

EM TORNO DA DISTINTIVIDADE ALGUNS PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS NO ÂMBITO DA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE CURSOS ONLINE

ANTÓNIO M. TEIXEIRA¹ E R. M. MIRANDA²

Centro de Estudos em Educação e Inovação

Resumo

Nos últimos anos tem-se assistido a um boom na oferta de cursos de formação suportados na web, em parte consequência do rápido desenvolvimento das TIC, o qual nem sempre tem sido acompanhado por uma exigência de qualidade adequada. Este facto conduziu a alguma desvalorização desta metodologia de ensino que importa ultrapassar. Neste artigo pretende-se discutir o quadro teórico que fundamenta o desenvolvimento de um sistema de avaliação da qualidade adaptado a cursos ministrados online. Assim, partindo-se da identificação dos princípios que nortearam historicamente o funcionamento dos sistemas de qualidade implementados nas instituições de ensino presencial, na dupla vertente dos produtos e dos processos, analisam-se os critérios de avaliação da qualidade no ensino online estabelecidos por diferentes organizações internacionais e aponta-se um referencial passível de ser adoptado pelas instituições de ensino a distância portuguesas.

1. CONCEITOS DA QUALIDADE APLICADOS AO ENSINO

O conceito moderno de qualidade deriva do latim *qualitas*, um termo usado para exprimir “[...] aquilo pelo qual as coisas se dizem tais” (Fonseca, 1564). Filosoficamente, a qualidade, em geral, pode ser definida como a propriedade essencial ou distintiva, a característica ou o atributo que possibilita a algo diferenciá-la das outras coisas. Neste sentido, a qualidade de algo constitui aquilo que a torna especial e única, por isso, distinta. Curiosamente, esta noção de distinção veio a ser claramente associada no vocabulário comum à ideia de excelência. Se uma coisa se distingue da norma imposta e representada pelas demais é porque evidentemente a supera. Ora, essa excepcionalidade confere-lhe um maior valor em relação às restantes. Deste modo, o carácter excepcional daquilo que é distinto torna-o excelente.

¹ amt@univ-ab.pt

² rmiranda@univ-ab.pt

Inversamente, num mundo altamente competitivo como o contemporâneo, o próprio reconhecimento da excelência depende cada vez mais da capacidade de algo possuir uma marca distintiva que permita a sua imediata e instintiva distinção dos outros. E isto reconduz-nos ao ponto inicial. Na verdade, a qualidade de algo é, por definição, «aquilo que o marca», aquilo que lhe permite ser distinguido dos demais.

O conceito de qualidade aplicado à avaliação dos produtos e serviços conheceu, também ele, uma clara evolução ao longo dos tempos, desde a simples definição de uma «adequação ao uso» até ao conceito corrente de Gestão Total da Qualidade (TQM – Total Quality Management). Com efeito, na última edição da ISO 9000:2000, a qualidade é definida como “o conjunto das características de um produto ou serviço que permitem satisfazer as necessidades implícitas ou explícitas de um cliente”. Verifica-se, assim, um deslocamento do conceito da qualidade, inicialmente associado ao controlo da qualidade de um produto, para um novo conceito de co-responsabilização de todas as estruturas da organização de produção, ou prestadora do serviço, com o objectivo último de satisfazer o cliente. Este, por sua vez, já não é apenas entendido como o destinatário do produto ou do serviço, mas um parceiro da organização fornecedora ou prestadora.

Na verdade, a nova versão da ISO 9000:2000 tem como universo potencial de aplicação todo e qualquer tipo de organização, independentemente da sua área de actividade ou dimensão. Entre estas encontram-se, evidentemente, as Universidades e restantes instituições prestadoras de serviços de formação superior ou avançada, responsáveis pela leccionação de cursos *online*, as quais constituem o objecto desta nossa análise. Esta baseia-se num conjunto de princípios de gestão da qualidade, de entre os quais destacamos:

Organização focada no cliente

Como é evidente, qualquer organização depende dos seus clientes e, conseqüentemente, deve procurar compreender as suas necessidades actuais, bem como perspectivar as suas necessidades futuras. No caso específico das universidades, enquanto prestadoras de serviços de formação avançada, podemos identificar três níveis de clientes, os quais devem procurar satisfazer. Num primeiro nível, os estudantes, como principais consumidores dos cursos produzidos na instituição de ensino. Num segundo nível, os empregadores, que exigem profissionais qualificados capazes de aplicar conhecimentos e inovar continuamente. Finalmente, num último nível, a sociedade em geral, uma vez que a educação e a formação têm um impacto significativo no desenvolvimento económico e social de um país.

