



Revista Diálogo Educacional

ISSN: 1518-3483

dialogo.educacional@pucpr.br

Pontifícia Universidade Católica do Paraná  
Brasil

Nascimento de Souza Polak, Ymiracy; Siemsen Munhoz, Antonio; Vasconcellos Garcia Duarte, Eliane  
REFERENCIAIS DE QUALIDADE PARA CURSOS EM EAD: dificuldades e desafios  
Revista Diálogo Educacional, vol. 8, núm. 24, mayo-agosto, 2008, pp. 473-483  
Pontifícia Universidade Católica do Paraná  
Paraná, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=189116834011>

- Como citar este artigo
- Número completo
- Mais artigos
- Home da revista no Redalyc

redalyc.org

Sistema de Informação Científica  
Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe, Espanha e Portugal  
Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto

---

## REFERENCIAIS DE QUALIDADE PARA CURSOS EM EAD: dificuldades e desafios

*Quality referentials on distance  
education courses: challenges and difficulties*

**Ymiracy Nascimento de Souza Polak<sup>a</sup>, Antonio Siemsen Munhoz<sup>b</sup>,  
Eliane Vasconcellos Garcia Duarte<sup>c</sup>**

<sup>a</sup> Doutora em Filosofia UFSC. Professora do Programa de Mestrado Profissionalizante em Tecnologias de Informação e Comunicação na Formação em EAD. UNOPAR/UFC, Santa Catarina, SC - Brasil, e-mail: ynsp@hotmail.com

<sup>b</sup> Doutor em Engenharia da Produção UFSC. Santa Catarina, SC - Brasil, e-mail: antoniosmunhoz@hotmail.com

<sup>c</sup> Mestre em Tecnologias de Informação e Comunicação na Formação em EAD - UNOPAR/UFC, Londrina, PR/Fortaleza, CE, SC - Brasil, e-mail: ecvgd@ufpr.br

---

### Resumo

O presente teve como objetivo investigar dificuldades e desafios encontrados pelos gestores no desenvolvimento de projetos de cursos ofertados na modalidade da educação a distância e ao implantarem os Indicadores de Qualidade preconizados pela SEED/MEC. Para tanto, foram enviados onze questionários com questões abertas e fechadas para instituições de ensino privadas e públicas de Curitiba, no Paraná, que atuam com EAD, nos diversos níveis de formação, sendo devolvidos nove questionários. Os respondentes indicam: o *desenho do projeto, seguido pelo compromisso do gestor*, como indicadores fáceis de serem implantados. A seguir apontam a *presença da equipe multiprofissional, da comunicação/interação efetiva e a presença de avaliação contínua* como os de dificuldade média. Os indicadores que obtiveram escores mais baixos foram: *existência de recursos educacionais, infra-estrutura de apoio, convênios/parcerias*,

*transparências nas informações e sustentabilidade financeira*. Problemas e desafios foram destacados vários na *área pedagógica*: pouca aceitação dos alunos e docentes quanto ao uso das tecnologias de informação; estruturação dos conteúdos; tutoria inadequada; pouco apoio por parte dos coordenadores dos cursos presenciais. No que concerne ao sistema *administrativo*, os problemas apontados resultam da falta de cultura de EAD; do não-envolvimento das chefias, o que leva ao não-cumprimento das metas. A sustentabilidade financeira foi também arrolada como um dos problemas. Dentre os *problemas tecnológicos*, surgem estes: o controle do monitoramento acadêmico, a infra-estrutura existente, o alto custo da tecnologia. Espera-se que os resultados do estudo possam contribuir para que os gestores facilitem o planejamento e a execução de futuros projetos.

