tópicos</b>	<b>Qualidade</b>	<b>Critérios</b>
I - Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem	0	0
II- Sistemas de comunicação	4	0
III - Material Didático	1	0
IV – Avaliação	3	0
V - Equipe Multidisciplinar	2	0
VI - Infraestrutura de apoio	4	0
VII - Gestão acadêmico-administrativa	1	0
VIII - Sustentabilidade financeira	1	0

## APÊNDICE D

REFEAD/2007 e Critérios				
Unidade de Análise	Sequência	GT1 - Empreendedor Tecnológico	GT2 – Educador Tecnológico	GT3 – Educador Pesquisador
	1	“saneamento [...]” “coisa bastante positiva”	“referenciais por ??? eles são instrumentais”	“a relação com os referenciais é direta e é usado o que eles pedem.”
	2	“a gente ainda sofre muito com uma concorrência [...]o mec tem pra coibir a abertura de polos que não têm o mínimo de condição.”	“se os referenciais de qualidade vão gerar novos critérios em relação à qualidade dos cursos, que é diferente do... da questão da qualidade institucional,[...]”	“O próprio modelo (da instituição) baseou a elaboração do REFEAD.”
	3	“Os referenciais, é... algo que muito decisivo para a estruturação e pra credibilidade da ead no Brasil.”	“os referenciais estão discutindo em cima de uma proposta instrumental,”	“- São usados parâmetros próprios como a avaliação institucional desde 2004... 2005, o que é feito anualmente.”
	4	“os referenciais de qualidade, é pra aquele que está comprando o curso, que é o aluno, e aquele que está ministrando, que é a instituição,”	“porque eles não estão preocupados com a maneira na qual o aluno tá aprendendo, eles estão preocupados com a questão numérica [...]”	
	5	“essa revisão da... dos referenciais para o final do ano, [...] é diminuir essa quantidade de livros e permitir a biblioteca virtual, porque o mundo hoje é outro,”	“tem que olhar pra além dos referenciais de qualidade,[...] onde pecam esses referenciais é exatamente olhar pra dentro de uma casa instrumental, ele não olha pra fora, pra situação da formação do ser humano, da formação humana, efetivamente.”	
	6	“- Então, eu vejo os referenciais como uma coisa bastante positiva. Um norte.”	“- Mas você já reparou que esses critérios eles não têm força de lei.”	

## APÊNDICE E

Qualidade				
Unidade de Análise	Sequência	GT1 - Empreendedor Tecnológico	GT2 – Educador Tecnológico	GT3 – Educador Pesquisador
	1	“é... uma equação difícil de você resolver que é a qualidade com quantidade,”	“- Eles acreditam que a qualidade da formação vai ser medida pelo ENADE, né...”	“- Manter a qualidade não é um desafio, pois que os cursos são de responsabilidade das universidades”
	2	“qualidade das nossas comunicações, nossa internet é uma das piores do mundo, hoje, né?”	“funções cognitivas desenvolvidas para que o indivíduo possa ter uma empregabilidade, aumento do PIB do país pela força produtiva do país,”	“- A qualidade é indiferente da modalidade.
	3	“[...]a iniciativa privada tá esmagadoramente, né, é... superando tanto nos indicadores de qualidade quanto quantidade na oferta de ensino a distância no Brasil, porque tem condições de investir, porque tem condições de acompanhar,[...]”	“que qualidade é essa, por que qualidade é uma palavra completamente polissêmica,”	Qualidade é pensar no aluno que está sendo formado e não no que vem antes. Qualidade está diretamente ligada relacionado resultado ao profissional que se forma,
	4	“permitir que só as instituições que estejam realmente voltadas para uma educação de qualidade a distância continuem ou permaneçam na oferta.	“Você tem que definir qual é o escopo da qualidade que você quer trabalhar,	“- A formação humana é a qualidade do Projeto Político Pedagógico e do profissional que atua no curso. A qualidade está no olhar do aluno”
	5		“eu defino a qualidade que eu quero que meus cursos tenham, [...]aluno que é o...o... suposto usuário né dos cursos, né? É que ele fique satisfeito, não é isso? [...] você não pode definir se tem laboratório, que o laboratório tá lá, mas tá quebrado, não tem acesso à internet,”	“- A qualidade está presente nas duas modalidades? - Tirando os aspectos metodológicos o aspecto qualidade é o mesmo. Nas duas modalidades o que é diferente é a metodologia que é específica.”
	6		“A ISO define qualidade como a satisfação do usuário. É formar gente que tenha funções cognitivas, que vá poder ter uma empregabilidade no mercado, não costuma se ver o que aconteceu com os egressos do curso, né?”	“- Como sai o aluno. - A qualidade do corpo docente, da infraestrutura, do material didático. Tudo o que dá suporte. A qualidade da avaliação da aprendizagem dos que avaliam as questões pertinentes como a formação humana.”

## APÊNDICE F

Globalização				
	Sequência	GT1 - Empreendedor Tecnológico	GT2 – Educador Tecnológico	GT3 – Educador Pesquisador
Unidade de Análise	1	“então a globalização internalizada quanto Brasil ou a externalizada enquanto mundo, para a ead é mais fácil,[...] nós não somos um país conectado, nós temos pessoas conectadas em seu celulares,”	“a globalização o que está influenciando é você acreditar que tendo um maior número de pessoas formadas, você vai ter uma melhoria, é... no desempenho do país, né e... e... por que você tem pessoas formadas”	“- A globalização tem um olhar externo, no Brasil e no mundo. (Sistema aberto). E este sistema aberto implica mudanças constantes, um modelo de design flexível com base nos resultados,”

## APÊNDICE G

<b>Educação a Distância mediada pelas TIC</b>				
<b>Unidade de Análise</b>	<b>Sequência</b>	<b>GT1 - Empreendedor Tecnológico</b>	<b>GT2 – Educador Tecnológico</b>	<b>GT3 – Educador Pesquisador</b>
	1	“[...]a iniciativa privada tá esmagadoramente, né, é... superando tanto nos indicadores de qualidade quanto quantidade na oferta de ensino a distância no Brasil, porque tem condições de investir, porque tem condições de acompanhar,[...]”	“é dever da universidade garantir a mesma qualidade do seu curso da modalidade a distância da modalidade presencial...[...]”	“- Tirando os aspectos metodológicos o aspecto qualidade é o mesmo. Nas duas modalidades o que é diferente é a metodologia que é específica.”

## APÊNDICE H

Quadro 4: Fragmentos do Roteiro da Entrevista

Unidades de Registro			
Perguntas da Entrevista	GT1 - Empreendedor Tecnológico	GT2 – Educador Tecnológico	GT3 – Educador Pesquisador
Como se deu a sua trajetória profissional até a atual função?	“Muito original”. Trabalhando como gerente de informática.	“Tudo a ver.” Formação em educação e pós em informática educativa.	“Absolutamente Casual.” Convite para organizar um curso de licenciatura.
O que mais considera desafiador na sua gestão de cursos EaDTIC?	Falta de infraestrutura para as tecnologias da comunicação.	Desenvolver as funções cognitivas do aluno.	Entender o processo educacional da EaD a fim de diminuir a evasão.
Quais seriam as maiores apostas na gestão dos cursos?	Investimento financeiro em mais recursos.	Desenvolvimento cognitivo do aluno para a empregabilidade.	Compartilhamento das boas práticas pedagógicas para a construção do conhecimento do aluno.
O que mais tem influenciado na tomada de decisão da sua gestão?	Inferência: Busca pela excelência para a conquista de <i>Market share</i> .	Inferência: Busca pela excelência através da relação formação do aluno e empregabilidade	Inferência: Busca pela excelência através do reconhecimento da formação do aluno.
Como você se posiciona quanto às avaliações em larga escala?	Inferência: ENADE positivo para a EaD que revela melhor preparo deste aluno.	Inferência: Considera as avaliações instrumentais e inadequadas ao unificar as duas modalidades.	Inferência: A avaliação está mais específica hoje, no início do processo tinha por base o ensino presencial.
Em que princípios se baseia a sua gestão?	Na Concorrência leal	Na satisfação do aluno	Nas boas práticas pedagógicas

**UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ****PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO**

Linha de Pesquisa: Tecnologias da Informação e Comunicação nos Processos Educacionais -  
TICPE

Mestranda: Leila de Souza Marins  
Orientadora: Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Estrella Bohadana  
Julho/2014

**QUESTIONÁRIO****A - Identificação pessoal e formação acadêmica do pesquisado**

1) Nome: \_\_\_\_\_

Idade: \_\_\_\_\_

2) Formação:

**Graduação:** \_\_\_\_\_

Instituição/País: \_\_\_\_\_

Conclusão: \_\_\_\_\_

**Especialização:** \_\_\_\_\_

Instituição/País: \_\_\_\_\_

Conclusão: \_\_\_\_\_

**Mestrado:** \_\_\_\_\_

Linha de Pesquisa: \_\_\_\_\_

Instituição/País: \_\_\_\_\_

Conclusão: \_\_\_\_\_

**Doutorado:** \_\_\_\_\_

Linha de Pesquisa: \_\_\_\_\_

Instituição/País: \_\_\_\_\_

Conclusão: \_\_\_\_\_

**Pós-Doc:** \_\_\_\_\_

Instituição/País: \_\_\_\_\_

Conclusão: \_\_\_\_\_

3) Outras formações relevantes para a área

Curso: \_\_\_\_\_

Instituição/País: \_\_\_\_\_

Conclusão: \_\_\_\_\_

Curso: \_\_\_\_\_

Instituição/País: \_\_\_\_\_

Conclusão: \_\_\_\_\_

Curso: \_\_\_\_\_

Instituição/País: \_\_\_\_\_

Conclusão: \_\_\_\_\_

## **B – Perfil profissional**

4) Experiência(s) profissional(is) ou acadêmica(s), que julgue relevante, em área diferente da educacional e a influência delas na sua gestão?

---

---

---

---

---

5) Tempo de atuação na educação?

( ) Até 05 anos

( ) de 05 a 10 anos

( ) Mais de 10 anos

Quais funções: \_\_\_\_\_

---

---

6) Academicamente, quais suas áreas de interesse?

---

---

---

C – Relação com as Tecnologias da Informação e Comunicação - TIC

7) Com que frequência usa a internet?

Diariamente       De vez em quando       Não uso

8) Com que frequência usa rede social, Facebook, Twitter, Blogs, Google+, Skype, MySpace ou semelhantes?

Diariamente       De vez em quando       Não uso

D – Questões relacionadas à área de Educação a Distância mediada pelas Tecnologias da Informação e Comunicação - EADTIC

9) Tempo de experiência com a EADTIC

até 5 anos       de 5 a 10 anos       mais de 10 anos

10) Atua ou já atuou em instituição de EADTIC diferente da atual?

Não.       Sim.

a) Instituição/País: \_\_\_\_\_

Período: \_\_\_\_\_

b) Instituição/País: \_\_\_\_\_

Período: \_\_\_\_\_

c) Instituição/País: \_\_\_\_\_

Período: \_\_\_\_\_



**UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO**

Linha de Pesquisa: Tecnologias da Informação e Comunicação nos Processos Educacionais -  
TICPE

**ROTEIRO DA ENTREVISTA**

**EIXO 1 – Gestão em cursos de EADTIC**

As TIC têm marcado profundas alterações em diversos setores da sociedade, entre eles o da educação. A migração do presencial para o virtual, o rompimento de conceitos de tempo e de espaço, a mudança no fluxo e nas redes de informação e de comunicação, assim como a autonomia exigida neste novo modelo de ensino-aprendizagem, trazem novos desafios para gestores, docentes e alunos, entre eles, o de determinar o papel das tecnologias na perspectiva da educação. Partindo-se deste contexto:

Como se deu a sua trajetória profissional até a atual função?

O que mais considera desafiador na sua gestão de cursos EADTIC?

**EIXO 2 – Questionamentos sobre qualidade**

O elemento padronização tem estado presente nas teorias da qualidade, da industrialização e da globalização em setores como econômico, comercial e mercadológico. Se a base de formação dos critérios de qualidade usados na EADTIC expressos nos documentos oficiais, tem origem nas definições e nos conceitos criados em tais setores, considerando-se, como um fator de complicação a relação entre Padronização e Autonomia, valeria pensar que influências tais critérios exerceriam no resultado do processo educacional e as consequências disso na formação profissional do aluno. Partindo deste pressuposto:

Quais seriam as maiores apostas na gestão dos cursos?

