

---

# CAPÍTULO 8 • QUALIDADE NO ENSINO A DISTÂNCIA

---

Rosa Miranda e António Teixeira [Portugal]

Universidade Aberta, Lisboa

Revisto por Rachel Savage [Reino Unido]

---

## 1. INTRODUÇÃO

---

A qualidade tem hoje um papel fundamental nos sistemas educativos. Nas últimas décadas, tornou-se também um dos assuntos mais discutidos. No entanto, a consciência dos benefícios institucionais e sociais decorrentes do desenvolvimento de ferramentas e instrumentos para a gestão da qualidade dos programas educativos é relativamente recente na Europa. A maior parte das instituições europeias de ensino e formação, em consequência da pressão quer social quer política, começaram a implementar sistemas de gestão da qualidade com base em standards publicados por instituições ou organismos especializados.

A edição recente do ISO 9000:2000, que favorece uma visão mais ampla da gestão da qualidade, aplicável a qualquer tipo de organização, facilitou a implementação de sistemas de qualidade em universidades por toda a Europa.

As características específicas da abordagem pedagógica e da tecnologia de suporte em rede utilizadas no ensino a distância tornam quase obrigatório que os fornecedores desenvolvam e mantenham um excelente sistema de gestão da qualidade para o processo de aprendizagem. De facto, uma boa reputação é vital para as organizações de formação a distância, em particular se operam no mercado da aprendizagem ao longo da vida.

Pretende-se, com este capítulo, apresentar as definições e a terminologia utilizadas nos sistemas de avaliação da qualidade, assim como descrever sistemas de gestão da qualidade universalmente aceites, omitindo sistemas parciais ou nacionais. Apresenta-se uma panorâmica dos sistemas de qualidade dedicados ao ensino a distância mais relevantes, com um enfoque nos sistemas americano e britânico, devido à sua reconhecida consistência.

---

## 2. DEFINIÇÕES E TERMINOLOGIA DA QUALIDADE

---

O conceito moderno de qualidade deriva do termo latino *qualitas*, usado para exprimir “aquilo que designa o que as coisas são”<sup>59</sup>. Filosoficamente, a qualidade pode ser definida, em termos gerais, como a propriedade, característica ou atributo essenciais e distintivos que permitem a diferenciação. Neste sentido, a qualidade de alguma coisa é aquilo que a torna especial. É por essa razão que a qualidade se tornou sinónimo de distintividade.

Na sua aplicação ao campo da avaliação de produtos de consumo e de procedimentos organizacionais, esta noção da qualidade como distintividade também se desenvolveu nas décadas mais recentes. De uma simples definição enquanto “adequação para o uso”, o conceito tornou-se bastante mais complexo, evoluindo para a noção actual de “Gestão total da qualidade”. Na última

edição do ISO 9000: 2000<sup>60</sup>, a qualidade é definida como “a totalidade dos atributos e características de um produto ou serviço que influenciam a sua capacidade de satisfazer necessidades e expectativas explícitas ou implícitas”.

### 3. STANDARDS E REGULAMENTOS – ISO 9000:2000

A última versão do ISO 9000:2000 pretende ser aplicável a qualquer tipo de organização, independentemente da área de negócio ou da dimensão, desde uma indústria tradicional até um hospital ou uma escola. Esta nova filosofia, tornada possível pela substituição de um modelo de avaliação da qualidade baseado nas qualidades objectivas de um produto ou serviço, para um modelo centrado nas qualidades subjectivas, apresenta sete princípios relevantes para facilitar a consecução de objectivos da qualidade. Estes princípios de gestão da qualidade são:

#### Instituição centrada nos clientes

Qualquer instituição depende dos seus clientes ou dos utilizadores dos seus serviços e, por isso, deve ser capaz de compreender de forma clara as suas necessidades actuais e futuras, estar à altura das suas exigências e, até, superar as suas expectativas. Tomemos como exemplo um curso um curso universitário, em que podemos identificar três níveis de clientes: no primeiro nível estão os estudantes, como clientes directos dos cursos produzidos; no segundo nível encontramos os seus empregadores, que exigem profissionais qualificados, capazes de aplicar o conhecimento e de inovar constantemente; e no terceiro nível a sociedade em geral, já que a educação tem um impacto importante no desenvolvimento económico e social de um país e das suas comunidades.