**Palavras-chave:** Educação a distância; Indicadores de qualidade para EAD; Problemas; Desafios.

### **Abstract**

*The main target of this search was to investigate the interaction and the interactivity of the e-studying courses of UnisulVirtual from the study of the communication and the language used on its didactic materials on. From the fundamentals of neo-pragmatism we verified the propositional exchanges among the courses of UnisulVirtual in the virtual learning environments (AVA) and on the written materials (printed and virtual). The study showed that in spite of using an AVA, the focus of the model was on the printed didactical material and on the self mastery, so the evaluation of the personal presence and individual production was bigger than the communication through the Internet. Due to it the interaction spaces weren't following the goals targeted by the institution for the virtual tools, taking different functions while starting using it. This was the case of the tool **tutoria**, which was created to clarify students' doubts and strengthen the discussion over the contents, but it was actually used as a site for schedules and deadlines negotiations. The search demonstrated that the fundamentals of neo-pragmatism can be used to analyze the communication and language in the virtual learning*

---

*environments and contribute to the study of the interactions as they propose the understanding for good will and not for semantic analysis. However when excluding from the analysis what does not belong to the subject of the dialogs or occur in situations where there isn't any way to register the propositional exchanges and the new senses resulting from this interactivity, they suggest the need to do researches that include other explanations for the phenomena studied.*

**Keywords:** Distance education; Pointers of quality for distance education; Problems; Challenges.

---

A complexidade da educação a distância exige dos gestores e governantes a padronização de alguns aspectos, que visem assegurar a condução do trabalho na área de forma sistematizada e com qualidade. Com este intuito, a SEED/MEC lançou os Referenciais de Qualidade para Cursos de Educação a Distância. O documento foi construído por um grupo de profissionais com vasta experiência em EAD, sob a coordenação de Neves (2003), e constituem um rol de sugestões para alunos, professores, técnicos, gestores e avaliadores de cursos de educação a distância. Destaca-se que eles não possuem poder normativo, nem prescritivo. O Gestor de projeto deve acrescentar outros indicadores mais específicos e elaborados, conforme as particularidades da instituição e necessidades socioculturais da clientela.

Acompanhando há muito tempo a elaboração e execução de cursos em educação a distância, sentimos a necessidade de conhecer as dificuldades e desafios vivenciados pelos gestores, ao planejarem e executarem projetos de cursos em EAD. Aliado a este interesse, surge a necessidade de contribuir com a gestão, reforçando, reiterando ou inserindo novos aspectos que assegurem a qualidade dos projetos.

As preocupações e ensejos supranominados levaram-nos ao cotejamento dos indicadores com a realidade de cada gestor. Assim, encontramos na esfera da gestão, no que concerne à avaliação de todas as etapas dos cursos e dos sistemas e subsistemas de educação a distância, a saber: o sistema pedagógico, o administrativo e o tecnológico, com os seus respectivos subsistemas: tutoria, comunicação, avaliação, produção de materiais e financeiro.

Analisando os referenciais, pode-se detectar que suas recomendações não diferem das destinadas ao ensino presencial, exceto no que concerne a estes itens: infra-estrutura tecnológica, gestão descentralizada, exigência de parcerias e o trabalho em rede. Eles possibilitam a obtenção de

informações sobre a qualidade dos seus diversos componentes e do que possibilitará a melhoria do curso desejado, bem como de novas iniciativas. Seu diferencial, em relação ao processo tradicional de avaliação, consiste na inserção de estruturas complementares provenientes da mediação tecnológica e que afetam diretamente o aprender, o ensinar e o aprender a aprender.

Em vista do exposto, o estudo tem como objetivo geral:

- identificar as principais dificuldades e desafios vivenciados pelos gestores na elaboração e execução de projetos de cursos de EAD, com base nos referenciais de qualidade da SEED/MEC.

Objetivos específicos:

- entrevistar os responsáveis pelos projetos de EAD das instituições públicas e privadas de Curitiba, PR;
- verificar quais outros problemas são vivenciados pela clientela no planejamento e na execução dos projetos em tela.

## MÉTODO E RESULTADOS

O estudo proposto é de natureza descritiva e exploratória. Descritiva, pois busca a descrição de certas características de determinada população, grupo ou fenômeno. Exploratória, porque objetiva familiarizar os pesquisadores com o problema. Esta modalidade de estudo envolve: Levantamento bibliográfico: entrevistas e análise dos resultados (GIL, 1999).