Liderança

Os dirigentes de uma organização são responsáveis por criar um ambiente no qual todos se sintam envolvidos para atingir os objectivos comuns. As universidades, independentemente da sua tipologia, constituem organizações autónomas, a cujos líderes cabe implementar e manter em permanência um Sistema da Qualidade, permitindo-lhe gerir melhor os recursos humanos, materiais e financeiros dispo-

níveis. Apesar das instituições académicas serem normalmente relutantes à mudança organizacional, compete aos respectivos órgãos de governo, de coordenação e de direcção estabelecer a política e os objectivos da organização, supervisionar a implementação de princípios da qualidade, monitorizar e registar os resultados, bem como difundir a informação de modo a envolver no processo todos os agentes.

Envolvimento das pessoas

As pessoas são a essência de uma organização e só o seu envolvimento pleno na vida das instituições permite a estas o aproveitamento do respectivo património humano. O envolvimento de todos os que participam na vida de uma universidade (estudantes, professores, pessoal administrativo e técnico) é, de facto, fundamental para o desenvolvimento de um sistema da qualidade dedicado. No entanto, as universidades são organizações abertas que geram verdadeiras comunidades, dotadas de uma identidade e cultura próprias, distintas, nas quais participam também os seus antigos alunos e professores, os empregadores, etc. Deste modo, o sucesso da implementação de um sistema de qualidade depende, claramente, do envolvimento de todos os membros «formais» e «informais» da respectiva universidade.

Abordagem por processos

Um processo é uma sequência de actividades ou tarefas ligadas por um nexo de causalidade que transformam *inputs* em *outputs* de modo a gerar valor acrescentado. Assim, é fundamental a existência de uma clara definição dos processos na organização de modo a monitorizar os resultados e compará-los com os objectivos. Numa universidade podem definir-se diversos processos, desde os puramente administrativos até aos que envolvem as actividades de docência e de investigação. Compete, pois, à universidade seleccionar os processos que melhor se adequam à avaliação dos seus objectivos.

Abordagem por sistema na gestão

A identificação, a compreensão e a gestão de processos interrelacionados de modo sistemático contribui, certamente, para aumentar a eficácia e a eficiência de uma organização, com vista à obtenção dos seus objectivos e à melhoria contínua do seu desempenho.

Melhoria contínua

A excelência só pode ser atingida, porém, se a organização tiver como objectivo permanente o seu continuado aperfeiçoamento. A filosofia da qualidade apresentada na nova edição da ISO 9000 permite comparar os resultados com objectivos pré-estabelecidos, relacionar esses resultados com as necessidades e as expectativas do mercado e promover a melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade.

Existem, porém, algumas dificuldades que importa reconhecer e ultrapassar no processo de aplicação dos princípios da TQM às instituições universitárias. Naturalmente, teremos que entender que o tipo de serviços fornecidos por uma entidade académica é distinta da generalidade dos serviços prestados pelas empresas, em função da missão e cultura muito próprias daquelas organizações (McGhee, 2003). Na verdade, a maioria dos docentes e restantes membros da comunidade universitária concordará à partida que a qualidade do serviço que estas prestam, entendida como um bom ensino, aconselhamento e acompanhamento dos alunos, constitui a categoria central de um sistema de ensino superior focalizado nos estudantes, enquanto destinatários. Em todo o caso, como é sabido, poucos estarão disponíveis para aceitar a simples identificação dos estudantes como «clientes», dada a complexidade e a ambiguidade da aplicação deste conceito à cultura académica, e muito menos ainda o princípio de que estes «tenham sempre razão», como impõe a TQM. No entanto, é um facto que os estudantes são «utentes» dos serviços universitários e, como tal, devem ser considerados pelas instituições académicas.