#### Liderança

Os líderes criam os ambientes em que as pessoas se empenham em atingir os objectivos organizacionais. Sendo públicas ou privadas, as universidades operam enquanto organizações autónomas; os seus líderes são o factor-chave na implementação de sistemas de qualidade, gerindo os recursos humanos e financeiros necessários. É um facto conhecido que as universidades são muito resistentes à mudança, em especial no que toca aos aspectos organizacionais, mas os líderes devem compreender e implementar princípios de qualidade, estabelecer objectivos, monitorizar e registar resultados e disseminar a informação.

#### Envolvimento das pessoas

As pessoas, em qualquer nível, são a essência de uma instituição, e o seu envolvimento empenhado permite a utilização das suas capacidades em benefício da instituição. O envolvimento de todos, desde os estudantes aos professores catedráticos, passando pelo pessoal técnico e administrativo, é da maior importância no desenvolvimento de um sistema da qualidade de uma instituição de educação e de formação. Além disso, uma instituição educativa é um corpo vivo que não se limita a adaptar-se a uma determinada comunidade, criando antes a sua própria comunidade de “conhecimento”, constituída pelos seus estudantes e trabalhadores actuais e antigos, as suas famílias, empregadores, accionistas, etc. Isto significa que o sucesso na implementação de um sistema da qualidade depende, também, do envolvimento de todos os membros “informais” da instituição.

#### Abordagem de processos

Um processo é uma sequência de actividades ou tarefas que transforma informação de entrada (*inputs*) em informação de saída (*outputs*), adicionando valor à informação de entrada. Uma definição clara de processos é fundamental para monitorizar resultados e compará-los com os objectivos. Podem identificar-se diversos processos numa instituição de educação e de formação, desde os puramente administrativos aos que envolvem investigação. Compete à instituição escolher aqueles que são mais importantes para a consecução dos objectivos e que, por isso, são responsáveis pelo sucesso das suas políticas e da sua missão.

#### Abordagem sistémica à gestão

Identificar, compreender e gerir processos do sistema interrelacionados relativamente a determinados objectivos contribui para a eficácia e a eficiência da instituição. O aperfeiçoamento contínuo deve ser um objectivo permanente de uma instituição que busque a excelência.

A nova filosofia da qualidade permite uma comparação dos resultados com objectivos pre-definidos, relacionando estes resultados com as necessidades e expectativas do mercado, e com a promoção do aperfeiçoamento contínuo através do sistema de gestão da qualidade. A qualidade é, assim, reconhecida como uma ferramenta na busca de impacto e eficiência de uma instituição, e as instituições no sector da educação e da formação adoptaram esta filosofia.

### 4. ÂMBITO DA INTRODUÇÃO DE UM SISTEMA DA QUALIDADE

Um sistema de garantia da qualidade consiste, tipicamente, em políticas, atitudes, acções e procedimentos necessários para garantir que a qualidade está a ser mantida e melhorada, aplicando-se aos seguintes aspectos de um fornecedor de ensino a distância:

- cursos, diplomas e certificações oferecidas, bem como o seu conteúdo educacional;
- docentes e formadores, e a sua competência pedagógica;
- pessoal técnico e administrativo;
- métodos de ensino e tecnologia utilizada;
- validação e confirmação de sistemas de avaliação;
- serviços;
- estruturas organizacionais e de gestão (incluindo líderes e liderança, bem como mecanismos e sistemas de planeamento);
- infra-estrutura;
- recursos financeiros.

### 5. CRITÉRIOS DA QUALIDADE

Kefalas et. al.<sup>61</sup> identificaram um conjunto de atributos específicos da qualidade num sistema da qualidade do ensino a distância. São eles:

- disponibilidade (i.e. se a plataforma tecnológica - ou o pessoal administrativo - está presente quando é necessário e se presta os serviços definidos ao nível a que foi acordado);
- usabilidade (i.e. se o pessoal e os clientes são capazes de levar a cabo tarefas específicas de forma efectiva, eficiente e com satisfação) ;
- efectividade das aprendizagens (i.e. adequação dos materiais de aprendizagem aos estilos de aprendizagem, actualidade dos conteúdos, estética, clareza dos objectivos, etc.);
- desempenho (i.e. capacidade da instituição para desempenhar tarefas com constrangimentos de tempo e de recursos);
- segurança (i.e. a capacidade para reagir a uma ameaça, a protecção dos direitos de propriedade intelectual e dos detalhes pessoais);
- potencial de mudança (i.e. a capacidade da instituição para manter ou aumentar o seu valor como empresa).

