

Desenvolvimento da Gestão da Qualidade em EaD na UFJF

Flávio I. Takakura, DSc

Núcleo de Educação a Distância - Univesidade Federal de Juiz de Fora, Brasil, flavio.takakura@ufjf.edu.br

José A. Aravena R., DSc

Núcleo de Educação a Distância - Univesidade Federal de Juiz de Fora, Brasil, aravena@pro.ufjf.br

Mauricio L. Aguilar M., DSc

Núcleo de Educação a Distância - Univesidade Federal de Juiz de Fora, Brasil, aguilar@pro.ufjf.br

Waldyr Azevedo Junior, DSc

NETEC - Faculdade de Engenharia - Universidade Federal de Juiz de Fora, Brasil, waldyr@pro.ufjf.br

RESUMO

No contexto político atual no Brasil, a Educação à Distância (EaD) é considerada a solução para o problema do limitado acesso ao ensino público pela população. Nesse intuito, o governo federal está destinando recursos a fim de que as instituições públicas se articulem para oferecer projetos de EaD. No entanto, a exigüidade dos prazos e a falta de diretrizes detalhadas constituem sérios desafios para os proponentes de novos cursos, o que dificulta alcançar um consenso sobre qualidade em EaD, visto o grande número de definições do conceito. Para equacionar tais desafios, a Administração Superior da UFJF criou o NEAD - Núcleo de Educação à Distância, uma instância executiva *ad-hoc* que tem a missão de estabelecer diretrizes para EaD, além de ser o fórum para a discussão da qualidade e troca de experiências, tudo isso com vistas a fazer com que a EaD possa ostentar com legitimidade o selo de qualidade da UFJF. Este artigo apresenta o trabalho da UFJF no estabelecimento de diretrizes para a Gestão da Qualidade em EaD, as quais visam não apenas orientar a criação de novos cursos à distância, mas também servir de base para a adequação dos cursos existentes.

Palabras-clave: Educação a Distância, Qualidade, Gestão, Tecnologia.

ABSTRACT

In the current Brazilian political context, Distance Education (DE) is considered the solution for the problem of the limited access of the population to the public education. Within this aim, the Brazilian government is assigning resources so that public institutions can articulate for offering DE projects. However, short application deadlines and the lack of detailed guidelines constitute serious challenges for the proponents of new courses. They hinder agreement about quality in DE, because of the great number of definitions of the term. In order to deal with these challenges, the Administration of UFJF created the "Distance Education Group" (NEAD by its Portuguese abbreviation), an *ad-hoc* executive instance with the mission of establishing guidelines for DE. NEAD should also be the forum for discussion and experience exchanging about quality in DE. This paper presents the efforts of UFJF in establishing guidelines for Quality Management in DE, not just for the creation of new DE courses, but also for adaptation of the existing courses.

Keywords: Distance Education, Quality, Management, Technology.

1. INTRODUÇÃO

O sistema educacional brasileiro está estruturado em três níveis: o ensino fundamental, com duração de nove anos e que tem início com a criança ingressando aos seis anos de idade; o ensino médio, compreendendo três anos e que, juntamente com o ensino fundamental, compõem a educação básica; e o ensino superior.

O ensino fundamental, obrigatório, é de atribuição dos governos municipais. O ensino médio, não obrigatório, é dever dos governos estaduais, enquanto o ensino superior também não é obrigatório.

No Brasil, somente o ingresso ao ensino superior contém a obrigatoriedade de um processo seletivo. O processo seletivo mais utilizado é o denominado Vestibular, que possui vários formatos, mas o mais comum é uma avaliação de conhecimentos consistindo de uma prova que classifica os candidatos ao ensino superior. Há ainda os processos seriados de avaliação, que são aplicados ao final de cada ano dos três anos do ensino médio.

Além de avaliar os conhecimentos considerados necessários aos estudantes que pleiteiam ingresso no ensino superior, o Vestibular e os processos seriados têm o objetivo de classificar os candidatos, uma vez que o número de vagas oferecidas no ensino público superior é menor que o número de candidatos que desejam frequentar um curso de nível superior.

