

A Produção do Conhecimento sobre Qualidade da EaD na Base de Dados Education Resources Information Center (ERIC)

The Production of Knowledge on EaD Quality in the Education Resources Information Center (ERIC) Database

ISSN 2177-8310
DOI: 10.18264/eadf.v11i1.1574

Daniela da Costa Britto Pereira Lima^{1*}

Maria Aparecida Rodrigues da Fonseca¹

Elka Cândida de Oliveira Machado¹

¹ Universidade Federal de Goiás – UFG - Rua 235, nº 307 - Setor Leste Universitário - Goiânia - GO - Brasil.

*daniela_lima@ufg.br

Resumo

O presente artigo é parte do resultado da pesquisa “Políticas de Expansão da Educação a Distância (EaD) no Brasil: Regulação, Qualidade e Inovação em Questão” (CNPq), que tem por objetivo 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. Este estudo apresenta um recorte da pesquisa em que busca analisar os conceitos de qualidade presentes nos trabalhos que tratam da educação a distância contidos no repositório Education Resources Information Center (ERIC), entre 2007 e 2019, mediante abordagem qualitativa de análise de dados, do tipo levantamento bibliográfico. O mapeamento evidenciou que a maioria dos trabalhos levantados apresentou concepção de qualidade voltada para a acreditação, para o mercado, para a avaliação e para a satisfação dos clientes numa perspectiva economicista, bem como demonstrou a lacuna de estudos sobre a qualidade da EaD no âmbito das políticas públicas que deveriam envolver a oferta da modalidade.

Palavras-chave: Políticas públicas. Educação a distância. Qualidade.



Recebido 20/07/2021
Aceito 25/10/2021
Publicado 26/10/2021

COMO CITAR ESTE ARTIGO

ABNT: LIMA, D. C. B. P.; FONSECA, M. A. R.; MACHADO, E. C. O. A Produção do Conhecimento sobre Qualidade da EaD na Base de Dados Education Resources Information Center (ERIC). **EaD em Foco**, v. 11, n. 1, e1574, 2021. <https://doi.org/10.18264/eadf.v11i1.1574>

The Production of Knowledge on EaD Quality in the Education Resources Information Center (ERIC) Database

Abstract

This article is part of the result of the research "Policies for the Expansion of Distance Education (EaD) in Brazil: Regulation, Quality and Innovation in Question" (CNPq) which aims to analyze the current conceptions, dimensions and mechanisms of quality and innovation in the offer and expansion of distance education, considering its changes in trajectory, regulation, presence and action strategies of actors who work and deal with the modality. This study presents an excerpt of the research in which it seeks to analyze the concepts of quality present in works dealing with distance education contained in the Education Resources Information Center (ERIC) repository, between 2007 and 2019, through a qualitative data analysis approach, of the type bibliographical survey, complemented by documentary. The mapping showed that most of the studies surveyed presented a conception of quality aimed at accreditation, the market, the assessment and customer satisfaction from an economic perspective, as well as demonstrating the lack of studies on the quality of distance education within the scope of public policies that should involve the offer of the modality.

Keywords: *Public policy. Distance education. Quality.*

1. Introdução

Este estudo apresenta resultados do levantamento bibliográfico acerca da qualidade da EaD realizado na base de dados *Education Resources Information Center* (ERIC), pela pesquisa interinstitucional "Políticas de Expansão da Educação a Distância (EaD) no Brasil: Regulação, Qualidade e Inovação em Questão", aprovada pela Chamada MCTIC/CNPq Universal n.º 28/2018 e desenvolvida entre 2019 e 2021. O ERIC consiste numa biblioteca digital de pesquisa e informação patrocinada pelo Instituto de Ciências da Educação (IES) do Departamento de Educação dos Estados Unidos da América, que fornece acesso a registros bibliográficos de publicações de periódicos e não periódicos de vários países do mundo, de 1.966 até o presente ano, motivo de sua escolha para ter um retrato do que vem sendo publicado internacionalmente sobre a temática.

A partir da literatura consultada, observa-se que a preocupação com a qualidade da educação não é uma questão recente e nem tão pouco de exclusividade do Brasil ou dos países periféricos. Tal temática, todavia, se tornou pauta de discussão mundial e se estendeu para a educação a distância, momento em que as preocupações se acentuaram, já que "a exigência contemporânea de melhoria da qualidade da educação tem levado os países [...] a reconhecerem a complexidade do fenômeno educacional e a pensarem a questão da qualidade em toda a sua extensão" (DOURADO; OLIVEIRA; SANTOS, 2007, p. 16).

Conforme Amaral (2016), em consonância com a visão das autoras, não é possível falar em qualidade, mas em qualidades, visto a subjetividade do tema. Logo, sua compreensão deve estar fundamentada em uma concepção socialmente referenciada, composta por uma visão multidisciplinar e polissêmica, imbricada às acepções de sociedade, educação e educação a distância que envolvem, neste último caso, a presente discussão.

Dourado, Oliveira e Santos (2007) abordam a dinamicidade e, por conseguinte, a complexidade da discussão a respeito do termo qualidade, evidenciando sua necessária reflexão devido à polissemia que o constitui. A qualidade tornou-se uma palavra da moda na amplitude da educação, cujos atores de diversos setores, movidos por finalidades distintas, a elegem como objeto prioritário de estudo. Entretanto, se qualidade é uma palavra quase universal, a compreensão que se estabelece sobre ela é multidimensional (FONSECA, 2020).

