



UNIVERSIDADE  
ESTADUAL DE LONDRINA

---

LUCIANE DE PAULA SOUTELLO KOETZ

**RECURSOS INFORMACIONAIS COMO SUPORTE ÀS  
ATIVIDADES DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO EM  
INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR A DISTÂNCIA**

---

Londrina  
2010

LUCIANE DE PAULA SOUTELLO KOETZ

**RECURSOS INFORMACIONAIS COMO SUPORTE ÀS  
ATIVIDADES DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO EM  
INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR A DISTÂNCIA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós- Graduação em Gestão da Informação da Universidade Estadual de Londrina, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Gestão da Informação.

Orientadora: Profa. Dra. Maria Júlia Giannasi-Kaimen.

Londrina  
2010

**Catálogo elaborado pela Divisão de Processos Técnicos da Biblioteca Central da  
Universidade Estadual de Londrina.**

**Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação (CIP)**

K78r Koetz, Luciane de Paula Soutello.  
Recursos informacionais como suporte às atividades de gestão da informação em instituições de ensino superior a distância / Luciane de Paula Soutello Koetz. – Londrina, 2010.  
148 f. : il.

Orientador: Maria Júlia Giannasi-Kaimen.  
Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação) – Universidade Estadual de Londrina, Centro de Educação, Comunicação e Artes, Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação, 2010.  
Inclui bibliografia.

1. Tecnologia da informação – Ensino a distância – Teses. 2. Gerência de recursos informacionais – Teses. 3. Universidades e faculdades – Ensino a distância – Teses. I. Giannasi-Kaimen, Maria Júlia. II. Universidade Estadual de Londrina. Centro de Educação, Comunicação e Artes. Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação. III. Título.

CDU 025.5: 658.012.2

LUCIANE DE PAULA SOUTELLO KOETZ

**RECURSOS INFORMACIONAIS COMO SUPORTE ÀS ATIVIDADES  
DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO  
SUPERIOR A DISTÂNCIA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós- Graduação em Gestão da Informação da Universidade Estadual de Londrina, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Gestão da Informação.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Dr. Marcos Baptista Lopez Dalmau  
Universidade Federal de Santa Catarina -  
UFSC

---

Profa. Dra. Ana Esmeralda Carelli  
Universidade Estadual de Londrina - UEL

---

Profa. Dra. Maria Júlia Giannasi-Kaimen  
Universidade de Estadual de Londrina - UEL  
Presidente

Londrina, 25 de maio de 2010.

Dedico este trabalho a meu pai Aylton (in memoriam), grande companheiro e amigo, e que durante todos os momentos está sempre presente em meus pensamentos. “Querido Pai, você me faz querer viver, e o que é nosso está guardado em mim e em você, e apenas isso basta”.

## **AGRADECIMENTOS**

A minha mãe Odete, exemplo de força. Mulher que me inspira, e que me acolhe nos momentos de fragilidades, suas orações me fizeram sentir tranquilidade e deram-me força para permanecer lutando. Obrigada por seu amor e por seus ensinamentos.

Ao Celso, que esteve paciente durante todo o tempo, mesmo em momentos em que eu não tinha mais paciência comigo. Obrigada marido, por suas demonstrações de amor, companheirismo, tolerância e, principalmente, por sua tranquilidade.

Aos meus familiares que durante os períodos de minha ausência se fizeram sempre presentes.

Em especial, agradeço a professora e amiga Dra. Maria Julia Giannasi-Kaimen, orientadora, pela sua generosidade, amorosidade, e pelos seus ensinamentos. Seu empenho e dedicação demonstraram que um excelente educador não se define somente pelo conteúdo que sabe, mas também por sua vontade de chegar a excelência e pela tolerância com aqueles que ainda não aprenderam. Obrigada, mais uma vez, por ter me feito compreender o verdadeiro significado do educador.

Aos membros da banca pela aceitação ao convite e a disponibilidade de tempo na leitura e apreciação do trabalho.

A Universidade Estadual de Londrina, por acreditar e investir nesse mestrado pioneiro, em Gestão da Informação, e aos docentes do programa pelo compartilhamento de seus conhecimentos.

Aos colegas de turma do mestrado pelos momentos desfrutados e que proporcionaram a troca de muitas experiências.

A professora Dra. Rosane Lunardelli pelo carinho, paciência e principalmente, por ter sido sempre uma grande amiga.

Ao professor Dr. Álvaro José Periotto e a professora Dra. Ana Esmeralda Carrelli pelas considerações pertinentes realizadas na qualificação e que possibilitaram a melhoria deste trabalho.

Ao professor Dr. Flavio Antonio Barca Junior, pelas sugestões, discussões e ensinamentos na análise estatística dos dados.

Ao professor Luiz Cláudio Perini, pelas leituras realizadas e pelas sugestões que contribuíram para melhoria do trabalho.

Aos amigos que compreenderam essa fase da minha vida e estiveram comigo acompanhando, de perto ou de longe, o longo caminho percorrido, especialmente a Noraney, a Marlise, ao Afonso, ao Fabiano e a Maria Luísa.

E, sobretudo a Deus pelo dom da vida.

**“A coisa mais indispensável  
a um homem é reconhecer o uso  
que deve fazer de seu próprio  
conhecimento”.**

***Platão***

KOETZ, Luciane P. S. **Recursos informacionais como suporte às atividades de gestão da informação em instituições de ensino superior a distância**. 2010. 148f. Dissertação (Mestrado em Gestão da Informação) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2010.

## RESUMO

O presente estudo parte do contexto da importância da informação na sociedade atual, da necessidade de acesso aos recursos informacionais como suporte às atividades de gestão da informação em instituições de ensino superior (IES) que ofertam cursos a distância, e da qualidade dos recursos que estas IES disponibilizam na *Web*, como informações confiáveis e que atendam as necessidades dos usuários. Propõe critérios para verificar se os recursos informacionais disponibilizados nos *websites* das IES que ofertam cursos na modalidade a distância atendem aos Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância estabelecidos pelo MEC, considerando a expansão vertiginosa dessa modalidade de ensino que traz consigo muitas preocupações com relação à qualidade. A pesquisa caracteriza-se como exploratória, descritiva e documental. O instrumento de coleta de dados, elaborado utilizando como parâmetro os referenciais de qualidade para ensino superior a distância comparativamente com o instrumento de credenciamento institucional e o instrumento de autorização de cursos para oferta na modalidade a distância e ainda, os critérios utilizados como indicadores para a análise dos dados contemplam os aspectos qualitativos da pesquisa. A abordagem quantitativa encerra a análise final dos dados coletados. Identifica as IES que ofertam cursos de graduação (bacharelado e licenciatura) na modalidade à distância no Brasil, e que sejam credenciadas pelo Ministério da Educação. A coleta dos dados se dá em *websites* de 389 cursos de graduação – Bacharelado e Licenciatura – que são ofertados na modalidade a distância, com o objetivo de confirmar se os recursos informacionais disponibilizados estão em consonância com os referenciais de qualidade. Enfatiza-se a importância do compartilhamento da informação como suporte às atividades de Gestão da Informação nos cursos pesquisados. Os resultados demonstram que a divulgação dos recursos informacionais nos sítios dos cursos é precária no que diz respeito aos Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância. O estudo mostra ainda, em alguns indicadores, a diferença significativa entre os cursos de IES públicas e IES privadas. No contexto geral estes percentuais não se distanciam muito. Sugere, diante dos resultados encontrados, que os gestores de cursos adotem medidas que dêem maior visibilidade aos recursos informacionais e às informações disponibilizadas nos *websites* dos cursos, objetivando, desta maneira, atender aos Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância, e ainda, gerando informações que possam dar suporte às atividades da Gestão da Informação do curso.

**Palavras-chave:** Recursos Informacionais - EAD. Gestão da Informação - EAD. Educação a Distância – Qualidade dos Recursos Informacionais.

KOETZ, Luciane P. S. **Recursos informacionais como suporte às atividades de gestão da informação em instituições de ensino superior a distância.** 2010. 148f. Dissertação (Mestrado em Gestão da Informação) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2010.

## ABSTRACT

This study is based on the importance of information in the current society, the need for access to informational resources as support to the information management activities in Higher Education Institutions (HEIs) that offer long-distance learning courses, as well as the quality of resources that these institutions make available in the Web, such as reliable information, meeting the user's needs. Criteria are proposed to verify if the informational resources made available in the websites of Higher Education Institutions that offer long-distance learning courses, meet the Guidelines on the Quality Assurance in Long-Distance Higher Education established by the Ministry of Education, considering the rapid expansion of this teaching modality which brings along with it several concerns relating to quality. The research is characterized as exploratory, descriptive and documentary. The data gathering instrument, designed using as a parameter the quality guidelines for the Long-Distance Higher Education comparatively with the institutional accrediting instrument and the courses authorization instrument for the offer in the long-distance modality and also the criteria used as indicators for the data analysis, are considered the qualitative aspects of the research. The quantitative approach closes the final analysis of the collected data. It identifies the HEIs that offer undergraduate courses (Bachelor's degree and Licenciateship) in the long-distance learning modality in Brazil, accredited by the Ministry of Education. The data collection was carried out in websites of 389 undergraduate courses – Bachelor's degree and Licenciateship – that are offered in the long-distance modality, with the purpose of confirming if the informational resources made available are in line with the quality guidelines. It is emphasized the importance of the sharing of information as support to the Information Management activities in the courses under study. As a result it was observed that the divulgence of informational resources in the sites of the courses is precarious concerning the Guidelines on the Quality Assurance in Long-Distance Higher Education. The study also shows, in some indicators, the representative difference between the courses of public and private HEIs. However, in the general context these percentages are not so different. It is suggested, due to the results, that the courses managers adopt measures which improve the availability of informational resources and information via websites, in order to meet the Guidelines on the Quality Assurance in Long-Distance Higher Education, generating information that may give support to the Information Management activities of the course.

**Keywords:** Informational Resources – Long-Distance Learning. Information Management – Long-Distance Learning. Long-Distance Learning – Quality of Informational Resources.

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	– Características da era da informação.....	23
<b>Figura 2</b>	– Profissionais envolvidos na estruturação e no funcionamento de um curso na modalidade EaD .....	31
<b>Figura 3</b>	– Informações que dão suporte às atividades de cursos superiores a distância .....	34
<b>Figura 4</b>	– Demanda de informação de professores e tutores em cursos superiores a distância .....	35
<b>Figura 5</b>	– Demanda de informação de alunos em cursos na modalidade a distância .....	36
<b>Figura 6</b>	– Modelo de representação do fluxo da informação .....	37
<b>Figura 7</b>	– Modelo para compartilhamento de conhecimentos no trabalho .....	39
<b>Figura 8</b>	– Classificação das Instituições de Ensino Superior .....	48
<b>Figura 9</b>	– Credenciamento das Instituições de Ensino Superior .....	49
<b>Figura 10</b>	– Níveis de classificação dos cursos e programas.....	49
<b>Figura 11</b>	– Componentes do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior.....	58
<b>Figura 12</b>	– Distribuição nacional das IES investigadas.....	70
<b>Figura 13</b>	– Dimensões avaliadas e “local” onde as informações serão retiradas .....	82
<b>Figura 14</b>	– Indicadores qualitativos.....	83

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b>	– Distribuição das IES estudadas por Região .....	94
<b>Gráfico 2</b>	– Classificação das IES estudadas de acordo com a organização e respectivas prerrogativas acadêmicas – Públicas e Privadas .....	94
<b>Gráfico 3</b>	– Distribuição das IES pesquisadas segundo sua organização .....	95
<b>Gráfico 4</b>	– Projeto Político Pedagógico .....	100
<b>Gráfico 5</b>	– PPP – Pública x Privada .....	101
<b>Gráfico 6</b>	– Disciplina, Ementa e Bibliografia .....	101
<b>Gráfico 7</b>	– Legislação de EaD .....	102
<b>Gráfico 8</b>	– Credenciamento e Autorização para a oferta de cursos .....	103
<b>Gráfico 9</b>	– Momentos presenciais .....	105
<b>Gráfico 10</b>	– Recurso Informacional - Cronograma .....	105
<b>Gráfico 11</b>	– Modalidades de Comunicação Síncronas.....	106
<b>Gráfico 12</b>	– Indicador 2.5 Diferença entre os cursos de IES pública e privada .....	107
<b>Gráfico 13</b>	– Materiais Impressos.....	108
<b>Gráfico 14</b>	– Ind. 3.1 Diferença entre os cursos de IES Pública e IES Privada ..	109
<b>Gráfico 15</b>	– Recursos Informacionais Digitais.....	110
<b>Gráfico 16</b>	– Ind. 3.2 Diferença entre os cursos de IES Pública e IES Privada ..	110
<b>Gráfico 17</b>	– Recurso Informacional – Guia de orientações de estudos.....	111
<b>Gráfico 18</b>	– Recurso Informacional – Guia Geral do Curso .....	112
<b>Gráfico 19</b>	– Processo de avaliação .....	113
<b>Gráfico 20</b>	– Avaliação institucional.....	114
<b>Gráfico 21</b>	– Coordenação de curso.....	115
<b>Gráfico 22</b>	– Docentes do curso .....	115
<b>Gráfico 23</b>	– Infraestrutura.....	117
<b>Gráfico 24</b>	– Vestibular, matrículas, inscrições.....	118
<b>Gráfico 25</b>	– Produção do <i>website</i> .....	120
<b>Gráfico 26</b>	– Usabilidade .....	121
<b>Gráfico 27</b>	– Limitações de acesso .....	122

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1</b> – Dado, Informação e Conhecimento.....	25
<b>Quadro 2</b> – Conceituando Informação a partir dos autores estudados .....	26
<b>Quadro 3</b> – Gestão da Informação.....	29
<b>Quadro 4</b> – Matriz – Demanda da informação .....	37
<b>Quadro 5</b> – Aspectos considerados na análise da qualidade da informação.....	47
<b>Quadro 6</b> – Avaliação de Cursos de Graduação: Bacharelado e Licenciatura.....	59
<b>Quadro 7</b> – Comparativo entre o Instrumento de autorização de curso, Instrumento de Credenciamento Institucional e os Referencias de Qualidade Para Educação Superior a Distância .....	61
<b>Quadro 8</b> – Objetivos Específicos e Técnicas e Procedimento de Coleta de Dados.....	67
<b>Quadro 9</b> – Descrição dos Indicadores Qualitativos .....	83
<b>Quadro 10</b> – Instrumento de análise de recursos informacionais e informações em <i>websites</i> .....	84
<b>Quadro 11</b> – Instrumento de análise de recursos informacionais em <i>websites</i> ....	91
<b>Quadro 12</b> – Endereços dos <i>websites</i> pesquisados.....	97

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1</b>	– Status de supervisão das IES pelo MEC.....	95
<b>Tabela 2</b>	– Relação de cursos ofertados nas IES pesquisadas .....	98
<b>Tabela 3</b>	– Dados referentes a concepção do currículo no processo de ensino e aprendizagem .....	104
<b>Tabela 4</b>	– Resultados da dimensão 2 – Sistema de Comunicação .....	107
<b>Tabela 5</b>	– Resultados da Dimensão 3 – Material Didático.....	112
<b>Tabela 6</b>	– Resultados da Dimensão 4 – Avaliação.....	114
<b>Tabela 7</b>	– Resultados da Dimensão 5 – Equipe Multidisciplinar.....	116
<b>Tabela 8</b>	– Resultados da Dimensão 6- Infraestrutura de apoio .....	118
<b>Tabela 9</b>	– Resultados da Dimensão 7 – Gestão Acadêmico Administrativa...	119
<b>Tabela 10</b>	– Resultados da Dimensão 8 – Sustentabilidade Financeira .....	119

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	15
1.1 OBJETIVO GERAL .....	19
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	19
<b>2 JUSTIFICATIVA</b> .....	21
<b>3 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	23
3.1 GESTÃO DA INFORMAÇÃO .....	23
3.1.1 Gestão da Informação em Cursos de Graduação na Modalidade EaD.....	30
3.2 RECURSOS INFORMACIONAIS .....	42
3.2.1 Critérios de Qualidade Para Avaliar Recursos Informacionais em Websites .....	44
3.3 ENSINO SUPERIOR .....	48
3.4 LEGISLAÇÃO DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA .....	52
3.5 CONTEXTUALIZANDO EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA.....	53
3.6 CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM CURSOS NA MODALIDADE EaD .....	57
<b>4 METODOLOGIA</b> .....	65
4.1 UNIVERSO E POPULAÇÃO TOTAL .....	68
4.2 AMOSTRA .....	68
4.3 CRITÉRIOS PARA A ANÁLISE DOS DADOS .....	70
4.3.1 Concepção de Educação e Currículo no Processo de Ensino e Aprendizagem.....	71
4.3.2 Sistemas de Comunicação .....	72
4.3.3 Material Didático .....	73
4.3.4 Avaliação.....	75
4.3.5 Equipe Multidisciplinar .....	76
4.3.6 Infraestrutura de Apoio.....	78
4.3.7 Gestão Acadêmico-Administrativa .....	79
4.3.8 Sustentabilidade Financeira .....	80
4.4 INSTRUMENTO E CRITÉRIOS DE ANÁLISE DE RECURSOS INFORMACIONAIS E INFORMAÇÕES EM WEBSITES .....	84

4.5 INSTRUMENTO E CRITÉRIOS DE ANÁLISE DE RECURSOS INFORMACIONAIS EM WEBSITES .....	91
4.6 FORMULÁRIO – CHECKLIST PARA AVALIAÇÃO DE WEBSITES DOS CURSOS .....	92
4.7 TABULAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS .....	92
<b>5 RESULTADOS E DISCUSSÕES .....</b>	<b>93</b>
5.1 PRIMEIRA FASE DA PESQUISA .....	93
5.2 SEGUNDA FASE DA PESQUISA .....	96
5.3 TERCEIRA FASE DA PESQUISA .....	99
5.3.1 Concepção de Educação e Currículo no Processo de Ensino e Aprendizagem.....	99
5.3.2 Sistemas de Comunicação .....	104
5.3.3 Material Didático .....	107
5.3.4 Avaliação .....	113
5.3.5 Equipe Multidisciplinar .....	114
5.3.6 Infraestrutura de Apoio .....	117
5.3.7 Gestão acadêmico Administrativa .....	118
5.3.8 Sustentabilidade Financeira .....	119
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>124</b>
6.1 QUANTO AOS OBJETIVOS.....	124
6.2 QUANTO ÀS CONTRIBUIÇÕES E SUGESTÕES PARA PESQUISAS FUTURAS .....	125
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>127</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>135</b>
APÊNDICE A – Relação das Instituições de Ensino Superior pesquisadas no cenário Nacional .....	136
APÊNDICE B – Checklist para avaliação dos Websites das IES.....	145
APÊNDICE C – Checklist – critérios de qualidade para avaliar recursos informacionais e informações na Web .....	147
APÊNDICE D – Contextualização da proposta para o estabelecimento de critérios para avaliar recursos informacionais e informações na web .....	148

## 1 INTRODUÇÃO

É possível observar que a informação é considerada um dos principais ativos organizacionais. A informação é insumo do saber e do fazer em diferentes contextos e diferentes objetivos como aponta Valentim (2008, p.18). Ela transformou-se na força motriz de nossa vida (WURMAN, 1991 p.36).