Atualmente, somente cerca de 10 % dos jovens em idade entre 18 e 22 anos, que é a faixa etária da população em idade de estar cursando um curso superior, estão frequentando um curso superior. E desses 10 %, apenas 10% frequentam uma Universidade Pública. Aliando-se a esta falta de vagas em cursos de nível superior, há o aumento do número de egressos do ensino médio, fazendo com que a demanda por mais vagas em cursos superiores aumente a cada ano. Para poder atender a esta demanda crescente, o governo brasileiro, tem lançado mão de alguns projetos, como o “Universidade para Todos” (PROUNI), em que o governo concede financiamento a estudantes carentes matriculados em universidades privadas. Um novo projeto do governo faz uso da Educação a Distância para a implementação da chamada Universidade Aberta do Brasil - UAB. Desta maneira, a EaD constitui hoje uma alavanca para a ampliação do acesso da população à Educação em todos os seus níveis.

No UAB, o governo federal, através do Ministério da Educação provê meios para que as Universidades Públicas ofereçam cursos de graduação a distância, enquanto as Prefeituras Municipais devem prover a infra-estrutura local para a oferta dos cursos que deseja sejam oferecidos aos seus municípios.

A Universidade Federal de Juiz de Fora - UFJF, criou em 2005, o Núcleo de Educação a Distância - NEAD, com o objetivo de gerir a oferta de cursos de graduação a distância. Atualmente o NEAD tem envidado esforços no sentido de organizar os cursos que já estão sendo oferecidos pela UFJF, o de licenciatura em Pedagogia e Matemática, além do curso de bacharelado em Administração de Empresas.

Para que os cursos de graduação a distância da UFJF tenham um padrão inquestionável de qualidade, o NEAD está desenvolvendo um trabalho de qualificação dos participantes bem como de gestão de qualidade dos cursos.

Além de aumentar o acesso ao ensino superior, os cursos a distância têm trazido uma reflexão a respeito da metodologia utilizada nos cursos presenciais, o que pode vir a contribuir para a melhoria na qualidade dos cursos presenciais.

2. QUALIDADE EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

2.1. DIRETRIZES DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA DO MINISTÉRIO DE EDUCAÇÃO E CULTURA

O Brasil colocou a educação como uma peça chave para alavancar seu desenvolvimento. A tecnologia tem contribuído para este fim proporcionando meios para a massificação do acesso à educação, o que coloca o foco num tema fundamental, inerente para o sucesso de qualquer iniciativa neste sentido: a qualidade.

A Secretaria de Educação a Distância do Ministério de Educação do Brasil (2003) emitiu, em abril de 2003, um documento de diretrizes chamado de “Referenciais de Qualidade para Cursos a Distância”. A primeira versão do documento tinha sido publicada em 1998.

Esses referenciais, os quais não têm força de lei, visam orientar tanto as instituições proponentes de novos cursos a distância quanto para comissões de especialistas que devem avaliar os projetos de cursos de modo a permitir seu funcionamento.

Por outro lado, eles indicam que o certificado ou diploma recebido por um curso feito a distância numa instituição credenciada tem que ter o mesmo valor que aquele obtido pela realização do mesmo curso na modalidade presencial.

Os referenciais citados destacam dez itens básicos que devem ser focalizados pelas instituições que preparam seus cursos a distância:

- Compromisso dos gestores;
- Desenho do projeto;
- Equipe profissional multidisciplinar;
- Comunicação/interação entre os agentes;
- Recursos educacionais;
- Infra-estrutura de apoio;
- Avaliação contínua e abrangente;
- Convênios e parcerias;
- Transparência nas informações;
- Sustentabilidade financeira.

2.2. AVALIAÇÃO DAS DIRETRIZES DE EAD DO MEC

Tais “Referenciais de Qualidade”, na opinião dos autores deste trabalho, apresentam vários pontos fortes. Em primeiro lugar, os referenciais consideram a EaD como caso particular de Educação. Este é justamente um dos grandes méritos, posto que se observa que as tecnologias e métodos de EaD têm sido incorporados pelas melhores universidades do mundo em seus cursos presenciais. Assim, aponta que, em futuro próximo, não iremos mais falar em “Educação a Distância” ou em “Educação Presencial”, mas apenas em Educação, incorporando atividades de aprendizagem presenciais e de EaD. De fato, o conceito de TLT - Teaching, Learning & Technology está se consagrando como uma sigla para indicar a utilização de tecnologia no auxílio do ensino e da aprendizagem, sem qualquer referência específica a ela.

