

# Qualidade e Educação a Distância: Reflexões e Entendimentos

## Quality and Distance Education: Reflections and Understandings

## Calidad y Educación A Distancia: Reflexiones y Entendimientos

Alessandra Maieski

Universidade Federal do Mato Grosso

Ana Lara Casagrande

Universidade Federal do Mato Grosso

Kátia Morosov Alonso

Universidade Federal do Mato Grosso

**Resumo:** O presente trabalho visa refletir sobre a qualidade na Educação a Distância (EaD). É parte de uma pesquisa interinstitucional da região Centro-Oeste, da qual participa a Universidade Federal de Mato Grosso. Ao destacar tal conceito, o objetivo é estabelecer entendimentos sobre o mesmo, considerando o contexto da EaD. Para tanto, foi realizado um levantamento bibliográfico, tendo por base as seguintes fontes: Portal de Teses da Europa e do Scopus. Os resultados evidenciam a necessidade de um olhar crítico, devido ao entendimento, nos trabalhos pesquisados, de que a qualidade na educação relacionar-se-ia à oferta de serviço, portanto, na perspectiva do aluno-cliente, o que aproxima a EaD

das discussões sobre rentabilidade, afastando-a da compreensão do ensino-aprendizagem como processo formativo. Parte-se do pressuposto, nesta reflexão, de que é necessário maior precisão conceitual em prol de uma EaD condizente com a educação democrática e de qualidade socialmente referenciada.

Palavras-chave: Educação a Distância. Qualidade. Processo ensino-aprendizagem.

Palavras-chave: Educação a Distância. Qualidade. Processo ensino-aprendizagem.

**Abstract:** The present work aims to reflect on the quality in distance education (EaD). It is part of an interinstitutional survey of the Central-West region, in which the Federal University of Mato Grosso participates. In highlighting this concept, the objective is to establish understandings about it, considering the context of the EAD. In order to comply with the objective outlined, a bibliographical survey was carried out, based on the following sources: Theses Portal of the Europe and Scopus. The results evidenced the need for a critical look, due to the understanding, in the studies researched, that quality in education is related to the service offer, therefore, from the perspective of the student-client, what brings the EaD closer to the discussions about profitability, moving it away from understanding teaching-learning as a formative process. It is assumed in this reflection that greater conceptual precision is needed in favor of an EDA consistent with socially referenced democratic education and quality.

Keywords: Distance Education. Quality. Teaching-learning process.

**Resumen:** El presente trabajo pretende reflexionar sobre la calidad en la Educación a Distancia (EaD). Es parte de una investigación interinstitucional de la región Centro-Oeste, en la que participa la Universidad Federal de Mato Grosso. Al destacar este concepto,

el objetivo es establecer entendimientos sobre el mismo, considerando el contexto de la EaD. Para cumplir con el objetivo trazado, se realizó un levantamiento bibliográfico, teniendo como base las siguientes fuentes: Portal de Tesis de Europa y del Scopus. Los resultados evidencian la necesidad de una mirada crítica, debido al entendimiento, en los trabajos investigados, de que la calidad en la educación se relacionaría con la oferta de servicio, por lo tanto, en la perspectiva del alumno-cliente, lo que acerca a la EaD de las discusiones sobre rentabilidad, alejándola de comprensión de la enseñanza-aprendizaje como proceso formativo. Se parte del supuesto, en esta reflexión, de que es necesaria una mayor precisión conceptual en favor de una EaD que concuerda con la educación democrática y de calidad socialmente referenciada.

Palabras clave: Educación a Distancia. Calidad. Proceso de enseñanza-aprendizaje.

*Data de submissão: 15/10/2020*

*Data de aprovação: 30/10/2020*

## Introdução

Este estudo traz resultados de parte da pesquisa interinstitucional intitulada “Políticas de Expansão da Educação a Distância (EaD) no Brasil: Regulação, Qualidade e Inovação em Questão”, que conta com apoio do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) – Brasil (2018-2022). O objetivo geral consiste em analisar as concepções, dimensões e mecanismos de qualidade e inovação presentes na oferta e expansão da Educação a Distância, considerando suas mudanças de trajetória, regulamentação, presença e estratégias de atuação de atores que atuam e lidam com a modalidade.

A Educação a Distância (EaD) é caracterizada como modalidade educacional, na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre através da utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com pessoal qualificado, políticas de acesso, acompanhamento e avaliação compatíveis, entre outros, desenvolvidos por profissionais da educação e estudantes, em lugares ou tempos diversos, conforme Decreto nº9.057, de 25 de maio de 2017 (BRASIL, 2017, art. 1º)<sup>1</sup>.

