

METODOLOGIA PARA AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE CURSOS A DISTÂNCIA: EM BUSCA DA QUALIDADE

Maio / 2011

Gianna Oliveira Bogossian Roque - Coordenação Central de Educação a Distância
CCEAD PUC-Rio - gianna@ccead.puc-rio.br

Lana Marinho da Silva - Coordenação Central de Educação a Distância CCEAD PUC-Rio -
lana@ccead.puc-rio.br

Educação Continuada em Geral

Formas de Assegurar a Qualidade

Modelos de Planejamento

Investigação Científica

RESUMO

Este artigo apresenta uma opção metodológica para avaliação e acompanhamento de cursos a distância, com o intuito de assegurar a qualidade na produção de cursos nesta modalidade. A partir de quatro eixos norteadores pôde-se evidenciar, numa visão geral, o processo de investigação, acompanhamento e aprimoramento das etapas que envolvem a organização acadêmica de cursos on-line. O artigo apresenta, ainda, o resultado de uma avaliação realizada por um dos atores envolvidos em um curso, a fim de exemplificar a forma na qual essa metodologia vem sendo aplicada.

Palavras-chave: Avaliação e acompanhamento; qualidade em EAD; curso a distância; metodologia de avaliação.

1. Introdução

Com o crescimento acelerado da oferta de cursos na modalidade a distância, vimos percebendo uma preocupação cada vez maior com a questão da qualidade. Esta é responsável pelos estudos e definições de critérios e indicadores que buscam a adoção de práticas voltadas para o aprimoramento dos cursos.

No âmbito internacional, podemos citar, dentre vários outros, o documento "Quality on the Line: Benchmarks for Success in Internet-Based

Distance Education”, elaborado pela IHEP - The Institute for Higher Education Policy (IHEP, 2000), que estabelece 24 (vinte e quatro) indicadores considerados essenciais para a garantia da qualidade de cursos *on-line*. No Brasil, também se percebe iniciativas de estabelecer padrões de qualidade para educação a distância, dentre elas citamos o documento Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância (MEC, 2007), que define indicadores a serem considerados pelas instituições no intuito de garantir a qualidade dos seus cursos. Para que esses sejam colocados em prática e de fato ocorra a qualidade esperada, é fundamental que a instituição possua uma metodologia de avaliação e acompanhamento que busque atingir a excelência de seus processos e projetos de curso.

(...) a avaliação recoloca o problema de sua função como domínio de pesquisa e o problema do sentido de suas práticas a partir de uma interrogação epistemológica e antropológica sobre suas intenções: um questionamento ético e político sobre suas metas, sobre seu projeto (BONNIOL e VIAL, 2001, p.348).

Acreditamos, portanto, que a adoção de uma metodologia de avaliação e acompanhamento contribui significativamente para a garantia da qualidade do curso. Esse artigo tem como objetivo apresentar a metodologia aplicada nos cursos a distância oferecidos pela Coordenação Central de Educação a Distância da PUC-Rio (CCEAD/PUC-Rio).

2. Processo de avaliação de curso

[...] avaliar um curso é diagnosticar o desempenho de cada um de seus componentes – professores, alunos, equipe de apoio, material didático, projeto pedagógico, ambiente virtual – avaliando sua contribuição e adequação para realizar os objetivos propostos. E o mais importante, detectar as alterações necessárias, a forma e o momento adequados para realizá-las. (CARLINI; RAMOS, 2009, p. 163)

Ao trabalhar com o planejamento e produção de cursos em Educação a Distância (EAD), precisamos considerar dois lócus de avaliação: o do curso e o do aprendiz.