A Introdução do conceito de Qualidade em Educação a Distância é outro ponto chave nas diretrizes do MEC; elas falam sistematicamente nos termos de Qualidade. Mas não de uma Qualidade abstrata, mas sim rigorosamente, como ela é tratada, por exemplo, no campo industrial. Os referenciais se assemelham aos que se exigem para os cursos presenciais, mas “o que importa para o cidadão e para a sociedade brasileira é ter uma formação pautada em inquestionável padrão de qualidade” [Secretaria de Educação a Distância do Ministério de Educação do Brasil, 2003].

Assim, a introdução do conceito de qualidade vai atrelado à definição de diretrizes de Qualidade para Cursos a Distância, pautados numa extensa Lista de Verificação para avaliação de um curso em EaD.

As diretrizes do MEC mostram também a necessidade de um planejamento abrangente e sistemático a fim de contemplar qualquer curso de EaD, em qualquer nível.

Embora os dez itens básicos dos Referenciais esgotem em amplitude os aspectos que devem ser considerados num Curso de EaD, é possível ver que eles não constituem por si só uma garantia de que uma proposta de curso no formato em EaD venha a ser aprovada, ou que um Curso de EaD já em funcionamento esteja funcionando bem. Falta um Padrão de Qualidade que dê uma orientação mais específica para a aprovação e o funcionamento de um curso de EaD. É justamente este o objetivo fundamental do Núcleo de Educação a Distância da UFJF: elaborar um conjunto de diretrizes visando o estabelecimento de um Padrão de Qualidade para Cursos de Educação a Distância oferecidos pela instituição.

Embora os “Referenciais de Qualidade para Cursos a Distância do MEC” são mais do que simples referenciais (eles entram em detalhes ao ponto que se assemelham a uma lista de verificação de projeto), eles não chegam - no entanto - a proporcionar critérios claros, quantificados, sobre como avaliar um programa de EaD.

Há uma profusão de sugestões sobre uma ampla variedade de aspectos. Por exemplo, é sugerida a “promoção da interdisciplinaridade”, o que, estritamente falando, se refere aos objetivos educacionais. No entanto, uma proposta de curso pode perfeitamente não considerar a interdisciplinaridade como sendo um objetivo essencial, fato que - de modo algum - invalidaria a proposta. É prescrita também a “disponibilidade de acervo atualizado, amplo e representativo de livros”. Mas, como avaliar este item? Dispõe-se ou não de material? Qual será o impacto na qualidade de um curso EaD se este item não for contemplado? Inviabilizaria o curso?

Os objetivos da avaliação no geral ficam implícitos, sendo relacionados a alguns objetivos educacionais explicitados nos referenciais, mas não relacionados com os Objetivos Educacionais do Projeto de Curso. Ora, se são diretrizes, os “Referenciais” deveriam deixar margem para que cada Projeto explicitasse seus próprios objetivos educacionais e fizesse menção à avaliação deles.

Foram explicitados alguns parâmetros de avaliação referentes ao Material Didático, ao Currículo, ao Sistema de Orientação Docente ou Tutoria, ao Projeto de Educação como um todo; para outros itens não foram indicados quaisquer parâmetros, ficando este item relativamente inconsistente com outros itens. Trata-se de uma Diretriz ou uma Lista de Verificação?

Os “Referenciais” sugerem considerar as vantagens de uma avaliação externa. Externa a quê? Este Item não está claro, pois segundo a legislação em vigor, qualquer curso está sujeito a uma avaliação periódica pelo MEC, a qual já satisfaz a este quesito.

2.3. AVALIAÇÃO GERAL DOS “REFERENCIAIS”

Os “Referenciais de Qualidade” do MEC indicam - de modo geral - o “quê” deve ser feito, o qual é insuficiente para se falar em diretrizes de qualidade. É necessário falar em “como” deverá se proceder; ou seja, enumerar atividades e procedimentos coerentes que conduzam aos objetivos visados.