Por outro lado, como têm alertado muitos autores recentes, a universidade contemporânea encontra-se dominada pela categoria tipicamente pós-moderna do caos orgânico e pela crise da ideia tradicional de universidade, ligada à concepção universalista e unitária do conhecimento. É um facto que as universidades estão ainda claramente à procura de uma identidade neste novo século XXI. Todavia, esta será provavelmente incompatível com a ideia de sistema, muito menos quando este é total. Do mesmo modo, será igualmente difícil assegurar o princípio do comprometimento total dos funcionários com os objectivos comuns da organização, o qual constitui outra das pedras basilares da TQM, enquanto a cultura académica contemporânea se fundar mais na especificidade da disciplina, ou especialidade, do que na globalidade da escola ou da instituição.

Será por tudo isto aconselhável que utilizemos nesta nossa experiência da adaptação da TQM às instituições universitárias um modelo mais discursivo, centrado na descrição do desenvolvimento da qualidade da organização, do que uma abordagem essencialmente quantitativa, baseada em indicadores de desempenho, ou em classificações da satisfação dos clientes (McGhee, 2003).

2. ÂMBITO DE UM SISTEMA DA QUALIDADE

Toda a consideração sistemática da qualidade deve partir do reconhecimento de que esta se organiza em torno de dois pólos fundamentais. São eles, por um lado, a garantia da sua obtenção e manutenção (*quality assurance*) e, por outro, a continuidade da sua elevação ou aperfeiçoamento (*quality enhancement*). Embora estas duas facetas se relacionem intimamente, considera-se, tipicamente, que a segunda vertente só deve ser privilegiada quando a primeira se encontrar definitivamente consolidada. Em todo o caso, julgamos que um sistema da qualidade actual tem de combinar de modo integrado as duas vertentes.

Como se depreende do exposto, um sistema da qualidade consiste, pois, no conjunto das políticas, objectivos, acções e procedimentos necessários para garantir que a qua-

lidade é atingida, mantida e continuamente melhorada numa organização. Num sistema de ensino, a aferição da qualidade incide tipicamente nas suas seguintes componentes:

- Cursos oferecidos, incluindo os respectivos conteúdos programáticos;
- Corpo docente e sua competência pedagógica;
- Pessoal administrativo e técnico;
- Métodos de ensino e tecnologias usadas;
- Serviços;
- Estrutura organizacional e de gestão;
- Infraestruturas;
- Recursos financeiros.

3. O SISTEMA DA QUALIDADE NAS UNIVERSIDADES EM PORTUGAL

Em Portugal, a avaliação permanente da qualidade do ensino é um tema relativamente recente. Embora prevista desde a aprovação da Autonomia Universitária, Lei n° 108/88, a implementação de uma avaliação sistemática da qualidade dos cursos universitários só foi realmente possível a partir de meados da década de noventa do passado século, na sequência da aprovação da Lei n° 38/94, quando esta estabeleceu o enquadramento legal necessário, acompanhando a tendência da generalidade dos países europeus (Teixeira, 2001).

Antes, ainda, do início deste processo global de avaliação, já a Ordem dos Engenheiros (OE) tinha iniciado um sistema pioneiro de acreditação da qualidade dos cursos de engenharia ministrados nas universidades portuguesas. Na sequência deste processo, outras Ordens profissionais vieram posteriormente a iniciar processos semelhantes, como as Ordens dos Arquitectos, dos Economistas, dos Farmacêuticos, etc.

Por outro lado, a universalidade das normas da qualidade ISO 9000 levou alguns organismos de formação, incluindo universidades, a implementar sistemas da qualidade acreditados segundo este referencial normativo por organismos de certificação. Estão neste caso o Instituto Superior de Engenharia do Porto e a Universidade de Coimbra, embora o sistema da qualidade nesta última contemple apenas os processos administrativos.

Importa clarificar, porém, que existem claras diferenças entre o sistema da qualidade implementado pela OE e o sistema nacional de avaliação organizado pelo Conselho Nacional de Avaliação do Ensino Superior (CNAVES). Assim, o primeiro dirige-se apenas a cursos de engenharia e visa acreditar os cursos. Por outras palavras, a avaliação do curso pretende reconhecer se o programa de formação cumpre os requisitos necessários para formar engenheiros. O sistema de acreditação visa verificar a adequação da formação às competências requeridas para o exercício da profissão, contemplando igualmente os aspectos relacionados com a eficiência das organizações, ou seja, com a racionalização dos recursos humanos e financeiros (Barros, 2000).