**EIXO 3** – A relação EADTIC e Qualidade no contexto da Sociedade Globalizada.

As avaliações em larga escala fazem parte do cenário da educação globalizada, e à medida em que o Brasil participa do ranqueamento promovido por organismos mundiais, revelam-se resultados pouco satisfatórios quanto à qualidade da educação superior no nosso país se comparado aos vizinhos Chile e Argentina e aos países que fazem parte do BRICS. Por outro lado, tem-se veiculado na mídia uma maior preocupação do governo em investir em educação, inclusive, com mais rigor no controle e na fiscalização dessas instituições de ensino. Com as exigências de tais organismos expressas nas avaliações, ao se considerar a padronização na educação em um país com características regionais tão peculiares como o nosso, em tempos de relação dicotômica entre poder de identidade e globalização, poderia revelar o entrave que provoca ou potencializa resultados negativos. Levando-se em conta tempos de um mundo globalizado, tecnológico e conectado:

O que mais tem influenciado na tomada de decisão da sua gestão?

Como você se posiciona quanto às avaliações em larga escala?

Em que princípio se baseia a sua gestão?

**APÊNDICE K**      Entrevista – GT1

Início da Entrevista:

- O que você considera mais desafiador na sua gestão?
- Na minha gestão?...
- Em relação à qualidade, aos referenciais...?
- Bom,...Em 2007 quando saiu a primeira portaria normativa nº 40, elaaa, ela fez com que represasse uma série de crescimentos dentro da educação a distância no Brasil, e foi um marco interessante porque muitas das instituições estavam fazendo um trabalho totalmente sem qualidade e sem acompanhamento, a gente tinha polos de educação a distância abertos em lugares sem a menor condição de dizer que lá era um, um local apropriado para educação superior, né... e... e... isso aí quando o MEC percebeu que o crescimento já estava tomando uma proporção incontrolável, ao publicar a portaria normativa 40 ele, ele simplesmente paralisou a abertura de qualquer novo polo e chamou as vinte maiores instituições de ensino para explicar e mostrar como estavam trabalhando e aí ele começou a descobrir que o negócio estava horripilante mesmo, e aí entrou a chamada era de saneamento, então muitas das instituições, as maiores, todas as vinte maiores passaram pelo tal saneamento. Com o saneamento elas tiveram que investir em bibliotecas, ou seja aquisição de... de... material de... livros e periódicos para os laboratórios dos polos, laboratórios de informática, contratação de profissionais, porque antes o camarada nem sequer contratava, às vezes verbalmente ou dava ou pagava em dinheiro “ó você vai ser o tutor da turma hoje, você vai ser o coordenador”, enfim, uma esculhambação generalizada, além das questões de acessibilidade, além das questões de...de...necessidade de que a tutoria realizada nos polos tivesse pelo menos um aluno graduado na área, só que isso também em alguns momentos, nem o próprio governo cumpriu com o programa da UAB, né, que é o programa Universidade Aberta, a gente sabe que... que isso acontece basicamente nas públicas, né UAB, e que alunos de graduação hoje estão sendo tutores de alunos graduandos, tá, então é uma forma que o governo encontrou de também fazer com que o programa dele desse certo, porque a iniciativa privada tá esmagadoramente, né, é... superando tanto nos indicadores de qualidade quanto quantidade na oferta de ensino a distância no Brasil, porque tem condições de investir, porque tem condições de acompanhar, é diferente a iniciativa privada colocando dinheiro e o serviço público colocando dinheiro, o serviço público coloca dinheiro o dinheiro some, coloca dez e aparece só cinco, iniciativa privada é o contrário, você recebe dez pra fazer tem que transformar aquilo em trinta, então, essa é a

métrica. E com esse saneamento que aconteceu, que eu disse que foi, é uma coisa bastante positiva, as instituições que conseguiram permanecer ofertando a ead, tão tendo que fazer com um mínimo de qualidade. Ainda não é o cenário ideal, né, a gente ainda sofre muito com... com é... uma concorrência de instituições que de um certo modo, até porque o mec não consegue estar presente, hoje são mais de cinco mil polos credenciados no Brasil, não consegue estar presente em tudo, vale muito mais a denúncia, inclusive, de quem está trabalhando corretamente dizendo quem não está completamente, aí o mec tem atuado aí dentro das possibilidades dele, pra coibir a abertura de polos que não têm o mínimo de condição. Os referenciais, eles foram assim, é... e estão sendo, é... um... algo que muito decisivo para a estruturação e pra credibilidade da educação a distância no Brasil. - ainda hoje? Ainda hoje, porque se você diz que um polo pode abrir sem biblioteca, sem um tutor graduado, sem a necessidade de uma ferramenta que acompanha o desenvolvimento de aluno, sem um material didático adequado, sem uma linguagem instrucional adequada, você tá simplesmente vendendo um curso vago utilizando uma outra metodologia, que não é nem o fato de ele ir fazer uma prova presencial em outra escola, mas o fato de ele fazer uma prova pela internet, simplesmente, pagando uma mensalidade no final do curso ele tem o diploma. Então, os referenciais de qualidade, assim chamados, na verdade é pra que o... aquele que está comprando o curso, que é o aluno, e aquele que está ministrando, que é a instituição, tenham no mínimo direitos e deveres, entendeu? E a gente a entende assim, lógico... o modelo brasileiro não é o melhor dos mundos, né, porque hoje exigir, por exemplo, uma quantidade absurda de livros que a gente tem que ter nos polos, né... livros que inclusive nas bibliotecas hoje, com exceção das públicas, as bibliotecas particulares das instituições particulares, hoje muitas vezes os livros que foram comprados há três, quatro anos não foram abertos uma vez sequer. Você pode ir a qualquer biblioteca hoje e pedir “aí me dá o mapa de uso dos livros, mapa de consulta”, você vê que é ínfimo o aluno que hoje sai da sala de aula pra ir na biblioteca consultar um livro, e para a ead não é diferente, você tem que colocar livros nos polos, então ter um acervo bibliográfico nos polos que muitas vezes não é utilizado, então isso onera, é... segundo os termos que inclusive estão sendo discutidos para esse... essa revisão da... dos referenciais para o final do ano, que está sendo aguardado, é diminuir essa quantidade de livros e permitir a biblioteca virtual, porque o mundo hoje é outro, você tem todo esse acervo de forma digitalizado, porque é que tem que ter o livro no polo fisicamente, ué! É o mesmo material o aluno pode estar lendo na internet, no tablet, pode estar lendo num smartfone, pode estar lendo num... num dispositivo que ele tenha, então é uma coisa que aliviaria, de certa forma né, este custo, e se o governo quiser transformar esse custo da

instituição na capacitação na exigência de capacitação de tutores, na exigência de formação em EaD pra mais profissionais envolvidos, né é... na abertura dos sistemas de avaliação, enfim, tem uma série de outras coisas que eles podem vir a cobrar na busca de... colocar... deixar... permitir que só as instituições que estejam realmente voltadas para uma educação de qualidade a distância continuem ou permaneçam na oferta.

- É.

- Então, eu vejo os referenciais como uma coisa bastante positiva. Um norte.

- Isso, é um norte mesmo, na realidade o que você está falando, está muito compatível com a dimensão institucional, mas tem uma outra dimensão também contemplada dentro do referencial que é a questão do processo ensino-aprendizagem também que ele trabalha...

- Sem dúvida.

- Com esta questão de qualidade. O que está lá no referencial, você acha que influencia? Ou que é seguido?

- Olha, é... você tem hoje que seguir, em grande parte, não só a questão do referencial, mas o que vem antes dele a própria LDB e os próprios PPCs, os planejamentos pedagógicos do curso, porque você tem...

- 5622 também...

- Exato... você tem todos os alunos hoje é... com uma igualdade de... de direitos quando eles vão para uma prova de enade e de deveres também, porque hoje não há distinção, olha eu tenho uma instituição por exemplo, eu venho de uma instituição lá de XXX que o presencial tem dois mil alunos matriculados e o ead tem trinta e quatro mil alunos matriculados, então, enquanto o presencial levou dezenove, vinte alunos de administração pra fazer uma prova de enade, o EaD levou mil e novecentos, dois mil, então os mil e novecentos ou dois mil alunos que fizeram a prova do enade, a instituição tinha um conceito 4 no enade, né... de administração, caiu pra 3, caiu pra 3 porque? Porque foram mil e novecentos alunos de EaD que tiraram 3, que é uma nota muito boa comparada com a quantidade de alunos que fizeram, né... é uma nota excepcional, então essa...essa unificação agora desses alunos que, na verdade, sempre foi, sempre foi não, quando a gente começou o enade poucos cursos tinham de EaD com turmas formadas né, um pouco antes é então não fez parte, na época ele ainda era provão depois virou enade, então agora começa a se medir que o aluno do ead, ele tem talvez a condição de ter melhor aproveitamento nessas avaliações, ele é muito melhor avaliado, porque ele teve uma condição de estudo diferenciada, ele virou um aluno pesquisador, ele virou um aluno que sabe formular questões, ele sabe formular o raciocínio, ele não é só um ouvitor de aula...

- Talvez ele tenha...
- Exatamente, então este processo de ensino e aprendizagem ainda precisa de muito estudo, de muita pesquisa, né... por parte de nossos docentes e encontrar as formas de trazer o que está sendo bom para o ensino-aprendizagem da educação a distância para o presencial, porque não dá mais pra suportar hoje em dia uma sala de aula um aluno sentado cinco tempos, durante cinco dias da semana, ouvindo quatro horas um professor falando, escrevendo com giz ou numa lousa, isso a gente já está cansado de saber que já era pra ter mudado há sessenta, setenta anos, então o processo de ensino-aprendizagem tem que também vir amadurecendo conforme está amadurecendo a tecnologia.
- Você fala numa questão que me interessa muito, que é a questão dessa nova postura, dessa postura que assume o aluno de ead diferente do aluno do presencial, seria uma questão de autonomia?
- É total, porque na verdade é questão de autonomia e é questão de é... controle né sobre as horas de estudos, ele não tem a obrigação, o aluno de ead, de determinado horário chegar em casa, abrir o livro, assistir a uma videoaula, ele não tem obrigação, é ele que está organizando seu horário, ele pode fazer isso na madrugada, pode fazer de manhã, pode fazer à tarde, pode fazer no final da tarde, enquanto que o aluno presencial ele obrigatoriamente tem que estar lá naquele dia, se ele não estiver lá, poucos são aqueles que infelizmente vão atrás do conteúdo que o professor deu na aula na sexta-feira, por exemplo. Sexta-feira é o dia nacional do... do matar aula, né, em qualquer lugar do Brasil tem, o que não é diferente, o do ead ele pode simplesmente deixar, ele não tá, ele obrigatoriamente não tem que ir no polo, se é um modelo totalmente on line, a aula de sexta-feira ele pode assistir sábado de manhã, ele pode assistir domingo, entendeu, ele não deixa de frequentar todas as aulas, ele não deixa de acompanhar todas as aulas, então tem uma quebra menor, lógico, existem casos e casos, tem aluno do ead que não consegue acompanhar porque ele não tem o hábito de estudar sozinho, de se... de fazer pesquisa num momento adequado, de fazer interação com o tutor, de participar de chats e de fóruns, porque ele tem que escrever, tem que se manifestar e vai ficar registrado, porque ele escrever, na sala de aula aquele que tem medo de falar e perguntar fica só, né é... absorvendo o que os outros perguntam é um aluno com uma outra dificuldade de aprendizagem.
- E isso reflete na avaliação esse comportamento?
- Com certeza. Com certeza. Isso se reflete.
- É...