Carvalho (2004) indica que a adoção da qualidade nas pautas educacionais forma discursos vagos e carregados de retórica, pois têm obscurecido a compreensão da realidade da educação. O autor ratifica que o conceito de qualidade da educação implica em um valor programático, indutor de práticas sociais, pois consiste em programas de ação, na medida em que conduzem valores e metas direcionadoras do processo educacional. Acrescenta o pesquisador:

Para uns, a educação de qualidade deve resultar na aquisição de diferentes “competências”, que capacitarão os alunos a se tornarem trabalhadores diligentes; para outros, líderes sindicais contestadores, cidadãos solidários ou empreendedores de êxito, pessoas letradas ou consumidores conscientes. Ora, é evidente que, embora algumas dessas expectativas sejam compatíveis, outras são alternativas ou conflitantes, pois a prioridade dada a um aspecto pode dificultar ou inviabilizar outro (CARVALHO, 2004, p. 329).

Resta claro para o autor, portanto, que existem disputas em relação às concepções da qualidade da educação. Nesse sentido, conforme Campos (2006, p. 24), há de se considerar que essas disputas são marcadas por perspectivas divergentes, “[...] nas quais a qualidade se insere em diferentes pautas, projetos, posições ideológicas e utopias”. Nesse particular, “de um lado, encontram-se conceituações baseadas na ideologia da eficiência, na perspectiva de se considerar apenas os resultados, [...] e de outro, as baseadas na ideologia da reconstrução social, centradas na relevância para os destinatários [...] (GATTI *et al.*, 2019, p. 42).

Conforme as autoras, os conceitos constituem-se historicamente e socialmente, logo, para compreendê-los é necessário observar as demandas em questão, ou seja, o que se agrega ao conceito estabelecido, com quais finalidades e quais são os atores beneficiados (GATTI *et al.*, 2019). Enfatizam ainda que, constituir o conceito de qualidade incide em uma gama de construção de sentidos e significados. Concepção que dialoga com a aceitação defendida por Real (2008), ao indicar que a qualidade é um conceito historicamente construído e para sua compreensão é necessário, a princípio, a apreensão dos acontecimentos e das articulações que a fundamentaram até os dias atuais.

Dourado e Oliveira (2009, p. 205), ao refletirem tais perspectivas, afirmam que a qualidade da educação deve ser definida a partir de dimensões extra e intraescolares, “devem-se considerar os diferentes atores, a dinâmica pedagógica, ou seja, os processos de ensino-aprendizagem, os currículos, as expectativas de aprendizagem, bem como os diferentes fatores extraescolares que interferem direta ou indiretamente nos resultados educativos”.

Corroborando com os autores, Ximenes (2014, p. 119) sublinha que “a qualidade, neste sentido, é expressão da dimensão interna (material) do ensino, ou seja, das condições de oferta, da gestão e dos processos educativos, responsáveis por assegurar que tais fins ou resultados relevantes sejam alcançados”. Nesse sentido, Dourado e Oliveira (2009) sublinham que o caminho não é a adoção de um arquétipo singular de qualidade, mas apontam o necessário estabelecimento de dimensões que possam servir de referência para as políticas de melhoria do processo educativo, considerando também as questões sociais, proporcionando uma educação de qualidade socialmente referenciada, o que corrobora, também, com a perspectiva desse presente estudo em contraposição à perspectiva economicista e mercadológica/gerencialista.

Lima e Alonso (2019) defendem a educação com qualidade na concepção social, humanista de formação humana. Propõem dimensões e indicadores para a análise da oferta em níveis meso e micro de qualidade e pontuam que “[...] a qualidade é entendida para além do que é determinado pelos organismos multilaterais, reafirmando-se princípios de que a educação é bem público, direito social e dever do Estado” (LIMA; ALONSO, 2019, p. 2-3). Segundo as pesquisadoras, discutir a oferta de cursos a distância no contexto brasileiro constitui uma ação emergente, principalmente pela forma privatista e expansionista em que vem sendo feita.

Para completar, Silva (2009, p. 225) indica, ainda, que educação “de qualidade social é aquela que atenta para um conjunto de elementos e dimensões socioeconômicas e culturais que circundam o modo de viver e as expectativas das famílias e dos estudantes em relação à educação”.

Diante da multiplicidade e do antagonismo de conceitos relacionados à qualidade (com viés social ou economicista), buscou-se identificar o seu conceito nos trabalhos selecionados na base de dados ERIC, por meio de levantamento bibliográfico de estudos que tratam das temáticas educação a distância (EaD) e qualidade, com o intuito de poder verificar como os pesquisadores de vínculo internacional têm tratado do tema. Assim, o estudo está organizado em dois itens, a saber, o primeiro que apresenta o levantamento realizado, corpus da pesquisa e limitações encontradas, e o segundo, que aborda a qualidade da educação a distância nos trabalhos selecionados e colhidos na base de dados *Education Resources Information Center* (ERIC).

2. Metodologia e Corpus da Pesquisa

O (ERIC) é um repositório digital que fornece acesso a textos científicos diversos, podendo ser acessado por meio do link <https://eric.ed.gov/>.

A pesquisa, de natureza bibliográfica, qualitativa e de abordagem exploratória foi inicialmente delimitada temporalmente entre os anos de 2007 e 2018. O marco inicial considerou a atualização dos Referenciais de Qualidade para a Modalidade de Educação a Distância de 2007, enquanto o marco final foi definido considerando o período da pesquisa macro de que esse estudo faz parte (2019).