Para a presente pesquisa, cujo objeto de estudo é a qualidade na oferta da EaD, foi realizado um levantamento bibliográfico em dois repositórios internacionais, no intervalo temporal das buscas concentrado entre os anos de 2010 a 2018: o Portal de Teses da Europa<sup>2</sup>, que é um repositório cooperativo digital de teses de doutorado abrangendo algumas universidades espanholas. Esse repositório tem como objetivo divulgar mundialmente e virtualmente, os resultados de pesquisas universitárias, oferecendo aos autores o aumento da visibilidade como acesso do público, assim como

<sup>1</sup> Tal Decreto revoga o Decreto nº5.622, de 19 de dezembro de 2005. Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional.

<sup>2</sup> Disponível em: <https://www.tesisenred.net/quees> Acesso em: 16 de maio de 2019.

estimula a produção científica aberta; e o Scopus<sup>3</sup>, caracterizado como uma base de dados de resumos e citações de publicações revisadas por pares, de revistas científicas, livros e anais de conferências, contendo tópicos de pesquisa em todas as disciplinas técnicas e científicas, desde Medicina e Ciências Sociais até Artes e Humanidades.

Este texto, então, é composto por quatro partes fundamentais: esta introdução, na qual se apresenta, de modo geral, o objetivo, o método e as bases de pesquisa; uma seção acerca do método aplicado, que esmiúça os descritores utilizados para a busca e os registros que compõem o corpus; uma seção de discussão dos resultados obtidos, com a problematização sobre o conceito referência que adotamos de qualidade; e, por fim, as considerações finais.

## 5

### Procedimentos, corpus e sistematização dos dados

Sendo parte de uma pesquisa cujo tema é a qualidade e inovação na oferta da EaD, com foco na região Centro-Oeste, para compor um possível retrato dessa região e elaborar um Referencial de Qualidade para uma oferta inovadora, coube à Universidade Federal de Mato Grosso, por meio dos pesquisadores cadastrados junto ao projeto no CNPq, fazer um levantamento bibliográfico acerca da EaD e suas relações com a qualidade e inovação no repositório do Portal de Teses da Europa, no qual são encontradas teses doutorais europeias e no banco de dados de resumos de artigos acadêmicos Scopus. Especificamente neste texto, concentraremos a reflexão no conceito de qualidade.

A Pesquisa no repositório do Portal de Teses da Europa foi realizada com os descritores em espanhol: “educación a distancia and calidad and innovación”, utilizando os campos “título”, e “pala-

<sup>3</sup> Disponível em <https://www.elsevier.com/solutions/scopus> Acesso em 16 de maio de 2019.

avras-chave” como padrão para pesquisa, resultando em 4.417 trabalhos no total. Ao utilizar os descritores separadamente, teve-se a ocorrência de 983 resultados, no entanto, os trabalhos relacionados à temática aqui abordada eram os mesmos utilizados no primeiro descritor. Desse modo, 09 trabalhos foram selecionados para análise.

Os registros encontrados ao utilizar os descritores em espanhol, em sua grande maioria, são específicos sobre educação a distância, ou qualidade ou inovação<sup>4</sup>. Pouquíssimos foram os trabalhos relacionados com as três palavras-chave juntas, quase todos relacionadas, principalmente, com as TIC.

Na pesquisa realizada no Scopus, utilizou-se os descritores em inglês: “e-learning and distance education and innovation and quality”, a busca foi realizada primeiramente com os descritores em conjunto totalizando 153 resultados, depois, cruzando os descritores, obteve-se os mesmos resultados, no final, 05 trabalhos foram selecionados. O acesso a essa fonte foi mais complicado, por conta da necessidade de estar conectado ao servidor da universidade para realizar as buscas, caso contrário nenhum resultado aparecia. Nessa fonte, a maioria dos trabalhos está relacionada à Medicina/saúde e à Engenharia, resultando em poucos trabalhos relacionados à temática da pesquisa.

Dos limites estabelecidos na busca, outro fator a ser considerado é a indisponibilidade de, no Scopus, baixar o arquivo de trabalho completo, assim, há a necessidade de realizar a pesquisa no buscador pelo título e autor para tentar localizar o arquivo. No entanto, a maioria dos trabalhos publicados eram de revistas ou capítulos de livros e para acessá-los havia que arcar com custos. Com base em decisão do grupo de pesquisa interinstitucional, a ser adotado em todas as frentes de trabalho divididas nas institui-

<sup>4</sup> A busca era por qualidade e inovação.

ções pesquisadoras envolvidas, os trabalhos que exigissem pagamento para acesso, seriam eliminados do levantamento.