- Eu estou mesmo, agora mesmo eu estava fazendo uma pesquisa para a base de dados aqui de notas de alunos presenciais pra gente ver quais as disciplinas que mais reprovam, o índice de reprovação de disciplinas de ead no primeiro semestre, ele é inferior às mesmas disciplinas do presencial, em muitos casos, então quer dizer, não é a presencialidade que está ensinando o aluno.
- Que determina, né?
- Isso.
- Eu digo no caso desse comportamento do aluno, o aluno que é mais introvertido, o que é mais extrovertido, isso reflete também na... na... já foi feita alguma pesquisa...
- Isso... isso vale... olha... eu não tenho é... nenhuma pesquisa do gênero, né... mas é interessante. Até porque é difícil você também fazer com que um aluno introvertido participe mais, né.
- Isso, mas também não quer dizer que ele não tenha um bom resultado.
- Que ele não tenha... exatamente.
- ... É uma questão...
- Não dá pra associar... porque ele é introvertido porque tá numa sala de aula, agora sozinho em casa na frente de um computador, ele pode até... pode se transformar
- Não, na realidade, por exemplo ele pode ser um aluno introvertido na questão de interagir no ambiente virtual... ao participar de um forum
- Sim, ao participar de um forum...
- Mas tá aprendendo
- Tá aprendendo... É...
- É...
- E aí nos... nos modelos de avaliação a gente também prima por... é... pontuar o aluno, não é simplesmente a prova presencial que é obrigatória que tá no referencial e que deve continuar, né, pra que não vire uma coisa muito vaga, o aluno tem que ir no polo fazer a prova, mostrar que é ele mesmo que está fazendo, enfim, é... o que não acontece em outros países, né, tu sabe que Estados Unidos, Europa, enfim Ásia, é... você acredita que o aluno... é ele que está fazendo a prova e não é um ministério, há as instituições ??? com os olhos de acreditação??? então é diferente, mas enfim, o aluno que está fazendo é... é... a sua avaliação, é... em casa, ou no... na própria sala de aula, é... ele vai ter que demonstrar que ele tem o conhecimento, né, que ele aprendeu aquilo de alguma forma, né... então ele vai colocar, a introspecção desse aluno ao participar de um chat ou de um forum, é... ela vai ter que desaparecer porque em algum momento alguns modelos de avaliação estão apurando pontuação pra ele, o nosso modelo aqui,

por exemplo, o forum vale 20% da nota, se ele não participar do forum QUALITATIVAMENTE, não é abrir o forum dizer oi e dar um *enter*, isso aí fica registrado que ele participou, mas é cadê a qualidade disso aí... então nós... nós temos uma centena de tutores.

- Fica aquela coisa de “concordo com o colega”

- é... o “concordo plenamente”. Não... concordo não... quero ouvir... me diga porque você concorda...

- Eu fui professora de ead em uma universidade também...

- Você é de ead? Ah! Sabe como é que funciona...

- Fui tutora também

- É isso, é difícil você ter isso, ainda mais quando você tem aí... é... uma equação difícil de você resolver que é a qualidade com quantidade, uma coisa é você fazer bem com dois, três mil alunos numa única disciplina você coloca lá quarenta, cinquenta tutores, resolve... ??? ó... não são só vinte e cinco, trinta e cinco, quarenta e cinco, cinquenta mil alunos, né?

- E... o que você chama de desafio hoje em relação à globalização, à padronização, às novas tecnologias?

- Nossa são tantos, hein... A gente fala em novas tecnologias...

- Todo mundo fala que são muitos os desafios...

- São muitos os desafios, acho que começa primeiro é que nós somos... nós vivemos numa sociedade que se engana, nós não somos um país conectado, nós temos pessoas conectadas em seu celulares, mas nós não somos um país que lê mais, nós não somos um país que baixa um grande número de *ebooks*, nós não somos que estuda digitalmente, na verdade o povo brasileiro, o aluno brasileiro nem sequer lê, né? É um aluno que lê muito pouco, então os desafios começam por aí, cultura diz tudo, segundo a qualidade das nossas comunicações, nossa internet é uma das piores do mundo, hoje, né? Então não adianta disponibilizar excelente material de qualidade com vídeo na internet se eu tenho uma educação a distância lá pro grande centro, o grande centro tem as suas grandes redes de banda larga, mas e a população que tá limítrofe nas pequenas cidades, nos pequenos centros, esse... esse... essa pessoa é que tem que ser atingida, também né... que é inclusão de ead em função da tecnologia, então, há desafios na área de tecnologia, na área cultural, na área de educação, de publicações, acho que a gente tem pouquíssimas publicações, tem pouca pesquisa sobre o assunto, existe muito achismo, né, existem poucos aí que se entendem que se dizem compensadores em educação a distância, precursores, a evolução é diária, não tem que você dizer “olha o que eu estou fazendo é certo”, não, você tem que estar é... pesquisando, explorando, testando o tempo todo e não adianta você

desenhar algo também pra que você implemente daqui a um ano, na hora que você terminar de desenhar...

- É isso mesmo

- ... a coisa já acabou, então tem que ter muita coragem entendeu? E pra isso deveria ter... Aí até tem algumas questões dentro do próprio MEC, dentro da própria legislação que permitem você ter cursos é... experimentais, curso de caráter experimental, se depois ele vai ter reconhecimento ou não, vai se ver lá na frente, poucos ousam fazer, né, mas eu acho que chegou a hora de a gente ousar um pouco mais essas metodologias de ensino, aplicação dessas tecnologias digitais ou não né.

- Você acha que tem uma preocupação com o resultado, ou seja o aluno vai fazer um curso em ead, um curso superior, se forma e ponto final, faz o enade e acabou, para por aí, não existe nenhum acompanhamento desse profissional

- É não tem... isso não só no caso do ead como no presencial, não há um acompanhamento da carreira, né, no Brasil, recentemente eu estive fora e verifiquei, que a formação dos alunos é para o mercado de trabalho, existem instituições, tanto de ead como presenciais, que estão trabalhando para o mercado de trabalho, então a universidade está instalada numa região industrial onde precisa-se de muitos engenheiros químicos, engenheiros eletrônicos, de engenheiros civis, é... de arquitetos ou de manufatura e a universidade está trabalhando para formar profissionais porque aquela região depende de profissionais nessa linha, não há lá um MEC que tá dizendo assim que tem que ter um laboratório X, Y, não é a empresa, é a indústria, é a comunidade que diz o profissional que está precisando, e aí todos ficam felizes, né e... e... radiantes para sempre. No Brasil não, a gente tem que trabalhar... não trabalha um curso de formação para a vida ou para o caráter ou para a profissão do aluno, você está formando gente, colocando na escola pra poder passar nas provas que... o órgão regulador nos impõe...

- formação humana fica um pouco de lado

- Exatamente, aí você tem que fazer o quê, através de conteúdos complementares, disciplinas eletivas, optativas, você tenta colocar “olha, o seu curso é muito bom, tá aqui o conteúdo que o MEC nos exige, agora tem essa outra abordagem aqui que... que a gente entende que você tem “de” aprender pra você ser um profissional decente no mercado.

- Então a sua gestão tem essa preocupação...

- Quantas instituições... Nós já tomamos... nós já temos essa preocupação, se a gente seguir exatamente o que está só nos currículos, você vai estar ensinando um aluno a ser um administrador do administrador do administrador que não está administrando nada né, ele tem

que saber eu quero administrar o quê, o pequeno negócio, o médio negócio, o grande negócio, empresa da família, você vai colocar isso através de atividades complementares, de palestras com grandes nomes ou com pessoas que estejam vinculadas a áreas que não precisam ser titulados como mestres ou doutores, muitas vezes a prática, né... muitas vezes uma... uma artesã é... lá... de... de... do interior da Bahia sabe como vender os produtos, confeccionar, montar linha de produção, envolver os filhos, as noras, os vendedores no final de semana quando tem turista na frente do hotel, isso você não vai aprender na universidade, isso você vai ter que aprender com a característica regional, você tem que inserir esses jovens, e também esses adultos hoje né que estão voltando pra escola de uma forma que eles se sintam satisfeitos e não só pelo fato de terem um diploma, pois o diploma hoje é pré-requisito básico, mas ter o diploma e não conseguir arrumar um emprego não resolve nada ou ter o diploma e ter um subemprego também não resolve nada, mas aí eu também não sou o mais adequado pra falar disso.. né... é muito complicado.

- Nossa é sim... é sim...

- Né... é complicado...

- Isso foi muito interessante... É... só um pontozinho também que é interessante pra mim, eu tinha falado antes desse meu pensamento do doutorado na sociedade da informação, né na sociedade da informação, filosofia da informação, justamente porque a gente tem encontrado um pouco de dificuldade em concentrar o aluno, porque são tantas informações como é que vai transformar tudo isso em conhecimento útil, é um desafio?

- Ops! sem dúvida, competir com o excesso de informação hoje é algo assim é... tá difícil porque você fazer com que o aluno se concentre é... e... acredite que o que ele está ouvindo, né... é dentro da academia ou dentro da sala de aula é... e concorre com a mídia, concorre com os blogs, concorre com as redes sociais, concorre com uma série de informações, com as.. é... é... as *wikipedias* que nascem a cada minuto e ele não sabe no que acreditar, então, a gente sempre fica com a sensação de que a gente é tá ensinando o aluno, mais uma vez, pra cumprir o currículo, né, se a gente pudesse trazer cada vez mais informação do dia a dia... por isso, de novo, as matérias eletivas, as atividades complementares, as palestras, tudo pra você poder inserir algo no modelo de ensino, algo nos materiais de ensino dos alunos que saia do dia a dia, do comum, né, da base que está no livro que, simplesmente, porque muito rápido a a quantidade de informações recebidas pelo aluno e que está ao nosso redor o tempo todo é gigantesca, então... é difícil...

- Se quiser atender, eu interrompo aqui...

- Não... espera aí... é só um minutinho... então dá um pause aí por favor.

(PAUSA)

- A gente estava falando sobre a sociedade da informação, sobre esta questão de quantidade de informação, transformar isso em conhecimento...

- Não é.. é... muito difícil, eu acho que para o público do ead eu até não vejo muita dificuldade não, porque é um pessoal mais velho, já está, hoje já está na faixa dos seus 27, 28 até 35, 40 anos né, já sabe filtrar aquilo que quer ouvir, aquilo que quer ler, tal, mas para os mais jovens, e é um desafio que a gente tem né, porque a gente está indo para um processo em que cada vez mais jovens estão entrando numa unidade a distância, você prender a atenção desse novo público, competindo com tantos dispositivos, com tanta informação na rede, bluetooth, blog, microblog, é complexo, por isso que acho que o modelo que a gente adota e os materiais de aprendizagem, os recursos né... né... computação gráfica, é... os games, que também é uma outra coisa que a gente está pesquisando que é a “gameficação” para o ensino superior, você transformar conteúdos em games, já que o game é uma coisa que está aí no dia a dia das pessoas, tanto de jovens como de adultos, é... são desafios que a gente vive constantemente, como é que você repassa um conteúdo de forma diferenciada concorrendo com toda essa gama de informação disponível.

- Isso contempla no referencial, não né?

- Não... não..

- Essa questão... o referencial quando ele... essa dimensão

- Não... o referencial, o referencial ele é uma caixinha, quadradinha, então lá está descrito tudo aquilo o que eles levantaram, e também ele não é nascido de nenhum gênio, foi buscando, entendo essas instituições que estavam com problemas, você está me entendendo? Eles foram listando tudo o que precisava: “olha, não encontramos laboratórios adequados, não encontramos sala de estudos, não encontramos biblioteca, não encontramos ???, não encontramos computador, não encontramos isso”, e foram montando baseado naquilo que... não encontrou, entendeu?

- hãhã...

- Mas ninguém concebeu uma de educação a distância, né... muito nova né a educação a distância no conceito de regulatório no Brasil, porque desde o Instituto Monitor lá... eu lia gibi da Mônica e tinha lá “faça curso de... operador de rádio, faça curso de datilografia...”