Na estratégia de seleção dos trabalhos científicos, optou-se inicialmente pelo filtro “Ensino Superior” e utilizaram-se como descritores os termos em inglês: *distance education AND quality*. As dificuldades encontradas durante o levantamento de dados ocorreram devido à quantidade excessiva de trabalhos identificados nesta fase, o que implicou uma reorganização na busca pelo refinamento de descritores, bem como o fato de alguns artigos serem condicionados a pagamento de taxas para acesso e captura, contribuindo para que fossem desconsiderados.

A inclusão do descritor *e-learning* foi necessária porque observou-se que a maioria dos trabalhos em que os autores possuem vínculo internacional fazem uso deste termo em detrimento do termo *distance education*, ao contrário do que podemos presenciar no Brasil. Dessa forma, como forma para a seleção definitiva, foram utilizados como descritores os termos em inglês: *distance education AND quality AND/ OR e-learning*.

A partir da utilização destes descritores, foram selecionados os trabalhos considerando a leitura dos títulos que apresentaram relação com esta pesquisa. Em seguida, foram analisados os resumos, introduções, conclusões e/ou documentos inteiros, para, enfim, selecionar aqueles que constituíram o corpus vinculado a esse repositório. A seguir, apresentamos os dados coletados.

2.1 Apresentação dos dados

Dentre os 246 trabalhos encontrados inicialmente, foram selecionados 41 para este estudo. Dentre eles, temos 35 artigos publicados em periódicos, 1 artigo publicado em Anais de evento e 5 documentos institucionais com relatórios de temáticas específicas. Tal levantamento permitiu uma consolidação quanto à análise geográfica, da série histórica de publicação por meio de gráfico, quadros e tabelas, além da verificação das tendências de abordagem sobre a qualidade e pressupostos teóricos ligados a esta temática.

Na tabela a seguir, apresentam-se dados referentes aos trabalhos encontrados e selecionados.

Tabela 1: Quantitativo de trabalhos encontrados e selecionados

Teses		Dissertação		Artigos		Anais		Outros		Total	
TE	TS	TE	TS	TE	TS	TE	TS	TE	TS	TE	TS
-	-	-	-	170	35	22	1	54	5	246	41

Fonte: Elaborado pelas autoras - *TE - Trabalhos encontrados - *TS - Trabalhos selecionados

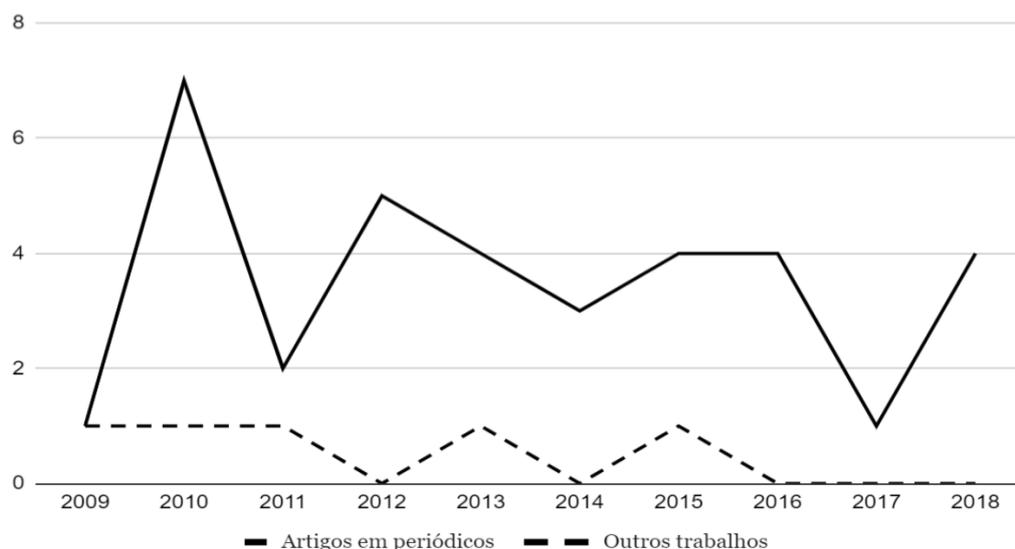
Vale destacar que o critério metodológico para o levantamento dos trabalhos não abrangeu a diferenciação por modalidade (presencial ou a distância) na última fase seletiva, justamente com o propósito de poder relacionar o conceito de qualidade e qualidade na educação a distância em ambas as modalidades.

No que se refere à localização geográfica das pesquisas pelos países nos quais foram publicados os textos selecionados, verificam-se pesquisas procedentes da Nova Zelândia, Hungria, Irlanda, Índia, Escócia, Jordânia, Rajastão, Noruega, Iran, Suécia, Paquistão, Kenya, Finlândia, Austrália, Chipre, Irã, Nigéria, Alemanha, Grã Bretanha, Indonésia, Israel, Inglaterra, Espanha, Zimbábwe, Canadá, Turquia, África do Sul e Estados Unidos.

Com relação às palavras-chave mais recorrentes nos trabalhos selecionados, observou-se a frequência dos termos. Inicialmente, é importante dizer que, dos 41 textos selecionados, 12 deles não possuem palavras-chave.