O segundo compreende a totalidade dos aspectos científicos e pedagógicos de qualquer curso superior leccionado no país. Para o CNAVES, a Qualidade é certamente a capacidade de uma Universidade reconhecer e desenvolver as suas competências para conceber e leccionar cursos de graduação (*licenciatura*) adequados que constituam uma referência no ensino das diversas áreas do conhecimento. Esta clara diferença de âmbito e objectivos não impede que se verifique alguma coincidência no que respeita aos aspectos do funcionamento do curso que ambos avaliam, mesmo que por meio de procedimentos diferentes, como procuraremos demonstrar adiante.

3.1. Avaliação

Em Portugal, a avaliação da qualidade dos cursos universitários é, como vimos, coordenada pelo CNAVES. Todavia, o processo é complexo e descentralizado. Com efeito, a avaliação da qualidade de um determinado curso decorre em 3 fases distintas. A primeira é uma fase de auto-avaliação em que cada unidade responsável por um curso (departamento, faculdade, universidade) conduz a respectiva avaliação, reportando-a ao CNAVES. A segunda fase consiste num processo de avaliação externa por uma comissão de peritos nacionais e, sempre que possível, internacionais, externos à instituição, indicados pelo CNAVES. Estas comissões, constituídas por áreas do conhecimento, produzem um relatório contendo uma apreciação da situação observada, confirmando ou infirmando os resultados da auto-avaliação, acompanhado de um conjunto de recomendações para o aperfeiçoamento da qualidade do curso. No final, comparam os resultados dos diversos cursos da área respectiva, elaborando uma classificação comparativa. Numa terceira e derradeira fase, o CNAVES apresenta aos responsáveis da tutela, e ao público em geral, os relatórios com as conclusões e recomendações sobre os aspectos que requerem melhoria.

Os principais critérios de qualidade analisados neste processo são os seguintes:

Organização da avaliação

É avaliado o nível de integração da unidade responsável pelo curso na respectiva estrutura (departamento/faculdade/universidade), bem como a coerência de oferta de cursos com a competência científica da unidade e com a oferta formativa global.

Programa

Neste aspecto analisam-se a relevância científica dos objectivos do curso, a adequação do programa, a selecção dos conteúdos e a sua actualização sistemática, a aprendizagem e os métodos de ensino usados, os métodos e as técnicas de avaliação.

Estudantes

A avaliação compreende um conjunto de itens como sejam o número de estudantes ao longo dos últimos cinco anos, os requisitos de acesso, a organização do estudo

e horários, a taxa de sucesso, o tempo médio para terminar o curso, a tutoria e aconselhamento prestados aos estudantes, a participação dos estudantes na vida da instituição e na tomada de decisões, as disponibilidades de actividades extra-curriculares.

Professores e outro pessoal

A análise centra-se não só na composição e avaliação do corpo docente, administrativo e técnico, mas também noutros aspectos como a competência pedagógica para o ensino, a formação e competência científicas e a gestão de recursos humanos.

Estrutura

Consideram-se nesta categoria, entre outras, a eficiência administrativa e financeira, a estrutura de custos e as instalações físicas (edifícios, salas de aula, laboratórios, biblioteca e equipamentos).

Gestão da Qualidade

Os avaliadores analisam o processo de auto-avaliação e as medidas tomadas com o objectivo de aperfeiçoamento, os instrumentos da qualidade interna implementados, o seu tratamento e divulgação e ainda as ligações do ensino praticado com a investigação e a inovação.

Relações externas

São focadas as relações do curso com a indústria, com os serviços e com o meio social de integração, assim como as que a unidade mantém com outras universidades e instituições portuguesas e estrangeiras, bem como a participação dos seus docentes e estudantes em programas internacionais de ensino e investigação, nomeadamente no espaço europeu.

3.2. Acreditação

O processo de acreditação consiste, como já referimos atrás, no reconhecimento por um organismo externo e independente de que um programa de formação, ou uma entidade formadora, satisfaz os requisitos necessários para educar os seus estudantes, i. e., de que todos aqueles que seguiram o programa de formação se encontram preparados para exercer uma determinada profissão. Nesta definição assume-se que a formação visa o exercício de uma profissão e que, quer a formação inicial, quer a formação contínua, estão incluídas neste processo. Sendo a acreditação necessariamente conduzida por uma entidade externa e, considerando a necessidade de adequação à profissão, naturalmente que as associações profissionais surgem, desde logo, como especialmente preparadas para funcionar como organismos de acreditação. Em todo o caso, existem actualmente vários organismos dedicados reconhecidos a nível nacional ou internacional.