- Ai eu fiz curso no Instituto Universal

- Então, é, isso aí, a educação a distância tem séculos, no Brasil é...é... décadas, no mundo tem séculos...
- A educação a distância vem permeando a minha vida.
- É questão cultural mesmo né.
- Padronização.
- Padronização.
- É... A gente tem falado muito né nesta sociedade da informação, nesta questão da... da... educação numa era globalizada, que a era globalizada ela tem um encontro e uma diferença que fala-se muito em globalização e no poder da identidade, ainda... parece que há duas vertentes, mas as duas fazem parte de um mesmo caldo, de uma mesma sopinha, ali... falar, lutar por um poder de identidade de uma determinada... de um determinado país, uma cultura, uma universidade e ao mesmo tempo fala-se de globalização e padronização, esse também pode ser considerado um desafio para um gestor de ead?
- Acho que ficou mais fácil... não é um desafio hoje...
- Mais fácil?
- Mais fácil, porque se você está trabalhando com mídia hoje interativas ou não e com... com... um repertório gigantesco de conteúdo, você pode ter por exemplo, meu aluno é... de XXX ele tem todo um conteúdo idêntico ao do aluno de XXX, mas nos textos complementares eu posso trabalhar conteúdos locais, até como o trânsito na cidade de XXX ou o problema da falta d'água em XXX, trabalhar esse conteúdo para o aluno em material complementar e para o aluno da XXX eu vou tratar de outras questões, o turismo, o impacto do turismo, o impacto das festas regionais, então a globalização internalizada quanto Brasil ou a externalizada enquanto mundo, para a ead é mais fácil, no caso do presencial o professor tem que preparar uma aula com diversas abordagens e pedir para o aluno ir à biblioteca, coisa que ele não vai fazer, no caso de ead eu tenho a meu favor a disponibilidade desse conhecimento e eu digo a esse aluno “olha você vai ter que ler esse material aqui que é complementar à aula que...” A aula nacional por exemplo, nossa aula é ao vivo transmitida para o Brasil inteiro né, então como é que eu trabalho a regionalização? Através de atividades complementares, do lá... de determinada região da Bahia, da região nordeste, região sul, centro-oeste com suas características, nós vamos ter... o aluno vai ter que fazer esse tipo de atividade esse determinado tipo de trabalho.
- Ou seja, a atividade complementar é o grande parceiro...
- E... inclusive...
- ...grande aliado

- E inclusive, faz parte das matrizes curriculares e têm que ter carga horária obrigatória.
- Interessante é um grande aliado mesmo, é ele que vai fazer o diferencial na questão do...
- Então nós não vemos dificuldade... a dificuldade hoje realmente é você ampliar talvez, inovar em outra coisa porque você tem um órgão regulador que ainda está enxergando a coisa de uma forma ainda muito quadrada, mas não porque está errado, é porque houve no início uma libertinagem, muito grande né neste processo de abertura aí de polos totalmente sem estrutura, hoje os credenciamentos, os reconhecimentos dos cursos ainda é um sorteio pra você ter uma ideia, então quem tem seiscentos, setecentos tantos polos, vai ter no máximo uns 10% visitados ou cinquenta e os outros quatrocentos e cinquenta? se você dá sorte, você pega lá desses cinquenta, por amostragem vai ter 50% deles bons ou médio ??? então pra você isso tá ótimo, e os outros 450 vão ser visitados
- É.. eu fiz parte de uma comissão de credenciamento e credenciamento
- É... eu fui avaliador do MEC por quatro ou cinco anos e... ainda ajudei a credenciar algumas instituições, é... fiz parte das comissões de credenciamento, era um outro momento, era até mais fácil, hoje já é muito mais difícil, né
- É... não vou me estender muito, mas tem uma perguntinha que não pode faltar, não é bem... na realidade não é uma pergunta é a questão... é essa tua trajetória... sempre estive envolvido com educação a distância, como é que você entrou na educação a distância...
- Nossa... Vou te falar então...
- Por exemplo, eu entrei na educação a distância por resistência...
- É mesmo?
- Porque a minha formação é em Letras, eu sou professora de língua portuguesa e não imaginava uma aula fora...
- Não, olha só... é... é...
- do ambiente presencial e hoje em dia eu não consigo imaginar uma aula dentro do ambiente presencial.
- Eu entrei na educação a distância de uma maneira assim... quase que... muito original, até, vamos lá... É... a minha formação é em processamento de dados, então é... eu comecei a me desenvolver na área de análises de sistemas e de programação de computadores dentro de uma instituição de ensino né... era um centro universitário... aí eu virei gerente de informática, é... primeiro eu era analista chefe, depois gerente de informática, aí virei diretor de informática, então dentro de uma instituição eu comecei a trabalhar com informatização de planos de ensino, com sistema acadêmico, com processo e lançamento de notas via internet, com portas, catracas,

enfim, eu passei por toda... todo esse processo de evolução, dessa... nessa época, eu já estava preparado, conhecendo, sendo da área análise de sistemas, você acaba conhecendo a necessidade dos usuários de todas as áreas, então, da área de coordenação de cursos, da área de docência, da área de laboratório, da área de RH, de área de suporte, de suprimentos, enfim, aí eu comecei a atuar como assessor da pró-reitoria administrativa, daí a instituição já não era mais um centro universitário, virou uma universidade...

- Hum...hum..

- E aí muito todo o conceito, já começou a investir em pesquisa, extensão, a titulação...

- Em que época virou universidade?

- Isso em... 2002... dois mil e ... não... 95, 96, noventa e... 99 ou 2000 eram um centro universitário, não era aqui, era no Mato Grosso do Sul, é... então entrei na área de informática, passei pela pró-reitoria administrativa e... e nesse... nesse momento, já em 2002... 2003, é... enquanto isso eu tinha feito algumas especializações e comecei a dar aula, aula que eu odiei em dar aula presencial, eu dava aula de informática pra alunos formandos de administração, de pedagogia e eu achava eles muito dispersos, muito bagunceiros, eu não conseguia... ter muita paciência com aluno, sabe, eu preparava aula com... com um certo rigor queria que eles aprendessem e no final de contas o aluno achava que não precisava mais, eu falei, bom vocês não precisam mais do meu conhecimento eu não preciso da... da... colaboração de vocês então é melhor que cada um vá para o seu lado e eu voltei é... e resolvi fazer um mestrado, né... e aí eu fiz um mestrado na área de produção e gestão agroindustrial, nada haver com a minha área, mas era um mestrado profissionalizante, o primeiro de oferta na universidade que eu trabalhava e eu consegui ingressar em uma das vagas, bom, aí... eu tinha que elaborar o meu material, a minha linha e pesquisa, escolher uma linha de pesquisa pra poder desenvolver a dissertação, o que estaria mais próximo da minha área de formação, que era a área de tecnologia, era... uma linha lá... sobre ras... de pesquisa era uma linha de rastreabilidade bovina, falei bom, rastrearabilidade bovina vai envolver satélite, vai envolver chips, vai envolver código de barras, falei, legal! bom vou entrar nesse negócio, vai ser...

- Muito interessante...

- Vai ouvindo.. vai ser maravilhoso... tá bom... Isso lá em 2002, 2003, aí começa o curso, começam as aulas, a parte teórica e tal e aí meu orientador prestou concurso pra uma universidade no nordeste e foi aprovado e abandonou a instituição, e com isso os seus orientandos ficaram a ver navios, aí eu não... não é possível, vou ter que e agora né... e era o cara mais próximo que tinha nessa área de tecnologia, não tinha mais ninguém pra me orientar

e aí eu fiquei meio que desesperado, fui procurar o professor (XXX) que é da área de comunicação, meu amigo, amigo da minha esposa que na época era pró-reitora de graduação, na época e coordenadora dos cursos de pós-graduação, “não, conversa com o prof. Brum ele vai te dar uma luz e tal. E... ele perguntou, “Jeferson o que você gosta de fazer?” “cara, eu tô gostando desse negócio de satélite... tava me envolvendo com isso tal” “- o que eu vou fazer é um trabalho na área de hipermídia, ?????” “Isso não é nada, eu tô num mestrado em produção e gestão agroindustrial ???? aí eu comecei, fiquei uma semana com essa coisa fervendo na minha cabeça. Nesse momento, as duas instituí... uma instituição do Paraná com oferta de ead, que era... pertencia a um amigo do Reitor da universidade que eu trabalhava, chamou “olha (GT1), você vem pra cá que eu tenho uma certa experiência nesse negócio de biblioteca” eu já tinha passado por todos os departamentos da universidade através da área de informática, “não... é pra você desenvolver um negócio interessante aqui pra secretaria, vem aqui que eu quero que você conheça a minha universidade, ver o que eu posso melhorar na universidade” na época era (XXX), a (XXX) que foi descoberta pela (XXX) que hoje é o maior grupo educacional no mundo, é... e eu fui lá conhecer, conversei com o Reitor (XXX) “Ah! Eu vou te mostrar o que o nosso ead” até então a gente ouvia falar, mas não tinha aquela coisa. Ele me mostrou o negócio, transmissão via satélite, tele..., telessalas, internet chegando via satélite, aí... foi que negócio maravilhoso eu voltei pra (XXX) e disse assim “já sei o que eu vou fazer, eu vou fazer meu mestrado com a minha dissertação vai tratar da educação a distância através das áreas remotas do (XXX”. XXX) é uma (XXXX) que fica seis meses isolada, então o que que eu fiz, eu desenvolvi um projeto é... e com aplicabilidade, com suporte... com a dissertação aplicada. É... quatorze ou quinze propriedades, fazendas no (XXX) receberam antenas, que recebiam sinal de internet via satélite e imagens via satélite do estúdio que a gente transmitia de XXX... que XXX, XXX, isso ficou no papel por um um certo tempo e aí depois o que que era transmitido? conteúdos da área de veterinária, então, manejo de esgoto??? sanitário, vai fazer a castração de um bovino, vai curar bicheira de uma vaca, é... aleitamento materno, orientações de higiene pra aquelas mães, é... cultura regional, cota é... familiar, e conteúdos assim, como? a universidade tinha esses cursos todos e eu convidava os meus professores, eles desenvolviam é... alguns slides em chipizinhos???? e a gente come... eu comecei a fazer isso como projeto de mestrado, resumo da ópera, a dissertação foi é... a minha defesa foi lá com mérito e louvor e apresentei pra um evento XXX que... em 2004 que era a XXX XXX, e estavam presentes algumas autoridades e uma delas conversou inclusive com o Reitor da universidade e disse: “Nossa... mas é muito bom o projeto, vamos aplicar XXX”, não sei se chegaram ouvir falar

aqui, que era uma verba do BIRD de 100 milhões de dólares que o governo do XXXI precisava ter uma contrapartida de 10, isso significava 10 milhões de dólares, e nem projeto o governo tinha, aí vieram me perguntar se o meu projeto podia servir para o governo, eu disse não, o projeto é meu e o Reitor da universidade disse “não... nós não vamos entregar projeto para o governo não há sentido nisso” eu fiquei com medo na verdade de queimarem na verdade a proposta de educação a distância e o Reitor disse assim “esse negócio serve pra graduação, não dá pra gente dar aula lá?” eu disse “claro que dá, tem um amigo seu lá que é o XXX que lá no XXX a gente tá fazendo isso” “ah” mais é que lá é muito complicado” então eu falei “então vamos trabalhar? Ele falou o seguinte: “você apresenta um projeto para o conselho superior da universidade e se for aprovado você vai desenvolver a educação a distância aqui da nossa universidade...”

- Isso lá naquela época, em 2002?

- Lá na... isso já era 2004

- hum... hum

- É 2004, exatamente 2004. Resumo da ópera, foi aprovado no conselho e eu recebi uma verba de uns trezentos, quatrocentos mil reais, aluguei então um segmento de satélite, arrumamos os primeiros polos parceiros no estado XXX que é um estado bastante agropecuário né... é... tá em torno da área agropecuária, essas cidades pouco industrializadas, enfim, e aí fizemos parceria e começaram os primeiros polos em 2005 e a instituição já era credenciada pra oferta de pós-graduação a distância, através de um consórcio que tinha... anteriormente que chamava XXX, né que tinham seis universidades e quatro centros universitários do Brasil, que também não deu certo esse projeto...

- Privadas ou públicas?