Das palavras que apareceram nos textos selecionados, as que tiveram maior incidência foram “educação a distância”, “*e-learning*” e “qualidade”, respectivamente. Muitas palavras foram encontradas apenas uma vez nos textos, a exemplo de: “competências”, “moodle”, “acesso”, “qualidade total”, dentre outras.

Ao considerar os 41 trabalhos foi possível verificar a incidência de publicações por ano, conforme gráfico a seguir. Em relação aos anais de evento foi encontrado 1 trabalho no ano de 2019, conforme Quadro 1. No que se refere aos documentos diversos foram encontrados no ano 2009 o documento “Tendências atuais em garantia de qualidade europeia”; no ano de 2010, “Uma síntese de práticas efetivas dos EUA”; em 2011, “Ensino Superior - uso de novos dados para o melhoramento da supervisão da educação a distância, bem como no ano de 2013 o documento “Credenciamento e responsabilidade: olhando para trás e olhando para a frente” e, por fim, em 2015, “Modelos de qualidade online e abertos da educação em todo mundo: estado da arte e recomendações. Dentre os 35 artigos publicados em periódicos, observa-se que a maioria foi publicada em 2010, com média de 4 publicações nos demais anos, com exceção de 2009, 2011, 2014 e 2017 com pouca incidência.

Figura 1: Gráfico indicando relação de artigos em periódicos por ano

Fonte: Elaborado pelas autoras

No que refere aos artigos de anais de eventos, foram identificados no ERIC 22 trabalhos, dentre os quais 21 apresentaram baixa relação com a pesquisa, sendo selecionado 1 artigo que apresentou alta relevância, conforme o Quadro 1 a seguir:

Quadro 1: Artigos em Anais de Eventos que tratam de qualidade

Artigos/Anais de eventos que tratam de Qualidade	
Tendência	Título/Autor
Qualidade acreditação	2009 - Um Teste de Qualidade Acadêmica. Mariam Orkodashvili.

Fonte: Elaborado e traduzido pelas autoras

Durante o levantamento foram encontrados 6 documentos que abordam a qualidade, conforme Quadro 2.

Quadro 2: Outros trabalhos que tratam de qualidade

Tendência	Título/Autor
Qualidade garantia	2009 - Tendências atuais em Garantia de Qualidade Europeia. Dhurata Bozo <i>et al.</i>
	2013 - Acreditação e responsabilidade: olhando para trás e olhando para o futuro. Papel ocasional CHEA.
	2015 - Modelos de qualidade em educação online e aberta em todo o mundo: estado da arte e recomendações. Ebba Ossiannilsson <i>et al.</i>
Qualidade eficiência	2010 - Uma Síntese de Práticas Eficazes Sloan-c. Janet C. Moore
Qualidade regulação	2011 - Ensino Superior Uso de Novos Dados Pode Ajudar a Melhorar a Supervisão da Educação a Distância. GAO-12-39 Ensino Superior
Qualidade Avaliação	2010 - Iniciativas Online de Satisfação do Corpo Docente e Melhorias da Qualidade - Faculty Satisfaction

Fonte: Elaborado e traduzido pelas autoras

O Quadro 3, a seguir, apresenta 34 artigos em periódicos com abordagem em distintas perspectivas de qualidade.

Quadro 3: Artigos em periódico com foco na Qualidade (continua)

	Título/Autor
Qualidade Avaliação	2010 - Um Quadro de Qualidade para Melhoria Contínua do e-Learning: O Modo de Maturidade do e-Learning. Stephen Marshall.
	2014 - Qualidade percebida da educação a distância na perspectiva do usuário Tolga Dursun, Kader Oskaybas e Cansu Gokmen.
	2010 - Uma Tabela de desempenho de Qualidade para a Administração de Programas de Educação Online: Um Estudo Delphi. Kaye Shelton.
	2010 - Educação a distância na era do e-Learning: desafios e oportunidades para uma instituição focada no campus. Forsyth; Pizzica; Laxton; Mahony.
	2014 - Dimensões da Qualidade Percebida na Educação a Distância: Trechos de Experiências de Alunos. Upasna Thapliyal.
	2013 - Reflexões sobre avaliação em ensino aberto a distância: o caso da Universidade da África do Sul (Unisa). Moeketsi Letseka e Victor Pitsoe.
	2012 - Avaliação na educação: um caso de qualidade e padrões no contexto da educação aberta e a distância: um estudo de caso de uma universidade do Zimbábue. Wellington Samkange.
Qualidade Perspectiva dos Clientes	2010 - Impacto da colocação e qualidade das reuniões presenciais em um curso híbrido a distância. William Colucci <i>et al.</i>
	2015 - Mobilidade Virtual como Estratégia de Inclusão no Ensino Superior: pesquisa em Mestrados em Educação a Distância na Europa, América Latina e Ásia Marta Ruiz-corbella e Beatriz Álvarez-gonzález.
	2012 - Desafios e estratégias para o desenvolvimento do e-learning na Payame noor University of Iran. Mahnaz Mohamadzadeh <i>et al.</i>
	2018 - Uma estrutura de engajamento online para o ensino superior. Amanda Heffernan.
	2012 - Construindo uma Definição Inclusiva de E-Learning: Uma Abordagem para a Estrutura Conceitual. Albert Sangrà, Dimitrios Vlachopoulos e Nati Cabrera.
Qualidade expansão	2013 - Educação a distância: acesso, qualidade, cuidados e oportunidades Paul Jay Edelson.
Qualidade eficácia	2017 - Influência do Feedback dos Alunos na Qualidade da Prestação do Serviço de Educação Superior a Distância de Adultos. Oduaran <i>et al.</i>
Qualidade mercado	2018 - Estratégia para um modo de entrega de qualidade sustentada de programas Odl para matrículas massivas e e-learning: o caso da Universidade Aberta do Zimbábue. Gabriel Kabanda.
Qualidade acreditação	2014 - Estratégias para Manter a Qualidade no Ensino Superior a Distância Sufiana Khatoun Malik.
Qualidade eficiência	2016 - Conteúdo de qualidade em educação a distância. Ezgi Pelin Yildiz, Aytekin İşman.
Qualidade eficácia	2015 - Portal Pedagogia: da interdisciplinaridade e internacionalização à transdisciplinaridade e transnacionalização Sarah McDonald, Sarah Pasfield-Neofitou e Mia Lindgren