A avaliação do curso, assim como a avaliação da aprendizagem, estão fundamentadas por pressupostos teóricos e filosóficos que subjazem o entendimento de ensino-aprendizagem e de conhecimento, além de estarem comprometidas com a garantia do “controle de qualidade” do processo de desenvolvimento de todas as etapas do curso. Fato esse que corrobora a ideia

de que a avaliação não é uma etapa estanque que se anula das outras nuances educacionais, e como bem afirma Filatro (2003), “integra-se dinamicamente ao contexto ensino-aprendizagem de forma progressiva e contínua” (p.131).

O ato de avaliar a produção de um curso, assim como enfatiza Cardinet (1990 *apud* Bonniol e Vial, 2001),

[...] está entre os procedimentos essenciais de toda atividade de gestão, pois constitui o núcleo do processo de regulação de um sistema que, como todos sabem, pressupõe uma tomada de informação sobre a realidade (observação), um confronto com o objetivo (justamente, a avaliação) e uma ação corretiva (a recuperação). (CARDINET *apud* BONNIOL e VIAL, 2001, p.107)

De maneira geral, entende-se esse processo como um mecanismo de retroalimentação que se inicia com o planejamento estratégico do curso, tal qual compreendido pela análise contextual (macro e micro) e pela subsequente tomada de decisão sobre os dispositivos didáticos e avaliativos e conclui-se na análise final da trajetória e as possíveis correções de rumo. Ao longo do curso, essa retroalimentação é reforçada por meio da avaliação formativa realizada pela equipe multidisciplinar envolvida no projeto. Compreendendo a avaliação formativa como um processo permanente e incluyente, o que requer uma intervenção diferenciada, a atenção para verificação e adequação dos dispositivos ocorre continuamente. Esse procedimento requer um grau de flexibilidade que possibilite ajustes necessários a fim de atender e proporcionar a qualidade de ensino ao público-alvo porque, como afirma Clementino, Oliveira e Kenski (2006),

[...] a avaliação formativa não procura meramente sancionar os erros, mas compreender suas ocorrências e causas, possibilitando ações pedagógicas consistentes, visando auxiliar a aprendizagem (p.81).

Além do caráter formativo dos processos de avaliação do curso, não podemos esquecer que existem mais dois momentos importantes para a adoção de medidas de correção e aprimoramento: avaliação inicial (diagnóstica) e avaliação final (somativa). De acordo com Perrenoud (1999), “o diagnóstico é inútil se não der lugar a uma ação apropriada” (p.15). Essa citação nos faz lembrar que Almeida e Okada (2006) entendem a avaliação como uma ação trabalhosa e que pressupõe uma disposição à autorreflexão e à reinvenção das experiências em busca de novas realizações. Esse é o papel

da avaliação inicial: diagnosticar para compreender, para direcionar e para estabelecer sentido entre o real e o desejado. Entende-se, por ela, as características e particularidades do público-alvo e demais informações, aspectos estes que subsidiam as escolhas pelos dispositivos didáticos e avaliativos.

Quando se trata da avaliação final (somativa), estamos falando do retorno de todos os atores educativos sobre o curso por completo. Com esse amplo *feedback*, o desenho das percepções/reações é traçado e oferece um leque de elementos de estudos e pesquisas a fim de potencializar os pontos positivos e reformular os pontos negativos da avaliação.

3. Metodologia para Avaliação e Acompanhamento de Curso

O acompanhamento e a avaliação de cursos a distância tem se mostrado um grande desafio para as equipes que trabalham com esta modalidade de ensino. Isso se deve, sobretudo, à complexidade de atores envolvidos e da própria característica do curso, como a separação física entre aluno – instituição - docente. É necessária uma atenção constante, a fim de minimizar e solucionar com rapidez desvios de percurso que possam comprometer a qualidade desejada.

Desse modo, faz-se necessário pensar em uma metodologia de avaliação e acompanhamento que possa ser utilizada com eficácia, a fim de evidenciar os bons resultados desejados e alcançados no curso. Essa metodologia deve envolver todos aqueles que participam direta ou indiretamente dos projetos, desde sua fase de implementação até sua conclusão. Além disso, deve-se considerar que a avaliação ocorra em diferentes momentos e por meio de instrumentos e dinâmicas diversos.