- Privadas, só privadas, só privadas, era XXX, XXX - XXX, aí era a XXX na época, a XXX, a XXX, a XXX lá em cima, é... a XXX aqui de XXX, que era o XXX que logo depois virou uma outra instituição, enfim, mas esse programa não deu certo, e aí a gente conseguiu no primeiro, segundo vestibular de administração, contábeis e pedagogia que eu conheço os coordenadores, e nos reunimos, começamos a escrever o projeto, começamos a desenvolver o material didático que tinha que ser um material diferenciado para o aluno, da mesma forma que eu tinha que escrever um material pro peão ou pra dona de casa que mora lá XXX com uma linguagem adequada eu também tinha que envolver o aluno que estava estudando ali pela internet, assistindo aula via satélite, com uma outra linguagem, aí começa o que deram o nome de design instrucional né, e aí...

- Eu fiz curso de DI.
- É... a primeira, a primeira... universidade então que eu trabalhei, que a gente criou foi quando começou o ead que foi em 2004, e eu fui um dos criadores do termo interativa, a XXX chamava-se XXX, se você vai pegar no dicionário, virtual significa uma coisa que você não consegue tocar, não pega né, e a educação a distância não tem nada de virtual ela é interativa, você tem que interagir, de uma forma ou de outra, então...
- Nem a distância, né?
- Nem a distância, eu criei o termo universidade interativa, XXX. E aí saí de lá em 2006, fui para um outro projeto e quando eu saí de lá já estava com uns 85, 90 polos e com quase 3 mil alunos, um crescimento estrondoso, a universidade como universidade estava completando 10 anos e estava com 19 mil alunos e eu em um ano consegui 3 mil alunos, então aí já se começou a ver o potencial de crescimento da ead. E eu já estava acomodado, bom, eu já sou diretor, já era pró-reitor de educação a distância, o que que eu quero mais da vida, vou ficar aqui, me sinto tranquilo, eu vou pra XXX quando eu quero, vou pra praia quando eu quero, aí vem o tal dos *headhunters* e me descobrem lá no... no XXX, “olha XXX, tem uma grande empresa de ensino em XXX que precisa de um executivo pra tocar esse negócio” “eu falei, tá bom, eu vou lá pra conhecer” acabei entrando XXX em 2006, que depois virou XXX o ead quando eu ingressei lá em 2006, em novembro de 2006 tinha 870 alunos, quando nós vendemos agora, XXX comprou o grupo com quase 40 mil alunos só no ead, e eu fiquei durante oito anos lá, então todo material também, produção de livros, a capacitação de professores, o desenho do modelo, o desenho da avaliação, nada foi copiado, tudo nós criamos e muitos copiaram hoje o que estão fazendo na graduação??? acabamos sendo precursores, tem duas ou três instituições que foram precursoras...
- É... é interessante... diferente a sua...
- História da inserção né...
- História na educação a distância
- Foi assim aí eu gostei e agora não tem mais quem me tire disso
- Que bom! E o futuro...
- Ah! O futuro a Deus pertence e aos satélites também...
- E esse documento que está saindo aí, esse novo documento, ele certamente não vai ter ainda uma cara legal né...
- Não...
- Cara legal eu digo...

- Não, não vai ter, não vai ter aquela coisa que a gente espera, mas também o Brasil, o brasileiro não está preparado pra uma coisa tão aberta assim. É... eu nesse caso, né, nesse momento eu invejo os argentinos que acordam às cinco e meia seis horas da manhã pegam o jornal do dia, sentam num café e leem o jornal inteiro e leem dois ou três livros por mês né, então infelizmente no Brasil a gente não tem isso...

- É... eu estive na Argentina, estive no Chile, inclusive eu estive no interior...

- É... é diferente né?

- Estive em Mendoza e mesmo assim eu também percebi esse hábito...

- É cultural né, o nível de graduação, a graduação... a porcentagem de... de população graduada é muito superior ao Brasil. Uma das salvaçãoes do País e da educação é a educação a distância né, um país com essas extensões aí continentais não tem outra forma, só que você também não pode deixar isso crescer de uma forma desordenada né, sem acompanhamento e também não pode ter algo tão... tão opressor...

- Que venha tolir né?

- Uma regulação tão né... porque se fosse acompanhar, se fosse exigido das instituições públicas o mesmo que foi exigido das particulares, certamente uns 95% das públicas seriam fechadas, porque não têm laboratórios, não têm bibliotecas, não têm professores, vivem em greve, não dão uma atenção aos alunos, despejam conteúdos naqueles quadros horrorosos lá com giz, viram as costas e dizem “se vira” porque eu já sou concursado e meu emprego ninguém tira e você está aqui porque passou e você não paga nada pra estudar. Aí não pode ser feliz dessa forma, entendeu, educação não pode ser tratada desse jeito.

- É educação sem formação humana não pode ser educação né.

- Leila...

- Puxa muito bom, obrigada...

- Desculpe-me se eu não consegui te

Fim da entrevista

Depois de desligado o gravador foi feita a seguinte pergunta:

Na EAD tecnologia é meio ou fim?

Resposta: Meio, sem dúvida.

**APÊNDICE L - Entrevista – GT2**

## Início da Transcrição

- Ah! Eu fiz tudo, fiz mestrado, doutorado, tudo na área de educação
- Tudo área, sempre voltada para a tecnologia da informação para a educação.
- É! Mas pois é... pois é, mas eu sou daquelas velhas da área, né.
- hum!
- já sou desde lá dos primórdios, porque? Eu comecei minha carreira, é... curiosa, exatamente por isso, a minha graduação, na minha graduação lá naquela... trilênios atrás, não vou dizer quando, eu já trabalhava e eu já gostava de tecnologia em educação, lá na época nem tinha computação, nem tinha computador, não tinha... é... com se chama... recursos digitais, né... eram tecnologias estanques, como rádio, tinha cinema, tinha televisão, mas não havia possibilidade da integração dessas mídias, né... aí passaram-se muitos anos quando eu fui fazer o meu mestrado, entre a minha graduação e o meu mestrado tem quase dez anos, né... aí eu já tinha experiência... na área de educação, já tinha trabalhado, já estava mais madura, já tinha tido filho, já tinha casado, então o que que é que aconteceu, né... eu queria voltar só que nesta época os computadores estava entrando e a história da informática na educação, vamos falar assim, a entrada da informática na educação no Brasil, começa exatamente quando eu fui... não é nem no meu mestrado... quando eu voltei a trabalhar na área. Você conhece a história dos projetos educom, agrocom, medicom?
- Pouco... muito pouco.
- Então, é lá na década de oitenta ainda na época da... da ditadura militar que toda área de informática... por isso faz sentido os analistas, os informatas, hoje liderarem essas áreas porque começa com a questão da informática, a entrada da informática no país, foi vinculada à área da secretaria de segurança nacional, né...
- hum humm
- então “haviam” três grandes projetos educom na educação, medcom na medicina e agocom na agropecuária, o único que realmente foi desenvolvido foi o da educação, com cinco grandes universidades do país que era a do XXX -XXX, a estadual XXX, XXX, XXX e XXX, então nesse projeto educom começou exatamente lá em 1982 foi a primeira reunião na secretaria de informática, eu tenho isso em algum canto, não me lembro mais onde. E aí, então... a ideia era de que fosse criada realmente uma massa crítica, e havia uma reserva de mercado que entrou exatamente no dia, no início dos projetos educom quando chegou o financiamento, então as

peças tiveram que se virar pra poder lidar com tecnologia e não tinha muita gente na área de informática, eram pessoas vinculadas justamente na questão da educação e eu comecei a trabalhar exatamente nesse período, então eu já gostava de tecnologia na educação, havia uma resistência na área de educação gigantesca porque, “havia” na década de 70 e ainda na década de 80 grandes projetos que era MEC USAID, a U.S.A.I.D. e esses projetos eram pacotes fechados “pro” pobre coitado do subdesenvolvido que eram países em desenvolvimento... tô com frio... vou diminuir.

- Ótimo

- E aí a educação odiava aqueles pacotes prontos, então havia uma relutância, mas a informática estava chegando, então quando eu terminei meu mestrado, eu fiz no desenvolvimento... era um projeto de avaliação de produtos educacionais da informática, softwares para a área de educação, e no doutorado eu continuei a trabalhar nessa área, só que o que que acontecia, já no meu doutorado que aí já foi lá na década de 90, né... o... esse... é já começou a acontecer a internet, foi quando foi criada a www, né, então o mundo começou a mudar, então você tinha que expandir o olhar outros horizontes, essa mudança com o crescimento da internet, ela foi muito acelerada, com o email, redes sociais, blá blá blá bla'blá... então, automaticamente, quem estava interessado em educação nessa época e eram poucos e ainda estão aí trabalhando, né, o que interessou-se por estudar como é que era aquela coisa da informática da internet, foi assim que as pessoas que trabalhavam na área de educação migraram... tá... tá gravando?

- tá sim!

- tá... “pra” poder desenvolver um trabalho em educação a distância, são esses remanescentes que estão aí até hoje, o primeiro grande congresso de informática na educação, é... nunca foi a área de educação que conduziu, quem conduzia era o grupo especial de informática na educação vinculado à sociedade brasileira de computação, que faz 25 anos de congresso esse ano, o primeiro foi em 1990 na XXX, no XXX, e eu lá estava eu, e teve pouquíssimos trabalhos que apresentavam, hoje em dia, vai ser lá na XXX, lá em...

- XXX

- XXX, e tá fazendo 25 anos de “eveentooo”, anual. A Anped, veio se ligar ao grupo, muito tempo depois, com o pessoal da área de educação, a ABED foi criada bastante tempo depois, né, e tem focos diferentes a ABED já tá vinculada à questão é... a educação a distância, ao passo que havia lá num passado remoto, na época da minha graduação, né... final da década de 70 a

ABT que tenta agora ser recuperada, vem fazendo eventos, né... mas ela é voltada pro uso da tecnologia em educação, não pode deixar de lado a educação a distância, né...

- E essa articulação tecnologia, educação, essa evolução... é... aí no caso do período da internet pra cá, o que que isso influenciou na relação educação usando a tecnologia apenas como meio?

- Olha... eu tive uma aluna de doutorado, há muitos anos atrás, que ela escreveu uma frase que me marcou até hoje. “A educação vai a reboque da tecnologia”, ela era aluna de um programa de informática onde eu era XXX e... ela era minha aluna trabalhando com informática na educação e obviamente ela era da engenharia de computação, especializada na área de engenharia de software, no dia que ela escreveu essa frase eu fiquei em estado de choque, logo na abertura da tese de doutorado dela, ela é XXX da XXX, uma exceleenteee XXX, e atuante na área de informática na educação e educação a distância, uma das líderes XXX, e... e eu levei um susto quando eu olhei aquilo, mas na verdade a educação custou a acordar pra questão do uso da tecnologia em sala de aula, pro uso da tecnologia na modalidade de educação a distância, então, quem começou era o pessoal da tecnologia e eles queriam se apoderar das questões da educação, mas não é assim, na... as pessoas têm uma certa mania de achar que o conteúdo da área da educação é um conteúdo fácil, ele não é, é um conteúdo reflexivo, é um conteúdo baseado em vivência, é um conteúdo de você saber ensinar e saber como o outro aprende, então você... os programas da informática não dão conta, é... de sistemas abertos de relações pessoais, hoje em dia, com a evolução da tecnologia, você consegue trabalhar com isso, mas, eram tutores inteligente, sistemas inteligentes, né, hoje em dia você tem sistemas colaborativos e você consegue desenvolver outro tipo de trabalho, mas o que que falta na informática é entender de didática, é entender de estratégias pedagógicas, é entender de criação de situações de aprendizagem, é entender de estratégias da aprendizagem que... é um campo que quem estuda isso é a educação, é a psicologia da educação, é a didática, é a questão do multiculturalismo, tudo isso tá embutido dentro do campo da didática é do campo da psicologia da educação, então é do campo da educação, né, e isso, essa percepção é dos educadores porque a entrada da tecnologia, o uso da tecnologia na educação é irreversível, não adianta, não adianta, então você enquanto professora, não sei se você é professora.

- Sou

- Né... de quê?

- Eu sou da educação básica, apesar que hoje estou como diretora de uma escola municipal em Nova Iguaçu.

- Ah! É.