Será difícil o trabalho de uma comissão que se baseie apenas nesses referenciais julgar se uma proposta de curso de EaD terá ou não condições de ser aprovada, pois falta um padrão de qualidade, com critérios quantificados, que orientem tanto os propositores quanto os avaliadores.

Considerando que o objetivo de qualquer serviço, em particular em Educação, é o de alcançar a Excelência, falta então definir um Padrão de Excelência para o funcionamento de Cursos de EaD, assim como um caminho para chegar a ela.

Dada a diversidade regional do nosso país, é possível que existam diversos cursos semelhantes em EaD porém com diferentes graus de qualidade. Seria muito útil tanto para a UFJF quanto para o MEC a elaboração de uma sistema de padrões de qualidade, desde o nível mínimo para a aprovação e funcionamento de um curso quanto para a progressão desse curso para a Excelência.

2.4. O CONCEITO DE QUALIDADE DO NEAD

Embora o conceito de qualidade esteja bem estabelecido, ele não pode ser imposto como uma camisa de força; é necessário considerar a identidade cultural e a história da instituição onde se quer implementar o conceito; ele deve ser inicialmente aprendido pelos interessados para que possa se tornar um consenso.

Nesse sentido, o NEAD vai propor uma discussão ampla sobre os conceitos de qualidade em educação de modo que esse aprendizado seja possível e, com base nos conceitos estabelecidos, possa emergir o Modelo de Qualidade em EaD da UFJF.

O NEAD fez um levantamento inicial da bibliografia principal na área de Qualidade em EaD e identificou o Modelo de Maturidade de Processos (MMP) como um modelo capaz de servir de orientação clara para a criação de um Curso de EaD, assim como para a identificação das principais atividades a serem focalizadas de modo a levar um curso para a excelência.

O conceito de MMP originou-se na área de informática [Neuhauser, 2004], na IBM no começo da década de 1980. Os seus criadores perceberam que a melhoria da qualidade em software estava diretamente relacionada com os processos usados para desenvolvê-lo e que a melhoria tinha de ser feita em passos, em vez de em todos os processos simultaneamente. Ou seja, deveriam ser escolhidos processos-chave e focalizar neles para melhoria de nível de qualidade.

Esses modelos são construídos tipicamente em cinco níveis, chamados de níveis de maturidade: 1- informal; 2- organizado; 3 - bem-estruturado; 4 - gerenciado; e 5) otimizado. Cada nível de maturidade, a partir do segundo, é um degrau no qual um ou mais processos foram transformados de um nível inferior, de modo a atingir um novo nível de maturidade. Cada nível de maturidade proporciona uma nova base de práticas sobre a qual os níveis subsequentes deverão ser construídos [Neuhauser, 2006, Petrie, 2004].

Um modelo MMP é descritivo e não prescritivo. Pelo fato de um MMP ser um arcabouço evolutivo, ele proporciona uma orientação às partes interessadas na seleção de ações a serem melhoradas. O principal benefício do uso de modelos de maturidade reside em estreitar a faixa de atividades a serem melhoradas àquelas mais importantes e acessíveis, e, ao mesmo tempo, tornar possível o acesso à próxima camada de maturidade.

3. DESENVOLVIMENTO DA QUALIDADE NO ÂMBITO DO NEAD

3.1. A NECESSIDADE DA QUALIDADE NA EAD DA UFJF

As primeiras iniciativas de EaD na UFJF datam do final de década de 1990 e surgiram isoladamente a partir de projetos geralmente orientados ou restritos a cursos de pós-graduação lato-sensu. Duas dificuldades comumente vivenciadas no ciclo de vida destes projetos são: prazos dos editais para obtenção de financiamento público, comumente exíguos, e a falta de diretrizes mais detalhadas. Estas dificuldades fazem severas demandas aos proponentes de novos cursos, posto que, em função das muitas definições de qualidade, muitas vezes é difícil chegar a um consenso e, mais ainda, definir um caminho para alcançá-la. Deste modo, as diversas iniciativas de EaD na UFJF não têm compartilhado de um padrão de qualidade.