Silva e Silva (2008) apresentam uma metodologia que contempla quatro eixos: O que avaliar; Quando avaliar; Como avaliar; e Quem avalia. A partir destes eixos, podemos descrever o processo de avaliação e acompanhamento adotado pela CCEAD/PUC-Rio nos programas de educação a distância.

O que avaliar

O que deve ser avaliado em um curso a distância depende de cada instituição, já que os padrões de qualidade preconizados são particulares de

cada uma. Como a avaliação tem entre suas finalidades apoiar a tomada de decisão e a correção de rumo, é fundamental que a instituição tenha claro quais são seus valores, missão, visão e objetivos institucionais, de forma a elencar seus indicadores de qualidade e persegui-los no processo de avaliação e acompanhamento de seus cursos. Dentre os aspectos avaliados nos cursos a distância oferecidos pela CCEAD/PUC-Rio, citamos:

- Material didático
- Metodologia
- Formas de interação
- Atuação dos mediadores pedagógicos
- Atendimento ao aluno
- Ambiente de aprendizagem

Pode-se encontrar, na Tabela 1, uma lista de aspectos avaliados pela equipe da CCEAD/PUC-Rio. Não pretendemos, desse modo, esgotar as diversas variáveis que podem surgir ao longo dos cursos, mas sim oferecer indicadores básicos que devem ser contemplados por quaisquer outros projetos.

Quando avaliar?

Como foi dito, a avaliação é um processo que deve permear todo o desenvolvimento e implementação do curso, ou seja, não se deve focar apenas no resultado final, mas também, realizar as avaliações diagnóstica e formativa. É fundamental que desde a fase de planejamento já se tenha em mente a intencionalidade do curso de forma a estabelecer critérios de avaliação. É nesta fase de levantamento de requisitos e planejamento que ocorre a avaliação inicial onde são realizadas, entre outras ações: a seleção e a capacitação dos mediadores pedagógicos; a escolha dos professores conteudistas; a realização do processo seletivo dos cursistas; a escolha dos mecanismos de comunicação e do ambiente virtual de aprendizagem a serem utilizados; a organização do sistema de apoio acadêmico e administrativo e o design didático do curso. Esses são alguns dos aspectos do curso que interferem no seu desenvolvimento.

Já a avaliação formativa ocorre ao longo de todo o curso a partir da observação e da coleta dos dados acerca do objeto que está sendo avaliado. Assim, a avaliação formativa interfere no processo, sendo considerada, por

isso, como uma avaliação reguladora, pois permite que tanto os cursistas quanto os mediadores pedagógicos e a própria coordenação do curso ajustem suas estratégias, reconhecendo e corrigindo desvios ainda durante o processo.

A avaliação final, por sua vez, tem o intuito de verificar, analisar e registrar os resultados obtidos. Esses são explicitados em forma de relatórios técnicos, artigos científicos, desenvolvimento de pesquisas quali-quantitativas, entre outras formas. Esses resultados influenciam diretamente na compreensão da qualidade do curso e na elaboração de práticas voltadas para a sua criação e aperfeiçoamento.

Quem avalia?

Silva e Silva (2008) apontam para dois níveis de atores que realizam a avaliação: o nível interno e o nível externo. Consideramos que o nível interno compreende aqueles diretamente relacionados com o desenvolvimento e a aplicação do curso, ou seja: os alunos, os mediadores pedagógicos, os orientadores de trabalhos de conclusão de curso, os professores conteudistas, a coordenação acadêmica do curso, a equipe de avaliação e acompanhamento e a equipe de desenvolvimento. Já o nível externo é composto, no nosso entendimento, pelos diferentes departamentos da instituição, por membros da comunidade acadêmica, além do Ministério da Educação (MEC).