Essa mudança de cenário coloca vários questionamentos em relação ao papel que a informação está desempenhando. Inicialmente, importa atentar-se para a quantidade de sua produção, concomitante a isto, estão questionamentos relacionados à qualidade e confiabilidade da informação. Sob essa perspectiva muitos autores estão discutindo acerca de temas relacionados à informação.

No ambiente organizacional essas discussões tornam-se mais eminente, isso porque basicamente todas as atividades desenvolvidas em uma organização dependem da utilização de informações. Na sociedade da informação as organizações necessitam lidar com as informações internas e externas de maneira ágil.

Este novo paradigma apresentado impõe um novo conceito no modo de realizar a gestão de uma organização. Há muitos anos os gestores estão lidando com problemas muito parecidos. De acordo com Rascão (2008) “as primeiras escolas de gestão foram criadas no início do século XIX, dando origem a chamada <<revolução da gestão>> nos últimos cerca de cem anos”. Se analisarmos o contexto histórico da gestão sob a ótica de Rascão (2008), que a evolução da gestão teve os seguintes passos: Gestão sistêmica, Gestão científica, Gestão Administrativa, Relações humanas, Burocracia, Gestão quantitativa, comportamento Organizacional, Teoria dos sistemas, Perspectiva contingencial, Qualidade total, Organização que aprende.

O autor ainda apresenta uma evolução dos problemas da gestão, passando pela Era da produção em massa, pela Era do marketing em massa, pela transição para Era pós-industrial chegando à Era da informação e do conhecimento. (RASCÃO, 2008).

Na visão deste autor os problemas da gestão na Era da informação e do conhecimento estão ligados ao aumento da dependência que o conhecimento e

a informação; a necessidade de compreender a importância da informação como um ativo; e ao manuseio da informação;

Considerando que os problemas de gestão na Era da informação e conhecimento não se limitam somente aos tópicos apresentados acima, caberá aos gestores focar sua atenção no desempenho e nos resultados esperados das organizações. No entanto, levando a cabo as particularidades relacionadas ao contexto da informação, para que as organizações possam enfrentar os problemas apresentados anteriormente, necessitam contar com gestores que compreendam o ambiente informacional da organização. Para auxiliar o trabalho dos gestores nesta tarefa, a Gestão da Informação torna-se uma opção excelente.

Deste modo, é necessário que os gestores vejam as ações da Gestão da Informação, como alicerce para atuar nesta sociedade. E, considerem no contexto das preocupações com a Gestão da informação, os recursos informacionais e informações que as organizações utilizam para desenvolver suas atividades. Em especial, também é importante que gestores tenham a capacidade de compreender como os recursos informacionais e as informações circulam dentro e fora da organização, conseguindo desta maneira compreender o ambiente informacional da mesma.

Com o avanço das tecnologias os ambientes informacionais estão permitindo maior flexibilidade e agilidade e as organizações estão buscando nestes ambientes alternativas para receber e disseminar suas informações.

A literatura sublinha a importância da *Word Wide Web* e da Internet na democratização e disseminação da informação, mas também alerta para o fato de que nesse ambiente a falta de controle, de qualidade, e de organização, pode comprometer a confiabilidade do que está sendo disponibilizado.

Valentim e Montanari (2004, p.97) reforçam essa idéia quando afirmam que, diariamente uma grande quantidade de novas informações é vinculada pela rede sem nenhum critério de seleção que garanta sua qualidade, relevância e confiabilidade. No entendimento das autoras, na Internet, o surgimento indiscriminado de *websites* tem contribuído para o aumento do volume informacional e, conseqüentemente, da insatisfação dos internautas quanto a eficácia dos resultados obtidos nas buscas.

A divulgação de informações via Internet tornou-se uma prática muito comum na sociedade da informação, e a cada dia, agregam-se novas páginas

na *Web* de caráter individual, de associações, de grupos, de instituições privadas, governamentais e outras de maneira acelerada e irrestrita, acarretando um desenvolvimento não-ordenado e não-planejado de páginas da *Web*, com todo tipo de informação (LOPES, 2004).

Este crescimento desordenado tem colocado os usuários em meio a um turbilhão de informações. Em muitos casos, essas informações são disponibilizadas sem critério algum de seleção ou de qualidade.

Mesmo com essas constatações as organizações já reconhecem que a Internet e a *World Wide Web* são excelentes veículos de comunicação com seus clientes e também com o público em geral. Segundo Pinho

*World Wide Web* é um novo e emergente veículo de comunicação publicitária, a *Web* pode ser considerada relativamente pouco dispendiosa e rápida, transferindo a mensagem com som, cor e movimento, para qualquer parte do mundo, a uma fração do custo de muitas outras mídias. A presença de grandes empresas na *Web* reflete a crescente importância desse novo meio e o reconhecimento dos seus benefícios para os negócios como um todo (PINHO, 1999, p.5).

Três anos após a fala de Pinho, Balarine (2002, p. 4) reforça a idéia dizendo que “a Internet já exercita papel como local de apresentação pública das organizações, proporcionando criar imagens, comunicarem valores, possibilitando acesso a informações e apresentar produtos e serviços”.

Com a utilização tanto das empresas como das pessoas, a *web* no decorrer dos anos a *web* foi se expandindo, e concomitante a isto, foram surgindo questionamentos relacionados a qualidade do que é disponibilizado na rede.

Silva e Tomaél (2004) alertam para o fato de que nesse ambiente há um acúmulo de informações sem relevância e até mesmo lixo, isso porque não existe nenhuma avaliação prévia do que será disponibilizado. As autoras ainda apresentam algumas questões de complexidade impostas pela Internet como: volatilidade, abertura, mutabilidade, dinamismo no espaço temporal. E, alertam para o fato de que seleção criteriosa assume papel de importância fundamental em se tratando de documentos eletrônicos disponíveis na rede (SILVA; TOMAÉL, 2004).

Hoje, a preocupação dos usuários em saber se estão acessando conteúdos confiáveis passou a ser uma necessidade constante. Destarte, se por um lado a utilização desse ambiente traz aspectos muito positivos, por outro gera novos

problemas. Problemas relacionados à confiabilidade, segurança, qualidade, e quantidade de recursos e informações, principalmente quando a tecnologia utilizada é a Internet.

Diante disso, com o intuito de analisar a qualidade de recursos informacionais e de informações disponibilizadas em *websites*, muitas pesquisas estão sendo realizadas. Este fato tem possibilitado o estabelecimento de critérios de qualidade na avaliação de *websites*.

Assim, para o presente estudo buscou-se estabelecer critérios para analisar recursos informacionais e informações disponibilizadas em *websites* em um segmento específico, as Instituições de Ensino Superior (IES) que ofertam cursos na modalidade de Educação a Distância (EaD).

A modalidade de EaD tem apresentado grande expansão, e por isso, acarreta muitas preocupações no que tange a qualidade. O Ministério da Educação tem acompanhado as atividades das IES que ofertam cursos nesta modalidade, com o intuito de garantir a qualidade e de direcionar as ações realizadas por estas. Uma das maneiras de direcionar as ações dessas IES foi a iniciativa de estabelecer um Referencial de Qualidade para a Educação Superior a Distância.

Este documento é estabelecido como norteador não tendo força de lei, no entanto, deverá ser utilizado pelas IES que ofertam cursos na modalidade EaD em todos os âmbitos. Isso por que no momento de credenciamento da instituição, bem como no reconhecimento dos cursos ofertados, os instrumentos de avaliação tomam como base os itens estabelecidos neste documento.

Diante deste fato, é importante que as IES garantam que as sugestões feitas nos referenciais sejam atendidas. Com isto, surge a necessidade de que os critérios para analisar recursos informacionais em *websites* de IES sejam estabelecidos levando em consideração os Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância.

Sendo assim, a questão problema deste estudo pode ser assim enunciada: os recursos informacionais e as informações disponibilizadas nos *websites* de cursos de graduação ofertados na modalidade de EaD atendem aos Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância estabelecidos pelo MEC e podem contribuir de maneira eficaz para a gestão da informação nessas IES?

Os instrumentos de coleta de dados, elaborados a partir dos

Referencias de Qualidade para Educação Superior a Distância estabelecidos pelo MEC serviram de alicerce para realização do estudo, e, mediante sua utilização, foi possível identificar e avaliar os recursos e as informações que as IES estão disponibilizando nos *websites*.

Desse modo também foi possível identificar em que medida os cursos de IES que ofertam cursos na modalidade EaD disponibilizam recursos informacionais e informações, possibilitando desta forma retratar o ambiente informacional na *web* dos cursos analisados, gerando com isto, subsídios às atividades de gestão da informação nos cursos pesquisados.

## 1.1 OBJETIVO GERAL

O objetivo geral do trabalho, que teve como foco analisar os recursos informacionais e informações disponibilizados nos *websites* de cursos de graduação de IES que ofertam cursos na modalidade à distância a luz dos Referencias de Qualidade para Educação Superior a Distância.

## 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar as IES que ofertam cursos de graduação (bacharelado e licenciatura) na modalidade à distância no Brasil, e que sejam credenciadas pelo Ministério da Educação;
- Identificar, via *website*, quais destas instituições credenciadas estão com cursos ativos;
- Elaborar um instrumento de análise de recursos informacionais e informações disponíveis em *websites* de IES, baseado nos Referencias de Qualidade para Educação Superior a Distância;
- Aplicar o instrumento de análise nos *websites* das IES

pesquisas;

- Verificar se os recursos informacionais e as informações disponíveis nos *websites* das IES estudadas são suficientes para atender os Referencias de Qualidade para Educação Superior a Distância.

## 2 JUSTIFICATIVA

Diante do contexto atual na sociedade da informação os debates acerca da disponibilização de recursos informacionais e informações na *Web* passaram a ser cada vez mais pertinentes. Isto ocorre devido ao fato de que nesse tipo de ambiente a disseminação tomou proporções antes inimagináveis.

Com isto, as organizações tem encontrado na *Web* a oportunidade de comunicar-se com um público cada vez maior. E, por meio da utilização de *websites*, estão colocando à disposição dos usuários, recursos informacionais e informações com o intuito de divulgar a organização, e promover os serviços e produtos ofertados.

Desta forma, a utilização de *websites* por organizações passaram a ser uma prática comum. No entanto, surgem preocupações em relação à qualidade do que as organizações estão colocando na *Web*. Os recursos e as informações precisam ser confiáveis e precisam atender a necessidade dos usuários.

Com esta preocupação, o estudo buscou analisar recursos informacionais e informações disponibilizados em *websites* em um segmento específico, as Instituições de Ensino Superior (IES) que ofertam cursos na modalidade EaD.

A opção pela modalidade EaD deu-se pelo fato de que tal segmento encontra-se em permanente expansão. Cada vez mais, a demanda por educação a distância cresce impulsionada pelos avanços da tecnologia, e pela necessidade de o aprendiz ter seu próprio tempo e ritmo de aprendizagem (ROSSINI, 2007) e por outros aspectos, tais como, maior abrangência, alcance em regiões onde as IES presenciais não chegaram.

A comprovação desse crescimento pode ser verificada pelo percentual a seguir, em cursos de nível superior (graduação) esta modalidade cresceu 571% entre 2003 e 2006 no país (SANCHEZ, 2008).

Os percentuais continuam crescendo, de acordo com os dados do Censo realizado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), 115 instituições ofereceram, em 2008, cursos de graduação a distância. São 18 IES a mais em relação às registradas no ano de 2007 (BRASIL, 2008). Em 2010, já são 157 instituições credenciadas para

ofertar cursos de graduação a distância.

Diante desta expansão vertiginosa, a EaD traz consigo muitas preocupações no que tange a qualidade.

Optou-se por este nível de escolaridade (ensino superior) e por modalidade (EaD) levando em consideração a experiência da pesquisadora na área.

Outro motivo da escolha se justifica pelo fato de que irá proporcionar à pesquisadora ampliar seus conhecimentos em relação aos temas em questão, Gestão da Informação e Ensino Superior a Distância. Permitindo uma melhor compreensão acerca de como os recursos informacionais e as informações poderão dar suporte às atividades da gestão da informação em cursos superiores. Contribuindo, desta maneira, com a prática profissional exercida pela mesma.

Diante da necessidade de estabelecer critérios para avaliar recursos informacionais e informações em *websites* de IES que ofertam cursos na modalidade EaD, propôs-se um instrumento que teve como fio condutor os Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância estabelecidos pelo MEC, e poderá ser utilizado pelas IES como norteador de ações na gestão da informação do cursos de graduação.

A relevância deste trabalho para a área de Ciência da Informação está na criação do instrumento de pesquisa, e nos resultados da pesquisa que irão esclarecer como podem ser estabelecidos critérios de análises de recursos informacionais e de informações em *websites*.

Nesse sentido, os resultados contribuirão para o debate a respeito de possíveis divergências entre o que está sendo disponibilizado nos *websites* dos cursos pesquisados e os Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância, bem como, poderão servir para orientar as IES acerca de como disponibilizar recursos informacionais e informações de acordo com os referenciais citados anteriormente.

Diante disto, pressupõe-se que a pesquisa poderá beneficiar não somente os cursos, mas também as IES e os usuários dos *websites*.

Finalmente, no plano teórico, a pesquisa se justifica pela interdisciplinaridade entre os temas abordados e pela originalidade.

Portanto, por estes fatores antes evidenciados o estudo constitui-se como relevante ao contexto.

### 3 REFERENCIAL TEÓRICO

O foco desta revisão são os temas relacionados com a proposta do estudo, entre eles: Gestão da informação, Recursos informacionais, Ensino Superior, Legislação da educação superior a distância, Contextualizando educação a distância e Critérios de avaliação da qualidade em cursos na modalidade EaD.

#### 3.1 GESTÃO DA INFORMAÇÃO

A informação tem se apresentado nesse novo milênio como um dos recursos indispensáveis às ações de sucesso das organizações. Earl (2004, p.40) diz que maioria dos pensadores, acadêmicos e líderes empresariais concordaria com a idéia de que entramos, recentemente, em uma nova era. Que pode ser chamada de "a sociedade pós-industrial, "a terceira via", ou a era da informação e do conhecimento".

Esta nova era apresenta características bem peculiares e bastante distintas da era Industrial, isto pode ser evidenciado na Figura 1.



**Figura 1** – Características da era da Informação.

**Fonte:** EARL (2004, p. 40).

A figura apresenta as alterações que ocorrerão da era industrial para a era da informação.

Na era industrial o escopo dos negócios estava no mercado, e na era da informação está no espaço de mercado. Em relação à organização dos negócios, na era industrial falava-se de hierarquias, na era da informação fala-se de redes. Acerca da economia dos negócios, na era industrial os recursos são físicos e escassos e na era da informação os recursos são digitais e ilimitados. Já quando se fala em recursos humanos dos negócios, a ênfase na era industrial era nos operadores de máquinas, enquanto na era da informação a ênfase está nos trabalhadores do conhecimento. Por último, a diferença está na infraestrutura dos negócios, que na era industrial estava nos imóveis e na fábrica e na era da informação está na tecnologia da informação.

Earl (2004, p. 40) explica que ao longo dos últimos 40 anos, muitos analistas tentaram determinar o que impulsionou as mudanças apresentadas. Para esse autor:

O consenso mudou com o tempo. Inicialmente, acreditava-se que fosse o poder de automatização dos computadores e da computação. Depois, foi à capacidade de se reduzir o tempo e o espaço através das telecomunicações. Mais recentemente, as mudanças foram associadas ao poder de geração de valor da informação, um recurso que pode ser reutilizado, compartilhado, distribuído ou trocado sem perda de valor; na verdade, o valor é, algumas vezes, multiplicado (EARL, 2004, p.40)

Wurman (1991) acrescenta dizendo que hoje, o mundo é governado pela informação. Já Rascão (2008, p. 38) diz que nos últimos anos assistiu-se a uma importante transformação no mundo civilizado, isto é, passou-se da era pós industrial para a era da informação e conhecimento. Para o autor, hoje em dia o conhecimento e a informação são aspectos que ligam a sociedade as organizações, tendo-se transformado a própria informação numa indústria. Com a sociedade da informação e do conhecimento a informação (geradora de novos conhecimentos) é identificada como um importante recurso estratégico que agrega valor.

Completando, de acordo com Silva e Tomáel (2004, p. 6):

A era da informação inaugura uma nova ordem econômica: a do mercado da informação, caracterizada pela necessidade de otimização do tempo e o aumento da velocidade de comunicação, que impuseram a criação de novos suportes informacionais. E instala-se um novo paradigma: do papel para o eletrônico, do analógico para o digital, dos sistemas para as redes.

Embora estivesse sempre presente em outros períodos históricos, a informação não tinha a importância que passou a ter na sociedade pós-capitalista, a informação “é qualificada como um instrumento modificador da consciência do homem e de seu grupo” (BARRETO, 1994, p.3).

No entanto, o conceito de informação vem trazendo à tona vários debates e questionamentos. O mais comum está na distinção entre, dado, informação e conhecimento.

Davenport e Prusak (1998), diferenciam dado, informação e conhecimento da seguinte maneira:

<b>Dados</b>	<b>Informação</b>	<b>Conhecimento</b>
Simple observações sobre o estado do mundo	Dados dotados de relevância e propósito	Informação valiosa da mente humana. Inclui reflexão, síntese, contexto
Facilmente estruturado; Facilmente obtido por máquinas; Facilmente quantificado; Facilmente transferível.	Requer unidade de análise; Exige consenso em relação ao significado; Exige necessariamente a mediação humana.	De difícil estruturação; De difícil captura em máquinas; Frequentemente tácito; De difícil transferência.