Para tanto, foi elaborado um instrumento com questões abertas e fechadas, sendo enviados para onze instituições de ensino de Curitiba, que ofertam cursos na modalidade semipresencial, nos diversos níveis de formação. Foram devolvidos nove questionários devidamente preenchidos.

Antes da aplicação, foi efetuada testagem do instrumento. Acompanhando o questionário, foi enviada uma carta em que se solicita a participação e assegura-se o sigilo e anonimato das informações.

O instrumento foi aplicado a gestores que respondem pelo planejamento e execução dos projetos nas instituições pesquisadas.

O direcionamento dos questionamentos girou em torno dos referenciais de qualidade, conforme proposto e no sentido de identificar dificuldades e desafios encontrados por cada um deles no desenvolvimento de suas atividades.

Os dados foram analisados qualitativa e quantitativamente conforme o preconizado por Demo (1985) e apresentados em tabela e gráficos.

Houve uma preocupação do grupo em trabalhar com profissionais com experiência na área. Foram entrevistados, conforme pode ser visto no gráfico 1, 14% de profissionais portadores do título de doutor. Verifica-se que o mesmo percentual possui o título de Pós-doutorado. Cerca de 43% dos entrevistados possuem título de mestre e 29% informaram ter apenas a graduação. Todos os sujeitos possuem mais de 8 anos da atuação em educação a distância.

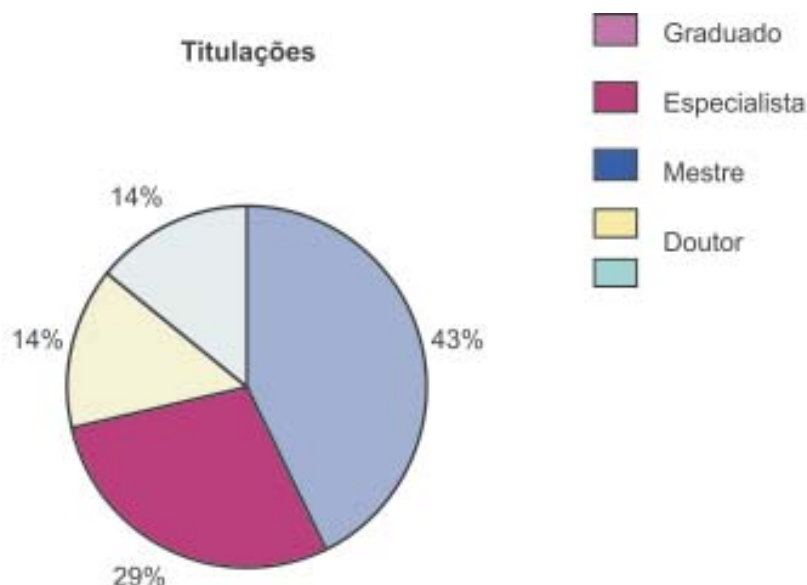


GRÁFICO 1 - População estudada

Na Tabela 1 pode-se verificar o grau de apreciação das facilidades encontradas pelos gestores no que concerne ao atendimento dos referenciais de qualidade que são em número de dez, a saber: *Compromisso dos gestores; Desenho do Projeto; Equipe profissional multidisciplinar; Comunicação/Interação entre os agentes; Recursos educacionais; Infra-estrutura de apoio; Convênios e parcerias; Avaliação contínua e abrangente; Transparência nas informações e Sustentabilidade financeira.*

TABELA 1 - Apreciação dos gestores quanto ao grau de facilidade para trabalhar com os referenciais de Qualidade

Especialista/ Item	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
Instituição A	7	10	5	5	4	4	8	2	5	5
Instituição B	6	10	5	5	5	5	5	5	3	3
Instituição C	9	10	10	10	6	4	8	0	4	2
Instituição D	9	10	9	7	6	8	9	10	9	8
Instituição E	7	6	4	5	6	6	6	6	4	7
Instituição F	10	10	10	8	9	9	7	8	8	9
Instituição G	7	8	9	9	9	9	7	8	6	8
<b>Médias</b>	8	9	7	7	6	6	7	6	6	6