Qualidade Garantia de qualidade	2016 - Garantindo a Qualidade no Projeto do Curso de E-Learning: O Roteiro Dimitrios Vlachopoulos.
	2018 - Como os resultados dos programas de garantia da qualidade são usados para informar as práticas do ensino superior a distância? Ojat Darajat.
	2015 - Credenciamento de E-learning a distância. Ergün Demirel.
	2013 - Interrogando os modos de ensino e aprendizagem no ensino aberto e à distância no contexto da educação de qualidade: um estudo de caso da Universidade Aberta do Zimbábue; Departamento de Educação. Wellington Samkange; Augustine Zano Muranda.
	2012 - Entrega transfronteiriça na Nigéria e questões de garantia de qualidade. Philipa Omamhe Idogho, Sunday Gabriel Eshiotse.
	2011 - Garantia de qualidade na educação à distância na Ásia: diversas abordagens e cultura comum. Nicholas Monk Warwick
	2012 - Garantia de Qualidade em Educação a Distância e Aberta. Mohammed Hasan Mahafzah.
	2016 - Garantia de Qualidade em Educação a Distância. Bhupendra Singh; Patanjali Mishra.
	2011 - O cenário da garantia da qualidade em educação à distância W. Reed Scull <i>et al.</i>
	2012 - Qualidade em e-learning - uma estrutura conceitual baseada em experiências de três projetos internacionais de benchmarking. E. Ossianilsson; L. Landgren
	2009 - Quality In E-learning: Um Framework Para Promover e Garantir Qualidade em Instituições Virtuais. D. Masoumi; B. Lindström
	2018 - Uma Estrutura de Engajamento Online para Ensino Superior. Petrea <i>et al.</i>
Qualidade justiça social	2013 - Ensino à distância e E-Learning, Justiça Social e Desenvolvimento: A Relevância das Abordagens de Capacidades para a Missão das Universidades Abertas. Alan Tait.
Qualidade igualdade	2015 - Um estudo de caso do mundo virtual - Qualidade, justiça social e responsabilidade em um ambiente educacional baseado em simulação. Susan Stockton; Terry Mcneeley.
Qualidade humanizadora	2016 - Garantia de Qualidade em Ambientes Virtuais de Aprendizagem para Ensino Aberto a Distância. Victor J. Pitsoe; Matsephe M. Letseka.
Qualidade política pública	2010 - Ensino Superior Ensino à Distância em Portugal - Estado da Arte e Atualidades Políticas. Abrar Hasan; Wolfram Laaser.

Fonte: Elaborado e traduzido pelas autoras

Na leitura dos trabalhos, foi possível identificar as seguintes compreensões temáticas da qualidade abordadas pelos autores:

- acreditação como garantia de qualidade, entendida como um reconhecimento formal externo dos cursos;
- avaliação e indicadores que expressem o desempenho de um processo, em termos de eficiência, eficácia ou nível de satisfação e que, em geral, permite acompanhar sua evolução ao longo do tempo e compará-lo com outras organizações;
- visão de qualidade na perspectiva dos clientes;

- eficiência e produtividade com o objetivo de lucros na perspectiva do mercado;
- qualidade fundada em uma concepção de igualdade e políticas públicas sociais, erigida em perspectiva humanizadora.

A aproximação temática verificada nas publicações, por sua vez, permitiu uma análise categórica das tendências de investigação acerca da qualidade, como se observa na Tabela 2.

Tabela 2: Tendências das publicações selecionadas no Repositório ERIC

Tendências de Publicação	Quantidade de trabalhos
Accreditação como de garantia da qualidade, com ênfase na regulação	18
Qualidade como Justiça social/ Igualdade/ Humanizadora/Política para EaD	4
Qualidade na perspectiva dos clientes	6
Qualidade para o mercado; eficiência; eficácia; expansão	5
Qualidade da EaD a partir da perspectiva da avaliação	8

Fonte: Elaborado pelas autoras

Tais informações permitiram identificar e analisar as 5 perspectivas de qualidade abordadas no ERIC: a) voltadas para o mercado: a acreditação (18), a mercadológica (5), a avaliação (8), a perspectiva dos clientes (6) e, b) em menor grau, a humanizadora e de políticas públicas (4), evidenciando-se assim, uma propensão da qualidade voltada para o mercado.

3. A qualidade da EaD na base de dados ERIC

Na identificação dos conceitos sobre a qualidade da educação a distância nos trabalhos, observam-se duas tendências: uma voltada para a qualidade com base economicista/mercadológica voltada para um processo produtivo e outra com base em perspectiva social com equidade que atenda a comunidade em um processo global (LIMA; ALONSO, 2019).