**Quadro 1** – Dado, Informação e Conhecimento.

**Fonte:** DAVENPORT; PRUSAK (1998, p. 18).

Para este trabalho o foco foi direcionado à informação, desta maneira, para definir e localizar a informação optou-se pela comparação entre as colocações de alguns autores, são eles: Davenport e Prusak (1998), Smit e Barreto (2002), Choo (2003) e Sordi (2008), os mesmos definem a informação como:

Davenport, Prusak (1998 p.18)	Smit e Barreto (2002, p.21)	Choo (2003, p.83)	Sordi (2008 p. 10)
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Dados dotados de relevância e propósito.</li> <li>•Requer unidade de análise. Exige consenso em relação ao significado. Exige necessariamente mediação humana.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Estruturas simbolicamente significantes, codificadas de forma socialmente decodificável e registradas (para garantir permanência no tempo e no espaço) e que apresentam a competência de gerar conhecimento para o indivíduo e para seu meio. Estas estruturas são estocadas em função de seu uso futuro, causando a institucionalização da informação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Algo que é fabricado pelo indivíduo a partir de sua experiência passada e de acordo com as exigências específicas pela situação de uso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•A interpretação de um conjunto de dados segundo um propósito relevantes e de consenso para o público alvo (leitor).</li> </ul>

**Quadro 2** – Conceituando Informação a partir dos autores estudados.

**Fonte:** Elaboração própria.

Partindo das definições apresentadas, entende-se que a informação requer, obrigatoriamente, a mediação humana. Isto pode ser entendido na fala de Carvalho e Taveres (2001, p.5) quando explicam que

Tendemos a considerar que informação é um coletivo de dados. Não é. Um conjunto de dados somente irá constituir uma informação se, para o indivíduo que o recebe, possuir algum significado, o qual é determinado pelo próprio contexto em que aquela pessoa se insere. Se determinados dados não possuírem significado algum para o mesmo simplesmente são desprezados.

A informação somente será útil perante pressupostos de capacidade de interpretação, compreensão e utilização por parte dos utilizadores (RASCÃO, 2008).

Outro debate acerca da informação está relacionado à revolução tecnológica. Com as evoluções tecnológicas e com o surgimento da Internet o processo de disseminação de informação tornou-se mais dinâmico.

Surge desta maneira uma nova concepção de sociedade, a Sociedade da Informação que, conforme Castells (2001), é um conceito utilizado para descrever uma sociedade e uma economia que faz o melhor uso possível das Tecnologias e Informação e Comunicação (TICs) no sentido de lidar com a informação, e que toma esta como elemento central de toda a atividade humana.

Para Takahashi (2000) a informação está fluindo a velocidades e em quantidades há apenas poucos anos inimagináveis, assumindo valores sociais e econômicos fundamentais.

Nesse sentido, o Livro Verde do Programa Sociedade da Informação destaca que, “[...] *na Nova Economia, não basta dispor de uma infra-estrutura moderna de comunicação; é preciso competência para transformar informação em conhecimento*” (TAKAHASHI, 2000, p.7).

Esta nova era tem modificado radicalmente o significado e o valor da informação para a sociedade e para as organizações. Nessa direção, as organizações estão direcionando a atenção para os recursos intangíveis – entre eles a informação.

Toda organização é composta por um conjunto de recursos. Esses podem ser tangíveis e intangíveis. Os recursos organizacionais representam todos os meios colocados à disposição da organização e necessários à realização de suas atividades. Nesses recursos incluem-se: recursos físicos, materiais, humanos, tecnológicos e recursos informacionais. O sucesso de qualquer organização passa pelo domínio e utilização destes recursos.

No passado, a atenção das organizações estava voltada exclusivamente aos recursos tangíveis e físicos, na era industrial, a fonte de geração de riqueza estava associada à terra, trabalho e capital. Hoje, este cenário está se alterando e a ênfase passa ser direcionada aos recursos intangíveis, informação, conhecimento e capital intelectual.

No contexto organizacional a informação está assumindo papel vital em duas vertentes: a primeira relacionada às ações internas. As organizações desenvolvem suas atividades dependendo de inúmeros tipos de informação, desde a atividade mais simples a atividade mais complexa as pessoas necessitam de informação para subsidiar suas decisões e suas ações diárias. A segunda está relacionada às ações externas. As organizações buscam informação no ambiente externo, bem como, fornecem informação ao mesmo.

Ponjuán Dante (2004) acrescenta que a informação passou a ocupar um lugar de destaque no que se refere aos recursos organizacionais, cabendo à sociedade observar e administrar os desafios em prol do desenvolvimento.

Este novo paradigma apresentado impõe um novo conceito no modo de realizar a gestão de uma organização. Há muitos anos os gestores estão lidando

com problemas muito parecidos. De acordo com Rascão (2008) “as primeiras escolas de gestão foram criadas no início do século XIX, dando origem a chamada <<revolução da gestão>> nos últimos cerca de cem anos”. Se analisarmos o contexto histórico da gestão sob a ótica de Rascão (2008), que a evolução da gestão teve os seguintes passos: Gestão sistêmica, Gestão científica, Gestão Administrativa, Relações humanas, Burocracia, Gestão quantitativa, comportamento Organizacional, Teoria dos sistemas, Perspectiva contingencial, Qualidade total, Organização que aprende.

O autor ainda apresenta uma evolução dos problemas da gestão, passando pela Era da produção em massa, pela Era do marketing em massa, pela transição para Era pós-industrial chegando à Era da informação e do conhecimento. (RASCÃO, 2008).

Na visão deste autor os problemas da gestão na Era da informação e do conhecimento estão ligados a:

- aumento da dependência que o conhecimento e a informação;
- necessidade de compreender a importância da informação como um ativo; e
- manuseio da informação;

Considerando que os problemas de gestão na Era da informação e conhecimento não se limitam somente aos tópicos apresentados acima, caberá aos gestores focar sua atenção no desempenho e nos resultados esperados das organizações. No entanto, levando a cabo as particularidades relacionadas ao contexto da informação, para que as organizações possam enfrentar os problemas apresentados anteriormente, necessitam contar com gestores que compreendam o ambiente informacional da organização.

Para auxiliar o trabalho dos gestores nesta tarefa, a Gestão da Informação torna-se uma opção excelente. Rascão (2008) entende que gestão da informação é uma atitude dos gestores que ambicionam resolver um número cada vez maior de problemas práticos, tendo em vista, melhorar a rentabilidade das organizações, mais do que resolver problemas relacionados a armazenamento, segurança e acessibilidade da informação através do recurso às tecnologias de informação e de comunicação (*hardware + software + comunicações*).

Para entender melhor o conceito de Gestão da Informação Ponjuán Dante (2004, p.17-18, tradução nossa) esclarece que

[...] é um processo mediante o qual se obtém, desdobram ou utilizam recursos básicos (econômicos, físicos, humanos, materiais) para conduzir a informação no âmbito da sociedade a qual serve. Tem como elemento básico a gestão do ciclo de vida deste recurso e ocorre em qualquer organização. É própria também de unidades especializadas que conduzem este recurso em forma intensiva, chamadas unidades de informação.

De acordo com Woodman (apud PONJUAN DANTE, 1998, p.135) a Gestão da informação pode ser definida como todas as ações relacionadas à "obtenção da informação adequada, na forma correta, para a pessoa indicada, a um custo adequado, no tempo oportuno, em lugar apropriado, para tomar a decisão correta".

Para Valentim (2008) a gestão da informação está descrita conforme o quadro a seguir:

<b>GESTÃO DA INFORMAÇÃO</b>
<b>ÂMBITO</b> Fluxos formais
<b>OBJETO</b> Conhecimento explícito
<p><b>ATIVIDADES BASE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar demandas necessidades de informação</li> <li>- Mapear e reconhecer fluxos formais</li> <li>- Desenvolver a cultura organizacional positiva em relação ao compartilhamento/ socialização de informação</li> <li>- Proporcionar a comunicação informacional de forma eficiente, utilizando tecnologias de informação e comunicação</li> <li>- Prospectar e monitorar informações</li> <li>- Coletar, selecionar e filtrar informações</li> <li>- Tratar, analisar, organizar, armazenar informações, utilizando tecnologias de informação e comunicação</li> <li>- Desenvolver sistemas corporativos de diferentes naturezas, visando o compartilhamento e uso de informação</li> <li>- Elaborar produtos e serviços informacionais</li> <li>- Fixar normas e padrões de sistematização da informação</li> <li>- Retroalimentar o ciclo</li> </ul>

**Quadro 3** – Gestão da Informação.

**Fonte:** Adaptado de VALENTIN, (2008, p. 5).

Partindo das descrições acerca da Gestão da informação, optou-se por sugerir algumas ações que possam dar sustentação as atividades de Gestão da Informação em cursos superiores na modalidade EaD.

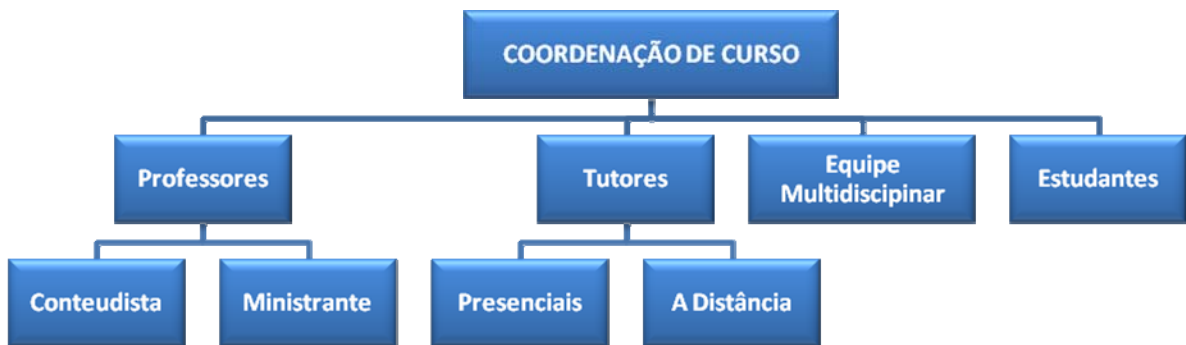
Considerando que o presente trabalho contempla aspectos relacionados à Gestão da Informação em IES, a seguir apresentam-se o contexto da Gestão da Informação em cursos de graduação na modalidade EaD.

### 3.1.1 Gestão da Informação em Cursos de Graduação na Modalidade EaD

Um curso na modalidade EaD pode ter várias configurações distintas. E, estas configurações podem ser diferenciadas por alguns motivos, entre eles: os recursos tecnológicos e a metodologia utilizada, e também pelos vários tipos de profissionais que podem estar envolvidos nos processos do curso. Esta constatação é evidenciada também nos Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância, "*Não há um modelo único de educação à distância! Os programas podem apresentar diferentes desenhos e múltiplas combinações de linguagens e recursos educacionais e tecnológicos*" (BRASIL, 2007).

Levando a cabo esta particularidade dos modelos de EaD, os referenciais salientam que isto "resulta em possibilidades diferenciadas de composição dos recursos humanos necessários a estruturação e funcionamento de um curso ofertado nesta modalidade" (BRASIL, 2007).

No próprio referencial é estabelecido que para ofertar um curso com qualidade na modalidade antes mencionada os recursos humanos devem configurar uma equipe multidisciplinar com funções de planejamento, implementação e gestão de cursos. Considerando desta maneira o que preconiza os referenciais e levando em consideração os modelos utilizados pelos cursos pesquisados, optou-se por fazer uma representação de alguns dos profissionais envolvidos na estruturação e no funcionamento de um curso na modalidade EaD.



**Figura 2** – Profissionais envolvidos na estruturação e no funcionamento de um curso na modalidade EaD.

**Fonte:** Autor

O primeiro a ser mencionado é o coordenador de curso. A este profissional compete a gestão geral do curso, é ele quem irá direcionar as ações desenvolvidas no curso, isto em um contexto pedagógico e administrativo.

Em relação aos professores o próprio referencial estabelece que a este profissional compete:

estabelecer os fundamentos teóricos do projeto; selecionar e preparar todo o conteúdo curricular articulado a procedimentos e atividades pedagógicas; identificar os objetivos referentes a competências cognitivas, habilidades e atitudes; definir bibliografia, videografia, iconografia, audiografia, tanto básicas quanto complementares; elaborar o material didático para programas a distância; realizar a gestão acadêmica do processo de ensino-aprendizagem, em particular motivar, orientar, acompanhar e avaliar os estudantes; avaliar-se continuamente como profissional participante do coletivo de um projeto de ensino superior a distância (BRASIL,2007).

Cabe, ainda esclarecer que em alguns modelos de oferta de cursos na modalidade EaD aparece a figura do professor conteudista. O professor conteudista é responsável pela montagem do material didático pedagógico, deve apresentar competência profissional na área do saber e conhecer a linguagem apropriada para o material da EaD.

Já no caso das tutorias, são apresentados dois modelos, os tutores presenciais e os tutores a distância, no próprio referencial também é descrito as atividades desenvolvidas por estes profissionais.

A tutoria presencial atende os estudantes nos pólos, em horários préestabelecidos. Este profissional deve conhecer o projeto pedagógico do curso, o material didático e o conteúdo específico dos conteúdos sob sua responsabilidade, a fim de auxiliar os estudantes no desenvolvimento de suas atividades individuais e em grupo, fomentando o hábito da pesquisa, esclarecendo dúvidas em relação a conteúdos específicos, bem como ao uso das tecnologias disponíveis. Participa de momentos presenciais obrigatórios, tais como avaliações, aulas práticas em laboratórios e estágios supervisionados, quando se aplicam. O tutor presencial deve manter-se em permanente comunicação tanto com os estudantes quanto com a equipe pedagógica do curso.

Resumindo os tutores presenciais são responsáveis pelo assessoramento ao aluno, auxiliando no desenvolvimento dos processos administrativos, facilitando ao aluno a utilização da tecnologia disponibilizada para comunicação e aprendizado, promovendo a integração entre os profissionais de ensino e o aluno.

Em relação aos tutores a distância nos Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância estão definidas as seguintes atividades de sua competência:

A tutoria a distância atua a partir da instituição, mediando o processo pedagógico junto a estudantes geograficamente distantes, e referenciados aos pólos descentralizados de apoio presencial. Sua principal atribuição deste profissional é o esclarecimento de dúvidas através fóruns de discussão pela Internet, pelo telefone, participação em videoconferências, entre outros, de acordo com o projeto pedagógico. O tutor a distância tem também a responsabilidade de promover espaços de construção coletiva de conhecimento, selecionar material de apoio e sustentação teórica aos conteúdos e, freqüentemente, faz parte de suas atribuições participar dos processos avaliativos de ensino-aprendizagem, junto com os docentes.

Este profissional acompanha o processo de ensino e aprendizagem do aluno, sendo mediador e responsável pela aproximação e articulação entre os alunos, tutores presenciais e professores. Desempenha papel fundamental no atendimento ao aluno, acompanhando o processo de construção da aprendizagem.

Em relação a equipe multidisciplinar, o referencial destaca que a mesma deverá ser composta por, professores, tutores, pessoal técnico-administrativo, *webdesigner*, desenhistas gráficos, equipe de revisores, desenhistas gráficos, e outros.

E por fim, os alunos. A quem compete à responsabilidade de gerenciamento dos estudos realizados no decorrer do curso, a administração de tempo, e a responsabilidade pelo seu aprendizado e desenvolvimento.

Verificamos assim que um curso na modalidade EaD envolve vários profissionais cada qual com suas responsabilidades e atribuições. Assim como em qualquer atividade organizacional, o sucesso do trabalho destes profissionais fundamentalmente será vinculado à gestão.

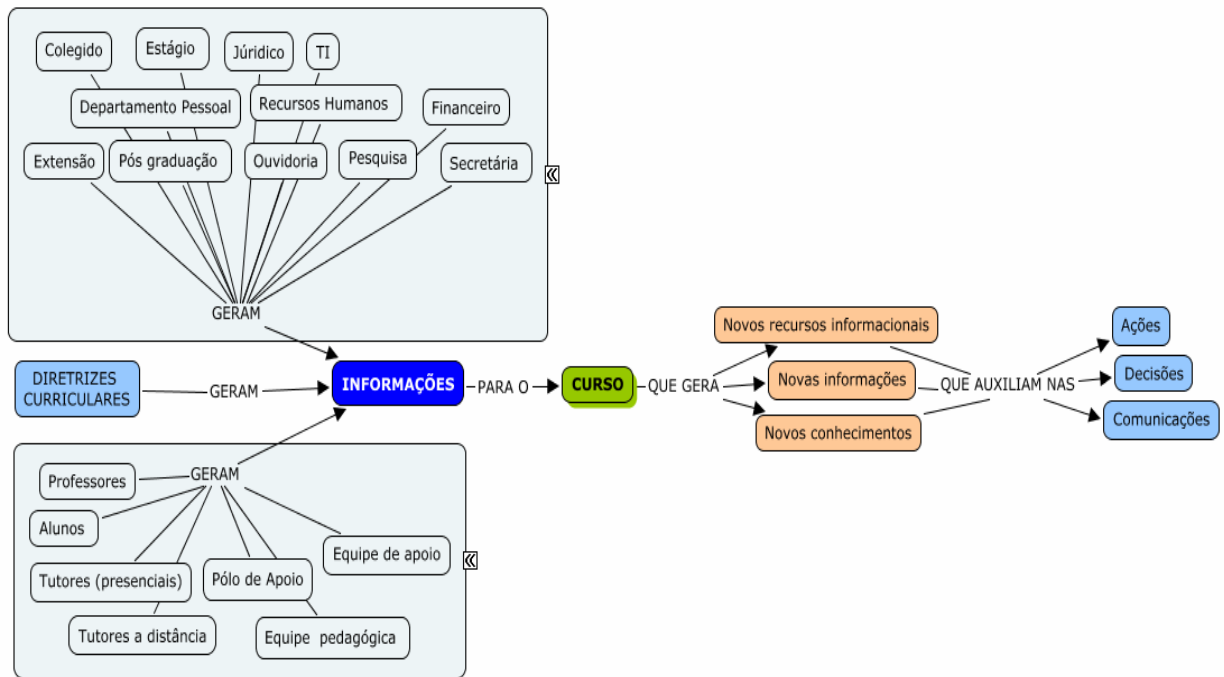
Considerando que basicamente todas as atividades diárias desenvolvidas pelos profissionais que atuam nos cursos superiores dependem de informações direcionaremos a atenção ao contexto da Gestão da Informação em cursos na modalidade EaD.

Para cada atividade desenvolvida nos cursos, e para cada profissional haverá uma demanda distinta de informação. Caberá ao gestor identificar quais demandas são estas.

- **Identificar demandas de informação**

A seguir, são sugeridas algumas demandas, entre elas, estão as informações que dão suporte às atividades do curso; as informações que os professores necessitam; as informações que os tutores necessitam; e as informações que os alunos necessitam.

Para representar as informações necessárias às atividades dos cursos, foi elaborada a figura 2, que procura representar, de maneira simples, as informações necessárias ao gestor na coordenação do curso.