**Legendas:**

Q1 = Compromisso dos gestores  
Q2 = Desenho do projeto  
Q3 = Equipe profissional multidisciplinar  
Q4 = Comunicação e interação dos agentes  
Q5 = Recursos educacionais  
Q6 = Infra-estrutura de apoio  
Q7 = Avaliação contínua e abrangente  
Q8 = Convênios e parcerias  
Q9 = Transparência nas informações  
Q10 = Sustentabilidade financeira

Podemos verificar que os indicadores que obtiveram maior escore, ou seja, os mais fáceis de serem trabalhados na elaboração e execução do projeto, foram os referentes ao Desenho do Projeto, que obteve média 9,0, seguido do Compromisso dos Gestores, que obteve média 8,0.

Os indicadores referentes à Comunicação/Interação dos agentes, à existência de equipe multiprofissional e à presença de avaliação contínua foram avaliados com o mesmo peso, obtendo média 7,0.

Verifica-se que os indicadores mais difíceis de ser atendidos foram os referentes ao seguinte: Recursos educacionais, infra-estrutura de apoio, convênios e parcerias, transparências nas informações e sustentabilidade. A esses foi atribuída média 6,0.

No Gráfico 2, pode-se observar as justificativas indicadas pelos respondentes para a classificação indicada. Ressalta-se que não houve entre as instituições grande discrepância na indicação da Justificativa das facilidades. Os escores para cada indicador variavam com a média de 10,0 a 3,0.

O desenho do projeto obteve nota 10,0 em cinco instituições. A presença da equipe multiprofissional em duas, o Compromisso do gestor e Convênios e parceria em uma. Os escores mais baixos 5, 4 e 3 foram dados aos

indicadores Comunicação/Interatividade, Recursos educacionais, infra-estrutura de apoio, avaliação contínua, transparência nas informações e sustentabilidade financeira, por várias instituições de ensino.

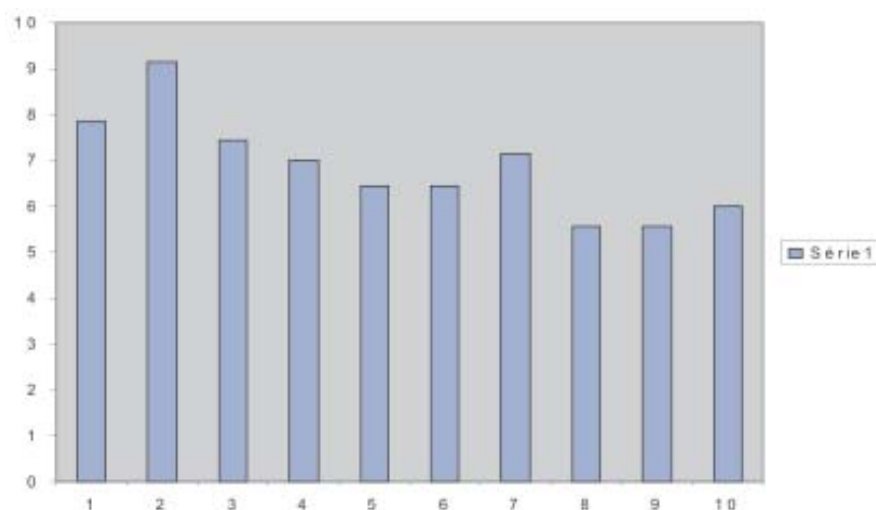


GRÁFICO 2 - Justificativa da facilidade identificada

Além dos dados qualitativos apresentados, foram colocadas questões abertas, em que se observou maior liberdade para os gestores explicitarem o que consideravam como problema ou desafios. Uma análise cuidadosa do posicionamento dos entrevistados permite analisar como principais problemas, individualizando os sistemas: pedagógico, administrativo e tecnológico, sendo eles agrupados segundo a convergência dos discursos.