Dentre os trabalhos selecionados no ERIC com base numa perspectiva mercadológica, destaca-se o de Demirel (2015), que trata sobre a acreditação do ensino a distância. O autor define qualidade como a totalidade das funcionalidades e características de um produto ou serviço. Logo, o termo é caracterizado em sua capacidade de satisfazer as necessidades dos clientes, sendo explícitas ou implícitas. Apresenta, também, definições acerca de garantia, controle e gestão de qualidade.

Outro artigo selecionado nesta categoria mercadológica foi a pesquisa desenvolvida por Ossiannilsson *et al.* (2015). Para os autores, o termo qualidade pode ser usado como comparativo na distinção de um produto, exibindo atributos bons ou ruins. Na mesma linha, a análise de Pitsoe e Letseka (2016), de forma crítica, delinea que a qualidade na educação:

É uma combinação de: altos padrões excepcionais; perfeição e consistência; adequação à finalidade; valor para o dinheiro; capacidades de transformação; e produto de planejamento, monitoramento, controle e coordenação. [...] Pode-se concluir que a garantia de qualidade (nos AVA e e-learning no EAD) é um processo pelo qual o poder dominante consolida o controle e a hegemonia simbólica (PITSOE; LETSEKA, 2016, p. 81).

Contribuindo com o debate, Darojat (2018) demarca a qualidade com foco na proteção dos clientes. O autor aponta para a necessária preocupação com a qualidade da educação a distância, a partir da expansão das instituições privadas e dos direitos dos alunos clientes.

Num viés que transita ora pela perspectiva mercadológica, ora pela social, Vlachopoulos (2016), da Universidade do Chipre, a partir do crescente índice de cursos superiores a distância, desenvolve uma meta-análise aprofundada sobre as pesquisas disponíveis nos campos pertinentes identificados sobre este tema. Conforme o autor, trata-se de “uma análise qualitativa dos conceitos, definições e abordagens sobre a qualidade” (VLACHOPOULOS, 2016, p. 183). No enfoque destes conceitos em âmbito geral, mas também em e-learning, “foi realizada uma extensa revisão da literatura em revistas indexadas e revisadas por pares, relatórios do governo, páginas da web, e livros para coletar e analisar todas as definições disponíveis e abordagens sobre a qualidade em *e-learning* [...]” (VLACHOPOULOS, 2016, p. 184).

Tal meta-análise envolveu, de acordo com o autor, diferentes países nos seguintes idiomas: inglês, catalão, espanhol, francês, alemão, grego, romeno e italiano, na busca por definições de qualidade. A maioria dos trabalhos encontrados, todavia, foi publicada na língua inglesa, apontando para a importância de pesquisadores publicarem nesse idioma.

O autor considera que “o termo qualidade é indescritível em termos palpáveis fixos, e que pode assumir vários significados, dependendo do contexto em que se discute”. (VLACHOPOULOS, 2016, p. 185). Constatou-se que a diversidade da palavra se estabeleceu tal qual no Brasil, visto que a qualidade também foi identificada como multidimensional. O pesquisador identifica adaptações evolutivas e definições já regulamentadas, ressaltando que a qualidade “não é igual à perfeição, pois apenas fornece um meio de medir a satisfação de certos critérios e requisitos / padrões que a asseguram” (VLACHOPOULOS, 2016, p. 185).

Embora a maioria dos textos encontrados na base de dados pesquisada não apresente uma definição ou um conceito específico para o termo, foi possível verificar que o foco da qualidade está voltado para o mercado, já que considera o aluno um “consumidor” e a educação um produto. Alguns dos textos selecionados apresentam-se com ênfase em elementos como “medir” a “competência” do corpo docente e, neste ponto, Vlachopoulos (2016) identifica que a qualidade da educação tem a ver com a satisfação das expectativas do cliente.

Outra questão a ser ressaltada na pesquisa de Vlachopoulos (2016) e que merece atenção é o fato de a própria oferta de educação a distância se constituir em um indicador de qualidade. Diante dessas constatações, o autor aponta que, no desenvolvimento de conceitos de qualidade, os processos de construção das políticas pesam mais do que a tecnologia e a gestão.

Diferentemente da concepção anterior, na perspectiva social destacam-se os artigos de Tait (2013); Stockton; Mcneeley (2015); Pitsoe e Letseka (2016). Para Tait (2013, p. 2), a educação a distância deve gerar mudanças sociais, ou seja, “mudança nas relações sociais ou econômicas que alteram o equilíbrio dos meios de subsistência e bem-estar em um determinado contexto e, em particular, para oferecer maior equidade”. O autor evidencia que, no Paquistão, a modalidade oferece oportunidades educacionais a grupos excluídos, a exemplo das mulheres. Sobre esta questão, Stockton e Mcneeley (2015) indicam que a educação a distância deveria se erigir sobre os pilares da qualidade, justiça social e responsabilidade.

Ao abordarem a qualidade da EaD em princípios humanizadores, Pitsoe e Letseka (2016) argumentam que a garantia da qualidade se constitui como um problema filosófico e um imperativo político. Ratificam que nesse processo as práticas de aprendizagem virtual foram ofuscadas pela garantia da qualidade que deve ser vista como agente de hegemonia e de reprodução cultural das sociedades capitalistas. Na contramão, defendem que a garantia da qualidade em ambientes virtuais de aprendizagem deve ser orientada e informada pela pedagogia humanizadora de Paulo Freire.