A CCEAD/PUC-Rio possui ainda um grupo de pesquisa comprometido com: i) a análise de novos modelos pedagógicos, recursos e tecnologias aplicados a EAD; ii) o desenvolvimento de estruturas avaliativas que contemplem diferentes situações de aprendizagem; iii) os processos interativos em cursos a distância, entre outros. As pesquisas realizadas por esse grupo buscam o aprimoramento das práticas utilizadas nos projetos de EAD proporcionando um *feedback* à equipe de desenvolvimento dos cursos.

Cada um dos atores mencionados possui importância diferenciada na avaliação realizada por eles, além de atuarem em momentos distintos, ou seja, na avaliação inicial, formativa ou final.

Como avaliar?

Os instrumentos utilizados na avaliação dependem de quem avalia. Os questionários disponibilizados de forma *on-line* e em diferentes momentos do

curso possibilitam que alunos, mediadores pedagógicos e orientadores de trabalho de conclusão de curso realizem, de forma rápida e com garantia de sigilo, a avaliação institucional. Mediadores e orientadores participam ainda de reuniões periódicas com a coordenação a fim de refletirem sobre o andamento dos cursos e discutirem diferentes estratégias de intervenção. Os mediadores pedagógicos são também convidados a preencher uma matriz de análise e propostas de melhorias para o curso no qual estão envolvidos, apontando pontos positivos e negativos de alguns itens, tais como: conteúdo das disciplinas; estratégias de atendimento; ambiente virtual de aprendizagem.

A equipe de avaliação e acompanhamento, por sua vez, atua durante toda a realização do curso apoiando os atores envolvidos no processo. Embora o apoio aos alunos em cursos a distância seja abordado por alguns autores brasileiros sempre se referindo ao processo de tutoria, a expressão “serviços de apoio ao aluno” abrange uma gama muito maior de ações. “Os serviços de apoio em um programa de EAD devem estar à disposição para assegurar ao aluno amparo, firmeza, segurança, a fim de que o mesmo seja bem-sucedido em suas atividades de aprendizagem” (ROQUE e CAMPOS, 2007, p.14). Para isso, a instituição deve prever um sistema de atendimento *on-line*, um canal de “fale conosco”, um serviço 0800, fax, entre outros recursos. Esse acompanhamento constante faz parte da avaliação formativa, uma vez que permite a detecção de falhas ao longo do processo e a verificação de subjetividades não-mensuráveis, com o propósito de auxiliar os alunos na superação de dificuldades que interfiram na sua permanência no curso.

A avaliação do curso também é realizada por agentes externos, muitas vezes responsáveis pelo seu fomento, como departamentos da instituição, o MEC e empresas parceiras. Em função disso, são elaborados pela equipe de avaliação e acompanhamento relatórios técnicos que permitem o acompanhamento do processo de desenvolvimento do curso em todas as suas etapas.

Outra forma de avaliação diz respeito à avaliação dos pares, isto é, a avaliação realizada pela comunidade acadêmica. Essa fornece informações diferentes daquelas obtidas nos métodos tradicionais. Como resultados desta avaliação obtêm-se premiações, apresentação em seminários e evento científico, entre outras formas.

Tabela 1 - Metodologia de Avaliação e Acompanhamento de curso a distância

QUEM AVALIA	QUANDO AVALIA	O QUE AVALIA	COMO AVALIA
<ul style="list-style-type: none"> • Cursista • Mediador • Professor conteudista • Orientador • Equipe de Avaliação e Acompanhamento • Equipe de Desenvolvimento • Coordenação acadêmica • Departamentos • Membros do grupo de Pesquisa • Comunidade acadêmica • Ministério da Educação 	<ul style="list-style-type: none"> • Inicial • Formativa • Final 	<ul style="list-style-type: none"> • Estratégias didático-pedagógicas • Metas e objetivos a atingir • Ambiente de aprendizagem • Atuação dos mediadores • Atuação dos orientadores • Sistema de apoio ao aluno • Material didático • Interatividade • Tarefas realizadas • Metodologia aplicada • Carga horária 	<ul style="list-style-type: none"> • Questionário <i>on-line</i> • Matriz de análise e proposta de melhorias • Reuniões de desenvolvimento • Reuniões periódicas com mediadores e orientadores • Acompanhamento sistemático • Premiação dos projetos desenvolvidos • Divulgação das experiências • Concessão de credenciamento • Concessão de financiamento de projetos