- É...
- E tem laboratório?
- Tem... tem laboratório de informática...
- Receberam laboratório de informática Proinfo?
- Temos, agora a gente tá começando a trazer os alunos...
- Vocês receberam o laboratório Proinfo?
- Não... nós recebemos, esse laboratório na realidade ainda não recebemos nenhumaaaa... não tem nada do governo, o que nós temos são doações, que nós criamos, nós mesmos, uma sala de informática...
- Mas quase toda a rede municipal de Nova Iguaçu recebeu...
- Pois é! Mas até agora ainda não chegou nada pra gente
- Que tem laboratórios inteiramente sucateados, foi uma tese numa dissertação de mestrado na semana retrasada da... da UERJ de Caxias que a professora era da rede municipal ela trabalha no núcleo de tecnologia do... NTM, né, núcleo de tecnologia municipal e ela contou isso, que quase todos da rede tem, mas estão ficando sucateados, por isso os professores não utilizam...
- Nós temos o NTM, mas ainda não chegou, aliás a gente ainda não tem nem internet, a internet usada na escola é internet própria, cada um usa a sua, mas ainda não temos.
- É
- Aí a nossa iniciativa, foi uma iniciativa nossa de começar a levar os alunos pra dentro da sala de informática e trabalharmos com isso. E em sala de aula, quando eu estou em sala de aula, sou professora de língua portuguesa, eu procuro fazer o quê? É... incentivar meus alunos, motivá-los na busca no google, indico sites.
- Ah! Mas você não tem rede à disposição...
- É em casa...
- Em casa...
- É , em casa, na escola não tem.
- E o que que eles vão fazer no laboratório então?
- Eles aprender aquela coisa básica, porque a minha escola é comunidade, a minha escola é lá em Nova Iguaçu e eles vão pra aprender realmente aquilo que é mais básico além do facebook.
- Ah! Entendi...
- E quando a gente consegue, conectar os computadores na internet...
- Mas você não trabalha com redação, você não trabalha é... utilizando diferentes estratégias...
- Não...

- é... o laboratório tá em rede interna?
- não, não tá... a gente ainda está... A NTM agora que inclusive eles começaram a preparar uns professores .
- Hummm
- E fora isso, eu sou professora da Estácio na área do Pronatec, eu dou aula no Pronatec.
- Ah! Do Pronatec? Eu dou aula no Pronatec
- Comecei agora, há pouco tempo.
- Olha que legal.
- E aí é interessante, sou especialista em Educação a distância, também.
- Então, você vê isso.
- Por isso o meu mestrado é em educação na linha de pesquisa de tecnologias em processos educacionais, e aí tem esses entraves porque pra chegar na educação básica...
- Mas qual é a temática sua?
- Qualidade na educação.
- Ah! Minha filha mas então a gente tem muito o que discutir, se você olha o meu grupo, olha lá cooperação e avaliação e eu trabalho em qualidade ???? com professores de educação básica, se você viu o lattes se você viu o currículo você viu. Então a questão que eu que quando você olha, você tem que fazer uma análise das políticas públicas né, se você olhar o sistema avaliativo desde a questão da universalização do ensino, da ldb de 96, que aquilo pra mim é uma ???? também eles levaram um susto quando viram não só a carência de professores, a quantidade de professor leigo e que tinha... a ausência dos polos, construir é fácil, mas formar professor é difícil, então na verdade eles criaram uma demanda induzida da modalidade de educação a distância e a questão da política, a criação de na nova Capes, tudo isso é muito complicado de você olhar e a da UAB fica basicamente voltada pra questão da formação de professores. É isso o que você está tratando?
- Não, eu estou tratando na realidade, quando eu falo de qualidade nós resolvemos limitar o nosso tema em critérios de qualidade que estão no referencial de qualidade da educação superior a distância do MEC.
- Tá. Aquele de sete dimensões.
- Isso, então eu estou trabalhando justamente esses critérios que estão dentro desse documento e a relação deles com o discurso dos gestores.
- Mas você já reparou que esses critérios eles não têm força de lei.
- Hum. Hum

- Certo. E eles mal constam do instrumento atual de avaliação, você pegou o novo instrumento avaliativo.

- Não, ainda não.

- Pra credenciamento.

- Não, ainda não.

- Então se você pegar o novo instrumento é... de avaliação não tem uma pergunta quase referenciada a questão da educação a distância, eles estão perguntando é “sim” e “não”, é uma coisa chocante “sim” e “não”, então é assim, “todos os professores têm no mínimo curso de especialização?” “sim”, não” “A universidade é tem acessibilidade para deficientes?” “sim” e “não”, então se você tem um professor que não tenha especialização aquilo ali já é não, você pode ter todos eles doutores, mas se um não tem especialização, no instrumento é não. Você já viu o novo relatório do INEP?

- Não.

- Tem que olhar, tem que olhar. O Relatório que saiu no ano passado e que se refere às questões 2012 do INEP, todas as avaliações que são feitas não existe separação entre a modalidade a distância e modalidade presencial, porque o ensino superior é um só, até acho isso interessante, mas na hora em que você vai ver como a educação a distância tem que ser desenvolvida, a... a..., o... o... modo no qual aquilo é trabalhado é completamente diferente, mas quando vem a comissão do INEP pra fazer credenciamento e reconhecimentos e avaliação ela não trabalha dessa forma, então, é... é... essa questão dos referenciais por ??? eles são instrumentais, eu dei duas teses de doutorado que eu acho até que você deve olhar e eu posso te mandar sobre qualidade em educação a distância, uma sob o ponto de vista da questão da consistência da formação na empregabilidade que estabelece critérios sobre aquilo que a gente deve ser considerado sobre qualidade e vai discutir a questão dos referenciais e tem uma outra que é um mestrado da menina que está desenvolvendo agora, sobre qualidade em educação, mas ela tá olhando se os referenciais de qualidade vai gerar novos em relação à qualidade dos cursos, né, que é diferente do... da questão da qualidade institucional, né, isso a gente tem que dar uma olhada e tem vários artigos, que eu também posso te mandar, que fala da questão é... é... da qualidade do ponto de vista dos professores, por exemplo, da educação básica, e que não é nada o que acontece na verdade voltado pra um projeto governamental que é o projeto da UAB, é uma coisa que é bastante... você percebe as discrepâncias colossais, é... tem uma discussão interessante que é do Pedro Demo que fala, é velha até essa discussão, que é a qualidade formal e a qualidade política, né, e você vê que não é a questão da democratização da educação, tá, que

é o grande discurso democratização do ensino superior, não é isso que você vê acontecer, não é isso.

- Essa relação dos referenciais com as avaliações institucionais e a avaliação do próprio processo ensino-aprendizagem, existe...

- Pois é... leia a tese, leia a tese XXX, você me dá o teu email que eu te mando até agora. É... não há uma proposta, é uma questão que eu estou te falando os referenciais eles estão discutindo em cima de uma proposta instrumental, é... se tem biblioteca, se tem livro, não discute ainda uma biblioteca virtual, né, e você tem lá XXX atuando fortemente, é você tem que observar como é que vem acontecendo lá também, não sei se você vai a campo, né...

Pausa... ela faz ri e faz gestos como se querendo que eu perguntasse alguma coisa.

- Fala mais XXX...

- Eu li no seu questionário, eu até anotei e achei assim uma coisa bem que remeteu a uma relação, acho que são as áreas de interesses, né, padronização, multiculturalismo, qualidade e autonomia.

- Eu falei isso?

- Não, não... tem alguma coisa lá no seu... isso foi eu é que escrevi, é... essa relação qualidade na educação superior a distância é a questão da padronização e autonomia.

- É isso... É isso... é... eu não quero falar... existem em relação...

- Fique à vontade, por favor.

- Não, eu não vou falar... existem universidades que elas desenvolvem um padrão no que interessa ao curso e colocam tudo naquela caixinha e tá acabado o assunto e o aluno recebe o material e não vai pra além daquilo, eles não são estimulados a virarem cidadãos em todas as palavras, com autonomia, com sabe..., com funções cognitivas desenvolvidas, eu recomendo que você leia um livro do Michel Serres que chama "A Polegarzinha" que... vai discutir essa nova juventude que está no ensino médio, que está entrando nas universidades, ou como... o que é que eles desejam, não é à toa que você vê um número enorme de adolescentes que não querem mais se formar, a exemplo do que a gente ouve, lê o que sai no jornal nos Estados Unidos, jovens que estão ocupando altos cargos, né? E... e... na verdade eles não têm uma formação de nível superior.

- Uma pergunta de leiga. XXX é avaliada?

- Evidente que sim, uai... tem que ter, isso aí é a lei, né, e os instrumentos do ministério da educação e do INEP cada vez são mais engessados porque eles se preocupam numa questão de padronização exatamente, então eles quem tá padronizado, que dizer, todo mundo tem que ter

laboratório, todo mundo tem que ter polo, tem que ter uma secretária, tem que ter biblioteca, tem que ter é... lab... uma sala com os computadores ligados e rede, ponto, mas o que que eles vão fazer lá, você estava perguntando da relação ensino-aprendizagem, o momento é esse, é discuti-lo.

- Eles até... no referencial eles abordam as duas dimensões que serão avaliadas, a primeira que é a institucional e a segunda que é a do processo ensino-aprendizagem.

- Cruza isso com... os instrumentos novos de avaliação e leia os outros resultados no INEP pra ver que eles não fazem uma separação mais, porque politicamente, do ponto de vista ferramental não interessa, porque eles estão é... fazer um aumento do ensino superior, um aumento do percentual do números de pessoas que adentram no sistema, quando você olha os que saem dos cursos, você vê a relação de matrículas é... iniciais e a relação de formandos, você o gap que existe ali.

- É, e além desse gap tem aquela questão do profissional que se forma.

- Ah! também, também...

- Essa relação pode ter alguma coisa... pode estar ligada a essa avaliação, essa preparação é... eu... eu... ouvi de um...

- Eles acreditam que a qualidade da formação vai ser medida pelo ENADE, né...

- Exato.

- Ou seja, o enem/enade, não sei o que dizer.

- E a tecnologia, internet contribui pra isso, pra essa padronização? Essa globalização, essa busca, essa... existe até um pouco de aculturação...

- Não o que eu acho é que a... as universidades, essa é a discussão mundial, né, elas têm que mudar a maneira na qual elas estão ensinando, então essa questão da padronização que você está fazendo referência é uma reembalagem, um fenômeno de reembalagem, não houve mudança nenhuma no ensino superior, nenhuma.

- De quando pra cá?

- Uai... do marco que você está me perguntando, da educação a distância é... vinculada nas questões da internet.

- Então a globalização não tem nenhuma influência.

- Oi?

- A globalização não influenciou em nada...

- Não, eu acho que a globalização o que está influenciando é você acreditar que tendo um maior número de pessoas formadas, você vai ter uma melhoria, é... no desempenho do país, né e... e...

por que você tem pessoas formadas, o maior número de pessoas com ensino superior, mas adianta muito você formar, ter um bando de gente formada em administração, um bando de gente formada em pedagogia que não vai conseguir ocupar as vagas dos empregos, não vai passar nos concursos, é raro, a princípio, os profissionais em educação a distância, os que são formados pela educação a distância, no mínimo deverão ler e escrever melhor, porque é disso... é uma das exigências, agora se você só põe figurinhas pra ver e vídeo, isso não vai ser desenvolvido.

- Não consegue desenvolver, não alcança, né?

- Então não há um desenvolvimento de capacidade cognitivas é isso que eu estou te dizendo, então a relação numérica entre pessoas que mudam e... e... tem habilidades de desenvolvimento cognitivas é... explicitadas, vamos falar assim, não quer dizer que elas necessariamente tenham saído de um ensino superior de qualidade, em hipótese nenhuma, ao mesmo tempo o ensino superior está preocupado em passar informação isso elas não estão desenvolvendo as capacidades cognitivas tá, então você... é difícil você fazer essa correlação, o uso da internet na modalidade a distância com funções cognitivas desenvolvidas para que o indivíduo possa ter uma empregabilidade, aumento do PIB do país pela força produtiva do país, essa conexão é impossível você estabelecer com os referenciais, porque eles não estão preocupados com a maneira na qual o aluno tá aprendendo, eles estão preocupados com a questão numérica, a relação entre enem/enade ela ainda não é feita, você tem questões do enade agora por exemplo que vai ter né, em novo enade por cursos e carreiras, agora as engenharias??? E você tem né engenharia você não tem a distância, eu não conheço nenhuma, pode até ser que tenha e eu não conheça.