Cabe ressaltar quem dos trabalhos selecionados, apenas 2 - “Higher Education Distance Learning In Portugal - State Of The Art Current Policy Issues” (HASAN; LAASER, 2010) e “How Are The Results Of Quality Assurance Programs Used To Inform Practices At A Distance Higher Education” (DAROJAT, 2018) - têm como foco as ações estatais, evidenciando a lacuna de estudos sobre a qualidade da EaD no âmbito das políticas públicas.

Verificou-se nos trabalhos selecionados que o tema da qualidade é realçado por cinco temáticas: a acreditação (18), o mercado (5), a avaliação (8), a perspectiva dos autores (6) e, em menor grau, a humanizadora e de políticas de públicas (4).

Na amplitude da acreditação, apresenta-se como mecanismo de garantia da qualidade exibida como forma de regulação, bem como aquela vinculada ao setor produtivo, em que a ênfase está na eficiência, produtividade e lucratividade. Nesse quadro se instaura um processo de disputa em que os modelos de acreditação, ancorados em práticas neoliberais, vão se constituindo. Conforme Pitsoe e Letseka (2016), ao criticarem essa perspectiva da acreditação, destacam que a garantia de qualidade está atrelada à consolidação da hegemonia simbólica corolária do controle do poder dominante.

Sob a ótica do mercado, averiguou-se a qualidade voltada para a perspectiva da eficácia, eficiência, produtividade e principalmente, lucratividade. Sob esta concepção, de acordo com Fonseca (2020), a educação se torna um produto, algo que pode ser vendido e comprado, seja na modalidade presencial ou a distância. Contudo, com maior abrangência nesta última modalidade, condicionando a qualidade da EaD em princípios advogados pelo setor produtivo com foco na lucratividade (FONSECA, 2020).

Na ótica da avaliação, a qualidade da educação a distância, segundo os textos levantados e analisados, se adéqua aos testes, propiciando classificação e ranqueamentos. Logo, a qualidade neste quesito, relaciona-se a índices pautados em instrumentos avaliativos em que se buscam mensurar, definir e expressar a qualidade da EaD que, conforme Silva (2009), configura-se em tabelas e fórmulas matemáticas. Fonseca (2020) aponta que estudiosos da área têm tecido críticas à concepção de qualidade por intermédio de testes e avaliações estruturadas por competências, principalmente as externas, por entenderem que elas não expressam a realidade da educação superior como um todo.

Na amplitude da perspectiva dos clientes, as pesquisas analisadas apontaram que a educação a distância de qualidade deve suprir suas necessidades explícitas e/ou implícitas, ou seja, a satisfação dos clientes deve ser atingida de modo eficaz e eficiente, podendo ser validado por pesquisas quantitativas, endossadas pelas avaliações externas e internas, bem como pelos sistemas de acreditação.

Morosini (2014) tensiona essa concepção, evidenciando que é um modelo voltado para o bem individual, a realização pessoal e a satisfação das necessidades do mercado de trabalho. Essa concepção de educação também oportuniza a transferência de tecnologia “[...] pelo setor produtivo e pela prestação de serviços ao setor estatal e com uma gestão priorizando a eficiência e o autofinanciamento. Há o privilégio da rentabilidade privada e da satisfação da demanda privada por educação” (MOROSINI, 2014, p. 387).

Na vertente humanizadora/social e de políticas públicas sociais, as pesquisas analisadas se contrapõem à defesa da garantia de qualidade por meio da instituição ou mesmo pela força ideológica da acreditação, por visualizarem uma prática de controle simbólico e de hegemonia cultural, com atributos de classificação e enquadramento das instituições educativas. Afirmam que é necessário repensar a garantia da qualidade a partir da pedagogia humanizadora, enraizada em base crítica, com possibilidade de mudança revolucionária na prática de avaliação em termos teóricos e práticos. Enfatizam que a qualidade embasada na pedagogia humanizadora pode facilitar o surgimento de outra garantia de qualidade da EaD, de forma a atender as reais necessidades dos estudantes.

Considerações finais

Percebe-se, ao analisar e refletir as pesquisas levantadas na base de dados ERIC, a existência de um gargalo, tendo em conta a necessidade de se avançar tanto na construção de conceitos que ultrapassem os ideais mercadológicos construídos por fórmulas matemáticas, números, gráficos e outros, como no aprofundamento da vertente humanizadora/social no sentido de se apresentar aspectos macro e micro da educação a distância, a fim de proporcionar a qualidade social em bases equitativas e de qualidade social em base científica.

Acredita-se, portanto, que somente a partir da compreensão da totalidade de concepções, convergentes e divergentes, que embasam a qualidade da educação superior a distância, será possível pensar uma EaD de qualidade socialmente referenciada e para além do capital. Em arremate, evidencia-se, assim, a necessidade de se negar a EaD como modalidade apropriada pelo mercado e buscar sua efetivação em bases socialmente referenciadas.

Financiamento

O presente trabalho foi realizado com apoio do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) – Processo de Financiamento 428301/2018-5, Chamada CNPq n. 28/2018.