No quadro 1, observa-se a descrição das palavras-chave pesquisadas no Portal de Teses da Europa e do Scopus, seguida dos registros encontrados. Efetuadas essas etapas, posteriormente, foi possível selecionar os registros efetivamente relacionados ao tema investigado e que compuseram o corpus.

**Quadro 1- Pesquisa realizada no Portal de Teses da Europa e no Scopus**

Pesquisa	Palavras-chave	Registros encontrados	Registros selecionados
TDX	"educación a distancia and calidad and innovación"	4417	09
TDX	"educación a distancia and calidad"	665	
TDX	"educación a distancia and innovación"	318	
SCOPUS	"e-learning and distance education and innovation and quality"	62	05
SCOPUS	"distance education and innovation"	8	
SCOPUS	"distance education and quality"	83	

*Fonte: Dados organizados pelas autoras, com base no levantamento realizado em 2019.*

Após uma leitura aprofundada dos trabalhos selecionados, dividida entre os pesquisadores da UFMT, houve, então, a organização das publicações, especificando na primeira coluna o tipo

do trabalho a que se refere: artigo ou tese, e na segunda coluna a referência completa do trabalho, contendo autoria (SOBRENOME<sup>5</sup>, nome abreviado), título do trabalho, ano de publicação/ou defesas e demais informações que permitam a localização do mesmo, como número, volume e paginação, no caso dos artigos.

Nessa seleção de 14 trabalhos, 07 são artigos publicados e 07 são teses, conforme os resultados apresentados no quadro 2:

Quadro 2 – Trabalhos selecionados no Portal de Teses da Europa e no Scopus

Trabalho	Referências dos Trabalhos Selecionados
Artigo	ARENTIO, Lorenzo García; BLANCO, Miriam García. Distance education models linked to technological developments. <b>Monográfico I</b> . Setembro 2016, p. 17-29.
Artigo	FERREIRA, Sergio A; CARDOSO, Eduardo L. Implementación de un sistema de educación a distancia usando internet. <b>Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa</b> . Vol.5 – Número 3. p. 236 a 249, 2012.
Artigo	HALICKI, Zélia; STADLE, Adriano; CUNHA, Sieglinde Kindl da; BULGACOV, Yara Lúcia Mazziotti. The technological trajectory in distance education: Innovations in teaching practice from the Web based learning method in a federal public institution. <b>Revista ESPACIOS</b> . Vol. 37 (nº 10), 2016.
Artigo	KALZ, Marco; STOYANOV, Slavi; Kreijns, Karel; SCHOPHUIZEN, Martine; Eliciting the challenges and opportunities organizations face when delivering open online education: A group-concept mapping study. <b>The Internet and Higher education</b> . 2017.
Artigo	MOLDOVAN, Liviu. Innovative tools and models for e-learning. <b>Procedia -Social Behavioral Sciences</b> . December. 2012. p. 5425 - 5429.
Artigo	RODRIGUEZ-ESPINOZA, Arnaldo. National Distance Education University (UNED) and the virtualization of its academic offer. a rational analysis of its implementation. <b>Revista Electrónica Educare</b> . Vol. 21(3), setiembre-diciembre, 2017.

<sup>5</sup> Em ordem alfabética, divididos em: Artigo e Tese.

Artigo	SANTIUSTE, Elba Gutiérrez; ARRUFAT, Jesús Gallego; JIMÉNEZ, Rafael Campaña. Construcción de un cuestionario para la investigación sobre el liderazgo en la innovación educativa a través de TIC: Perspectiva del equipo directivo. <b>Avances em Liderazgo y Mejora de la Educacion</b> . 2017, p.90-94
Tese	FERNÁNDEZ, Antonio Alfaro. <b>Implantación de un plan de evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje en el centro asociado de la Universidad Nacional de Educación a Distancia de Albacete</b> . Universidad Nacional de Educación a Distancia Facultad de Educación - Departamento de Teoría de la Educación y Pedagogía Social. Tese de Doutorado, 2015
Tese	CASTILLO, Luis Andrés Araya. <b>Calidad de Servicio en Educación Superior a Distancia</b> . Universitat de Barcelona/Espanha. Tese de Doutorado, 2017.
Tese	AGUILAR, María de Lourdes Hernández. <b>Modelos Tutoriales en la Educación a Distancia a través de Tecnologías de la Información y Comunicación: tareas del docente tutor</b> . Universidad Nacional de Educación A Distancia/ Facultad de Educación/ Departamento de Didáctica, Madrid/Espanha. Tese de Doutorado, 2012.
Tese	DUEÑAS, María Cecilia Loo. <b>El Constructo Estilos - Ambientes de Aprendizaje: del diagnóstico contextual a las prácticas pedagógicas abiertas a la innovación en el primer año universitario</b> . Universidad Nacional de Educación a Distancia - UNED/ Madrid/ Espanha. Tese de Doutorado, 2016.
Tese	RIVERA, Judith Maldonado. <b>Modelo de evaluación de la calidad de programas de postgrado a distancia para América Latina y el Caribe</b> . Departamento de métodos de Investigación y diagnóstico en educacion/ Facultad de educación/ Madrid/Espanha. Tese de Doutorado, 2016.
Tese	FERNÁNDEZ, Javier Navarro. <b>La labor educadora de la Universidad Nacional de Educación a Distancia, UNED, a través de sus centros asociados</b> . Universidad Nacional de Educación a Distancia/ Facultad de Educación/ Dpto de Métodos de Investigación Y Diagnóstico en Educación. Tese de Doutorado, 2013.
Tese	RODRÍGUEZ, Camargo Mercedes. <b>Análisis de la gestión educativa en educación a distancia con mediación virtual en educación superior en Colombia</b> . Universidad de Granada/Facultad de Ciencias de la Educación/ Espanha. Tese de Doutorado, 2017.