Para estes autores, um sistema de garantia da qualidade é, conseqüentemente, chamado a verificar os seguintes critérios da qualidade:

- efectividade da aprendizagem curricular (disponibilidade, adequação a estilos de aprendizagem, actualidade dos conteúdos, clareza dos objectivos, etc.);
- ensino e formação, realização académica e científica;
- flexibilidade na organização, permitindo a transferência de créditos, a interdisciplinaridade, a frequência num quadro de vários programas ou instituições;

- usabilidade da infra-estrutura e disponibilidade do equipamento adequado (i.e. padrão ISO);
- protecção (segurança) de dados pessoais;
- responsabilidade no que se refere à utilização de recursos humanos e materiais;
- *feedback* dos estudantes e resposta às suas sugestões, propostas e críticas;
- *feedback* e apoio dos accionistas e das necessidades do mercado de trabalho;
- competitividade científica internacional, que é importante para as universidades mas também para as instituições de ensino e de formação num contexto europeu;
- plano estratégico promissor no que respeita a políticas internacionais;
- capacidade de mudança;

Além destes, devem ainda considerar-se mais dois critérios de qualidade:

- adequação de ferramentas e métodos de auto-avaliação para diagnóstico, comparando os resultados com as políticas, objectivos e requisitos estabelecidos;
- desenvolvimento de acções conducentes ao aperfeiçoamento contínuo do desempenho da instituição.

## 6. PANORÂMICA DE SISTEMAS DA QUALIDADE DEDICADOS AO ENSINO A DISTÂNCIA

Na Europa, alguns países estabeleceram orientações relativamente a sistemas da qualidade nos programas de ensino a distância.

No Reino Unido, existem dois organismos: a Quality Assurance Agency for Higher Education (QAA)<sup>62</sup> e o Open and Distance Learning Quality Council (ODLQC)<sup>63</sup>.

O QAA<sup>64</sup> enumera os seguintes critérios para o ensino a distância:

- Desenho do sistema;
- Estabelecimento de standards da qualidade no desenho dos programas, aprovação e revisão de processos;
- Estabelecimento de critérios da qualidade na gestão da implementação dos programas;
- Desenvolvimento e apoio dos estudantes;
- Comunicação e representação dos estudantes;
- Avaliação dos estudantes.

O ODLQC<sup>65</sup> considera os seguintes critérios da qualidade, que podem também ser utilizados para a acreditação:

- Objectivos e resultados do curso;
- Conteúdos do curso;
- Publicidade e recrutamento;
- Procedimentos de admissão;
- Apoio à aprendizagem;
- Centros de ensino a distância
- Assistência social para os estudantes;
- Organização do fornecedor;
- Provisão conjunta;
- Acreditação.

Nos Estados Unidos da América existem diversos organismos, de entre os quais mencionamos o Institute for Higher Education Policy (IHEP)<sup>66</sup> e o Council for Higher Education Accreditation<sup>67</sup>.

Em termos gerais, todos consideram os critérios da qualidade<sup>68</sup> como estando relacionados com:

- o currículo e a instrução;
- o planeamento e a avaliação do programa;
- os sistemas e serviços de apoio à aprendizagem (incluindo bibliotecas);
- o corpo docente e o apoio do corpo docente;
- serviços e informação aos estudantes

Embora os sistemas mencionados acima possam parecer diferentes, dirigem-se aos mesmos aspectos-chave, agrupados em categorias mais amplas ou mais específicas.

## 7. BENEFÍCIOS DECORRENTES DA IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DA QUALIDADE

Implementar um sistema da qualidade é sempre dispendioso e moroso, pelo que a maior parte das instituições têm dificuldade em ver benefícios imediatos resultantes deste processo.