**Figura 3** – Informações que dão suporte as atividades de cursos superiores a distância.

**Fonte:** Elaboração própria.

A criação de um curso de graduação parte das diretrizes curriculares estabelecidas pelo MEC. Sugere-se que estas diretrizes sejam o fio condutor para se propor um curso. Partindo das diretrizes curriculares então, surge a elaboração do Projeto Político Pedagógico do Curso (PPP). O PPP é o documento que será considerado direcionador das ações do curso.

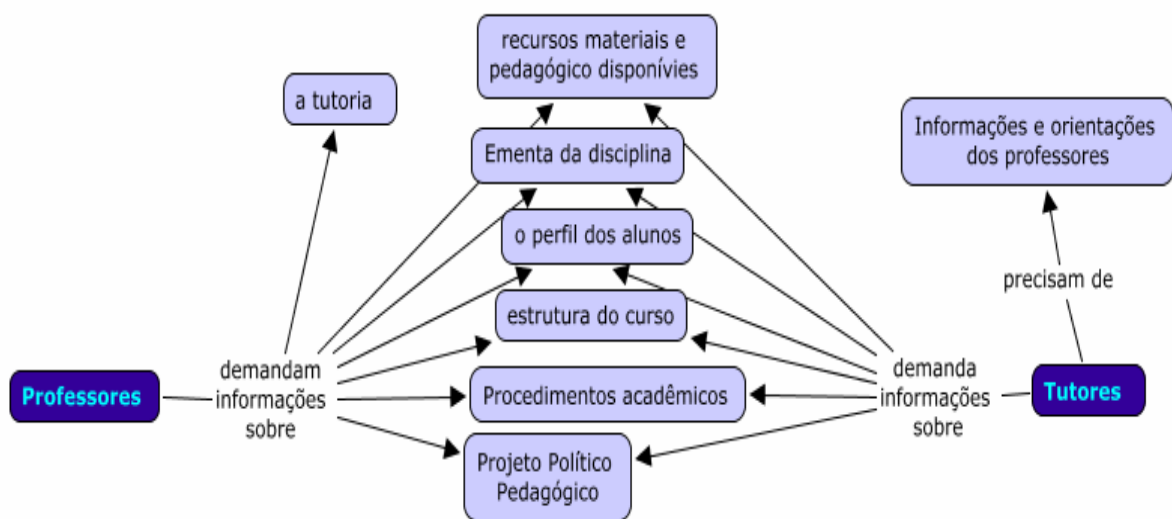
Além do PPP, muitos outros documentos irão surgir, a exemplo disto, pode-se citar: regulamentos de estágios – obrigatório e não obrigatório; regulamento de TCC; manual acadêmico; planos de ensino; calendário acadêmico; regimento de colegiado de curso; regimento de transferência externa; regimento de aproveitamento de estudos; documentos que regulamentam funções e competências dos profissionais envolvidos no curso, e vários outros. Estes documentos surgem com as propostas de regulamentar e padronizar as atividades do curso.

Outras fontes de informações que dão suporte às atividades do curso, vem das equipes administrativas e pedagógicas, secretaria, departamento financeiro, recursos humanos, departamento pessoal, divisão de estágios, departamento jurídico, bibliotecas, departamento de informática, docentes do curso, tutores presenciais e a distância, apoio pedagógico, pólo de apoio presencial,

equipe de apoio (secretários, recepcionistas, telefonistas, auxiliares administrativos e outros) e alunos.

Todas as informações geradas por estas áreas, e por estes profissionais auxiliarão no direcionamento do trabalho do gestor, que terá nestas informações, o suporte e o respaldo para suas ações e decisões diárias na gestão do curso.

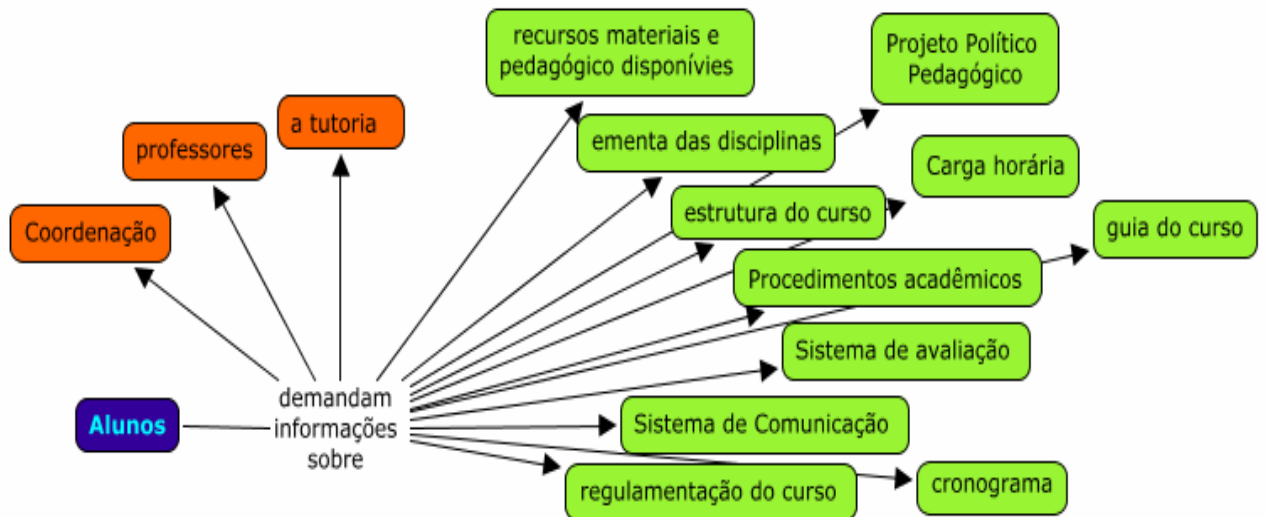
Em relação às informações que os professores e tutores necessitam, basicamente, são as mesmas como pode verificar-se na figura 3:



**Figura 4** – Demanda de informação de professores e tutores em cursos superiores a distância.

Fonte: Elaboração própria.

Já em relação as informações que os alunos necessitam, os recursos e informações podem ser representados na figura 4:



**Figura 5** – Demanda de informação de alunos em cursos na modalidade a distância.

Fonte: Elaboração própria.

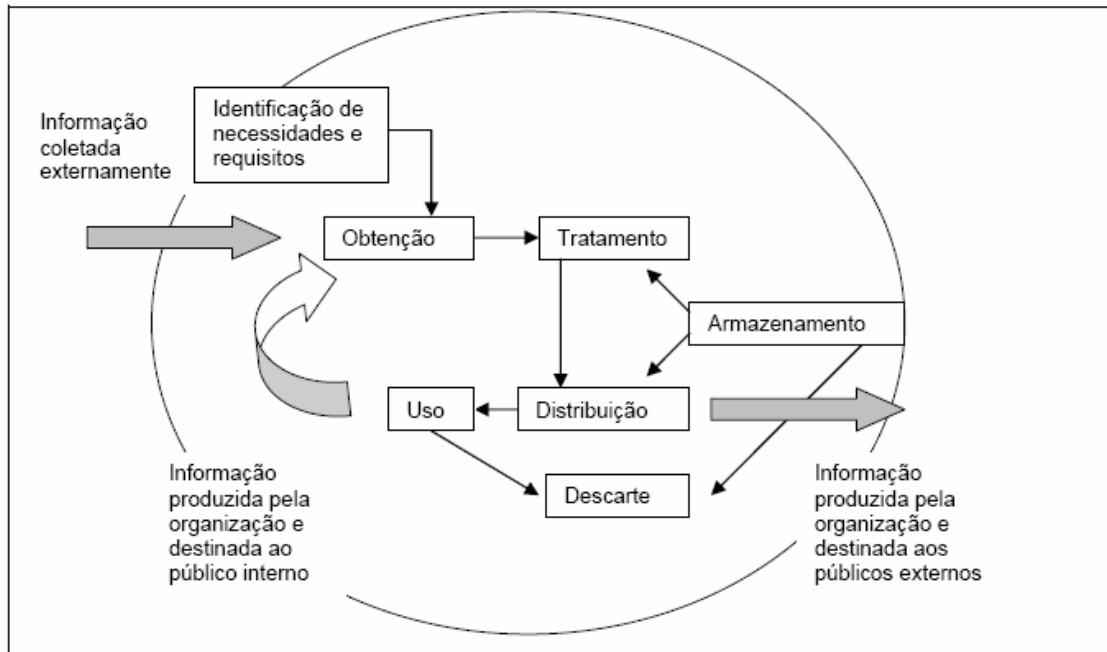
- **Estabelecer o fluxo de informações do curso**

Após identificadas as necessidades informacionais do curso, é necessário estabelecer o fluxo das informações.

Para realização desta atividade base, os gestores poderão valer-se de modelos de fluxos informacionais já existentes ou poderão criar seus próprios modelos.

No intuito de contribuir com esta tarefa, apresenta-se a seguir um modelo proposto por Beal (2004) para representar o fluxo de informação nas organizações.

Conforme a autora “a informação (não estruturada, estruturada em papel ou estruturada em computadores) percorre um fluxo dentro das organizações que pode ser genericamente representado pelo modelo da figura” (BEAL, 2004, p.29), a seguir:



**Figura 6** – Modelo de representação do fluxo da informação.

Fonte: Beal (2004, p.29)

Utilizando este modelo para representar o fluxo de informação de um curso superior na modalidade EaD as atividades ficariam definidas da seguinte maneira:

Primeira etapa: identificar as necessidades de informação do curso. Nesta etapa poderia-se partir das informações apresentadas nas figuras 2, 3 e 4.

Segunda etapa: estabelecer quais os recursos informacionais ou informações irão suprir as necessidades apresentadas na primeira etapa. A exemplo, poderia-se estabelecer uma matriz que contemplasse as necessidades, e como estas serão supridas.

Demanda de informação dos alunos			
Demanda	Fonte (Externa ou Interna)	Formato (Impresso ou Digital)	Localização
Guia do curso	Interna	Digital	Web site do curso

**Quadro 4** – Matriz – Demanda da informação.

Fonte: Elaboração própria.

Terceira etapa: Para Beal (2004, p. 30) “antes de estar em condições de ser aproveitada, é comum a informação precisar passar por processos

[...] com o propósito de torná-la mais acessível e fácil de localizar pelos usuários”.

Quarta etapa: consiste na distribuição da informação. De acordo com a autora,

Quanto melhor a rede de comunicação da organização, mais eficiente é a distribuição interna da informação, o que aumenta a probabilidade de que esta venha a ser usada para apoiar processos e decisões e melhorar o desempenho corporativo (BEAL, 2004, p.31).

Nesta etapa, vale destacar uma das características da EaD, que é a utilização das TICs. Com a utilização das TICs, o processo de comunicação pode ser potencializado tanto internamente, quanto externamente. Cabe ressaltar que para melhorar a comunicação com o ambiente externo, uma das possibilidades é a utilização do *website* para divulgação de recursos informacionais e informações pertinentes ao curso.

Quinta etapa: o uso, conforme Beal (2004 p.31) “*não é a existência da informação que garante melhores resultados numa organização, mas sim o uso*”.

Nesta etapa, o gestor deverá identificar como está sendo uso da informação no ambiente do curso. Esta atividade poderá ser realizada por contextos, ou seja, no contexto das informações que dão suporte as ações do curso, no contexto das informações que os professores e tutores demandam e no contexto das informações que os alunos demandam.

Sexta etapa: denominada de armazenamento que conforme Beal (2004, p. 31) ocorre com a “*conservação dos dados e informações, permitindo seu uso e reuso dentro da organização*”.

Sétima etapa: esta a etapa final do fluxo apresentado pela autora, aqui, sugere o descarte das informações que não são mais necessárias, com o intuito de melhorar a gestão da informação.

- **Compartilhamento/socialização de informação**

Compartilhar é ensinar, compartilhar é aprender, compartilhar é crescer.

Esta deve ser a visão de um gestor em relação ao compartilhamento e socialização das informações dentro do curso. Caberá a ele, propor ações que

incentivem esta prática.

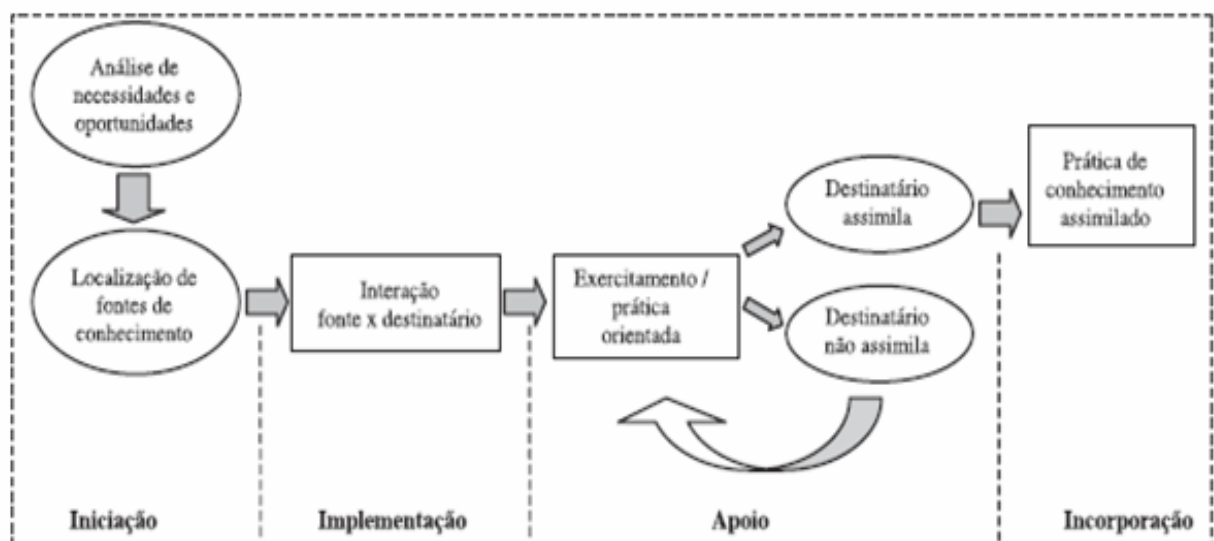
O primeiro passo para criar um processo de compartilhamento é compreender o contexto em que atua, levando em consideração a diversidade.

O segundo passo é entender como está a comunicação interna da organização. Segundo Kunsch (2003), a comunicação interna deve promover a liberdade e a abertura comunicacional, além de proporcionar um ambiente de trabalho que possibilite a integração entre funcionários e setores, justamente porque o funcionário é um dos porta-vozes da organização e influi diretamente na imagem e conceito da empresa.

Bartol e Srivastava (2002) definem compartilhamento de conhecimento como sendo o compartilhamento de informações, idéias, sugestões e experiências organizacionalmente relevantes, do indivíduo com outros.

Compartilhar é assumir a responsabilidade de dividir o que se sabe com o outro. O termo "compartilhamento" implica no processo de disponibilizar o conhecimento de tal forma que ele possa ser utilizado (IPE, 2003, tradução nossa). Para esse autor os principais fatores que influenciam o compartilhamento do conhecimento entre indivíduos são: a natureza do conhecimento, a motivação para compartilhar, a oportunidade para compartilhar, e a cultura do ambiente de trabalho.

No intuito de contribuir com esta tarefa, é apresentado, a seguir, um modelo proposto por Tonet e Paz (2006) para compartilhamento de conhecimento no trabalho.



**Figura 7** – Modelo para compartilhamento de conhecimento no trabalho.

**Fonte:** Tonet e Paz (2006)

Na primeira fase – Iniciação - de acordo com as autoras, é feita a identificação de necessidades ou demandas de conhecimento, que servirão como estímulo para a localização de fontes de conhecimentos para suprir as carências da pessoa (TONET; PAZ, 2006).

Na segunda fase – Implementação – as autoras esclarecem que:

Nessa fase são estabelecidos vínculos entre a fonte possuidora do conhecimento e o demandante ou destinatário do conhecimento a ser compartilhado; os focos de maior interesse nessa fase são as trocas que ocorrem entre a fonte e o destinatário, e as condições em que elas ocorrem (TONET; PAZ, 2006).

Na terceira fase – apoio – supõe-se a *“necessidade e a existência de oportunidades para esclarecer e retificar conhecimentos repassados que ainda mereçam atenção, para evitar que passem a ser usados de forma ineficiente ou inadequada”* (TONET; PAZ, 2006).

Na quarta fase – *“O conhecimento compartilhado tende a ser incorporado à medida que o recebedor ou destinatário aplica o conhecimento no seu dia-a-dia, e principalmente quando mais pessoas começam a fazer o mesmo”* (TONET; PAZ, 2006).

Compartilhar não é apenas dividir ou repassar informações, mas abrir espaço para a troca e para o crescimento pessoal e profissional.

Algumas iniciativas que podem contribuir com o compartilhamento são apresentadas a seguir:

- Estabelecer confiança: os relacionamentos profissionais devem ser baseados em clareza de informações, em cordialidade, e em respeito.
- Estabelecer mecanismos formais de comunicação: as conversas de corredor e ao redor da mesa de café são em muitos casos uma excelente forma de aproximação entre os colaboradores de uma empresa. No entanto a comunicação deve ir além de conversas paralelas e informais, as organizações precisam garantir que a comunicação aconteça também por meios formais, através de reunião, memorandos, e-mails entre outros.

- Criar ambiente propício para compartilhamento de informações e conhecimentos seja por meio presencial seja à distância;
- Valorizar os conhecimentos existentes: muitas empresas buscam fora da empresa profissionais que consideram ter conhecimentos que podem contribuir com a organização, e acabam esquecendo de identificar e valorizar os profissionais que já atuam na organização e que tem conhecimentos que poderiam ser aproveitados;
- Valorizar o relacionamento pessoal: a interação entre as pessoas deve ser estimulada.
- Eliminar das barreiras hierárquicas e funcionais: uma das dificuldades encontradas para o compartilhamento são as barreiras hierárquicas, os chefes não conversam ou dividem informações e conhecimento com seus subordinados, assim como os subordinados também não dividem com seus chefes; outra barreira é a funcional, onde as pessoas que atuam em uma mesma função não divide informação e conhecimento com seus pares, estas barreiras necessitam ser eliminadas para que a comunicação e compartilhamento aconteçam;
- Utilizar tecnologias de informação e comunicação.

Concluindo, compreende-se que um dos desafios da gestão da informação em cursos superiores na modalidade EaD, vai além das definições de quais sistemas de informação serão utilizados para organização e controle. É necessário identificar quais informações são necessárias às atividades diárias, e principalmente é importante compreender como estas informações podem ser transformadas em novos conhecimentos? E, como estes novos conhecimentos podem agregar valor ao curso?