Fonte: Dados organizados pelas autoras, com base no levantamento realizado em 2019.

## Resultados

Dos 14 trabalhos analisados, 13 mencionavam o termo qualidade. Importante ressaltar que, no decorrer das análises, percebeu-se que os trabalhos não apontavam discussão relacionada às políticas públicas. Havia discussão específica sobre a oferta da educação online. Em um dos estudos, os autores Schophuizen et al (2017) apontaram 8 desafios a serem trabalhados na oferta da educação online: docência online, mecanismos de suporte, edições, objetivos de grupos externos, flexibilidade educacional, qualidade da educação, reputação institucional e a eficiência educacional, que ao serem “cuidados” constituiriam, então, qualidade ao processo formativo.

Os processos de qualidade estariam articulados às políticas institucionais macro, observando a EaD como “impacto social” e de projeção como função substantiva das universidades. A qualidade estaria, então, na intersecção das políticas institucionais e a oferta do serviço de EaD.

Na base Scopus, por exemplo, foram encontradas referências à qualidade, sem que se definisse do que se trataria: “Estas formas diferentes, não presenciais, de ensinar e aprender vem sendo aplicadas com êxito há anos, *assegurando sua qualidade, sempre que se forneçam as bases e princípios pedagógicos adaptados aos nossos dias às possibilidades[...]*”<sup>6</sup> (ARETIO & BLANCO, 2016, p.17, tradução e grifos nossos). Tal falta de definição acerca do que seria qualidade em EaD aparece também em outro trabalho, no qual se afirma que o objetivo central do programa de financiamento que abordam “é criar experiências de aprendizado mais convenientes, acessíveis e personalizadas para os alunos, que *contribuam para*

<sup>6</sup> Do original “Estas formas diferentes, no presenciales, de enseñar y aprender se vienen aplicando con éxito desde hace años, asegurando su calidad, siempre que se doten de las bases y principios pedagógicos adaptados en nuestros días a las posibilidades”.

*melhorar a qualidade da educação e aumentar o sucesso do estudo*<sup>7</sup>  
(SCHOPHUIZEN et al, 2017, p. 01, tradução e grifos nossos).

No trabalho de Aretio e Blanco (2016), os autores concluem que:

[...] quando os desenhos de quaisquer das propostas e modelos de educação a distância aqui esboçados, realizam-se atendendo aos princípios e bases pedagógicos que iluminam essa modalidade, *a eficácia, a qualidade das mesmas, está assegurada tal e como se revisa na multiplicidade de trabalhos científicos* (García Aretio y Ruíz, 2010) *que certificam qualidades ao menos similares às dos processos educativos presenciais*<sup>8</sup> (ARETIO & BLANCO, 2016, p.25, tradução e grifos nossos).

A qualidade ideal parece ser similar a dos cursos presenciais, isto é, o princípio de que a qualidade do curso presencial seria o parâmetro. É importante a observação de Silva (2017) acerca da identidade própria do ensino a distância, isto é, não se pode ignorar as especificidades da interação entre os estudantes, tutores e professores em espaços e tempos diferenciados.

No artigo de Rodríguez-Espinoza (2017, p.06) há uma importante diferenciação entre qualidade em EaD e recursos mobilizados nessa modalidade educacional, confusão muitas vezes encontrada entre meios que servem como instrumento para a aprendizagem tomados como sinônimo de qualidade. Não se pode negar que a estrutura tecnológica é importante para a EaD, mas não significa que uma boa estrutura determina a qualidade da EaD: “Em primeiro lugar, *o repertório TIC é muito mais amplo e diverso* e, em segun-

<sup>7</sup> Do original: “The broader goal for this funding program is to create more expedient, accessible and personalized learning experiences for students, that **contribute to an improvement of quality of education** and increased study success”.