Existem diversos critérios gerais para a acreditação de programas de formação que podemos agrupar nas seguintes categorias:

Estudantes

A qualidade e o desempenho dos estudantes são importantes na avaliação de programas de formação. A entidade formadora deve avaliar e monitorizar os estudantes de modo a avaliar o sucesso no cumprimento dos objectivos do programa.

Objectivos de aprendizagem do curso

Cada curso deve possuir objectivos consistentes com os objectivos e a missão da universidade, um *curricula* que permita atingir claramente esses objectivos, um sistema de avaliação que demonstre que os objectivos são atingidos e um tratamento dos resultados que evidencie uma melhoria contínua do programa.

Resultados do programa de ensino e sua aferição

O programa deve ser específico do curso e incorporar questões actuais, matérias de carácter teórico, prático, técnico e social e demonstrar a possibilidade dos alunos desenvolverem uma aprendizagem continuada ao longo da vida. O programa deve ser adequado a cada curso e incluir uma componente vocacionada para o desempenho de uma profissão.

Organização

A organização deve ter uma dimensão suficiente, cobrir todas as áreas curriculares dos cursos, interagir com a sociedade e com os empregadores dos alunos.

Instalações

As instalações devem ser adequadas para promover a relação entre alunos e professores e criar um ambiente adequado ao desenvolvimento pessoal e profissional dos alunos.

Apoio institucional, recursos financeiros e liderança

O apoio institucional, os recursos financeiros e a liderança devem ser adequados para assegurar a qualidade e a conformidade dos cursos. Os recursos financeiros devem ser suficientes para atrair, reter e promover o desenvolvimento profissional contínuo de recursos humanos de qualidade. Os recursos devem ser suficientes para adquirir, fazer funcionar e manter equipamentos e instalações adequados aos cursos.

Do anteriormente exposto resultam claras as diferenças e semelhanças nas metodologias e nos critérios em uso na avaliação e na acreditação de cursos presenciais pelas entidades nacionais. Face aos elevados custos dos sistemas da qualidade, discute-se actualmente em Portugal a possibilidade futura de evoluir para um sistema global que assegure as duas abordagens, ao nível da avaliação externa. Independentemente das

questões técnicas envolvidas, é forçoso notar que muitos dos procedimentos de recolha, tratamento e análise de informação poderão, de facto, ser integrados com vantagem, como vimos.

4. CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM ENSINO *ONLINE*

A relativa juventude dos cursos ministrados em regime de ensino a distância e o reduzido número de instituições de ensino superior que o praticam levaram a que, em Portugal, ainda não existam critérios específicos de avaliação de cursos a distância e, muito menos, em regime *online*. Contudo, também na Europa estes sistemas são relativamente recentes. Em todo o caso, num recente trabalho de revisão Petros Kefalas *et al.* identificaram um conjunto de atributos específicos de um sistema da qualidade dedicado ao ensino aberto e a distância, que são:

- *Disponibilidade* (i. e., se a plataforma tecnológica ou as equipas técnica e administrativa responsáveis pelo curso são capazes de responder sempre que solicitadas e se conseguem fornecer os serviços definidos com o nível adequado e esperado);
- *Utilizabilidade* (i. e., se o corpo docente é capaz de desempenhar as suas tarefas específicas com efectividade, eficácia e elevado grau de satisfação do consumidor);
- *Eficácia da aprendizagem* (i. e., se os materiais de aprendizagem são adequados aos estilos de aprendizagem, contêm objectivos claros e conteúdos de ponta, apresentam uma estética agradável, etc.);
- *Desempenho* (i. e., se a instituição possui a capacidade para desempenhar as suas tarefas dentro de certos constrangimentos de tempo e recursos);
- *Segurança* (i. e., se a solução tecnológica possui a capacidade de responder a uma intrusão, protege a propriedade intelectual e os dados pessoais);
- *Capacidade de mudança* (i. e., se a instituição possui a capacidade de manter e desenvolver os seus valores);

Neste sentido, para os autores anteriormente referidos, um sistema de garantia da qualidade deve necessariamente verificar os seguintes critérios de qualidade:

- *Efectividade da aprendizagem curricular* (disponibilidade, adequação aos estilos de aprendizagem dos indivíduos, estado da arte dos conteúdos, clareza de objectivos, etc.);
- *Mérito pedagógico e científico*, no domínio da docência, investigação e desenvolvimento do corpo docente;
- *Flexibilidade da organização* na transferência de créditos, na facilitação de programas de estudo comutáveis entre instituições e entre cursos e na interdisciplinaridade das matérias oferecidas;
- *Adequação e disponibilidade das instalações e dos equipamentos*;

- *Protecção e segurança de dados pessoais;*
- *Responsabilização pela utilização de recursos humanos e materiais;*
- *Feedback positivo* dos estudantes e capacidade de resposta às suas sugestões e reclamações;
- *Feedback positivo* e apoio do meio social e do mercado de trabalho;
- *Competitividade científica internacional;*
- *Planeamento estratégico* contemplando políticas internacionais;
- *Capacidade de mudança.*

A estes devem ser adicionados ainda dois outros critérios no domínio da auto-avaliação permanente da qualidade, a saber:

- *Adequação das ferramentas de auto-avaliação e dos métodos de diagnóstico*, comparando os resultados com as políticas, os objectivos e as estratégias estabelecidas;
- *Implementação de acções visando a melhoria continua* do desempenho da organização.

5. OS SISTEMAS DA QUALIDADE EM ENSINO ABERTO E A DISTÂNCIA

Como referimos, apenas alguns países europeus procederam já ao desenvolvimento de directrizes que tenham conduzido à implementação de sistemas da qualidade dedicados à modalidade de ensino a distância. De entre eles, destacamos o Reino Unido, onde existem dois organismos, a Quality Assurance Agency for Higher Education (QAA) e a Open and Distance Learning Quality Council (ODLQC), que possuem um indiscutível prestígio internacional.

Estes dois organismos diferem, como a sua designação faz supor, tanto no âmbito, como na acção. A QAA é uma agência de certificação da qualidade, enquanto o ODLQC constitui uma instituição de referência e produção de directrizes sobre a qualidade do ensino. Neste âmbito, é particularmente interessante para esta reflexão atentar no elenco de critérios que constitui o padrão do ODLQC para a acreditação de cursos a distância e *online*, a saber:

- Objectivos e resultados do curso;
- Conteúdo do curso;
- Publicidade e recrutamento;
- Procedimentos de admissão;
- Apoio à aprendizagem;
- Centros de apoio;
- Acção social;
- Organização facilitadora;
- Sustentabilidade financeira;
- Acreditação.

A situação de uma certa indefinição que caracteriza a realidade europeia contrasta fortemente com a norte-americana. Com efeito, nos Estados Unidos da América, existe uma longa e rica experiência de avaliação e certificação da qualidade no ensino. De entre os muitos organismos dedicados especializados na modalidade de ensino a distância existentes nesse país, destacamos o Institute for Higher Education Policy (IHEP) e o Council for Higher Education Accreditation (CHEA). Em termos gerais, podemos afirmar, no entanto, que também eles convergem na consideração do conjunto-padrão de critérios da qualidade. Com efeito, poderemos afirmar que estes se relacionam com as seguintes categorias principais:

- Currículo e ensino;
- Planeamento, avaliação e aferição do programa de ensino;
- Sistemas de apoio à aprendizagem e serviços (incluindo bibliotecas);
- Faculdade e apoio da faculdade;
- Serviços académicos e informação.

Da nossa exposição acerca dos métodos e critérios de avaliação dos cursos ministrados em regime presencial e a distância, pode restar a ideia, numa primeira leitura, que defendemos serem eles completamente distintos. Na verdade, os sistemas apresentados têm pontos comuns. Numa aproximação à elaboração de um referencial de avaliação de instituições dedicadas ao ensino a distância, em particular no caso da formação *online* (entendida no conjunto das modalidades possíveis de leccionação em *e-learning: web-enhanced, web-focused e web-intensive*), podemos agrupar os diferentes aspectos avaliados nas seguintes categorias principais:

Plano de estudos

Deve contemplar a avaliação da adequação dos objectivos às necessidades implícitas e explícitas do mercado, da adequação dos conteúdos aos objectivos e à duração do plano, das metodologias de ensino e aprendizagem, dos materiais pedagógicos (concepção, tipologia, apresentação e modo de facilitação), das técnicas pedagógicas usadas no apoio à aprendizagem, dos instrumentos e das técnicas de avaliação.