No **sistema pedagógico**, foram apontados:

- persistência do modelo de ensino presencial na forma de pensar e agir dos gestores e dos docentes;
- falta de preparo dos alunos para participarem de cursos em EAD;
- estruturação inadequada dos conteúdos e pouca flexibilidade em alterações de atividades propostas;
- pouca satisfação dos alunos em relação à prática tutorial;
- tutores não pertencentes à área de curso ofertado;
- falta de apoio de coordenadores dos cursos escolhidos, muitas vezes relacionados com o medo de perda da remuneração.



No **sistema administrativo**, foram indicados como problemas:

- ausência de estruturação voltada para EAD em instituições que migram do presencial para oferta de cursos nesta modalidade;
- número elevado de alunos matriculados, com o risco da queda de qualidade;
- pouco envolvimento das chefias e exigência de retorno rápido do investimento;
- dificuldade de atendimento de cronogramas estabelecidos;
- pouco investimento em oficinas para a produção de material didático de forma diferenciada;
- falta de transparência das chefias mediatas e imediatas;
- elevado grau de *turnover* dos profissionais que atuam em EAD;
- problemas na estruturação dos Pólos;
- previsão inadequada do ponto de equilíbrio dos cursos, acarretando problemas de sustentabilidade financeira, por falta de planejamento inicial.

No que se refere ao **sistema tecnológico**, foram indicados os seguintes problemas:

- ausência de estruturação voltada para EAD em instituições que migram do presencial para oferta de cursos nesta modalidade;
- número elevado de alunos matriculados, com o risco da queda de qualidade;
- pouco envolvimento das chefias e exigência de retorno rápido do investimento;
- dificuldade de atendimento de cronogramas estabelecidos;
- pouco investimento em oficinas para a produção de material didático de forma diferenciada;
- falta de transparência das chefias mediatas e imediatas;
- elevado grau de *turnover* dos profissionais que atuam em EAD;
- problemas na estruturação dos Pólos;
- previsão inadequada do ponto de equilíbrio dos cursos, acarretando problemas de sustentabilidade financeira, por falta de planejamento inicial.
- ausência de estruturação voltada para EAD em instituições que migram do presencial para oferta de cursos nesta modalidade;
- número elevado de alunos matriculados, com o risco da queda de qualidade;

- pouco envolvimento das chefias e exigência de retorno rápido do investimento;
- dificuldade de atendimento de cronogramas estabelecidos;
- pouco investimento em oficinas para a produção de material didático de forma diferenciada;
- falta de transparência das chefias mediatas e imediatas;
- elevado grau de *turnover* dos profissionais que atuam em EAD;
- problemas na estruturação dos Pólos;
- previsão inadequada do ponto de equilíbrio dos cursos, acarretando problemas de sustentabilidade financeira, por falta de planejamento inicial. dificuldades na obtenção de ferramentas para avaliação em alta escala;
- problemas referentes ao monitoramento acadêmico;
- internet de recepção e internet em sala de aula;
- elevado custo das estruturas tecnológicas para EAD na sede e nos Pólos;
- uso de equipamentos obsoletos para aprendizagem *on-line*.

Os problemas indicados apresentam em seu bojo uma série de desafios que devem ser superados ou enfrentados pelos gestores que, segundo Valeriano (2005), são estes:

- iniciar planejamento condizente, após conhecimento da realidade social;
- discutir o escopo do projeto com a direção, destacando os pontos fortes e fracos da instituição, bem com suas fraquezas e oportunidades;
- apresentar estratégias, objetivos, metas. Definir custos, cronograma e medidas de controle;
- definir interfaces e interdependências com parceiros;
- especificar medidas preventivas e corretivas;
- obter autorização formal da direção;
- organizar equipe multiprofissional, definindo competência e responsabilidades;
- investir na qualificação de docentes e técnicos administrativos;
- efetivar a presença social da instituição e dos docentes na vida do aluno;
- aumentar a flexibilidade, a interatividade e a colaboração;
- dar maior controle à infra-estrutura das unidades educacionais descentralizadas, etc.