<sup>8</sup> Do original: “[...] cuando los diseños de cualesquiera de las propuestas y modelos de educación a distancia aquí esbozadas, se realizan atendiendo a los principios y bases pedagógicos que iluminan a esta modalidad, la *eficacia, la calidad de las mismas, está asegurada tal y como se reseña en multitud de trabajos científicos* (García Aretio y Ruíz, 2010) *que certifican calidades al menos similares a las de los procesos educativos presenciales*”.

do lugar, é um 'meio ou recurso através de um processo'. *Isso não significa que seu uso melhore a qualidade da educação a distância*<sup>9</sup>.

Na base Portal de Teses da Europa, nota-se um certo avanço na caracterização de qualidade, por exemplo, no trabalho de Fernández (2011), ainda que ligada à noção de satisfação do cliente. Cabe lembrar que permanece a questão da indefinição da qualidade especificamente quanto à EaD. O autor, ao discorrer sobre qualidade na universidade, afirma que uma definição ampla de qualidade e que se relaciona "à norma espanhola UNE 66-001/88, faz referência 'ao conjunto de propriedades e características de um processo/serviço que lhe conferem uma aptidão *para satisfazer as expectativas do usuário e cumprir com os benefícios para as quais foi criado*'<sup>10</sup> (FERNÁNDEZ, 2011, p.83).

Ainda no trabalho de Fernández (2011), encontra-se a referência à definição de qualidade de Iraburu (1999), o qual entende "a qualidade como um conceito dinâmico e ligado à percepção do cliente que, por sua vez, evolui com a sua experiência pessoal. Também se recorreu ao conceito de beleza para compreender a ideia de qualidade; ambos estão no olho de quem vê"<sup>11</sup> (IRABURU, 1999 apud FERNÁNDEZ, 2011, p.84). Nesse sentido, a qualidade não passaria de um receituário em um contexto cujo cliente estabelece relação individual direta com o mercado e a concorrência.

Foram encontrados alguns apontamentos de como o ensino a distância passaria por uma melhora na qualidade, segundo o trabalho de Aretio (2006), para o qual tal melhora passaria: pela aplicação de métodos baseados nas Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC's), na atitude crítica e construtiva, na capacitação para gerar comunicação com os estudantes e socializar

9 Do original: "[...] En primer lugar, el repertorio TIC es mucho más amplio y diverso y, en segundo lugar, es un 'medio o recurso a través de un proceso'. Esto no significa que su uso mejore la calidad de la educación a distancia".

10 Do original: "la norma española UNE1 66-001/88, hace referencia 'al conjunto de propiedades y características de un proceso/servicio que le confieren una aptitud para satisfacer las expectativas del usuario y cumplir con las prestaciones para las que ha sido creado'".

11 Do original: "la calidad como un concepto dinámico y ligado a la percepción del cliente que, a su vez, evoluciona con su experiencia personal. También se ha recurrido al concepto de belleza para comprender la idea de calidad: ambos están en el ojo del que mira."

as opiniões e propostas, nos projetos educacionais, mediante a elaboração de materiais didáticos por especialistas de excelência, modelo educativo baseado nas novas teorias da aprendizagem, metodologia adequada que garanta a qualidade e clareza dos conteúdos, por meio das consultas e assessoramento se estabelece a relação entre professor e estudantes, comunicação bidirecional e, por fim, tratamento da tecnologia educativa indicando os processos e etapas desse tipo de ensino.

Cabe destacar o artigo de Halicki et al (2016, p. E-3), que aponta a EaD como espaço democratizador do acesso ao conhecimento e do acesso ao ensino, assim, consideram essencial *“garantir que a educação ofertada tenha qualidade, e prepare cidadãos para atuar de maneira crítica e participativa na vida social, possibilitando-lhes a entrada e a permanência em um mercado de trabalho em constante transformação”*. Foi o único trabalho em que a qualidade aparece ligada ao papel social: formação de cidadãos para atuar criticamente na vida em sociedade.