### 3.2 RECURSOS INFORMACIONAIS

Noguti (2000, p. 31) entende que “a informação é transmitida através das fontes, partindo sempre de uma pessoa ou grupo de pessoas”. De acordo com Pereira (2006, p. 36) “fonte de informação pode ser definida como origem ou procedência de uma informação com vistas a explicar algo, ou a dar informação sobre uma coisa, fato ou alguém”.

Para Fujino e Jacomini (2007) surgem novas fontes de obtenção de informação, às antigas formas de informação verbal e escrita, acrescenta-se a digital que confere nova dimensão em termos de volume e espaço dos repertórios da informação. Ainda para as autoras o conceito de fonte de informação torna-se muito amplo, pois pode abranger desde o contato pessoal, as publicações impressas até as bases ou bancos de dados *on-line* (FUJINO; JACOMINI, 2007, p. 80).

A classificação das fontes de informações pode ser dada quanto a forma e quanto a produção: Quanto à forma podem ser: impressa, multimídia e digital. Quanto à produção podem ser: primárias, secundárias ou terciárias. Cada qual, apresenta sua função, diferencia-se pelo seu conteúdo e principalmente pelo público-alvo a qual é direcionado.

#### As fontes primárias

[...] contém, principalmente, novas informações ou novas interpretações de idéias e/ou fatos acontecidos; alguns podem ter o aspecto de registro de observações (como, por exemplo, os relatórios de expedições científicas) ou podem ser descritivos (como a literatura comercial) (GROGAN, 1970 apud CUNHA, 2001, p. 9).

Entre alguns exemplos de fontes primárias temos: livros, periódicos, relatórios científicos, teses e dissertações.

Segundo o mesmo autor (GROGAN, 1970 apud CUNHA, 2001, p. 9) as fontes secundárias “[...] contém informações sobre documentos primários e são arranjados segundo um plano definitivo; são, na verdade, os organizadores dos documentos primários e guiam o leitor para eles”. Exemplos: dicionários e enciclopédias.

Em relação às fontes terciárias os autores descrevem que:

[...] têm como função principal ajudar o leitor na pesquisa de fontes primárias e secundárias, sendo que, na maioria, não trazem nenhum conhecimento ou assunto com um todo, isto é, são sinalizadores de localização ou indicadores sobre os documentos primários ou secundários, [...] (GROGAN, 1970 apud CUNHA, 2001, p. 9).

Alguns exemplos de fontes terciárias são: biblioteca e centro de informação, diretório, cadastro ou catálogo.

Montalli e Campello (1987), a partir do trabalho de Farnhan agrupam as fontes de informação em:

Fontes de informação técnica: as normas técnicas, documentos patentes, legislação e publicações oficiais referentes à área.

Fontes de informação para negócios: os relatórios anuais de companhias, diferentes tipos de diretórios, relatórios de pesquisas de mercado, levantamentos sobre mercado, levantamentos industriais, revistas técnicas, manuais, *handbooks*, guias, revistas publicadas pelas próprias companhias, revistas negócios, publicações estatísticas, catálogos de manufaturas e jornais.

Fontes de informação científica: as monografias, periódicos de pesquisas, artigos de revisões de literatura, *abstracts*, índices e anais de conferências, congressos, eventos científicos.

Já acerca de recursos informacionais Horton Junior (1979, tradução nossa) indica que os itens que compõem são:

Bibliotecas, centros de informação, banco de dados computadorizados, arquivos digitalizados, arquivos oficiais, gravações, jornais, gravações sonoras, filmes, correspondências, mensagens, usuários e formulários dos mais diversos tipos. Envolve ainda produtores, fornecedores, usuários e distribuidores de informações em todas as suas formas desde dados brutos até informações já tratadas.

Com a utilização intensa de novas tecnologias, as fontes de informação e os recursos informacionais foram sendo ampliados. Há pouco mais de uma década, fonte de informação era sinônimo de formato impresso. Hoje, a definição gira em torno do suporte eletrônico (KATZ apud SILVA; TOMAÉL, 2004 p. 9). Para as autoras a tendência é que o formato eletrônico conquiste cada vez mais espaço, isto, em decorrência do aumento da utilização dos recursos oferecidos pelas TICs.

Se por um lado esta conquista de espaço traz aspectos muito positivos, por outro gera novas problemas. Problemas relacionados à confiabilidade, segurança, qualidade, e quantidade de recursos e informações, principalmente quando a tecnologia utilizada é a Internet. Na *web* não há um controle rigoroso em relação à disponibilização de recursos informacionais e informações.

Diante disso, com o intuito de identificar a qualidade de recursos informacionais e informações disponibilizadas em *websites*, muitas pesquisas estão sendo realizadas, Tomaél e colaboradores (2004); Sales e Almeida (2007) Lopes (2004). O que está possibilitando o estabelecimento de critérios de qualidade na avaliação de *websites* e de recursos informacionais disponibilizados em *websites*.

A seguir são apresentadas critérios de qualidade para avaliar recursos informacionais e informações em *websites*.

### 3.2.1 Critérios de Qualidade Para Avaliar Recursos Informacionais em *Websites*

Paim, Nehmy e Guimarães (1996, p.112) afirmam que: “[...] *não há consenso na literatura sobre definições teóricas e operacionais da qualidade da informação. Há uma alusão recorrente entre autores interessados no tema de que as definições de qualidade da informação são ambíguas, vagas ou subjetivas*”.

Com o objetivo de identificar estudos e pesquisas relacionadas a critérios de qualidade para avaliação de recursos informacionais e informações na *web*, efetuou-se um levantamento bibliográfico.

A seguir são apresentados seis modelos dos seguintes autores: Tomaél e colaboradores (2004); McLachlan (1999); Barboza e colaboradores (2000); Brodbeck (2002); Andrade e colaboradores (2002), Garcia de Leon e Garrido Diaz (2002).

Tomaél e colaboradores (2004), após dois anos de estudos teóricos e empíricos e de pesquisas em *sites* da rede, desenvolveram critérios preliminares de qualidade para avaliar fontes. Os autores apresentam os critérios agrupados em dez itens, sendo eles: Informações de identificação; consistência das informações; confiabilidade das informações; adequação da fonte; *Links* (internos e externos); facilidade de uso; *Lay-out* da fonte; restrições percebidas; suporte ao usuário e

outras observações percebidas, como recursos que auxiliam os deficientes e opção de consulta em outras línguas.

No trabalho de McLachlan (1999) os critérios são apresentados por meio de um questionário de avaliação, que contempla os seguintes itens:

- A velocidade (a *home page* faz *downloads* eficientes);
- *Home page* (a página inicial é atraente, tem um forte apelo aos olhos);
- Facilidade de navegação (o utilizador é capaz de se mover dentro do *site* com facilidade; instruções para o uso do *site* são fornecidas; instruções são claras e fáceis de seguir; as ligações para outras páginas dentro do *site* são úteis e adequados; e ligações internas e externas funcionam corretamente);
- Utilização de multimídia (cada gráfico, áudio, vídeo, arquivo e etc, servem para um propósito claro);
- Navegador - compatibilidade (o *site* é igualmente eficaz com uma variedade de navegadores, como Netscape e Internet Explorer);
- Conteúdo (as informações são claramente identificadas e organizadas; o mesmo formato básico é utilizado de forma coerente em todo *site*; a informação é fácil de encontrar; as listas de *links* são bem organizadas e fáceis de usar);
- A data da última revisão é claramente marcada;
- É fornecido contacto ou endereço de uma ou mais pessoa para mais informações.

O terceiro modelo apresentado é de Barboza e colaboradores (2000), este trabalho foi realizado mediante aplicação de lista de critérios e recomendações ergonômicas. As autoras utilizaram alguns dos itens do roteiro elaborado por Smith (2009) para a avaliação de *sites* institucionais. Os critérios utilizados pelos autores foram:

- Abrangência e propósito: nesse quesito busca-se verificar a amplitude ou limitação da fonte de informação, sua

profundidade e nível de detalhe;

- Conteúdo: aqui se avalia a apresentação da informação com relação aos seguintes itens

à sua correção gramatical e ortográfica, aos erros de digitação, à qualidade de sua escrita e à clareza da comunicação de seu conteúdo facilitando a leitura; se está explícita a organização que produziu a página; se quem a produziu tem formação e/ou experiência na área; se consta no site a data de atualização; se a sua informação é exclusiva em termos de disponibilidade em outros formatos ou em outros *sites*; se existem links para outras fontes de informação (BARBOZA e colaboradores, 2000, p.1).

- Planejamento visual/gráfico (*webdesign*): nesse item são avaliados itens relacionados ao desenho da página, são considerados as letras, tipos, tamanho, disposição, ícones, contraste, representação e outros.
- Funcionalidade (interface e quesitos de navegabilidade) tais como:

Aspectos relativos à navegação pelo *site* são bem objetivos, o design do menu e a legibilidade da tela facilitando a navegação; se o motor de busca para recuperação da informação contém interfaces amigáveis e indexação da fonte como um todo; se as características de seus formatos são sempre funcionais, têm resultados e agregam valor ao site; se suas páginas carregam rapidamente ou se existe um espelho de site alternativo (BARBOZA e colaboradores, 2000, p.1).

Já Brodbeck (2002) apresenta um modelo de formulário onde os critérios para avaliação de *sites* na *web* são com relação a:

- tempo de carga do *site*;
- aparência; estrutura e navegação;
- conteúdo;
- usabilidade;
- objetivos gerais de *design*.

O quinto modelo é o de Andrade e colaboradores (2002), os autores realizaram uma pesquisa dos serviços e produtos em meio eletrônico oferecidos por bibliotecas de instituições de ensino superior no campo de direito em Minas Gerais

por meio da análise de seus *websites*, os critérios utilizados para avaliação foram: acesso ao *site*; produtos *on-line*; serviços *on-line*; acervos *on-line*; informações gerais e apresentação do *site*.

No sexto e último modelo apresentado, Garcia de Leon e Garrido Diaz (2002), propuseram-se analisar alguns critérios que devem ser contemplados para avaliar a qualidade de um *site*, são eles: estrutura; objetivos; conhecimento da audiência e adequação; credibilidade; conteúdo e valor agregado; acessibilidade; recuperação; impacto; desenho; navegabilidade e interação com o usuário.

Os critérios utilizados nos seis modelos apresentados focam a atenção para quesitos relacionados à qualidade e também usabilidade de recursos informacionais disponibilizados em *websites*.

Já quando o foco é na qualidade da informação Sordi (2008) apresenta, no quadro 5, os aspectos a serem considerados na qualidade da informação.

Abrangência / Escopo	A informação que o público-alvo necessita está completa e somente ela, ou seja, sem excessos desnecessários?
Integridade	A informação presente está íntegra, inteira, ou está corrompida, adulterada?
Acurácia / veracidade	A informação pode ser considerada fiel aos fatos que ela representa?
Confiabilidade / privacidade	A informação é acessada somente por quem de direito?
Disponibilidade da informação	A informação é facilmente acessada por quem de direito?
Atualidade	A informação é constantemente gerada/atualizada nos intervalos de tempo considerados adequados pelo público-alvo?
Ineditismo / raridade da informação	Trata-se de uma informação de difícil obtenção do ponto de vista de ser rara ou escassa?
Contextualização	A informação é atraente ao público-alvo?
Precisão	A informação esta suficientemente detalhada/esmiuçada para o pronto uso?
Confiabilidade	A fonte e o conteúdo da informação tem credibilidade
Originalidade	A informação é original, ou seja, a informação com que se trabalha provém diretamente da fonte geradora ou de algum retransmissor que a traduziu, copiou, editou ou realizou alguma outra atividade que possa ter alterado seu conteúdo original?
Existência	Em quantas mentes, locais físicos e virtuais a informação está disponível?
Pertinência/agregação de valor	O quanto a informação é importante ao público-alvo no tempo presente?
Identidade	A denominação da informação é representativa, pertinente e fiel no que tange ao seu conteúdo?
Audiência	A informação está sendo acessada pelo seu público-alvo?

**Quadro 5** – Aspectos a serem considerados na análise da qualidade da informação.

Fonte: SORDI (2008, p.59).

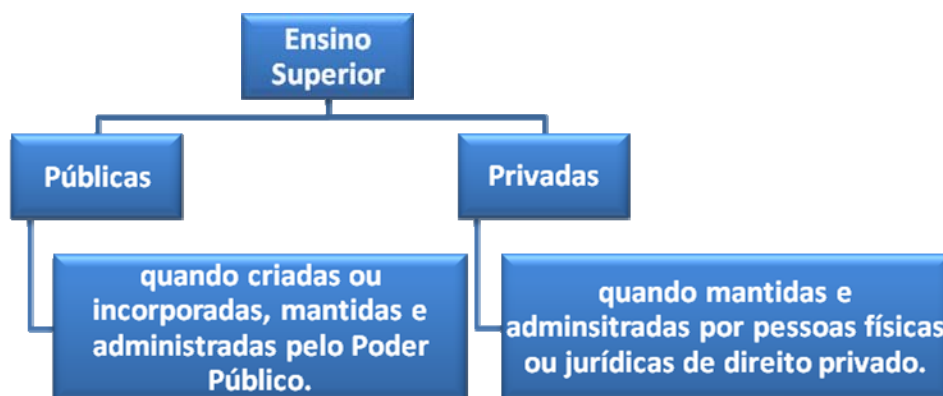
As perguntas constantes no quadro podem ser realizadas no processo de análise da qualidade da informação. No entanto, o autor esclarece que para a mensuração da qualidade da informação devem ser considerados os aspectos subjetivos, isto é, as características relacionadas à informação propriamente dita, ou aquelas relacionadas ao seu uso (SORDI, 2008).

Conclui-se que, tanto na análise dos recursos informacionais, quanto na análise informação, a preocupação deverá girar em torno da qualidade.

Considerando que o presente estudo tem o foco nos recursos informacionais e nas informações disponibilizadas em *websites* de IES que ofertam cursos na modalidade a distância, faz-se necessário o estabelecimento de critérios que levem em consideração a especificidades da modalidade e também das necessidades informacionais dos usuários.

### 3.3 ENSINO SUPERIOR

No Brasil, o ensino superior está estabelecido no capítulo IV da Lei 9.394, de 20 de dezembro de 1996. No artigo 45º desta Lei (9.394) está descrito que as instituições de ensino superior classificam-se em: públicas e privadas.



**Figura 8** – Classificação das Instituições de Ensino Superior.

Fonte: Elaboração própria.

Já no artigo 12º do Decreto 5.773 (Decreto 5.773 de 09 de maio de 2006) que dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e

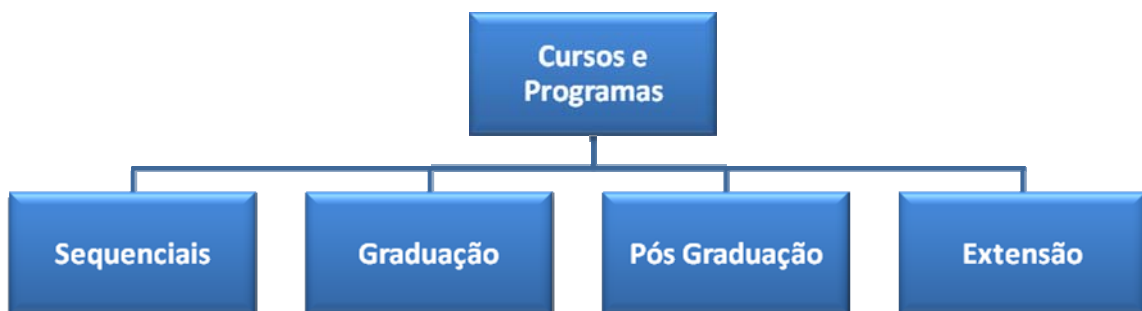
avaliações de instituições superiores e os cursos superiores de graduação e seqüenciais no sistema federal de ensino, está estabelecido que as instituições de educação superior, de acordo com sua organização e respectivas prerrogativas acadêmicas, serão credenciadas em faculdades, centros universitários e universidades. .



**Figura 9** – Credenciamento das Instituições de Ensino Superior.

**Fonte:** Elaboração própria.

A educação superior pode abranger os seguintes cursos e programas: cursos seqüenciais, cursos de graduação, cursos de pós-graduação e cursos de extensão.



**Figura 10** – Níveis de classificação dos cursos e programas.

**Fonte:** Elaboração própria.

**Cursos Sequenciais:** são organizados por campo de saber, de diferentes níveis de abrangência, abertos a candidatos que atendam aos requisitos estabelecidos pelas instituições de ensino, desde que tenham concluído o ensino médio ou equivalente. Podem ser de: Formação específica (diploma) e Complementar (certificação).

**Cursos de Graduação:** são abertos a candidatos que tenham concluído o ensino médio ou equivalente e tenham sido classificados em processo seletivo. Os cursos de graduação conferem diploma aos

concluintes e podem ser: Bacharelados (diploma); Licenciaturas (diploma); Tecnólogos (diploma).

Cursos de Pós-Graduação: os programas de mestrado e doutorado (pós-graduação *stricto sensu*) e cursos de especialização (pós-graduação *lato sensu*) são abertos a candidatos diplomados em cursos de graduação e que atendam às exigências das instituições de ensino. São modalidades de pós-graduação Lato Sensu (certificado); Stricto Sensu (diploma).

Cursos de Extensão: abertos a candidatos que atendam aos requisitos estabelecidos em pelas instituições de ensino. Conferem certificado aos concluintes (MEC, 2010, p. 1).

Em relação a forma de ministrar o ensino superior, esclarece-se que o mesmo poderá ser ministrado presencialmente ou à distância.

Ensino Presencial: é a modalidade mais comum, evidenciada na história do Brasil. O ensino presencial estabelece um percentual mínimo de 75% de frequência dos discentes em todas as atividades acadêmicas, como: sala de aula, estágios, avaliações e outros. Exigindo desta maneira a presença como obrigatória.

O Ensino presencial é caracterizado pelo contato direto entre professor aluno. Este contato acontece em decorrência de ser estabelecido um local físico chamado sala de aula, para o desenvolvimento das atividades presenciais.

Ensino a distância: Moore e Kearsley (2005) dizem que a idéia básica desta modalidade é que alunos e professores estão em locais diferentes durante todo ou grande parte do tempo em que aprendem e ensinam. E como estão em locais distintos, dependem de algum tipo de tecnologia que propicie a interação.

Cabe destacar que uma modalidade não exclui a outra, ou seja, ambas podem ser trabalhadas em conjunto. Nos cursos superiores ofertados na modalidade presencial já é permitido por Lei, parte da oferta do curso ser realizada na modalidade a distância.

A portaria que regulamenta esta oferta é a 4.059/04, onde no artigo 1º diz que:

As instituições de ensino superior poderão introduzir, na organização pedagógica e curricular de seus cursos superiores reconhecidos, a oferta de disciplinas integrantes do currículo que utilizem modalidade semipresencial, com base no art. 81 da Lei n. 9.394, de 1.996, e no disposto nesta Portaria (BRASIL, 2004).