Contudo, existem diversos benefícios que devem ser enfatizados, entre os quais se podem referir os seguintes:

- influência na cultura da instituição. A implementação de um sistema da qualidade tem sempre um efeito benéfico no modo como a instituição trabalha e se vê a si própria. A disciplina associada ao desenvolvimento deste processo (isto é, identificação de processos, procedimentos de registo, estabelecimento de responsabilidades, identificação de interfaces entre processos, identificação de indicadores de desempenho e áreas de aperfeiçoamento) tem um efeito positivo na percepção que os colaboradores têm da sua importância na instituição;
- efeito nos clientes, sobretudo estudantes, mas também nas suas famílias e na sociedade em geral. Esta é, sobretudo, uma vantagem competitiva, já que os clientes tenderão a candidatar-se aos cursos das instituições prestigiadas, cuja reputação pública é suportada por sistemas da qualidade reconhecidos.

Podem, ainda, mencionar-se algumas vantagens específicas, como sejam:

- a compatibilidade dos critérios curriculares e da avaliação entre instituições e países;
- reconhecimento mútuo de sistemas da qualidade;
- compatibilidade dos graus obtidos na Europa;
- desenvolvimento do Sistema Europeu de Transferência de Créditos (ECTS), baseado em critérios homogéneos;
- aumento da qualidade no ensino a distância;
- melhoria da reputação do ensino a distância, quer junto dos responsáveis pelas políticas quer da sociedade em geral.

## 8. ACREDITAÇÃO

A acreditação é o reconhecimento por um organismo externo e independente de que um programa de formação ou uma instituição cumprem os requisitos necessários para educar/formar os seus estudantes, podendo aqueles que completaram o programa ser admitidos numa profissão. Nesta definição, parte-se do princípio que toda a formação se orienta para uma profissão, e que quer a formação inicial quer a aprendizagem ao longo da vida podem ser incluídas. A acreditação deve ser conduzida por um organismo externo e, tendo em conta a necessidade de adequação à profissão, os organismos naturais de acreditação são associações profissionais ou qualquer organismo especificamente dedicado à acreditação pessoal, reconhecidos a nível nacional e internacional por organismos de acreditação da garantia da qualidade.

Existem diversos critérios gerais para a acreditação de um programa de formação, que podem ser agrupados nas seguintes categorias:

### Estudantes

A qualidade e o desempenho dos estudantes e dos indivíduos certificados são importantes na avaliação de um programa de formação. A instituição deve avaliar e monitorizar os estudantes para determinar o seu grau de sucesso na consecução dos objectivos do curso.

### Desenho do curso

Esta categoria inclui a definição dos objectivos do curso e da população-alvo; a identificação

das competências que se espera que o aprendente adquira; a relevância dos conteúdos; a adequação da estratégia multimédia usada para atingir os objectivos; a identificação dos momentos previstos para os acontecimentos síncronos (sessões presenciais, videoconferência, ou outros métodos) ao longo do programa, e os seus objectivos sociais ou de aprendizagem; os modos de avaliação utilizados (calendarização, objectivos e instrumentos); a certificação do curso e o reconhecimento dos certificados.

### Objectivos educativos do programa

Para cada programa de formação deve haver: uma lista pública detalhada dos objectivos educativos, consistente com a missão da instituição; um currículo que assegure o cumprimento desses objectivos; um sistema de avaliação contínua que demonstre a consecução dos objectivos e use os resultados para aperfeiçoar sistematicamente a efectividade do programa.

### Resultados do programa e avaliação

Cada programa de educação/formação é específico, mas todos os programas têm que incorporar: temas contemporâneos; temas práticos, técnicos e sociais; e a capacidade de envolvimento na aprendizagem ao longo da vida.

### Professores e tutores

No ensino a distância, o termo “tutor” é frequentemente associado à relação pessoal estabelecida entre um aprendente e o seu professor. O termo “professor” tem um sentido mais vasto, referindo-se ao desempenho de uma grande diversidade de tarefas, que vão desde o desenho do curso, passando pelo desenho e a produção dos materiais, até à tutoria dos estudantes (incluindo a produção de guias de estudo), etc. Alguns aspectos específicos devem merecer uma atenção especial, como sejam as competências pedagógicas e tecnológicas dos professores ou os métodos de interacção professor-estudante e estudante-estudante.

### Instituição

A instituição deve ter a capacidade suficiente para cobrir todas as áreas curriculares do programa e interagir com a sociedade, os estudantes e os empregadores.