No entanto, de modo geral, não apareceu a definição do que seria qualidade em EaD, mas alguns indicadores ligados à qualidade. Na verdade, o que foi muito usado pelos autores cujos trabalhos foram aqui analisados: modelos de qualidade ou determinados estruturantes relacionados a temática que podem ser resumidos em dois modelos<sup>12</sup>: Modelo DIHEQS (qualidade de serviço em educação superior a distância), o qual identifica as dimensões que os estudantes da EaD consideram relevantes para avaliar a qualidade de acordo com: 1- professor e ensino, 2- material de estudo, 3- plano curricular, 4- evolução e feedback, 5- administração e organização, 6- plataforma virtual e 7- apoio institucional; Modelo SATSIB (satisfação e intenção de comportamento da EaD) – foca na relação

<sup>12</sup> Cabe lembrar que ambas as plataformas de busca (SCOPUS e Portal de Teses da Europa) abrigam trabalhos oriundos, em sua maioria, dos países europeus. Pelo que foi observado, a União Europeia opera com determinações próprias que são definem, por sua vez, a oferta educacional, incluindo, claro o ensino superior. Os trabalhos, no geral, mencionavam os mesmos estruturantes para a oferta da EaD.

existente entre a satisfação dos alunos e suas intenções de comportamento: retenção, lealdade e disposição em pagar.

Assim, as tendências majoritariamente encontradas foram: considerar a educação/educação a distância como prestação de serviço, tendo a ver com processos e serviços que confirmam satisfação ao cliente; qualidade vinculada à avaliação, ou seja, a maneira pela qual se afere “qualidade” é por meio de avaliação; qualidade aliada à satisfação das necessidades dos usuários do serviço, tendo em vista os processos formativos e custos. Ao abordar o conceito de qualidade na perspectiva econômica, Silva (2009, p.219) esclarece que, de fato, “apreender a qualidade significa aferir padrões ou modelos exigidos, conforto individual e coletivo, praticidade e utilidade que apontem melhoria de vida do consumidor”.

Quanto à Europa, a nova dinâmica proposta com o chamado Processo de Bolonha<sup>13</sup> tem em mira a remoção de barreiras e obstáculos à livre circulação de determinado produto ou serviço e à escolha do consumidor. Significa que a perspectiva de escolha do cliente sustenta, também, os currículos educacionais europeus. Antunes (2006), ao desenvolver um estudo sobre as dinâmicas de globalização na educação, vê o Processo de Bolonha como meio de aproximação ao modelo de regulação de mercados. Nesse sentido, afirma que:

[...] o prenunciado estabelecimento, de âmbito europeu e nacional, de agências de avaliação, de garantia de qualidade e de acreditação, nomeadamente nos domínios do ensino e da formação profissionais e do ensino superior, é o passo necessário para que seja possível a transição para este padrão

<sup>13</sup> “Em relação ao chamado Processo de Bolonha estamos perante um acordo político – de nível ministerial e com a força de uma conferência e uma declaração intergovernamentais, declaração esta que é internamente apresentada, e em muitos casos percebida, pela generalidade dos actores políticos, como um compromisso vinculativo de Estado, com força legal, e, portanto, de natureza imperativa – que é traduzido em normativos legais e, finalmente, obtém força jurídica, alcançada no final do processo ainda que evocada desde o início” (ANTUNES, 2006, p.70).

regulatório decalcado do modelo americano de organização de mercados (ANTUNES, 2006, p.69).

Vale lembrar que no Brasil: “A dinâmica de expansão do ensino superior [...] é marcada pelo avanço do setor privado” (ALONSO, 2010, p. 1323), que tem os seus mecanismos próprios de funcionamento enquanto negócio, ligados ao mercado.

Também em perspectiva crítica, Silva (2009) enfatiza que essa transposição de medidas próprias das relações mercantis não serve para abordar a qualidade em educação, porque infringe a possibilidade de autonomia para construção do projeto político-pedagógico, ficando presa à ideia de satisfazer uma necessidade específica (dos índices, por exemplo), e fortalece os instrumentos de controle, de fiscalização e de pressão externa nas decisões da escola. De modo que pouco importa “o entendimento da qualidade no sentido social” (SILVA, 2009, p.221). A autora esclarece que a escola de qualidade social:

[...] atenta para um conjunto de elementos e dimensões socioeconômicas e culturais que circundam o modo de viver e as expectativas das famílias e de estudantes em relação à educação; que busca compreender as políticas governamentais, os projetos sociais e ambientais em seu sentido político, voltados para o bem comum; que luta por financiamento adequado, pelo reconhecimento social e valorização dos trabalhadores em educação; que transforma todos os espaços físicos em lugar de aprendizagens significativas e de vivências efetivamente democráticas (SILVA, 2009, p.225).