- E na sua gestão XXX aqui na questão dos cursos a distância da XXX.

- Nós não temos graduação a distância, e os nossos cursos a distância, o de graduação nós fizemos uma única vez que foi um projeto governamental, foi o melhor curso do país.

- E acabou?

- Nós não tivemos interesse de ficar mantendo polos nem nada, porque é uma universidade muito específica, é uma universidade comunitária, ela é uma universidade de pesquisa, ela não tem intenção de ter graduação e outros campus no momento, então ela...

- Nas outras modalidades né?

- Nem a distância, nem presencial, tudo acontece aqui dentro, agora especialização tem, extensão tem, mas graduação ela não oferece mais, não querrr oferecer mais, tem demanda todo dia e eu tenho uma enxurrada de email perguntando quando a XXX vai abrir, não vai abrir, fez

uma vez, uma experiência maravilhosa, foi o melhor resultado que se obteve no enade, eram os melhores alunos da própria XXX do curso, foi uma licenciatura em história pra professores leigos, XXX premia os melhores alunos semestrais e vários deles foram da modalidade a distância ao longo dos quatro anos, agora era o mesmo currículo a mesma grade curricular do presencial, com mais coisas, com mais coisas, por exemplo, com a história do estado deles, né.

- E tinha... eles contemplavam alguma atividade complementar.

- Evidente, evidente...

- Essa atividade complementar ela... buscava o que como resultado?

- Ué, vários, por exemplo, várias... professores ilustres da universidade foram aos polos, eram 22 polos, nos lugares mais recônditos do país que era nordeste e norte que a gente atuou, e... os seminários??? da universidade foram dar palestra seguidas de debates, demoravam o dia inteiro as dinâmicas, os professores viajam “pros” polos, nós fomos várias vezes.

- Nossa um projeto tão bonito XXX.

- É o projeto foi lindo muito trabalhoso, todo mundo ficou extenuado.

- Mas não deu...

- Não. Teve formatura no Rio, os alunos todos vieram com suas famílias, vieram com seus filhos, foi um festão, eu tenho até aí o dvd.

- E ainda há contato com esses alunos.

- Direto, direto, os egressos, o diploma é proibido, você hoje em dia ter diploma mostrando que a pessoa é formada no presencial ou no a distância porque é dever da universidade garantir a mesma qualidade do seu curso da modalidade a distância da modalidade presencial...

- E tem essa diferença?

- Houve... houve... durante muito tempo e isso

- Mas e hoje ainda há essa diferença de qualidade?

- Não é proibido por lei.

- Ah! Existe, existe... você está me provocando, você sabe disso...

- Ah! Tô não, tô não...

- O... é só você olhar, é só você prestar atenção no que que acontece nas universidades por aí, né... aí se você olha, você consegue ver. Procura pesquisa a grade curricular, procura pesquisar a prática de ensino, procura pesquisa o estágio remunerado que você vai ver o que que acontece.

- Então há uma diferença, ou seja, a educação é a mesma né, porque educação não pode ser diferenciada pela modalidade.

- O diploma... aí é que tá, é isso mesmo.

- Mas existe uma diferença de qualidade entre a modalidade presencial e a modalidade a distância.

- Eu acho importante a gente quando fala de qualidade, você definir que qualidade é essa, por que qualidade é uma palavra completamente polissêmica, por exemplo, você vai entrar numa loja e chega pro vendedor e diz assim: “Ah! Eu quero comprar uma cadeira” aí o vendedor vai te perguntar, “mas uma cadeira pra quê?” “ocê quer uma cadeira pra mesa de jantar, que uma cadeira pra você trabalhar, você quer uma cadeira pra sua cozinha, você quer uma poltrona?” tudo serve pra sentar, não é?

- Sim.

- Mas elas são diferentes, não é? Você pode ter um banquinho na cozinha que você vai sentar, você pode ter uma poltrona na sua sala toda gordinha, gostosa, maravilhosa, mas tudo serve pra sentar, agora você tem que definir que cadeira é essa que você quer, qual é o objetivo daquela cadeira, né, é isso que você tem que fazer com os cursos de qualidade, você tem que olhar a qualidade como? Você vai olhar é a qualidade do curso baseado em que? Baseado no perfil do egresso? Você vai olhar quais são as habilidade que vão ser desenvolvidas ao longo do curso? Que qualidade é essa que você está procurando? Você tem que definir qual é o escopo da qualidade que você quer trabalhar, né? É a mesma coisa quando você fala de um gestor, aqui por exemplo, n´e aqui no meu lugar, eu defino a qualidade que eu quero que meus cursos tenham, o que que é o maior é... é... como se chama, o maior indicador de qualidade para algum aluno que é o...o... suposto usuário né dos cursos, né? É que ele fique satisfeito, não é isso? Então é a satisfação... A ISO define qualidade como a satisfação do usuário. Então se você olha se o usuário da educação é o aluno e a educação é um dever do estado, se você considerar assim, você tem que fazer uma análise de quais são esses indicadores de qualidade, então quando eu estou sentada na cadeira da gestora, eu tô pensando lá no meu aluno, o que que é que o meu aluno vai querer, o que é que tecnologicamente num curso na modalidade a distância jamais você tem que oferecer, para quê? Para que você atinja o PPP ou PPC do curso, qual é o projeto político pedagógico do curso? É formar gente que tenha funções cognitivas, que vá poder ter uma empregabilidade no mercado, não costuma se ver o que que aconteceu com os egressos do curso, né? Se eles estão vivendo dignamente, se eles têm empregos, se eles não têm, então é isso o que você tem que definir qual é o escopo de qualidade, você não pode definir se tem laboratório, que o laboratório tá lá, mas tá quebrado, não tem acesso à internet, não é assim que está na tua escola?

- Hum hum.

- Assim acontece também nos polos presenciais, o que que é que você faz nos cursos de graduação, não sei, eu tô entendendo que o seu segmento é graduação não é?
- É graduação.
- Então, aí você faz lá olhar e vai dizer assim, “ô tem tá funcionando?” “Não XXX, não tem acesso à internet” né, mas a gente tem uma rede interna eles ficam debatendo aqui entre eles, eles sabem usar a tecnologia, mas isso é o mínimo não é? Pelo amor de Deus, não é isso que uma graduação vai fazer. Que tipo de atividade vai ser desenvolvida no polo, não é? O que é que acontece, o que é que eles fazem quando eles estão em casa estudando na rede, né? Eles se comunicam? Existe uma comunidade de aprendizagem? Que tipo de atividades são essas que são desenvolvidas ou é pra ler e faz o exercício? Assiste a um vídeo, lê uma coisinha e depois responde uma múltipla escolha. Isso é pobre, isso você não...
- Quando se trata de educação, não é? Que é...
- Mas não é isso que tá acontecendo?
- não é só isso, é a satisfação da sociedade também, não é?
- Ele é formado pra isso, né? Então eu acho que o gestor, ele tem que olhar o escopo para o qual ele está oferecendo aquele curso, então tem que olhar é o PPP é o PPC e isso as avaliações do MEC fazem, mas ela vai checar assim: “falou bem do egresso? Falou? É falou o que que o curso pretende? Falou o que que o egresso fez? Tá atendendo as duas mil quatrocentos e setenta horas? É isso o que ele está fazendo.
- Não haveria um pouco de distanciamento, né desse referencial com a formação humana? Ou não?
- Lê a tese da XXX, tá? Eu vou te mandar já digitalmente eu nem tenho ela em papel.
- Nossa XXX, muito obrigada, poxa vai me ajudar muito.
- Porque o que que é que acontece? Você não pode olhar qualidade da educação, tem vários textos, tem aquele texto do INEP do Luís Dourado que fala sobre isso, tem o texto da... a crítica sobre a formação dos professores que é feito nos dois manuaizinhos lá da Bernadette Gatti quando ela critica as licenciaturas na modalidade a distância, quando ela olha a pesquisa, se você olhar pra pesquisa TIC na educação que saiu no ano passado, o professor continua usando PPT em sala de aula, ele continua... não usa a rede, e ele acha que tá trazendo inovação, qual é a diferença? Continua lá na frente dando aula.
- Isso no ensino superior não é?
- Também
- Mas não na educação básica

- Não, ??? há a TIC na educação no ensino básico?????
- Na educação básica
- Na educação básica, é a formação de professores... hum hum
- Mas no ensino superior, é... eu acredito que do ponto de vista da UAB precisa de um grande crescimento, mas se você enxerga do ponto de vista dos professores particulares é busca de dinheiro, é uma razão econômica, não é à toa que você tem o relatório do HSBC dizendo que ainda existe 16% de uma fatia de educação a distância pra poder ter um crescimento, você olha os grandes conglomerados se tornaram que dominam o mercado, as... as universidades de fora que compram as universidades brasileiras e oferecem todo um modelo de lá, não são grandes universidades, então tem que olhar é... para além dos referenciais de qualidade, apontando, acho que a solução, do meu ponto de vista, de gestora, é... eu acho que você tem que... aonde pecam esses referenciais é exatamente de olhar pra dentro de uma casa instrumental, ele não olha pra fora pra uma situação da formação do ser humano, da formação humana, efetivamente.
- Esse pode ser um entrave, né? Um dos entraves, mas isso relacionado na educação que a gente coloca no mercado, não só no mercado de trabalho, a gente coloca no mundo tem provocado aí essa situação que a gente vê no dia a dia, né.
- Aí você tem um bando de gente que é formada lá em pedagogia, em administração, que estão ocupando postos de trabalho que a galera do Pronatec vai pegar e com muito mais eficácia/eficiência, porque eles são técnicos daquelas áreas, o cara que tem o ensino superior não significa que ele vai ter uma empregabilidade.
- É, eu tenho uma aluna de logística do Pronatec que ela já desenvolveu um projeto e já promoveu o projeto dentro da empresa que ela trabalha...
- Pois é...
- No Pronatec... e ela tem uma formação bem diferente, ela é assistente social e está fazendo o curso do Pronatec, é muito interessante mesmo.
- XXX, entrevistar você é uma aula de qualidade, uma aula de educação a distância, uma aula de tecnologia, agora eu fiquei só curiosa também para um outro ponto, você falou logo no início a respeito daquela sua aluna que disse a educação vem a reboque da tecnologia.
- Então, isso...
- Qual é o pensamento dela hoje?
- Ah! Mudou, mudou, mudou né. Porque naquela época estava na, ela tinha razão, a educação, ela fez doutorado dela na década de... defendeu no final de 90, ela regula com a minha idade, é um pouco mais moça, então, o que que acontece, ela tem uma ampla experiência e é um grande

nome na área, mas o que que aconteceu, ela vinha de uma área tecnológica e ela via que nada acontecia na universidade dela, né, ela era professora, gestora, foi uma pró-reitora ela olhava e nada acontecia na universidade dela do ponto de vista dos educadores, ela puxou a brasa, isso aqui é uma questão que tem que ser analisada pelo ponto de educação, não pode ficar só na mão da tecnologia, se você ler os trabalhos que são oriundos efetivamente da área é... de informática na educação sob o ponto de vista é... da...da... dos informatas, do ponto de vista dos engenheiros de sistemas e de computação, eles querem desenvolver produtos, né, e eles não conseguem se apoderar é... das... das... teorias da aprendizagem, não entendem do ponto de... que eles têm que fazer um investimento muito grande, nos mestrados e doutorados ou dá tempo pra eles desenvolverem os sistemas, mas não dá tempo de eles se apossarem do conhecimento das teorias da aprendizagem que possam subsidiar, então você vê que eles falam de Ausubel, né, falam de Piaget, falam de Vigotski com uma tranquilidade, sabe... “Ah! Porque isso aqui é um sistema piagetiano” vai plantar batata entendeu, o cara vai ficar escolhendo entre três opções.

- Entre a, b ou c, né?