Referências

- CAMPOS, M. M.; HADDAD, S. O direito humano à educação escolar pública de qualidade. In: HADDAD, S.; GRACIANO, M. (org.). **A educação entre os direitos humanos**. Campinas, SP: Autores Associados; Ação Educativa. 2006. p. 95.
- CARVALHO, J. S. F. “Democratização do ensino” revisitado. **Educação e Pesquisa**. São Paulo, FE-USP, v. 30, n. 2, p. 327-334, mai./ago. 2004.
- DEMIREL, E. Accreditation of Distance Learning. **Universal Journal of Educational Research**, 2016. Disponível em: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1116375.pdf>. Acesso em: 22 maio 2019.
- DAROJAT, O. How Are The Results Of Quality Assurance Programs Used To Inform Practices At A Distance Higher Education? **Turkish Online Journal of Distance Education-TOJDE**. Volume: 19 Number: 1 Article 6, January 2018. Disponível em: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1165889.pdf>. Acesso em: 23 maio 2019.
- DOURADO, L. F.; OLIVEIRA, J. F. de. A qualidade da educação: perspectivas e desafios. **Cad. CEDES**, Campinas, SP, v. 29, n. 78, p. 201-215, ago. 2009. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-32622009000200004&lng=en&nrm=iso/. Acesso em: 11 fev. 2019.
- DOURADO, L. F.; OLIVEIRA, J. F. de; SANTOS, C. de A. **A qualidade da educação: conceitos e definições**. Brasília, DF: INEP, 2007. Disponível em: <http://portal.inep.gov.br/documents/186968/485287/A+qualidade+da+educa%C3%A7%C3%A3o+conceitos+e+defini%C3%A7%C3%B5es/8926ad76-ce32-4328-8a-26-5139cceddb4?version=1.3/> Acesso em: 20 abr. 2018.
- FONSECA, M. A. R. **Qualidade da educação superior e a distância no Brasil: entre o revelado e o velado**. 304 f. Dissertação (Mestrado em Educação) - Faculdade de Educação, Universidade Federal de Goiás, Goiânia, 2020. Disponível em: <https://repositorio.bc.ufg.br/tede/bitstream/tede/11236/3/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20-%20Maria%20Aparecida%20Rodrigues%20da%20Fonseca%20-%202020.pdf>. Acesso em: 28 abr. 2021.

- GATTI, B. A. *et al.* **Professores do Brasil**: novos cenários de formação. Brasília: UNESCO, 2019. Disponível em: http://www.unesco.org/new/pt/brasil/about-this-office/single-view/news/professores_do_brasil_novos_cenarios_de_formacao/. Acesso em: 1 ago. 2019.
- HASAN, A.; LAASER, W. Higher Education Distance Learning in Portugal - State of the Art and Current Policy Issues. **European Journal of Open, Distance and E-Learning**, 2010. Disponível em: http://www.euro-dl.org/materials/contrib/2010/Abrar_Laaser.pdf. Acesso em: 22 maio 2019.
- LIMA, D. da C. B. P.; ALONSO, K. M. Qualidade e educação a distância: do referencial teórico à sua proposição. **Ecos Revista Científica – Educação**. São Paulo, v. 51, p. 2- 26. 2019. Disponível em: <https://periodicos.uninove.br/index.php?journal=eccos&page=article&op=view&path%5B%5D=15250&path%5B%5D=8021>. Acesso em: 8 abr. 2020.
- MOROSINI, M. C. Qualidade da educação superior e contextos emergentes. **Avaliação**. Campinas/Sorocaba, v. 19, n. 2, p. 385-405, julho de 2014. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-40772014000200007&lng=en&nrm=iso/. Acesso em: 11 fev. 2020.
- OSSIANNILSSON, E. *et al.*; Quality models in online and open education around the globe: State of the art and recommendations. **International Council for Open and Distance Education**, 2015. Disponível em: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED557055.pdf>. Acesso em: 22 maio 2019.
- PITSOE, V. J.; LETSEKA, M. M. Quality Assurance in Virtual Learning Environments for Open Distance Learning. **Virtual Learning**, 2016, Dragan Cvetkovic, IntechOpen. Disponível em: <https://www.intechopen.com/books/virtual-learning/quality-assurance-in-virtual-learning-environments-for-open-distance-learning>. Acesso em: 22 maio 2019.
- REAL, G. C. M. **Impactos da Avaliação na Educação Superior**. Dourados, MS: Ed. UFGD, 2008.
- SILVA, M. A. da. Qualidade social da educação pública: algumas aproximações. **CAD. CEDES**. Campinas, SP, v. 29, n. 78, p. 216-226, agosto de 2009. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-32622009000200005&lng=en&nrm=iso/. Acesso em: 11 fev. 2020.
- STOCKTON, S.; MCNEELEY T. **A Virtual World Case Study – Quality, Social Justice, And Accountability In A Simulation-based Educational Environment**. Disponível em: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED568663.pdf>. Acesso em: 02 mar. 2021.
- TAIT, A. **Distance and E-Learning, Social Justice, and Development: The Relevance of Capability Approaches to the Mission of Open Universities**. Disponível em: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1017505.pdf>. Acesso em: 02 mar. 2021.
- VLACHOPOULOS, D. Assuring Quality in E-Learning Course Design: The Roadmap. **International Review of Research in Open and Distributed Learning**, Athabasca/Canadá, v. 17, n. 6, p. 183-215, 2016. Disponível em: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1122217.pdf/>. Acesso em: 6 nov. 2018.
- XIMENES, S. B. **Padrão de qualidade do ensino**: desafios institucionais e bases para a construção de uma teoria jurídica. 2014. 427 f. Tese (Doutorado em Direito do Estado) - Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2134/tde-22052015-090529/pt-br.php/>. Acesso em: 5 out. 2020.