Nos cursos que optam pela modalidade de educação a distância, também devem fazer uso de momentos presenciais.

A natureza do curso e as reais condições do cotidiano e necessidades dos estudantes são os elementos que irão definir a melhor tecnologia e metodologia a ser utilizada, bem como a definição dos **momentos presenciais necessários e obrigatórios**, previstos em lei, estágios supervisionados, práticas em laboratórios de ensino, trabalhos de conclusão de curso, quando for o caso, tutorias presenciais nos pólos descentralizados de apoio presencial e outras estratégias (BRASIL, 2007, p.7, grifo nosso) .

O mesmo ocorre com cursos ofertados na modalidade EaD que contemplam encontros presenciais.

Independente da modalidade, presencial ou a distância, cabe às IES atenderem o que é prescrito no Art. 43º da Lei Nº 9.394, no que diz respeito as finalidades da educação superior. A Lei estabelece que a educação superior tenha por finalidade:

- I - estimular a criação cultural e o desenvolvimento do espírito científico e do pensamento reflexivo;
- II - formar diplomados nas diferentes áreas de conhecimento, aptos para a inserção em setores profissionais e para a participação no desenvolvimento da sociedade brasileira, e colaborar na sua formação contínua;
- III - incentivar o trabalho de pesquisa e investigação científica, visando o desenvolvimento da ciência e da tecnologia e da criação e difusão da cultura, e, desse modo, desenvolver o entendimento do homem e do meio em que vive;
- IV - promover a divulgação de conhecimentos culturais, científicos e técnicos que constituem patrimônio da humanidade e comunicar o saber através do ensino, de publicações ou de outras formas de comunicação;
- V - suscitar o desejo permanente de aperfeiçoamento cultural e profissional e possibilitar a correspondente concretização, integrando os conhecimentos que vão sendo adquiridos numa estrutura intelectual sistematizadora do conhecimento de cada geração;
- VI - estimular o conhecimento dos problemas do mundo presente, em particular os nacionais e regionais, prestar serviços especializados à comunidade e estabelecer com esta uma relação de reciprocidade;
- VII - promover a extensão, aberta à participação da população, visando à difusão das conquistas e benefícios resultantes da criação cultural e da pesquisa científica e tecnológica geradas na instituição (LDB, 2006, p. 1).

### 3.4 LEGISLAÇÃO DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

A educação a distância, no Brasil, tem apoio legal na Lei nº 9.394 (1996) LDB, onde no artigo 80 são tratados assuntos específicos da EaD, salientando que o Poder Público incentivará o desenvolvimento e a veiculação de programas de ensino a distância, em todos os níveis e modalidades de ensino, e de educação continuada. A mesma já se consolidou como uma importante modalidade de ensino no país.

A educação a distância está regulamentada, no Brasil, pelos seguintes documentos a seguir:

- Lei Nº 9394 - Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional;
- Decreto Nº. 5.622, de 19 de dezembro de 2005, regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996 (LDB);
- Decreto N.º 5.773, de 09 de maio de 2006, dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e sequenciais no sistema federal de ensino;
- Decreto N.º 6.303, de 12 de dezembro de 2007, altera dispositivos dos Decretos nos 5.622, de 19 de dezembro de 2005, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, e 5.773, de 9 de maio de 2006, que dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e seqüenciais no sistema federal de ensino;
- Portaria nº 1, de 10 de janeiro de 2007;
- Portaria nº 2 (revogada), de 10 de janeiro de 2007;
- Portaria nº 40, de 13 de dezembro de 2007, institui o e-MEC, sistema eletrônico de fluxo de trabalho e gerenciamento de informações relativas aos processos de regulação da educação superior no sistema federal de educação;
- Portaria nº 10, de 02 de julho de 2009; e
- Referencial de Qualidade para Educação Superior a Distância

### 3.5 CONTEXTUALIZANDO EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Embora algumas pessoas acreditem que a Educação a Distância (EaD) teve início apenas com a invenção da Internet, isso é um engano (MOORE; KEARSLEY, 2005). A EaD não é algo novo, sua existência remonta há vários anos, segundo Litto e Formiga (2009) provavelmente a primeira notícia que se registrou da introdução desse método de ensinar foi o anúncio das aulas por correspondência ministradas por Caleb Philips em março de 1728, na Gazette de Boston – EUA, que enviava suas lições todas as semanas para os alunos inscritos.

A evolução da EaD vem ocorrendo ao longo de várias gerações, como aponta Moore e Kearsley (2005), a primeira geração foi marcada pela comunicação impressa, e a instrução, por correspondência. Na segunda geração, a evolução foi marcada pelo advento do rádio e da televisão. Já a terceira geração o autor aponta que a evolução se deu por conta de uma nova modalidade de organização da escola, e não necessariamente por tecnologia de comunicação. Em seguida, na década de 1980 a evolução é marcada pelas primeiras experiências de interação em tempo real a distância, em cursos por áudios e videoconferências transferidas por telefone, satélite, cabo e redes de computadores. Por fim, chega-se a última geração na qual as tecnologias são baseadas na Internet.

O conceito básico de educação a distância é descrito por muitos autores como: separação entre alunos e professores, ou seja, os alunos estão geograficamente distantes dos professores (GARCIA ARETIO, 2006; LITWIN, 2000; MAIA; MATTAR, 2007; BELLONI 2006). Moore e Kearsley (2005) ratificam afirmando que a idéia básica é que alunos e professores estão em locais diferentes durante todo ou grande parte do tempo em que aprendem e ensinam. E como estão em locais distintos, dependem de algum tipo de tecnologia que propicie a interação.

Moran (2008) corrobora dizendo que é ensino/aprendizagem no qual professores e alunos não estão normalmente juntos, fisicamente, mas podem estar conectados, interligados por tecnologias, principalmente as telemáticas, como a Internet. Mas, que também podem ser utilizados o correio, o rádio, a televisão, o vídeo, o CD-ROM, o telefone, o fax e tecnologias semelhantes.

Urdan e Weggen definem a EaD como:

Situação educacional na qual o instrutor e o estudante estão separados pelo tempo, localização geográfica, ou ambos. A educação ou o curso de treinamento são entregues em locais remotos via meios de comunicação síncrono ou assíncrono, incluindo correspondência escrita, textos, gráficos, áudio e videotape, CD-ROM, aprendizado *online*, áudio e videoconferências, TV interativa e fax (URDAN; WEGGEN, 2000, p. 88, tradução nossa).

A essência das descrições encontradas acerca da EaD remetem a uma compreensão de que o processo de ensino aprendizagem nessa modalidade é mediado por pessoas e por tecnologias de informação e comunicação.

A mediação por pessoas se dá por uma equipe de vários profissionais, entre os de mais destaque, estão os professores e os tutores e/ou monitores. Os modelos de EaD existentes apresentam configurações distintas, onde a definição destes profissionais ainda não está muito clara.

Em muitos cursos o professor assume também o papel de tutor ou monitor. Ou seja, além de conteudista, o mesmo ministra a disciplina e também assume a responsabilidade de dar suporte aos estudos dos alunos. Em outros modelos, a figura do professor e do tutor e/ou monitor é distinta, sendo o primeiro responsável pelo desenvolvimento e aplicação do conteúdo. E o tutor/monitor, responsável pelo suporte aos estudos e pela mediação entre professor e aluno.

Em alguns casos ainda há a separação entre o professor conteudista, ou seja, o que produz o conteúdo e o professor que ministra este conteúdo.

Já em relação à mediação por tecnologias de informação e comunicação, Palloff e Pratt (2002) esclarecem que para a implantação de um projeto de EaD é necessário todo um suporte tecnológico, que possibilite a disponibilidade de seus recursos em tempo integral.

Também não há um modelo único de suporte tecnológico, isto ocorre devido aos vários tipos de tecnologias e ferramentas existentes. No entanto, a preocupação central relacionada a escolhas das TICs que são utilizadas está no fato de que as propostas educacionais terão que criar ambientes onde o aprendizado possa ser desenvolvido individual e coletivamente.

Uma das tecnologias que contribuiu muito para alteração das configurações de cursos ofertados na modalidade a distância, foi a Internet. Por meio da utilização da Internet e da *web*, o processo de comunicação passou a ser

mais eficiente e eficaz, devido à possibilidade de utilização e de desenvolvimento de atividades síncronas e assíncronas.

As atividades síncronas dependem de recursos que possibilitem a interação em tempo real. Entre algumas opções que suportam a comunicação síncrona, destacam-se os *chats*, as teleconferências, a videoconferências e as reuniões *on-line*. As atividades assíncronas também dependem de recursos que possibilitem a interação, porém não em tempo real. Pois são atividades que não exigem que todos os participantes estejam *on-line* ao mesmo tempo. Algumas delas são: *e-mail*; fóruns de debate; listas de discussão; atividades *web*; avaliação *web*; jogos; murais e aulas gravadas.

Estes ambientes surgem com uma proposta de flexibilidade, que pretende favorecer e facilitar a interação. Destarte, a interação, para Andrade e colaboradores (2006, p. 323) acontece desde o instante em que a informática possibilitou integrar diferentes mídias ao computador, simultaneamente, com a possibilidade de acesso direto e imediato aos conteúdos e ao professor.

Versuti (2009) alerta para o fato de que “a Internet pode disponibilizar mecanismos de transmissão de conteúdo, mas carece de mecanismos mais apropriados para que se atinjam os objetivos de aprendizagem”. Cabe destacar que as TICs por si só não garantem a qualidade e o sucesso na comunicação. Caberão aos professores, tutores e/ou monitores a garantia desta comunicação.

Para Giannasi-Kaimen e Carelli (2007, p.194) alertam para o fato de que “criam-se, assim um novo paradigma na relação entre docente e aluno e no processo de ensino aprendizagem exigindo um maior comprometimento dos que atuam neste processo”.

Surge também a necessidade desses atores compreenderem que diante da característica predominante em EaD – separação entre aluno e professor, a aprendizagem do aluno estará focada na aprendizagem autônoma. De acordo com Silva (2004) a aprendizagem autônoma é “faculdade que tem o indivíduo de governar, de se decidir.”

Tendo em vista que esta modalidade propicia maior autonomia aos alunos, as tecnologias utilizadas deverão favorecer o aprendizado. As propostas devem priorizar a comunicação, a interação e a colaboração. Bem como devem ser ancoradas por uma estrutura de apoio ao aluno que além de orientar acerca da estrutura e processos do curso, também o instigue e promova situações que o

estímulo ao desenvolvimento das habilidades e competências necessárias ao exercício da profissão. Destarte, a concepção do fazer pedagógico deverá ser comprometida com este contexto.

Tanto a mediação por meio das pessoas, quanto a mediação por meio das tecnologias é importantíssima, isto em decorrência da EaD ter como uma das principais características a separação física e geográfica.

Outro ponto de destaque em relação a compreensão da EaD é que ainda não há um consenso ou um modelo padrão de propostas metodológicas estabelecido para a modalidade.

Garcia Aretio (2006) esclarece que a grande diversidade de propostas metodológicas nessa modalidade ocorre devido a fatores tais como concepção filosófica e teórica da EaD; apoio político e social; necessidades educativas da população que não são cobertas pelo sistema convencional; os recursos tecnológicos disponíveis; do modelo que a instituição que adotar (unimodal, bimodal, centralizado, descentralizado, com tutoria, sem tutoria....); maior ou menor protagonismo de: encontros presenciais, vídeos, telefone, Internet, material impresso; e do desenvolvimento do meios de comunicação e das novas tecnologias da informação (Tradução nossa).

Esta realidade é reafirmada na primeira versão do documento intitulado Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância. Nesse documento é descrito que não há um modelo único de educação à distância. Os programas podem apresentar diferentes desenhos e múltiplas combinações de linguagens e recursos educacionais e tecnológicos (NEVES, 2003). No entanto, independente das tecnologias empregadas e da metodologia e organização, o referencial ainda destaca que o ponto comum a todos aqueles que desenvolvem projetos nessa modalidade “é a compreensão de EDUCAÇÃO como fundamento primeiro, antes de se pensar no modo de organização: A DISTÂNCIA” (NEVES, 2003).

Diante desse cenário, a EaD no ensino superior, tem sido foco das mais diversas discussões relacionadas à área, temas como a utilização de novas tecnologias, propostas pedagógicas, regulamentação e qualidade estão sendo amplamente debatidos. As preocupações acerca dos temas despontam fundamentalmente na necessidade de verificar se esta modalidade de ensino atende com qualidade às exigências do fazer educacional.

Versuti (2009) apresenta alguns problemas de restrição em relação à modalidade

Alguns dos problemas mais significativos que restringem a ampliação desta nova modalidade de educação: a falta de critérios de avaliação dos programas, inexistência de uma memória sistematizada dos programas desenvolvidos e das avaliações realizadas, descontinuidade dos programas sem qualquer prestação de contas à sociedade e mesmo aos governos e às entidades financiadoras, inexistência de estruturas institucionalizadas com adequado suporte pedagógico para a gerência dos projetos, restando primordialmente este papel aos interesses mercadológicos (VERSUTI, 2009, p. 3).

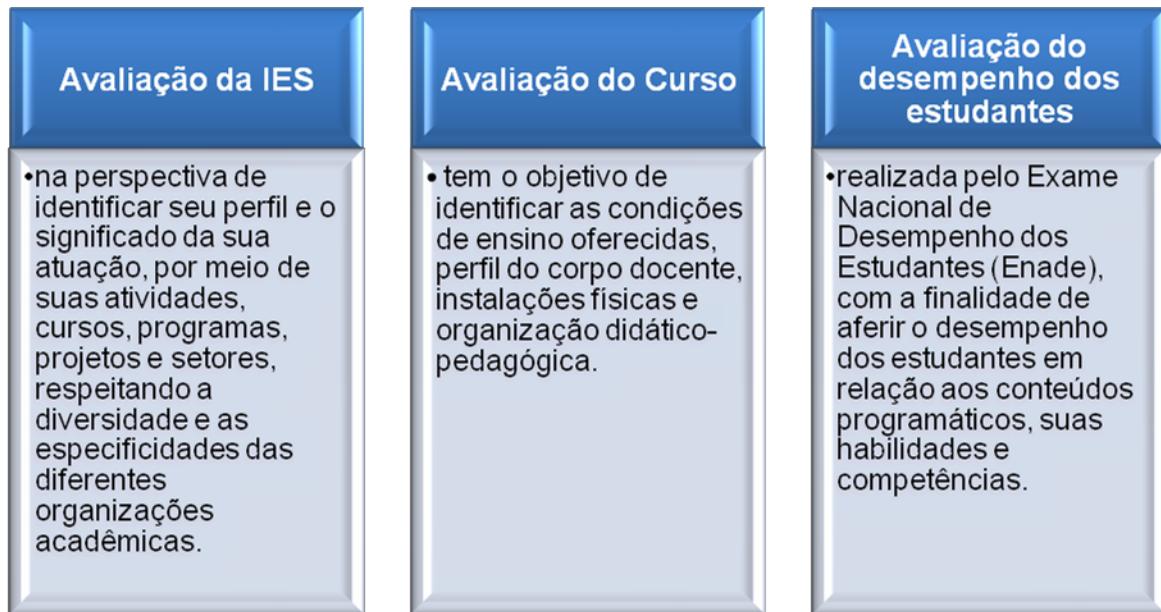
A autora ainda acrescenta que “algumas dúvidas pertinentes fazem recair sobre o EaD, certa desconfiança com relação ao controle de qualidade das atividades realizadas [...]” (VERSUTI, 2009, p. 3). Para Alves (1994) uma das grandes falhas do processo educacional é a falta de controle qualitativo dos sistemas, tanto presencial, quanto a distância.

A qualidade na educação sempre foi, e é, um tema amplamente debatido pela sociedade. Com o avanço dos programas e cursos na modalidade EaD estes debates estão sendo ampliados. Um questionamento pertinente relacionado a qualidade é, como definir a qualidade de cursos superiores ofertados na modalidade EaD?

Para responder a este e outros questionamentos relacionados a qualidade nos cursos na modalidade de EaD é apresentado no presente trabalho algumas ações realizadas no Brasil, que são abordadas a seguir.

### 3.6 CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM CURSOS NA MODALIDADE EAD

No Brasil, a avaliação dos cursos de graduação é realizada pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). Criado pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004 (BRASIL, 2009). O Sinaes é formado por três componentes principais: avaliação das instituições, dos cursos e do desempenho dos estudantes.



**Figura 11** – Componentes do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior.

**Fonte:** Elaboração própria.

Estas avaliações tem como objetivo verificar todos os aspectos que giram em torno da tríade (ensino, pesquisa e extensão). As informações obtidas com o SINAES servem como norteadoras das ações das IES.

Outra forma de avaliação é por meio do reconhecimento de cursos. Cabe destacar que ainda não há para realização de reconhecimento de cursos de graduação na modalidade EaD um instrumento de avaliação específico, como já existe o de credenciamento e o de autorização. O instrumento utilizado para o ato de reconhecimento na modalidade EaD é o mesmo utilizado para reconhecimento de cursos na modalidade presencial, denominado – **Avaliação de Cursos de Graduação: Bacharelado e Licenciatura** (BRASIL, 2009).

As dimensões de avaliação estabelecidas no documento citado são apresentadas a seguir:

<b>Dimensão</b>	<b>Aspectos Contemplados</b>
<b>Dimensão 1: Organização Didático Pedagógica</b>	Implementação das políticas institucionais constantes do Plano de Desenvolvimento Institucional – PD116, no âmbito do curso; Autoavaliação do curso; Atuação do coordenador do curso; Objetivos do Curso; Perfil do Egresso; Número de Vagas; Conteúdos Curriculares; Metodologia; Atendimento ao discente; Estímulo a atividades acadêmicas; Estágio supervisionado e prática profissional; Atividades Complementares
<b>Dimensão 2: Corpo Docente</b>	Composição do NDE14 (Núcleo Docente Estruturante); Titulação e formação acadêmica do NDE; Regime de trabalho do NDE; Titulação e formação do coordenador do curso; Regime de trabalho do coordenador do curso; Composição e funcionamento do colegiado de curso ou equivalente; Titulação do corpo Docente; Regime de trabalho do corpo docente; Tempo de experiência de magistério superior ou experiência do corpo docente; Número de vagas anuais autorizadas por “docente equivalente a tempo Integral”; Alunos por turma em disciplina teórica; Número médio de disciplinas por docente; Pesquisa e Produção científica.
<b>Dimensão 3: Instalações Físicas</b>	Sala de professores e sala de reuniões; Gabinetes de trabalho para professores; Salas de aula; Acesso dos alunos aos equipamentos de informática; Registros Acadêmicos; Livros da bibliografia básica; Livros da bibliografia complementar; Periódicos especializados, indexados e correntes; Laboratórios Especializados; Infra-estrutura e serviços dos laboratórios especializados
<b>Requisitos Legais</b>	Coerência dos conteúdos curriculares com as Diretrizes Curriculares Nacionais – DCNs Estágio supervisionado; Disciplina obrigatória/optativa de Libras (Dec. nº 5.626/2005); Carga horária mínima e tempo mínimo de integralização Bacharelado: Parecer CNE/CES 08/2007 e Resolução CNE/CES 02/2007; Licenciatura: Parecer CNE/CP 28/2001e Resolução CNE/CP 02/2002; Pedagogia: Resolução CNE/CES 01/2006); Condições de acesso para pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida (Dec. 5.296/2004, com prazo de implantação das condições até dezembro de 2008 ); Trabalho de Conclusão de Curso – TCC (consoante Diretrizes Curriculares; Nacionais de cada curso); NDE (Núcleo Docente Estruturante) Portaria MEC nº 147/2007.