3.1. Resultados da avaliação dos cursistas

Alguns resultados da avaliação final, realizada em um curso de especialização *lato sensu* para formação continuada de professores da rede pública de ensino oferecido pela CCEAD PUC-Rio serão apresentados a seguir, de forma a ilustrar a forma na qual a metodologia é aplicada. Os resultados apresentados na Figura 1 explicitam a opinião dos cursistas concluintes do curso supracitado, oferecido na modalidade a distância. A questão analisada busca verificar as principais melhorias a serem implementadas sob o ponto de vista dos alunos. Temos, então:

- Quem avalia – Cursistas concluintes;
- Quando avalia – Avaliação realizada ao final do curso;
- Como avalia – Questionário de avaliação, disponibilizado de forma *on-line*, composto por questões abertas e fechadas;
- O que avalia – A questão analisada solicitava aos cursistas que sinalizassem as principais melhorias a serem realizadas no curso, que foram então agrupadas em categorias após uma análise de conteúdo.

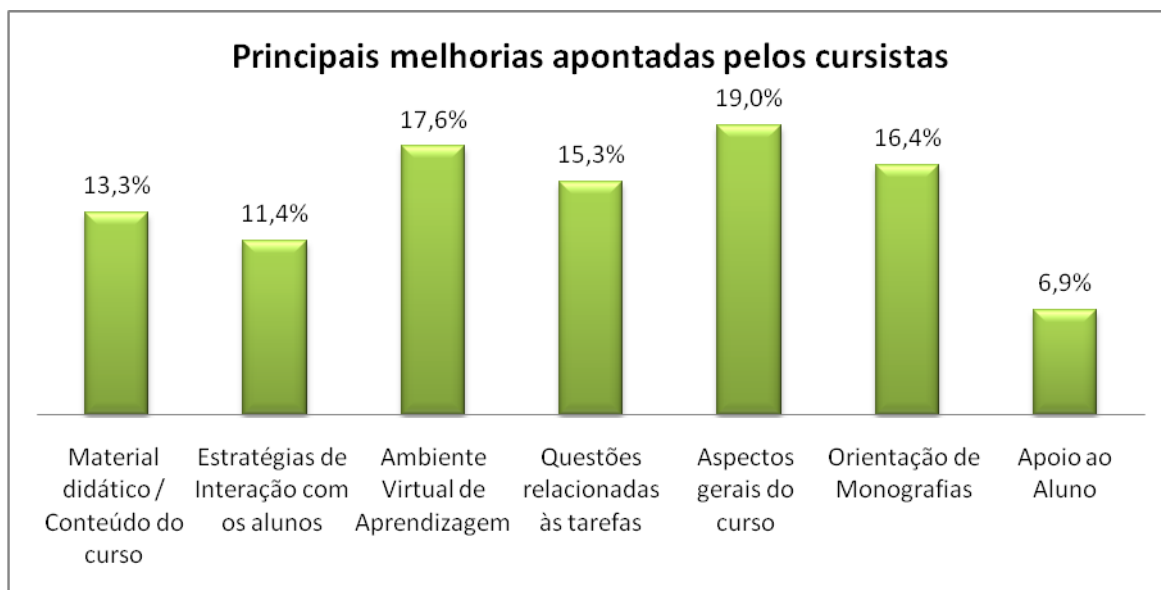


Figura 1 - Principais melhorias apontadas nas respostas dos cursistas

Muitas das melhorias sinalizadas pelos cursistas foram implementadas na segunda edição deste mesmo curso, realizada no período de 2009 e 2010, além de servirem para o aprimoramento do processo de elaboração e implementação de outros cursos oferecidos pela instituição.