Segundo Colombo (2006), os desafios são inúmeros e as soluções para otimizar e atender a esses fatores convergem, cada vez mais, para a premissa de se ter uma gestão profissional com foco na excelência acadêmica e organizacional.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Observar a experiência e o resultado de avaliações de iniciativas inovadoras, com olhar crítico quanto ao atendimento dos indicadores de qualidade, permite criar caminho mais seguro para instituições que pretendem adotar a educação a distância.

A EAD desejada não visa ser uma forma oposta ou complementar do processo presencial tradicional, mas reconhecendo que a educação do futuro terá momentos presenciais e momentos não-presenciais e elevado grau de flexibilidade no atendimento às necessidades dos alunos.

Uma instituição de excelência em EAD, como todas as organizações contemporâneas, está atrelada aos critérios de eficiência e eficácia e baseia-se em planejamento estratégico sólido, portanto não pode ignorar a força da sociedade sobre os seus resultados.

Os resultados encontrados sugerem aos gestores medidas de enfrentamento, tais como as seguintes: adotar planejamento estratégico, após análise interna e externa de suas forças e fraquezas; investir na qualificação dos recursos humanos e desenvolver a cultura do trabalho em rede.

Essa nova forma de trabalho, além de atender aos Referenciais de Qualidade preconizados, possibilita maior envolvimento da equipe e sua integração.

Causa espécie a constatação de que vários respondentes consideraram um problema a aplicação dos Indicadores: transparência de informação e sustentabilidade financeira.

Este dado leva ao seguinte questionamento: que sistema é este que preconiza a existência de comunicação multidirecional, mas as informações não são transparentes? Isso, talvez, justifique o alto *turnover* verificado, a indicação dos problemas inerentes à prática tutorial, a dificuldade em trabalhar em rede e a infra-estrutura inadequada dos Pólos.

No que concerne à sustentabilidade financeira, detecta-se uma falta de previsão orçamentária para suprir as demandas, bem como a falha no controle dos processos.

A educação a distância, resultante deste novo cenário, terá novo desenho, será um projeto coerente com o número de alunos, adequado à sua estrutura, tendo a sustentabilidade financeira que assegure a execução de todas as

atividades. Nesse contexto, os gestores de projetos de EAD, com sua equipe multiprofissional, ao implantar essa modalidade de ensino, buscarão não somente respeitar os indicadores de qualidade, porém igualmente a sinergia contida neles, representada no quarteto seguinte:

- resultado acadêmico diferenciado, baseado em planejamento eficiente;
- ideologia acadêmica que incorpore o uso das múltiplas tecnologias educacionais;
- intercalar no seu *status* tradicional ações audaciosas, voltadas para a competitividade e valorização da parceria;
- ter diferencial de qualidade e de custos.

As instituições de ensino visionárias e bem-sucedidas já atuam em tal contexto, com uma gestão educacional inovadora e forte.

## REFERÊNCIAS

COLOMBO, S. S. **Por que é necessário aperfeiçoar a gestão educacional?** In: CONGRESSO BRASILEIRO DE GESTÃO EDUCACIONAL, 4., 2006, São Paulo. **Anais...** São Paulo: GEduc, 2006. p. 25.

DEMO, P. **Introdução à metodologia da ciência**. São Paulo: Atlas, 1985.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

NEVES, C. M. de C. **Referenciais de qualidade de EAD para cursos de graduação a distância**. 2003. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/index.php?option=content&task=view&id62&Itemid=191>>. Acesso em: 30 nov. 2006.

VALERIANO, D. **Moderno gerenciamento de projetos**. São Paulo: Prentice Hall, 2005.

Recebido: 11/03/2008

*Received:* 03/11/2008

Aprovado: 25/03/2008

*Approved:* 03/25/2008