Para equacionar esses desafios, a Administração Superior da UFJF criou um núcleo executivo ad-hoc - o Núcleo de Educação a Distância (NEAD), que tem a missão de estabelecer diretrizes para EaD, ser o fórum para a discussão da qualidade na EaD, de troca de experiências, e de fazer com que a EaD possa ostentar com legitimidade o selo de qualidade da UFJF.

O NEAD tem atribuição dada pela Administração Superior, sendo que a palavra final sobre as normas de aprovação de cursos cabe sempre ao Conselho Superior da UFJF, que delega ações ao NEAD e age por exceção.

Atualmente o NEAD se encontra em processo de obtenção de informações sobre todas as iniciativas de EaD em andamento na UFJF, tendo sido feito um planejamento de curto prazo (até maio/2007) e um de longo prazo (até janeiro/2008) de modo a cumprir sua missão.

No curto prazo, o NEAD tem como objetivo disciplinar o fluxo orçamentário dos projetos em andamento. No longo prazo, o NEAD se propõe elaborar um Modelo de Gestão de Qualidade para a EaD na UFJF, definir uma política para adequação dos cursos existentes a tal modelo assim como garantir que todo novo projeto de EaD siga o Modelo de Gestão de Qualidade da UFJF.

3.2. A CONSTRUÇÃO DO CONSENSO EM TORNO DO TEMA DA QUALIDADE

Para que um plano de qualidade possa funcionar, é necessário não apenas o conhecimento da necessidade dele e o apoio da administração superior da organização. É necessário também que haja um consenso sobre suas características na sua elaboração. O consenso sobre objetivos, normas e critérios gera o compromisso em prol de sua utilização. Neste sentido, para a elaboração do Modelo de Gestão de Qualidade da UFJF é fundamental a identificação dos atores principais (partes interessadas ou stakeholders, no jargão em inglês) em EaD na instituição e a obtenção da participação deles.

Além das partes interessadas mais evidentes (NEAD, coordenadores dos cursos existentes, coordenadores de cursos já propostos ou em via de serem propostos, professores desses cursos, técnicos, alunos, ex-alunos de cursos EaD) trata-se de buscar atores menos evidentes, de modo a maximizar a participação da comunidade de modo que se possa falar efetivamente em consenso. Desse modo, haverá mais chances de que haja um compromisso na utilização do padrão de qualidade.

4. DESENVOLVENDO UM PLANO DE QUALIDADE PARA A EAD NA UFJF

O NEAD desenvolveu um planejamento, cujos pontos principais estão mostrados na Figura 1, abaixo.