### Infra-estrutura de suporte e gestão dos cursos

Esta categoria é particularmente relevante para cursos baseados na *web* que estejam a decorrer. A instituição tem que possuir uma infra-estrutura com as ferramentas necessárias, tendo em conta as características do curso e os objectivos de aprendizagem. Tem, também, que manter uma coordenação vertical e horizontal entre os professores, os tutores e o pessoal técnico.

### Funcionalidades

Devem estar disponíveis as funcionalidades adequadas para promover a interacção professor-estudante e para criar um clima que estimule o desenvolvimento pessoal e profissional. Isto inclui as tecnologias de comunicação e o apoio.

### Apoio institucional, recursos financeiros e liderança

O apoio institucional, os recursos financeiros e a liderança devem ser adequados, no sentido de assegurarem a qualidade e a conformidade dos programas de formação. Os recursos devem ser suficientes para atrair e manter pessoal qualificado e para apoiar o seu desenvolvimento profissional contínuo. Têm, também, que ser suficientes para adquirir, operar e manter o equipamento e as funcionalidades necessárias aos programas educativos. Deve tratar-se das questões relativas à eficiência de custos, tendo em conta que os cursos a distância exigem um elevado nível de investimento inicial, o que implica a necessidade de uma definição clara da estratégia financeira, de modo a evitar dificuldades.

---

## 9. ESTUDOS DE CASO

---

Considerando que a garantia da qualidade da aprendizagem ao longo da vida é, actualmente, da maior importância, o Departamento de Ciências da Educação da Universidade Aberta (DCE) adoptou recentemente, como um dos seus objectivos principais, a melhoria da educação/formação contínua. Deste modo, foi preparada uma política da qualidade assente em diversos factores: o *know-how* e competências do DCE e a experiência da Universidade Aberta no ensino a distância; a posição desejada do departamento relativamente ao seu meio socio-económico; a identificação das necessidades e das expectativas dos potenciais clientes; e o aperfeiçoamento contínuo dos seus serviços.

Está a ser implementado um sistema da qualidade com os seguintes objectivos:

- identificar as necessidades e oportunidades do mercado, tanto em termos de investigação e desenvolvimento como da educação/formação contínua em oferta;
- desenvolver a organização interna e otimizar os recursos do DCE (humanos e financeiros);
- aperfeiçoar continuamente os cursos oferecidos, promovendo a excelência científica e pedagógica;
- consolidar a identidade institucional do DCE e a imagem pública dos seus cursos;
- estabelecer ligações e redes com outras organizações a operar na mesma área, a nível nacional e internacional, com diferentes standards de qualidade e culturas.

Recorrendo à sua autonomia científica e pedagógica, o DCE criou um grupo responsável pelo desenho e implementação de instrumentos de gestão da qualidade. A qualidade vai ser aferida e avaliada por uma comissão de avaliação, constituído por especialistas internos e externos, responsável pela avaliação contínua dos cursos do DCE em oferta. O grupo interno terá a seu cargo o aperfeiçoamento contínuo do sistema da qualidade, incorporando as recomendações feitas pelos auditores.

---

## 10. CONCLUSÃO

---

A gestão da qualidade é um aspecto central para as instituições de educação e de formação.

Este capítulo apresentou as definições e a terminologia utilizadas nos sistemas de avaliação da qualidade, descreveu sistemas de avaliação da qualidade universalmente aceites e discutiu os sistemas da qualidade mais relevantes dedicados ao ensino a distância.

---

## 11. BIBLIOGRAFIA

---

Petrus Fonseca (1564), *Institutionum Dialecticarum Libri Octo*, Lisbon

[www.iso.ch](http://www.iso.ch)

Kefalas, Petros; Retalis, Symeon; Stamatis, Demosthenes; Theodoros, Kargidis; “Quality Assurance Procedures and e-ODL”, Proc. Of the Int. Conf. On Network Universities and e-learning, 8-9 May 2003, Spain in [www.hsh.no/menu](http://www.hsh.no/menu)

[www.qaa.ac.uk](http://www.qaa.ac.uk)

[www.odlqc.org.uk](http://www.odlqc.org.uk)

[www.iehp.com](http://www.iehp.com)