Especificamente abordando a questão da qualidade em EaD, Silva (2016) identifica que ela é comumente associada

apenas às mídias e tecnologias, a “qualidade de serviços educacionais a distância significa muito mais que oferecer acesso a um ambiente virtual de aprendizagem com apostilas, manuais, áudios e vídeos” (p.84), ao passo que se relega a segundo plano as pessoas que compõem essa rede e que são determinantes na visão que os alunos têm sobre qualidade na modalidade: “é importante identificar como os papéis executados pelos professores, tutores e pelo conjunto dos demais fatores que compõem a estrutura da rede de ensino a distância, influenciam na percepção da qualidade do ensino que é ofertado” (p.26). Mas cabe ressaltar que, apesar de levantar esse aspecto essencial da subjetividade do pessoal que compõe a EaD, a autora desenvolve a sua argumentação assentada em autores que acreditam na ideia de qualidade ligada à satisfação da clientela. Os construtos utilizados em seu trabalho para tratar sobre a percepção da qualidade de EaD são: envolvimento de tutores, envolvimento de professores e estrutura da rede, sendo o último, em seu levantamento, o maior responsável pelas queixas dos estudantes (SILVA, 2016).

Dourado e Oliveira (2009) lembram que o ideal de qualidade da educação varia conforme os diferentes espaços, atores, processos formativos, diferentes níveis, ciclos e modalidades educativas, trajetória histórico-cultural e projeto de nação. É mister compreender, com base nessa afirmação, que a qualidade estará imbrincada ao modo como a própria educação é vista. Se for como direito social, envolve a compreensão de sua função social e a qualidade se assenta não como um serviço de atendimento ao consumidor, mas baseada em múltiplas diretrizes que coadunam com tal perspectiva.

Algumas dessas diretrizes, apresentadas por Dourado e Oliveira (2009), concerniriam à construção de um movimento nacional pela qualidade da educação. Apesar de não se referirem es-

pecificamente à EaD, muitas delas poderiam servir de referência também para o entendimento sobre qualidade nessa modalidade de ensino. Não se trata aqui de um reducionismo comparatista, mas de entender que as diretrizes podem coincidir, quanto ao modo como a educação é abordada. Os aspectos propulsores para a construção de um movimento nacional em prol da qualidade da educação envolvem considerar as dimensões intra e extraescolares; a dimensão socioeconômica e cultural; devem desenvolver-se voltadas à superação da desigualdade socioeconômica-cultural presente nas regiões; implicam garantir a promoção e atualização histórico-cultural; o comprometimento com ações concretas que objetivem a democratização dos processos de organização e gestão.

Segundo Dourado e Oliveira (2009), é fundamental, ainda, observar as relações entre alunos por turma, alunos por docente e alunos por funcionário; o financiamento público; a estrutura e as características de cada escola; a qualidade do ambiente escolar e das instalações; os processos de organização e gestão da escola e escolha do diretor; o estabelecimento de sólida política de formação inicial e continuada; a satisfação e o engajamento ativo da comunidade escolar, sobretudo, do estudante e do professor no processo político-pedagógico e, fundamentalmente, no processo de ensino-aprendizagem.

## Considerações finais

Com relação aos trabalhos analisados, é importante verificar que há uma ausência de conceituação específica sobre do que tratar-se-ia a qualidade em EaD, quando há tentativas nesse sentido, o conceito de qualidade se vincula à ideia da educação como oferta de serviço, de maneira que as instituições de ensino superior

teriam a necessidade de responder às dinâmicas competitivas, reexaminando suas estruturas, processos e estratégias, por meio de estratégias competitivas que possibilitem diferenciar suas ofertas em nível superior de qualidade. Disso resultaria a validação de modelos. Observa-se, então, um quadro de: ausência conceitual por um lado e celebração da noção de competição enquanto se omitem as interpretações teóricas que busquem aplicação social e apreensão dos processos históricos, políticos e econômicos que envolvem a EaD.

Nesse âmbito, dois elementos são relevantes considerar de acordo com os resultados das análises dos trabalhos selecionados no Portal de Teses da Europa e no Scopus, o primeiro é que ainda é preciso elaborar um conceito fortalecido de qualidade na EaD com base na referência social, o segundo é a absorção da educação, tanto a distância quanto a presencial, vista como serviço, logo, submetida à avaliação/regulação.

Na perspectiva ideal, a qualidade em EaD deve relacionar-se à viabilização do processo ensino-aprendizagem (nesse caso tanto meios/instrumentos quanto recursos humanos são fundamentais) e ao objetivo de formar *civium* (cidadãos partícipes). Nesse viés, salienta-se a necessidade de destacar os recursos humanos e os objetivos de aprendizagem definidos e direcionados a uma formação emancipadora (não tem como um curso ter qualidade se seu objetivo for instrumental, tecnicista) que comporiam os parâmetros para tal qualidade.