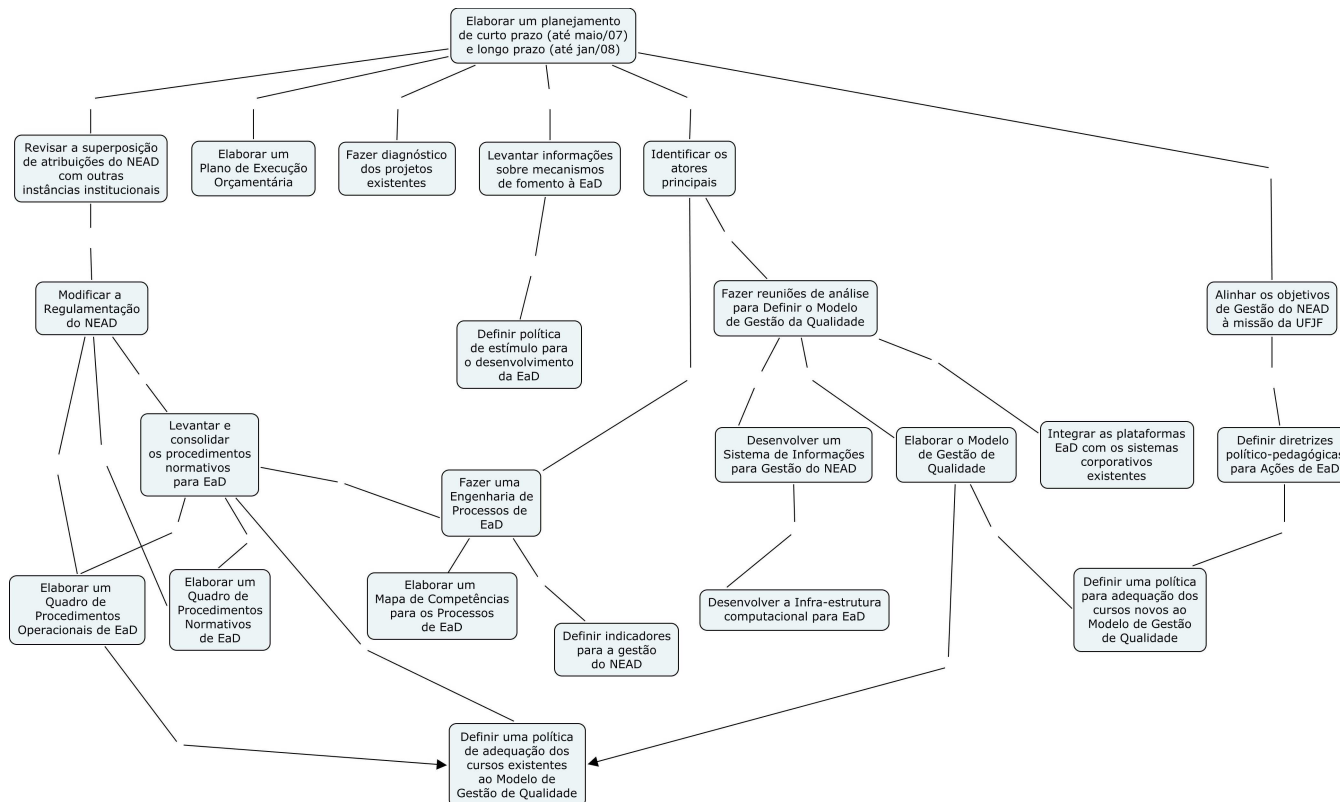


Figura 1 - Rede de Dependências de ações - NEAD

Como pode ser visto na Figura 1, têm bastante relevo no planejamento tanto o desenvolvimento da infra-estrutura computacional para EaD quanto a integração das plataformas EaD com os sistemas corporativos existentes. Porém estas ações decorrem das definições do Modelo de Qualidade de EaD.

A regulamentação existente do NEAD pode ter de ser modificada a fim de evitar a superposição de atribuições com outras instâncias institucionais. Este ponto será devidamente verificado e eventuais modificações serão propostas.

Uma das ações importantes do planejamento proposto é o alinhamento de objetivos de gestão do NEAD com a missão da UFJF. Deste modo, começa-se a desdobrar a missão da Universidade nos objetivos de gestão em EaD.

Na mesma Figura 1, é possível ver que não foi esquecido o tópico de propor uma política de estímulo para o desenvolvimento de EaD na Universidade.

5. COMENTÁRIOS FINAIS

O trabalho apresentado mostra a abrangência das metas a serem alcançadas. Os principais obstáculos a serem superados são a inércia, a apatia e inclusive a descrença no conceito de EaD. Estes obstáculos deverão ser

vencidos, por um lado, através do diálogo institucional em torno do tema da EaD. Por outro, através da existência de condições políticas favoráveis e promessa de recursos para a realização dos projetos. É importante se destacar a importância de se conseguir o engajamento de toda a Universidade para a elaboração do modelo de qualidade e das diretrizes dele decorrentes, sem os quais não haverá chance de sucesso.

REFERÊNCIAS

- Secretaria de Educação a Distância do Ministério de Educação do Brasil (2003). Referenciais de Qualidade para Cursos a Distância, <http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/ReferenciaisQualidadeEAD.pdf> (acessado em 10/03/2007).
- Petrie, M.L. (2004) “A Model for Assessment and Incremental Improvement of Engineering and Technology Education in the Americas”. *Proceedings of Second LACCEI International Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology (LACCEI'2004)*, Miami, Florida, USA
- Neuhauser, C. (2004). “A Maturity Model: Does It Provide a Path for Online Course Design?” *The Journal of Interactive Online Learning*, Vol. 3, No. 1.
- Neuhauser, C. (2005) “A Five-Step Maturity Model for On-Line Course Design”. *19th Annual Conference on Distance Teaching and Learning*. http://www.uwex.edu/disted/conference/Resource_library/proceedings/ (acessado em: 2/3/2007).