**Quadro 6** – Avaliação de Cursos de Graduação: Bacharelado e Licenciatura.

Componentes do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES).

**Fonte:** Elaboração própria.

Se comparado aos instrumentos de credenciamento e autorização constata-se que o documento apresentado anteriormente, não contempla vários itens específicos de programas na modalidade antes referida, entre eles: Pólo de apoio presencial, experiência da IES em EaD, sistema de distribuição de materiais (logística); tutores presenciais; tutores a distância; infraestrutura tecnológica; sistemas de comunicação e bibliotecas digitais. Isto ocorre devido ao fato de ainda não haver uma tradição de avaliação nesse tipo de curso.

Outra ação para avaliar a qualidade diz respeito à criação dos Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância estabelecidos pelo Ministério da Educação, buscando assegurar que as instituições tenham um norteador relacionada a qualidade.

Os Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância são apresentados pela Secretaria de Educação a Distância/MEC, com a finalidade de proporcionar direcionamento às ações das instituições de ensino superior que ofertam cursos nessa modalidade. O documento também tem a finalidade de servir de como norteador para subsidiar atos legais do poder público.

O documento é fruto de discussões de especialistas do setor com universidades e com a comunidade. A primeira versão dos referenciais de qualidade para educação a distância foi elaborada em 2003. No entanto, dada a necessidade de atualização do documento anterior, tendo em vista a dinâmica do setor e a renovação da legislação, uma comissão de especialistas foi composta para sugerir mudanças no documento, em 2007.

De acordo com o próprio referencial as mudanças implementadas na nova versão “são justificadas em razão das alterações provocadas pelo amadurecimento dos processos, principalmente no que diz respeito às diferentes possibilidades pedagógicas, notadamente quanto à utilização de tecnologias de informação e comunicação” (BRASIL, 2007).

A preocupação central dos referenciais é:

Apresentar um conjunto de definições e conceitos a, de um lado, garantir a qualidade nos processos de educação a distância e, de outro, coibir tanto a precarização da educação superior, verificada em alguns modelos de oferta de EaD, quanto a sua oferta indiscriminada e sem garantias das condições básicas para desenvolvimento de cursos com qualidade (NEVES, 2003, p.2).

O documento não tem força de lei. E como expressado pela autora citada acima, visa garantir qualidade nos processos de EaD. No entanto, no artigo 7º do Decreto 5.622 que dispõe acerca da Regulamentação do art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, fica estabelecido que os Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância pautarão as regras para a regulação, supervisão e avaliação dessa modalidade (BRASIL, 2009).

Isto é evidenciado também no Instrumento de Credenciamento Institucional para Oferta da Modalidade de Educação a Distância e no Instrumento de Autorização de Curso Para Oferta na Modalidade a Distância.

Basicamente, os itens relacionados nos Referenciais de Qualidade

para Educação Superior a Distância, estão contemplados nos dois instrumentos antes mencionados. Para efeito de comparação, no quadro 7, são apresentados os três documentos, o Instrumento de autorização de curso para oferta na modalidade a distância, e o Instrumento de credenciamento institucional para oferta da modalidade de educação a distância e os Referenciais de Qualidade Para Educação Superior a Distância.

Instrumento de autorização de curso para oferta na modalidade a distância	Instrumento de credenciamento institucional para oferta da modalidade de educação a distância	Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância
<b>Dimensão 1: Organização Didático-Pedagógica</b>	<b>Dimensão 1: Organização Institucional para a Educação a Distância</b>	
<p><b>Categoria de análise: Projeto Pedagógico do Curso</b> Contexto Educacional Objetivos do Curso Perfil do Egresso Número de Vagas</p> <p><b>Categoria de análise: Projeto Pedagógico do Curso: formação (Fontes de consulta: PPC e DCN)</b> Conteúdos Curriculares Metodologia Compatibilização entre as Tecnologias de Informação e Comunicação e Curso Proposto Formação Inicial em Educação a Distância Atualização e Adequação das Ementas e Bibliografias dos Conteúdos Propostos</p> <p><b>Categoria de análise: Materiais Educacionais</b> Material Didático Impresso Material Didático Audiovisual para Rádio, TV, Computadores, DVD-ROM, VHS, Telefone Celular, CD-ROM Material para Internet (<i>web</i>) Articulação e Complementaridade dos Materiais Impressos, Materiais Audiovisuais ou Materiais para Internet (<i>web</i>) Materiais Educacionais Propiciam a Abordagem Interdisciplinar e Contextualizada dos Conteúdos Guia Geral para o Estudante Guia de Conteúdos (módulos, unidades, etc.) para o Estudante Mecanismos para Auto-avaliação dos Estudantes nos Materiais Educacionais Sistema de Avaliação Prévia de</p>	<p>Missão institucional para atuação em EAD</p> <p>Planejamento de Programas, Projetos e Cursos a distância.</p> <p>Plano de Gestão para a Modalidade da EAD</p> <p>Unidade responsável para a gestão de EAD</p> <p>Planejamento de Avaliação Institucional (Auto-Avaliação) para EAD</p> <p>Representação docente, tutores e discente.</p> <p>Estudo para implantação dos pólos de apoio presencial</p> <p>Experiência da IES com a modalidade de educação a distância</p> <p>Experiência da IES com a utilização de até 20% da carga horária dos cursos superiores presenciais na modalidade de educação a distância.</p> <p>Sistema para gestão acadêmica da EAD</p> <p>Sistema de controle de produção e distribuição de material didático (logística).</p> <p>Recursos financeiros</p>	<p><b>I - Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem</b></p> <p><b>II - Sistema de comunicação</b></p> <p><b>III – Material Didático</b></p> <p><b>IV – Avaliação - Avaliação Institucional</b></p> <p><b>VII – Gestão acadêmico-administrativa</b></p>

<p>Materiais Educacionais (pré-testagem)</p> <p><b>Categoria de análise: Interação em Educação a Distância</b> Mecanismos Gerais de Interação</p> <p><b>Categoria de análise: Avaliação em Educação a Distância, Avaliação do Corpo Docente/Tutoria e Avaliação dos Materiais Educacionais.</b> Processo continuado de avaliação de aprendizagem (inclusive recuperação) Sigilo e Segurança nas Avaliações de Aprendizagem dos Estudantes Avaliação do Material Educacional Avaliação da infra-estrutura de tecnologia</p>		<p><b>VII – Sustentabilidade Financeira</b></p>
<p><b>Dimensão 2: Corpo Social (Docentes e Tutores)</b></p>	<p><b>Dimensão 2: Corpo Social</b></p>	
<p>Titulação e Formação do Coordenador do Curso Regime de Trabalho do Coordenador do Curso Composição e Funcionamento do Colegiado de Curso ou Equivalente Tempo de Experiência Profissional do Coordenador do Curso Núcleo de Apoio Didático-Pedagógico aos Docentes</p> <p><b>Categoria de análise: Perfil dos docentes (Fontes de consulta: PPC e documentação própria da IES)</b> Titulação Acadêmica dos Docentes Experiência Acadêmica na Educação Superior e Experiência Profissional Qualificação/Experiência em EAD Regime de trabalho Produção Intelectual</p> <p><b>Grupo de indicadores: Corpo de Tutores (Fonte de consulta: PDI, PPC, Estatuto e Regimento Interno)</b> Titulação dos Tutores Qualificação dos Tutores em Educação a Distância Regime de Trabalho</p> <p><b>Categoria de análise: Condições de trabalho (Fontes de consulta: PDI e Termos de Compromisso assinados pelos docentes com a IES)</b> Equipe Docente/Tutores para Atendimento dos Estudantes nas</p>	<p>Programa para formação e capacitação permanente dos docentes Programa para formação e capacitação permanente dos tutores Produção científica Titulação e formação do coordenador de EAD da IES Regime de trabalho do coordenador de EAD da IES Corpo técnico-administrativo para atuar na gestão em EAD Corpo técnico-administrativo para atuar na área de infra-estrutura tecnológica em EAD Corpo técnico-administrativo para atuar na área de produção de material didático para EAD. Corpo técnico-administrativo para atuar na gestão das bibliotecas dos pólos de apoio presencial. Regime de trabalho (pessoal técnico-administrativo) Política para formação e capacitação permanentes do corpo técnico-administrativo.</p>	<p><b>IV – Avaliação - Avaliação Institucional</b></p> <p><b>V – Equipe Multidisciplinar</b></p> <p><b>VII – Gestão acadêmico-administrativa</b></p> <p><b>VII – Sustentabilidade Financeira</b></p>

Atividades Didáticas. Relação Tutores/Estudantes para Atendimento nas Atividades a Distância. Relação Tutores/Estudantes para Atendimento nas Atividades Presenciais (Inclusive as Obrigatórias).		
<b>Dimensão 3: Instalações Físicas</b>	<b>Dimensão 3: Instalações Físicas</b>	
<p><b>Categoria de análise: Instalações gerais (Fontes de consulta: Decreto 5.296/2004 e PDI)</b> Sala de Professores, Sala de Tutores e Sala de Reuniões Gabinetes de Trabalho para Professores. Instalações para a Equipe de Tutores Recursos de Tecnologias de Informação e Comunicação (Audiovisuais e Multimídia). Laboratórios especializados no pólo para realização de atividades presenciais (inclusive as obrigatórias)</p> <p><b>Categoria de análise: Biblioteca (Fonte de consulta: PPC e PDI)</b> Livros da Bibliografia Básica e Complementar Periódicos Especializados Livros da bibliografia básica no pólo Livros da bibliografia complementar no pólo de apoio presencial</p>	<p>Instalações administrativas Infra-estrutura de serviços (alimentação, transporte, comunicação, estacionamento entre outros. Recursos de Tecnologias de Informação e Comunicação (audiovisuais e multimídia) Plano de expansão e atualização de equipamentos Biblioteca: instalações para gerenciamento central das bibliotecas dos pólos de apoio presencial e manipulação dos respectivos acervos Biblioteca: informatização do sistema de bibliotecas (que administra as bibliotecas dos pólos de apoio presencial) Biblioteca: política de aquisição, expansão e atualização do acervo das bibliotecas dos pólos de apoio presencial.</p>	<p><b>IV – Avaliação - Avaliação Institucional</b></p> <p><b>VI - Infra-estrutura de apoio</b></p> <p><b>VII - Gestão acadêmico-administrativa</b></p> <p><b>VII – Sustentabilidade Financeira</b></p>
<b>Requisitos Legais</b>	<b>Requisitos Legais</b>	
<p>Coerência dos conteúdos curriculares com as DCN Estágio supervisionado Trabalho de Curso Carga horária mínima e tempo mínimo de integralização Disciplina optativa de Libras Condições de acesso para portadores de necessidades especiais</p>	<p>Condições de acesso para portadores de necessidades especiais (Dec. 5.296/2004, a vigorar a partir de 2009) Convênios, parcerias e acordos celebrados com outras instituições nacionais e/ou internacionais que sejam necessários à execução dos cursos de EAD.</p>	<p><b>I - Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem</b></p>

**Quadro 7** – Comparativo entre o Instrumento de autorização de curso para oferta na modalidade a distância e o Instrumento de Credenciamento Institucional para Oferta da Modalidade de Educação a Distância.

**Fonte:** Elaboração própria.

Conclui-se que, independente do tipo de avaliação a qual a IES for submetida, seja para credenciamento, para autorização ou para reconhecimento de

curso, os referenciais servirão de direcionamento para os órgãos competentes de avaliação.

Sendo assim, os Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância deverão ser utilizados para direcionar as ações das instituições que ofertam cursos superiores nessa modalidade. E, caberá as IES atender as diretrizes sugeridas no documento.

## 4 METODOLOGIA

De acordo com Gil (2008 p, 26) o objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos. Nesse sentido, Minayo (2000) acrescenta dizendo que a pesquisa é uma atividade de aproximação e combinação entre teoria e dados; é por meio dela que se define um processo intrinsecamente inacabado e permanente em direção ao conhecimento de uma realidade. Para Severino (2007 p. 26)

A pesquisa, como processo de construção de conhecimento, tem uma tríplice dimensão: uma dimensão propriamente epistêmica, uma vez que se trata de uma forma de conhecer o real; uma dimensão pedagógica, pois é por intermédio de sua prática que ensinamos e aprendemos significativamente; uma dimensão social, na medida em que são seus resultados que viabilizam uma intervenção eficaz na sociedade através das atividades de extensão.

O presente estudo caracterizou-se como uma pesquisa exploratória-descritiva. Exploratória, pois procura explorar a situação, levantar informações, delimitar campo de trabalho e assim poder prover critérios e um melhor entendimento (SEVERINO, 2007). Sampieri, Collado e Lucio (1994, tradução nossa) justificam o uso do estudo exploratório quando o objetivo é examinar um determinado tema que tenha sido pouco ou nada estudado anteriormente, permitindo que se obtenha um maior grau de entendimento e familiaridade com os fenômenos envolvidos no estudo.

Esse entendimento também é defendido por Gil (1999, p. 43), que relata que os estudos exploratórios “ são uma primeira fase de futura investigação mais ampla e seu resultado final torna-se uma questão melhor esclarecida, podendo ser novamente sistematizada e estudada”. Ainda para este autor

As pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias, tendo em vista, a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores [...] habitualmente envolvem levantamento bibliográfico e documental, entrevistas e estudos de casos” (GIL, 1999, p. 43).

O autor ainda corrobora dizendo que as pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores (GIL, 2008 p. 27).

Já em relação à característica descritiva da pesquisa, Gil (1999) destaca seu principal objetivo como sendo descrever características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre as variáveis. Segundo Malhotra (2001, p.18), a pesquisa descritiva tem como principal objetivo a descrição de algo, um evento, um fenômeno ou um fato.

Ainda considerando as características do estudo em questão a pesquisa bibliográfica deu suporte à elaboração dos instrumentos de coleta de dados numa abordagem qualitativa

Nessa abordagem também, a pesquisa documental, realizada junto aos *websites*, justifica-se pela necessidade de verificação e análise dos recursos e informações disponibilizados nos *websistes* das IES, tais como:

- Projeto Pedagógico do Curso;
- Guias de Percurso;
- Manual Acadêmico;
- Calendário acadêmico;
- Manuais de Orientação;
- Resoluções de credenciamento, autorização e reconhecimento de oferta de curso; e
- Outros.

A abordagem de análise dos dados neste estudo foi portanto, como já descrita, quantitativa e qualitativa. As duas abordagens não se excluem. De acordo com Pope e Mays (1995) pode-se distinguir o enfoque qualitativo do quantitativo, mas não seria correto afirmar que guardam relação de oposição.

Pesquisas que utilizam a abordagem quantitativa são caracterizadas “pelo emprego de quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações quanto no tratamento dessas informações por meio de técnicas estatísticas” (TEIXEIRA; PACHECO, 2005, p. 60).

Já acerca da concepção qualitativa - possuem a facilidade de poder descrever a complexidade de uma determinada hipótese ou problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos experimentados por grupos sociais, apresentar contribuições no processo de mudança, criação ou formação de opiniões de determinado grupo e permitir em maior grau e profundidade, a interpretação das particularidades dos comportamentos ou atitudes dos indivíduos (OLIVEIRA; FREITAS, 1998). Este tipo de abordagem fornece uma percepção mais aprofundada acerca dos fenômenos sociais analisados, apoiando-se em pressuposto de maior relevância do aspecto subjetivo da ação social (VALENTIM, 2005).

O quadro abaixo ilustra as técnicas e procedimentos de coleta de dados adotados nesta pesquisa, em consonância com os objetivos específicos.

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Técnicas e Procedimentos de Coleta de Dados</b>
Identificar as IES que ofertam cursos de graduação (bacharelado e licenciatura) na modalidade à distância no Brasil, e que sejam credenciadas pelo Ministério da Educação;	Procedimento: exploração sistemática nos <i>websites</i> do Ministério da Educação e IES informadas.
Identificar, via <i>website</i> , dentre as instituições credenciadas, quais estão com cursos ativos;	Procedimento: exploração sistemática dos <i>websites</i> das IES.
Elaborar um instrumento de análise de recursos informacionais e informações disponíveis em <i>websites</i> de IES, baseado nos Referencias de Qualidade para Educação Superior a Distância;	Procedimento: elaboração dos indicadores qualitativos para análise dos dados coletados..
Aplicar o instrumento de análise nos <i>websites</i> das IES pesquisadas;	Técnica: <i>checklist</i> nos <i>websites</i> dos cursos pesquisados
Verificar se os recursos informacionais e as informações disponíveis nos <i>websites</i> das IES estudadas são suficientes para atender os Referencias de Qualidade para Educação Superior a Distância.	Procedimento: cotejamento dos indicadores estabelecidos com os resultados encontrados.

**Quadro 8** – Objetivos Específico e Técnicas e Procedimento de Coleta de Dados.

**Fonte:** Elaboração própria.

Os instrumentos elaborados para a coleta de dados foram dois formulários específicos (APÊNDICE B e APÊNDICE C), utilizando como parâmetro os Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância, e critérios de

qualidade e usabilidade para avaliações em *websites*. São compostos por tópicos que tem como objetivo identificar recursos informacionais e informações disponíveis nos *websites* das IES investigadas.

A partir do levantamento dos dados, tornou-se possível a criação de um banco de informações e documentos. A busca por estas informações e documentos aconteceu com o intuito de verificar se as mesmas estão de acordo com os Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância. Os resultados encontrados serviram de base para as análises de cunho quantitativo e qualitativo.