- Então não é assim, né. E no entanto você tem grandes é... tecnólogos da ciência da informação e da informática que têm desenvolvido projetos na área das ciências cognitivas fantásticos, a começar pelo Leque que é o laboratório da Lea Fagundes que também tá bem velhinha já, mas tem lá Rosane Aragon que é da educação, tem o ??? Menezes que é da informática, tem a Patrícia Pea que é da informática atuando na área de educação, já existe uma massa crítica, daquela época da década de 80 que eu comecei a falar pra você dos projetos educom pra hoje, tem uma massa crítica aqui no Rio de Janeiro, você tem o Fábio Ferrentini, você tem o Marcos Elias que são pessoas muito voltadas é... pra compreensão daquilo que é educação porque eles estão investindo nisso há vinte anos, entendeu? Eles trabalham na área, um é físico e o outro é da ciência da computação, há vinte anos estudando a educação, então, eles entendem, na hora que eles discutem, que eles planejam, eles estão falando preocupados com a questão educação e investiram vinte anos da vida deles estudando nessa área.

- E não tiveram nenhuma formação dentro da área de educação.

- Só a formação da prática, estudando com grupos de estudos, grupos de trabalho, eles são oriundos do projeto educom.

- Educom, né.

- Como eu, eu também sou do projeto educom.

- É, mas no caso você é pedagoga né?

- Mas pra onde eu fui parar? Onde eu fui fazer meu doutorado, onde eu trabalhei dezenove anos? Na engenharia de sistemas.
- Sim trabalhando com engenheiros de sistemas, desenvolvendo softwares na área de...
- Não, trabalhos na avaliação de softwares do ponto de vista da educação, por isso o meu doutorado
- ... do ponto didático perfeito né, há uma relação aí...
- Sim, mas você tem que entender igual a eles, eles queriam desenvolver na área de informática e tiveram que investir na educação.
- de educação
- E essa, esse grupo é o grupo que forma essa massa crítica.
- É o ficou era um grupo grande, teve gente que já parou, já aposentou, né. Tem gente que tá aí até hoje, como José Armando Valente de São Paulo, da Unicamp, tem muito e criou a possibilidade de outras pessoas trabalharem na área.
- É realmente assim uma aula, uma aula
- Não que isso...
- Uma aula
- Mas acho que tem que prestar atenção nisso, quando você vai falar de qualidade, né, o... o... eu acho superlegal o recorte que você estão fazendo de trabalhar os referenciais pra poder desenvolver a crítica, deixa eu te mandar a tese XXX.
- Bom, eu vou dar um “pause” aqui.
- É, melhor.

PAUSA PARA ENVIAR EMAIL E TIRAR CÓPIA DE UM ARTIGO.

Segunda gravação de seis minutos e cinquenta segundos.

- Só queria só voltar na questão da sua aluna, porque o que que eu entendi com a frase dela, que a tecnologia era uma finalidade pra educação.
- Não, que ela dizia que a tecnologia sempre tava na frente, que a educação corre atrás pra poder...
- Depende da tecnologia, isso?
- Não, que a tecnologia era inovadora e a educação sempre estava velha, atrás, correndo... mas já que agora estava aí no mercado tinha que usar de qualquer maneira, e não ????, a gente tem que olhar na questão da tecnologia, sob o ponto de vista de serem ferramentas pra gente atingir os propósitos educacionais. Na educação a distância a tecnologia é um meio, é uma... é um

suporte, isso aqui ó (aponta para o tablet e o smartphone) são suportes pra você poder ler os conteúdos e depois construir sua aprendizagem.

- Como o giz foi, né... inclusive eu fiz curso no instituto universal.

- Hummm!!!1

- Fiz curso de datilografia no instituto universal, aí depois tentei fazer...

- Cara mas como treinava em casa, assim...

- Eles mandaram, mandaram pra mim um... era um desenho...

- Que você

- Com teclado que você ficava treinando.

- Ah! Asdfg

- asdfgçlkjh

- É, eu fazia presencial, aí punha uma caixinha tampada e você não podia olhar, eu errava tudo... mas eu batia com todos os dedos.

- Que é da educação a distância, só não usava a internet, e era um recurso.

- Era por correspondência.

- Era uma ferramenta.

- É o que eu tô te falando, diferentes suportes.

- Diferentes suportes, tecnologia é só o meio, seria isso?

- É muito curioso, a...a...curiosíssima... a frase dela em um contexto, né, porque dessa frase hoje...

- É você volta isso a quase vinte anos, né.

- Valeu a pena né XXX, pra área...

- Ah! Sem dúvida, ainda tem muito que...

- Que bom! Vou desligar.

## APÊNDICE M - Entrevista – GT3

### Início da Entrevista

No início da entrevista XXX não se sentia muito confortável com a dinâmica e pediu para que não usasse gravador. Pediu que tudo fosse feito durante o horário de almoço no próprio local de trabalho (na mesa) enquanto comia.

Antes de iniciarmos, pediu que eu falasse a meu respeito e me apresentasse pessoalmente, já que eu havia feito por email como fiz para os outros gestores.

Após minha apresentação como mestrandia, iniciei a entrevista pedindo que falasse um pouco sobre a trajetória até a vice-presidência da instituição. O seu tom de voz era baixo e pouco esclarecedor, o que dificultou um pouco o entendimento e certamente as anotações, pois não deixou um espaço para que eu pudesse pedir que repetisse alguma pronúncia mal escutada.

No final, com mais descontração e à vontade, se sentiu mais confortável para conversar, inclusive contando algumas experiências interessantes ocorridas na graduação da instituição, entre elas, o caso da mãe que cursa licenciatura em matemática junto com o filho que é portado de baixa visão para poder ler os textos e ajudá-lo com os estudos. Parece ser um caso que comoveu e chamou a atenção da gestora, pois fazia questão de repeti-lo.

O (A) entrevistado (a) tinha um tom de voz calmo, pausado e muito baixo, mas a atitude de estar almoçando tornou a situação um pouco atípica. Pedi para marcar um outro dia, mas houve recusa, justificando que não havia problema da entrevista acontecer durante o seu almoço. No local da pesquisa estava presente, separada por um pequeno biombo, a secretária, que a tudo ouvia. O tempo de duração da entrevista foi de aproximadamente uma hora.

Por fim, a transcrição não será na íntegra da entrevista pelas dificuldades encontradas, mas as informações que valem para a pesquisa foram preservadas.

Nas falas XXX, o que tiver em parênteses se refere à interferência da pesquisadora

### Início da entrevista

- Como se deu a sua trajetória até a EAD?

- Absolutamente casual. Fui convidado (a) a organizar um curso de licenciatura em biologia entre 1999 e 2000. Um dos primeiros cursos (oferecidos pela instituição) durante o processo de construção.

- Como são tratadas as questões de qualidade?

- São usados parâmetros próprios como a avaliação institucional desde 2004... 2005, o que é feito anualmente.

- Há critérios específicos?
- Os critérios têm base no modelo de EAD próprio: Material didático, tecnologias, professores, tutores, infraestrutura dos polos.
- Nos Referenciais de Qualidade para educação superior a distância da Secretaria de educação a distância do MEC, estão contempladas duas dimensões a institucional e a do processo ensino-aprendizagem, nos critérios usados pela instituição, como é feita a avaliação do processo ensino-aprendizagem?
- Para a avaliação do processo ensino-aprendizagem fala-se com o coordenador dos professores e os alunos são avaliados durante o próprio processo e é usado o mesmo instrumento com algumas adaptações em função do papel que o respondente tem no processo, a opinião específica de cada sujeito.
- E a partir dos resultados, são traçadas estratégias.
- As estratégias são baseadas nos instrumentos e no sistema de Ouvidoria (através de um relatório que é emitido por este setor da instituição).
- Os critérios usados têm relação com os que estão expressos nos referenciais?
- A relação com os referenciais é direta e é usado o que eles pedem. O próprio modelo do XXX baseou a elaboração do REFEAD, e as mudanças se baseiam no conhecimento gerado pelo aluno, à medida que se vai trabalhando. Faz também uma análise de dados dos alunos, tanto com os egressos, como das boas práticas dos próprios professores. Os próprios docentes, têm autonomia para propor estratégias.
- E quanto à globalização?
- A globalização tem um olhar externo, no Brasil e no mundo. (Sistema aberto). E este sistema aberto implica mudanças constantes, um modelo de design flexível com base nos resultados, daí o colegiado de coordenadores de cursos se reúnem e discutem questões pedagógicas. As ideias, boas práticas, são compartilhadas entre todos, nestes grupos há liberdade de criar, desde que dentro da legislação do MEC. A maioria do corpo docente procura seguir a proposta do projeto.
- Como tem se dado a evolução dos cursos na instituição?
- Cresce o ingresso e se mantém a evasão ou a desistência. (Quando se fala de evasão não se tem considerado que o aluno sai antes mesmo da primeira avaliação). Ainda estamos sem parâmetros. Esse é que é o problema. O aluno que entra e sai antes da primeira avaliação.
- Este é um desafio?

- O grande desafio é entender como se dá o processo ensino-aprendizagem, a metodologia, os cursos, o papel pedagógico e definir os parâmetros. Não adianta fazer a proposta mas não entender o que exige a LDB. (um dos desafios diz respeito ao) tempo estipulado para a formatura. Uma incoerência com a determinação de tempo que coloca a LDB.
- Este é um dos desafios para a elaboração de um novo referencial de qualidade do MEC?
- Os instrumentos ainda estão sendo construídos. A primeira avaliação foi baseada nos mesmos critérios usados para se avaliar o presencial, mas hoje em dia há uma maior especificidade da modalidade.
- Manter a qualidade seria também um desafio?
- Manter a qualidade não é um desafio, pois que os cursos são de responsabilidade das universidades que fazem parte do consórcio.
- Há diferença em definição de qualidade de acordo com a modalidade?
- A qualidade é indiferente da modalidade. Qualidade é pensar no aluno que está sendo formado e não no que vem antes. Qualidade está diretamente ligada relacionada resultado ao profissional que se forma, se tem qualidade ou não.
- Uma questão de formação humana?
- A formação humana é a qualidade do Projeto Político Pedagógico e do profissional que atua no curso. A qualidade está no olhar do aluno através do material didático e da atuação do professor.
- A avaliação deveria ser em cima do aspecto formação humana?
- Não se sabe o que avaliar (se refere aos instrumentos de avaliação), não sabe se fica de lado ou se não tem como medir a qualidade da formação humana no aluno. Até porque não se consegue separar muito a formação técnica da humana. Mas há circunstância que revelam que não houve formação humana. Na medicina em determinada época havia uma grande preocupação com a formação humana, com isso havia muitas palestras.
- A qualidade está presente nas duas modalidades?
- Tirando os aspectos metodológicos o aspecto qualidade é o mesmo. Nas duas modalidades o que é diferente é a metodologia que é específica.

Há uma pausa de aproximadamente 30 minutos, pois a entrevistada, mais descontraída, contou a experiência de mãe que fez o vestibular para licenciatura em matemática junto com o filho para ajudá-lo nas atividades já que ele era portador de baixa visão. Aproveitando o gancho e como uma forma de descontrair o ambiente, trouxe à conversa as experiências com o Luciano,

aluno com deficiência visual de 100% e que no entanto, hoje desenvolve várias atividades na sala de recursos.

Depois desta pausa, pouco foi escrito pois a conversa foi muito veloz e não havia como anotar as falas, no entanto, o que foi falado, referia-se mais a estas experiências e pouco sobre a pesquisa. Inclusive, especialmente depois que foi trazido que a entrevistadora já havia feito parte do corpo de tutores do XXX.

Uma situação interessante é que passado o “clima pesado” do início da entrevista, a entrevistada ficou descontraída, sorriu várias vezes, se mostrou simpática e disposta a ler o trabalho depois de publicado. Restou apenas duas perguntas.

- O que seria especificamente qualidade na EAD?

- Como sai o aluno.

- Mas o que leva a isso?

- A qualidade do corpo docente, da infraestrutura, do material didático. Tudo o que dá suporte.

A qualidade da avaliação da aprendizagem dos que avaliam as questões pertinentes como a formação humana.

Terminada a entrevista, houve uma despedida muito cordial. Fica apenas a impressão que poderia ter pedido para ligar o gravador, mas ainda não havia uma descontração por parte da entrevistadora para solicitar isso.

Fim da entrevista.