Estudantes

Incluem-se nesta categoria a avaliação da qualidade dos estudantes que ingressam num curso, do seu grau de sucesso académico antes, durante e após a conclusão do curso e da capacidade de desenvolvimento pessoal e profissional que demonstram.

Recursos humanos

Considera-se neste grupo a avaliação da competência de dois grupos profissionais distintos, para cada qual incidindo-se em aspectos também diversos:

- *Pessoal docente* (reconhecimento nacional e internacional das suas capacidades pedagógica e científica, bem como disponibilidade para apoiar os estudantes durante o processo de aprendizagem);

- *Pessoal técnico e administrativo* (formação técnica específica adequada às funções atribuídas, disponibilidade para responder eficazmente e em tempo útil às solicitações colocadas por docentes e discentes e flexibilidade funcional).

Infraestruturas

Neste grupo, para além de se proceder à avaliação típica das infraestruturas de apoio a estudantes e docentes (ex: gabinetes, bibliotecas, salas de aula e convívio, laboratórios e equipamentos), é necessário contemplar outros parâmetros específicos dos contextos de aprendizagem *online*, como sejam a adequação e disponibilidade de plataformas de gestão de ensino e facilitação de aprendizagens, a existência de planos de contingência em caso de dificuldades de operação, a avaliação dos métodos de comunicação e interacção envolvendo docentes, alunos e universidade, a aferição da segurança e protecção contra intrusão e de dados pessoais e outros.

Organização

Avalia-se nesta categoria a adequação da estrutura organizacional à missão e objectivos da universidade, incluindo a estrutura de apoio a estudantes e docentes, a flexibilidade e a capacidade de mudança.

Instituição

Esta categoria relativamente complexa abarca a avaliação, em geral, da capacidade de governo e gestão da instituição formadora. Assim, focar-se-á a atenção em aspectos necessariamente variados como sejam:

- Definição clara da missão e objectivos da universidade difundida e percebida por todos os agentes (pessoal docente, discente, técnicos e administrativos, assim como, empregadores dos alunos, suas famílias e sociedade em geral);
- Planeamento estratégico contemplando questões de política educativa e de investigação actuais e reconhecidas internacionalmente (ex: questões emergentes da adopção da Declaração de Bolonha e da creditação dos programas de acordo com o European Credit Transfer System);
- Dimensão da instituição adequada aos seus objectivos e às áreas de conhecimento que contempla;
- Gestão adequada dos recursos humanos, a qual demonstre claramente as oportunidades de valorização destes;
- Gestão adequada dos recursos financeiros e materiais, a qual demonstre a sustentabilidade financeira da instituição.

Sistema de gestão da qualidade

Avalia-se nesta categoria a existência de um sistema de auto-avaliação adequado, eficaz, cujos resultados sejam difundidos e entendidos por todos e inclua um sistema de aperfeiçoamento contínuo, incluindo procedimentos de avaliação de desempenho.

6. VANTAGENS DA IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DA QUALIDADE

A implementação de um sistema da qualidade é sempre dispendiosa e morosa, como já referimos atrás, pelo que a maior parte das organizações encontra, naturalmente, dificuldades na identificação imediata de benefícios resultantes deste processo. Contudo, existem várias vantagens que podemos e devemos apontar. Desde logo, destacam-se os seguintes benefícios gerais:

Influência na cultura organizacional e na sua marca identitativa

A implementação de um sistema da qualidade possui sempre um efeito benéfico no modo como a organização trabalha, se percebe e é identificada. A disciplina associada ao desenvolvimento do processo (ou seja, a identificação de processos, os procedimentos escritos, a responsabilização, a identificação de interfaces entre os processos, a identificação de indicadores de desempenho e de áreas de aperfeiçoamento) comporta um efeito positivo na percepção que os agentes têm da sua própria importância na organização, bem como na imagem de si que esta transmite para o exterior.

Influência nos clientes/utentes

A maior parte dos clientes/utentes são os estudantes, mas, como referimos atrás, as suas famílias, os empregadores e a sociedade em geral são-no igualmente a um nível indirecto. Assim, este benefício constitui acima de tudo uma vantagem competitiva, na medida em que os clientes tenderão, naturalmente, a candidatar-se a organizações que possuam sistemas da qualidade reconhecidos.