## Referências

ALONSO, KÁTIA MOROSOV. A EXPANSÃO DO ENSINO SUPERIOR NO BRASIL E A EAD: DINÂMICAS E LUGARES. **EDUCAÇÃO E SOCIEDADE**, CAMPINAS, v. 31, n. 113, p. 1319-1335, OUT./DEZ. 2010. DISPONÍVEL EM: [HTTPS://WWW.SCIOLO.BR/SCIELO.PHP?PID=S0101-73302010000400014&SCRIPT=SCI\\_ABSTRACT&TLNG=PT](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0101-73302010000400014&script=sci_abstract&tlng=pt) . ACESSO EM 23 OUT. 2019.

ANTUNES, FATIMA. GOVERNAÇÃO E ESPAÇO EUROPEU DE EDUCAÇÃO: REGULAÇÃO DA EDUCAÇÃO E VISÕES PARA O PROJECTO 'EUROPA'. **REVISTA CRÍTICA DE CIÊNCIAS SOCIAIS**, N.75, P. 63-93, OUT. 2006.

ARETIO, LORENZO GARCIA. LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA (UNED) DE ESPAÑA. **RIED**, V.09, P. 17-51, 2006.

ARETIO, LORENZO GARCÍA; BLANCO, MIRIAM GARCIA. MODELOS EDUCATIVOS A DISTANCIA LIGADOS A LOS DESARROLLOS TECNOLÓGICOS. **MONOGRÁFICO I**, P.17-29, SET. 2016.

BRASIL. **DECRETO Nº 9.057**, DE 25 DE MAIO DE 2017. BRASÍLIA, MAI. 2017.

DOURADO, LUIZ FERNANDES.; OLIVEIRA, JOÃO FERREIRA DE. A QUALIDADE DA EDUCAÇÃO: PERSPECTIVAS E DESAFIOS. **CADERNO CEDES**, VOL. 29, N. 78, P. 201-215, MAI./AGO. 2009. DISPONÍVEL EM: [HTTPS://WWW.SCIOLO.BR/SCIELO.PHP?SCRIPT=SCI\\_ARTTEXT&PID=S0101-32622009000200004&LNG=PT&TLNG=PT](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-32622009000200004&lng=pt&tlng=pt). ACESSO EM OUT 2019.

FERNÁNDEZ, ALFÁRO ANTONIO. **IMPLANTACIÓN DE UN PLAN DE EVALUACIÓN DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE EN EL CENTRO ASOCIADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA DE ALBACETE**. 2011. 408F. TESE (DEPARTAMENTO DE TEORIA DA EDUCAÇÃO E PEDAGOGIA SOCIAL) - UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA (UNED), FACULTAD DE EDUCACIÓN, 2011.

HALICKI, ZÉLIA. ET AL. A TRAJETÓRIA TECNOLÓGICA NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: INOVAÇÕES NA PRÁTICA DOCENTE A PARTIR DO MÉTODO WEB BASED LEARNING EM UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA FEDERAL. **REVISTA ESPACIOS**, VOL. 37, N. 10, 2016.

RODRÍGUEZ, ARNALDO ESPINOZA. LA UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA DE COSTA RICA (UNED) Y LA VIRTUALIZACIÓN DE SU OFERTA ACADÉMICA. UN ANÁLISIS REFLEXIVO DE SU PUESTA EN PRÁCTICA. **REVISTA ELECTRÓNICA EDUCARE** (EDUCARE ELECTRONIC JOURNAL), VOL. 21(3), P. 1-28, SET./DEZ. 2017.

SCHOPHUIZEN, MARTINE. ET AL. THE INTERNET AND HIGHER EDUCATION ELICITING THE CHALLENGES AND OPPORTUNITIES ORGANIZATIONS FACE WHEN DELIVERING OPEN ONLINE EDUCATION: A GROUP-CONCEPT MAPPING STUDY. **THE INTERNET AND HIGHER EDUCATION**, N. 36, P.1-12, 2017.

SILVA, DANIELA BARBOSA. **QUALIDADE PERCEBIDA DO EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: A INFLUÊNCIA DO PAPEL DOS TUTORES E PROFESSORES E DA ESTRUTURA DA UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL**. 121 F. DISSERTAÇÃO (MESTRADO) – ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO, NÚCLEO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA, SALVADOR, 2016.

SILVA, MARIA ABÁDIA. QUALIDADE SOCIAL DA EDUCAÇÃO PÚBLICA: ALGUMAS APROXIMAÇÕES. **CADERNOS CEDES**, CAMPINAS, VOL. 29, N. 78, P. 216-226, MAI./AGO. 2009. DISPONÍVEL EM: [HTTPS://WWW.SCIOLO.BR/SCIOLO.PHP?SCRIPT=SCI\\_ABSTRACT &PID=S0101-32622009000200005&LNG=EN&NRM=ISO&TLNG=PT](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0101-32622009000200005&lng=en&nrm=iso&tlng=pt). ACESSO EM OUT. 2019.