4. CONCLUSÃO

Temos consciência de que avaliar a qualidade do curso, verificando se os objetivos definidos estão sendo ou não atendidos não é uma tarefa simples. Exige das instituições de ensino uma metodologia de acompanhamento e avaliação flexível, sistemática, contínua e formativa, que possa intervir ainda durante o processo.

É importante, da mesma forma, envolver todos os atores em uma rede de colaboração, abertos às críticas, sugestões e trocas que contribuam para o aperfeiçoamento e implementação de melhorias nos projetos desenvolvidos.

Neste ínterim, as redes sociais, como o *Facebook*, vêm sendo utilizadas, ainda que informalmente, e já têm se mostrado um recurso inovador, viável e eficiente no processo de acompanhamento dos cursos. Elas se apresentam como mais um veículo de escuta democrático e integrador, porém informal, no qual os atores envolvidos diretamente nos cursos *on-line* podem manifestar-se. Esses recursos propiciam ainda um maior envolvimento do público com as equipes e prolonga o vínculo cursista — instituição por meio da

partilha de informações e dos demais benefícios que o exercício da cooperação possibilita. Portanto, devemos estar atentos às potencialidades das ferramentas *Web 2.0* para além de suas funcionalidades mais básicas e saber aproveitá-las como práticas de avaliação em função do *feedback* que elas podem proporcionar.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

OKADA, A; ALMEIDA, F. J. Avaliar é bom, avaliar faz bem: os diferentes olhares envolvidos no ato de aprender. (p.267-287) In: SANTOS, E. SILVA, M (orgs.). **Avaliação da aprendizagem em Educação *online* - fundamentos, interfaces e dispositivos e relatos de experiências**. São Paulo: Loyola, 2006.

BONNIOL, J.J., VIAL, M., **Modelos de Avaliação: textos fundamentais**, Porto Alegre: Artmed, 2001.

BRASIL, MEC. Secretaria de Educação a Distância (SEED). **Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância**. Brasília, agosto de 2007. Disponível em <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>>. Acesso em: 06 set. 2007.

CARLINI, A. L.; RAMOS, M. P. A avaliação do curso. In: LITTO, Fredric M.; FORMIGA, Marcos. **Educação a distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson Education, 2009. pp. 161-165.

CLEMENTINO, A.; OLIVEIRA, G.P.de.; KENSKI, V.M. Avaliação em movimento: estratégias formativas em cursos *online*. (p. 79-89). In: SANTOS, E. SILVA, M (orgs.). **Avaliação da aprendizagem em Educação *online*- fundamentos, interfaces e dispositivos e relatos de experiências**. São Paulo: Loyola, 2006.

FILATRO, A.C.. **Design instrucional contextualizado**. São Paulo: SENAC, 2003.

The Institute for Higher Education Policy, **Benchmarks for Success in Internet-Based Distance Education**. 2000. Disponível em <<http://www.ihep.com/Pubs/PDF/Quality.pdf>>. Acesso em: 21 abr. 2009.

PERRENOUD, P.. **Avaliação: da excelência à regulação das aprendizagens – entre duas lógicas**. Porto Alegre: Artmed, 1999.

ROQUE, G.O.B. e CAMPOS, G.H.B. **Métodos e Técnicas para o acompanhamento e Avaliação em Educação a Distância** In XII Congresso Internacional de Educação a Distância. - ABED, 2007, Recife.

SILVA, A. M. C.e, SILVA, B. D. da. **Dispositivos de Avaliação de Projectos em TIC: uma experiência em Portugal**, Revista Diálogo Educacional, Curitiba, v.8 n.24, p.389-404, maio/ago 2008.