De igual modo, podemos referir algumas vantagens gerais bastante importantes na implementação de sistemas de qualidade nas instituições universitárias, nomeadamente nas especializadas na modalidade de ensino a distância. São elas:

- Compatibilidade dos critérios e aferição curriculares entre instituições e países;
- Reconhecimento mútuo de sistemas da qualidade;
- Compatibilidade de graus atribuídos no espaço europeu;
- Desenvolvimento do Sistema Europeu de Transferência de Créditos, ECTS, por via da homogeneização dos critérios;
- Aperfeiçoamento da qualidade em ensino aberto e a distância (*open and distance learning – ODL*),
- Aperfeiçoamento da reputação do ODL tanto para decisores políticos como para a sociedade.

Como sabemos, a sobrevivência das universidades portuguesas e europeias depende, em larga medida, da sua capacidade de serem competitivas num mundo globalizado. No

novo mercado europeu da educação superior, numa situação de competição aberta entre inúmeros cursos de excelência, importa mais do que nunca reconhecer, aperfeiçoar e promover as qualidades relativas que cada um comporta (Teixeira, 2001). Por outras palavras, num universo de excelência, a competitividade decide-se pela força agregadora da individualidade que *marca* cada produto ou serviço concorrente, em suma da sua distinção. Aos sistemas de qualidade está, pois, reservada a tarefa de conseguir aprofundar a auto-consciência da distintividade de cada instituição e curso universitário.

7. CONCLUSÕES

A gestão da qualidade constitui hoje em dia uma questão essencial para as universidades. Procurámos apresentar neste artigo uma sumária descrição dos procedimentos típicos de avaliação e de acreditação, destacando a experiência portuguesa tanto na perspectiva das próprias universidades como das organizações profissionais. Esta experiência comprovou a importância do envolvimento de todos os agentes interessados (dirigentes, docentes, estudantes, famílias, governantes, comunidades, empregadores, etc.) e tipos de escolas, independentemente dos seus interesses e expectativas conflitantes, numa rede integrada de sistemas da qualidade.

Apesar da diversidade de organismos envolvidos na avaliação da qualidade no ensino, verifica-se uma evidente confluência no enunciado dos aspectos a avaliar e nos critérios de avaliação adoptados. Com base nos diferentes sistemas de avaliação apontámos uma proposta de referencial a adoptar na avaliação do ensino aberto e a distância (*open and distance learning – ODL*), particularmente quando ministrado *online*. O sentido da nossa proposta, necessariamente ainda incompleta e experimental, funda-se, no entanto, no reconhecimento da clara importância de uma política de qualidade enquanto processo de construção de uma cultura institucional identitativa para a competitividade do ODL, na modalidade *online*, no mercado europeu da formação que estamos construindo.

BIBLIOGRAFIA

- BARROS, A. Salgado (2000), *Acreditação de cursos de engenharia – uma aposta no futuro*, Lisboa: Ed. Ingenium Edições.
- FONSECA, Pedro da [Fonsecas, Petrus] (1564), *Institutionum Dialecticorum Libri Octo*, Lisboa.
- KEFALAS, Petros; RETALIS, Symeon; STAMATIS, Demosthenes; THEODOROS, Kargidis; “Quality Assurance Procedures and e-ODL”, Procedures of the International Conference on Network Universities and e-learning, 8-9 May 2003, Spain in http://www.upv.es/menuconf/CD%20MENU%20CONFERENCE/3A%20Virtual%20Universities/petros_kefalas.pdf
- MCGHEE, Patrick (2003), *The Academic Quality Handbook. Enhancing higher education in universities and further education colleges*, Londres: Kogan Page.

TEIXEIRA, António Moreira (2001), “Para uma Navegação de Qualidade. A auto-avaliação como instrumento de pilotagem na gestão universitária”, in *Discursos. Língua, Cultura e Sociedade*, III série, nº 4, Lisboa: Universidade Aberta, pp. 179-191.

Lei nº108/88, de 24 de Setembro, publicada no D.R. nº 222/88 Série I-A.

Lei nº 38/94 de 21 de Novembro, publicada no D.R. nº 269/94 Série I-A.

ISO 9000:2000.

<http://www.qaa.ac.uk>.

<http://www.odlqc.org.uk>.

<http://www.iehp.com>.

<http://www.eucen.org>.