#### 4.1 UNIVERSO E POPULAÇÃO TOTAL

De acordo com os resultados apresentados pelo Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância, em seu último levantamento, o Brasil possuía em 2007, 257 instituições credenciadas ou com cursos autorizados pelo Ministério da Educação e Conselhos Estaduais de Educação. Este total inclui as seguintes ofertas: no âmbito estadual (credenciadas pelos Conselhos Estaduais de Educação): Educação básica, Educação Profissionalizante, Educação de Jovens e Adultos (EJA), Instituições de Ensino Superior. Em âmbito federal (credenciadas pelo Conselho Nacional de Educação do Ministério da Educação – CNE/MEC), estão as instituições dos sistemas estaduais e também universidades públicas, que ofertam cursos de graduação e pós-graduação. Em número de alunos matriculados o total apresentado era de 972.826.

Considerou-se universo desta pesquisa todas as Instituições de Ensino Superior que ofertavam cursos de graduação Bacharelado e/ou Licenciatura na modalidade a distância.

#### 4.2 AMOSTRA

A amostra foi estabelecida de acordo com os seguintes critérios:

- Nível de escolaridade: foram considerados para a pesquisa somente cursos de graduação (bacharelado e licenciatura), optou-se por estes níveis de escolaridade levando em consideração a experiência profissional que a pesquisadora possui na área;
- Regulamentação da IES de acordo com o MEC: Somente IES credenciadas para ofertas de cursos na modalidade EaD. A princípio, com base no *website* da Secretária de Educação a Distância elencou-se todas as instituições que estão credenciadas para a oferta de curso na modalidade EaD, em nível de graduação (bacharelado e Licenciatura), somando um total de 158 IES credenciadas;
- Instituições com cursos ativos na modalidade EaD: com base nas informações do item anterior, realizou-se um levantamento (pelos *websites*) com o intuito de identificar se todas estavam ofertando cursos de Bacharelado e/ou Licenciatura. Foi possível identificar 96 instituições que ofertam 404 cursos de bacharelado e licenciatura.

Apresenta-se no Apêndice A a descrição de todas as IES estudadas. Onde é possível identificar o número de pólos de apoio presencial e números de cursos. Também é possível identificar para cada IES pesquisa um mapa que retrata a localização da sede e dos pólos de apoio presenciais. A localização da sede é sinalizada em vermelho, já os pólos de apoio presenciais estão sinalizados em amarelo.

No mapa a seguir apresenta-se a distribuição das IES estudadas por estados brasileiros.



**Figura 12** – Distribuição nacional das IES investigadas.

**Fonte:** Elaboração própria.

#### 4.3 CRITÉRIOS PARA A ANÁLISE DOS DADOS

Nesse estudo, o objetivo foi identificar e analisar quais recursos informacionais e informações estabelecidos nos Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância estão disponibilizados nos *websites* das IES que ofertam cursos na modalidade mencionada.

Os recursos informacionais e as informações analisadas, portanto, foram estabelecidos de acordo com análise prévia realizada nos *websites* das IES investigadas. Sendo selecionados aqueles de possíveis acessos.

Esta análise prévia, tendo como parâmetro o documento - Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância - resultou nos recursos informacionais e nas informações que foram verificados na pesquisa.

Para cada um dos itens descrito no referencial, selecionou-se os julgados como imprescindíveis de serem disponibilizados nos *websites* das IES. A

seguir são descritos cada um dos itens, e relacionados os recursos informacionais e as informações que foram verificados nos *websites*.

Os Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância está composto por oito dimensões, são elas:

- 1) Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem;
- 2) Sistemas de Comunicação;
- 3) Material didático;
- 4) Avaliação;
- 5) Equipe multidisciplinar;
- 6) Infraestrutura de apoio;
- 7) Gestão acadêmico-administrativa;
- 8) Sustentabilidade financeira.

#### 4.3.1 Concepção de Educação e Currículo no Processo de Ensino e Aprendizagem

No referencial, esta dimensão está voltada à concepção do curso. Os cursos na modalidade a distância devem estar em consonância com os propósitos estabelecidos pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), devendo ter uma proposta sólida que contemple a articulação entre a teoria e a prática, desenvolvendo habilidades e competências necessárias para a qualificação profissional.

De acordo com o documento, os programas a distância podem apresentar diferentes desenhos e múltiplas combinações de linguagens e recursos educacionais e tecnológicos, no entanto, devem respeitar sempre o fato de que não podem abrir mão da qualidade em todo o processo (NEVES, 2003).

De forma sucinta estão abaixo relacionados os itens propostos nos Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância, que devem ser considerados pelas instituições que desejem ofertar cursos ou programas a distância com qualidade:

- No projeto político pedagógico deverão estar representados a opção epistemológica de educação, currículo, ensino, aprendizagem, e o perfil do egresso;
- Também deverá estar representado os instrumentos utilizados para avaliações;
- As concepções de tutoria, do estudante e do professor;
- Estrutura curricular interdisciplinar e contextualizada; e
- Módulo introdutório – quando necessário.

Sendo assim, os recursos informacionais e as informações a serem verificados nesse quesito foram: Projeto Pedagógico do Curso e/ou documento que o sintetize (manual, guia do estudante, outro); e documentos que reflitam as legislações de autorização e reconhecimento, bem como o que regulamenta a oferta dos cursos.

#### 4.3.2 Sistemas de Comunicação

A educação a distância deve ser considerada uma modalidade de ensino em que a distância geográfica - qualquer que ela seja – possa ser relativizada pela interação. Desta forma, é necessário que a comunicação professor-aluno, tutor-aluno e aluno-aluno aconteça, e de forma eficiente e eficaz.

A interação professor-aluno, aluno-aluno, mesmo a distância, é uma prática muito valiosa, capaz de contribuir para evitar o isolamento e manter um processo instigante. Este processo é motivador de aprendizagem, é facilitador de interdisciplinaridade, e contribui para adoção de atitudes de respeito e de solidariedade ao outro (BRASIL, 2007).

Para garantir que a comunicação ocorra as IES podem utilizar várias tecnologias de informação e comunicação, tais como: telefone, fax, correio eletrônico, teleconferência, fórum de debate etc. É importante que a IES garanta que o aluno não estará isolado durante todo o processo.

Para assegurar a comunicação/interatividade professor-aluno, a

instituição deverá, no projeto político pedagógico dos cursos: apresentar como se dará a interação entre os alunos, tutores e professores, estabelecer o número de horas para atendimento, estabelecer os momentos presenciais, passar informações acerca de horários, contatos, locais e datas de prova, datas de matrículas, estabelecer como será o sistema de comunicação, ter pólos de apoio com estrutura compatível com as necessidade que o curso demanda, valer-se de modalidades comunicacionais síncronas, definir um processo de supervisão e avaliação dos tutores e outros profissionais que atuam nos pólos de apoio descentralizados assegurando a qualidade, e deve-se abrir espaço para a representação de discentes.

Sendo assim, os recursos informacionais e as informações verificados nesse quesito foram: o Projeto Pedagógico do Curso e/ou documento que o sintetize (manual, guia do estudante, outro); cronograma de atividades e próprio *website* do curso.

#### 4.3.3 Material didático

Para este item o referencial dá destaque aos recursos que são utilizados no processo de ensino aprendizagem.

A IES deve ter definido quais recursos impressos/e ou digitais (materiais impressos, radiofônicos, televisivos, de informática, de teleconferências, livros-textos, cadernos de atividades, leituras complementares, roteiros, obras de referência, *websites*, vídeos, entre outros) serão utilizados. As escolhas dos recursos devem ser pautadas nos objetivos da proposta pedagógica, e também no atendimento ao aluno, ou seja, os recursos devem chegar ao aluno independente de sua localização.

Além de esclarecer e orientar os alunos acerca da utilização dos recursos, a IES deverá detalhar nos materiais educacionais que competências cognitivas, habilidades e atitudes serão alcançadas quando o aluno concluir cada unidade, módulo ou disciplina.

Com o avanço das TICs, a utilização de recursos tecnológicos passou a ser uma opção em muitos casos mais econômica e que proporciona

grande agilidade, assim como a utilização dos recursos *web*.

A Internet também tem proporcionado esta mesma agilidade. De acordo com Dizard (2000, p. 25) o poder da Internet está baseado na sua habilidade de superar as barreiras que limitavam o acesso de uma enorme massa de informações para os consumidores comuns. Talvez por este motivo muitas instituições estejam fazendo uso da mesma. No entanto, em ambientes educacionais é importante criar plataformas de aprendizagem que propiciem o trabalho colaborativo. Oportunizando maior interação entre professor/tutor-aluno e aluno/aluno.

O referencial destaca que é importante que a proposta de material didático inclua um Guia Geral do Curso – este poderá ser impresso e/ou digital, e terá como finalidade:

- Orientar os estudantes quanto às características da educação a distância e quanto aos direitos, deveres e normas de estudo a serem adotadas, durante o curso;
- Ter informações como grade curricular, ementas, etc.;
- informar, quais materiais serão colocados à disposição do estudante;
- Apresentar as formas de interação (alunos, professores, tutores);
- Apresentar o sistema de acompanhamento, avaliação e todas as demais orientações que ocorrerão durante o decorrer do curso.

Já em relação ao conteúdo de cada material educacional, o referencial alerta para o fato de que deve ser colocado a disposição dos alunos um guia que o oriente durante os estudos. Nele, deve ser informado quem são os professores e tutores responsáveis e qual a disponibilidade de atendimento, como e quando serão as avaliações.

O referencial também apresenta aspectos relevantes relacionados à construção do material didático que pode ser verificado no próprio documento.

Sendo assim, os recursos informacionais e informações verificados

nesse quesito foram: Materiais Impressos, Materiais Digitais, Guia de orientação dos estudos, Guia Geral do Curso, Laboratórios Virtuais e próprio *website* do curso.

#### 4.3.4 Avaliação

Nesse quesito são apresentadas duas vertentes, a primeira direcionada ao processo de avaliação de aprendizagem, a segunda direcionada a avaliação institucional.

No que diz respeito à avaliação da aprendizagem, destaca-se que o modelo de avaliação deve ser um processo contínuo e que contribua como o desenvolvimento de competências, habilidades e atitudes dos alunos. Deve ser também um mecanismo de acompanhamento dos estudantes, como o intuito de identificar possíveis dificuldades de aprendizagem.

Acerca da avaliação institucional, as IES devem dispor de sistemas de avaliação que propiciem maior qualidade no que está sendo ofertado. O processo de avaliação deve envolver estudantes, professores, tutores, coordenadores e equipe administrativa. Deve ser um processo contínuo e permanente, que tenha como finalidade a melhoria de qualidade.

De acordo com o referencial, a condução da avaliação institucional deve facilitar o processo de discussão e análise entre os participantes, divulgando a cultura de avaliação, fornecendo elementos metodológicos e agregando valor às diversas atividades do curso e da instituição como um todo (BRASIL, 2007).

Desta maneira, as IES devem ter um processo contínuo de avaliação que contemplem os seguintes itens:

- Organização Didático-Pedagógica;
- Corpo Docente, Corpo de Tutores, Corpo Técnico-Administrativo e Discentes;
- Instalações físicas; e
- Meta-avaliação.

Sendo assim, o recurso informacional verificado nesse quesito foi o *website* do curso pesquisado.

#### 4.3.5 Equipe Multidisciplinar

No referencial estão previstos que os cursos devem contar com equipe profissional multidisciplinar, formada por diretores, coordenadores, professores, tutores, comunicadores, pesquisadores, profissionais da área de tecnologia, produção, marketing, suporte tecnológico, entre outros.

O documento faz referência ainda à necessidade de comprovação de titulação e qualificação da equipe profissional responsável pela concepção do curso, isto por meio de currículo. E, fala da necessidade de indicar a política adotada pela instituição para capacitação e atualização permanente destes profissionais.

Também são destacadas três categorias de profissionais que devem estar em constante qualificação: os docentes, os tutores e a equipe técnico-administrativo:

##### A) Docentes

Os docentes deverão ter, além de conhecimentos acerca de conteúdo da sua área de atuação, habilidades para transitar em ambientes específicos desta modalidade. Estes educadores segundo o documento devem ser capazes de:

Estabelecer os fundamentos teóricos do projeto; selecionar e preparar todo o conteúdo curricular articulado a procedimentos e atividades pedagógicas; identificar os objetivos referentes a competências cognitivas, habilidades e atitudes; definir bibliografia, videografia, iconografia, audiografia, tanto básicas quanto complementares; elaborar o material didático para programas a distância; realizar a gestão acadêmica do processo de ensino-aprendizagem, em particular motivar, orientar, acompanhar e avaliar os estudantes; avaliar-se continuamente como profissional participante do coletivo de um projeto de ensino superior a distância (BRASIL, 2007, p.1).

Ainda em relação à figura dos docentes, relata-se que a IES deverá estabelecer uma proporção professor-alunos que garanta boas possibilidades de comunicação e acompanhamento durante todo o processo de ensino-aprendizagem. Bem como, deve considerar a carga horária de trabalho realizada pelo mesmo,

contemplando tempo necessário para atividades de planejamento e acompanhamento das atividades.

## B) Tutores

O referencial destaca que o corpo de tutores desempenha papel de fundamental importância. “O tutor é um dos sujeitos que participa ativamente da prática pedagógica” (BRASIL, 2007).

Em relação aos tutores são apresentados dois modelos de tutoria, a presencial e a distância. Na presencial, o tutor atende os alunos nos pólos de apoio presencial. E na tutoria a distância, ele atende os alunos via utilização de TICs, como: ambientes virtuais de aprendizagem, fórum, telefone, *e-mail* entre outros. Ambos têm a responsabilidade de conhecer a proposta pedagógica do curso, os recursos didáticos, e os conteúdos pelos quais são responsáveis.

Dessa maneira, para ambas – tutoria presencial e/ou tutoria a distância, a IES deve proporcionar programas de capacitação que atendam no mínimo três dimensões: domínio específico do conteúdo; domínio em mídias de comunicação; domínio em fundamentos da EaD e no modelo de tutoria.

## C) Equipe técnico-administrativo

Em relação à equipe técnico-administrativa, o documento faz referência a duas dimensões: a administrativa e a tecnológica.

Na dimensão tecnológica estão os profissionais que dão suporte técnico para laboratórios, bibliotecas e manutenção de equipamentos tecnológicos.

No que tange à dimensão administrativa, estão às equipes de secretaria, matrícula, registros, certificação, avaliação e outros.

Um papel de destaque entre os profissionais que atuam na equipe técnico administrativa é dado ao coordenador do pólo de apoio presencial. É por meio dele que será garantido o bom funcionamento dos processos administrativos e pedagógicos que acontecem no pólo.

Sendo assim, o recurso informacional verificado nesse quesito foi o próprio *website* do curso.

#### 4.3.6 Infraestrutura de Apoio

Nesse tópico, o referencial aborda os aspectos relacionados aos recursos materiais envolvidos na oferta do curso. Estabelecendo que os mesmos deverão ser proporcionais ao número de alunos no curso, aos recursos tecnológicos e também a extensão territorial.

São apresentadas duas vertentes, uma direcionada a infraestrutura material e outra a infraestrutura física.

Como infraestrutura material, estão os equipamentos utilizados na oferta do curso. No referencial são estabelecidos alguns itens como:

- televisões;
- videocassetes;
- áudio-cassetes;
- fotografia;
- impressoras;
- linhas telefônicas, inclusive dedicadas para Internet e serviços 0800;
- fax;
- equipamentos para produção audiovisual e para videoconferência;
- computadores ligados em rede e/ou *stand alone* e outros dependendo da proposta do curso.

Já como infraestruturas física estão a sede e os pólos de apoio presencial. Para ambos é estabelecido que a estrutura deva contemplar centros de documentação e informação, bibliotecas e outros centros que deem suporte a atividades dos alunos, tutores e professores.

Também destaca-se a coordenação acadêmico-operacional, na qual estabelece-se que é imprescindível que as IES tenham infraestrutura que contemple centros ou secretarias, salas de coordenação acadêmica e operacional e salas de tutoria.

Acerca do Pólo de Apoio Presencial, estabelece-se no referencial que o mesmo deverá contemplar “bibliotecas, laboratórios de informática (com acesso a Internet), sala para secretaria, laboratórios de ensino (quando aplicado), salas para tutorias e salas para exames presenciais” (BRASIL, 2007, p.1).

Sendo assim, o recurso informacional a ser verificado nesse quesito foi o próprio *website* do curso.

#### 4.3.7 Gestão Acadêmico-Administrativa

Para este item os aspectos abordados são relacionados ao suporte acadêmico disponibilizados aos alunos. De acordo com o referencial os alunos que estudam na modalidade EaD devem gozar das mesmas condições e suporte dos alunos que estudam na modalidade presencial. A eles devem ser disponibilizados serviços como matrícula, inscrições, requisições, acesso as informações institucionais, secretaria, tesouraria etc.

Como descrito no próprio documento, a “Instituição deve *explicitar seu referencial de qualidade em seu processo de gestão*, apresentando em seu projeto de sistema de educação a distância, o atendimento, em particular, a serviços básicos como” (BRASIL, 2007, p. 1, grifos do autor).

Um sistema de administração e controle do processo de tutoria especificando, quando for o caso, os procedimentos logísticos relacionados com os momentos presenciais e a distância; um sistema (logística) de controle da produção e distribuição de material didático; um sistema de avaliação de aprendizagem, especificando a logística adotada para esta atividade; bancos de dados do sistema como um todo, contendo em particular: cadastro de estudantes, professores coordenadores, tutores, etc; cadastro de equipamentos e facilidades educacionais do sistema; sistema de gestão dos atos acadêmicos tais como: inscrição e trancamento de disciplinas e matrícula; registros de resultados de todas as avaliações e atividades realizadas pelo estudante, prevendo-se, inclusive recuperação e a possibilidade de certificações parciais; um sistema que permita ao professor ter autonomia para a elaboração, inserção e gerenciamento de seu conteúdo, e que isso possa ser feito de maneira amigável e rápida, com liberdade e flexibilidade (BRASIL, 2007, p. 1).

Sendo assim, o recurso informacional verificado nesse quesito foi o próprio *website* do curso.

#### 4.3.8 Sustentabilidade Financeira

Para este item foram considerados os investimentos feitos pelas IES em vários âmbitos, entre eles: recursos humanos, materiais educacionais, equipamentos, implantação de pólos de apoio e outros. Sendo assim, o recurso informacional verificado nesse quesito foi o próprio *website* do curso.

Com este item – Sustentabilidade financeira, finaliza-se as dimensões que foram avaliadas utilizando como parâmetro os Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância.

Considerando a importância de analisar critérios relacionados a qualidade e usabilidade, optou-se também por avaliar nos *websites* alguns critérios que são apresentados a seguir.

Confiabilidade dos recursos disponibilizados:

- Quem produz o *website* do curso;
- O contato do responsável pelo conteúdo fica disponível;
- O *website* está atualizado.

Usabilidade

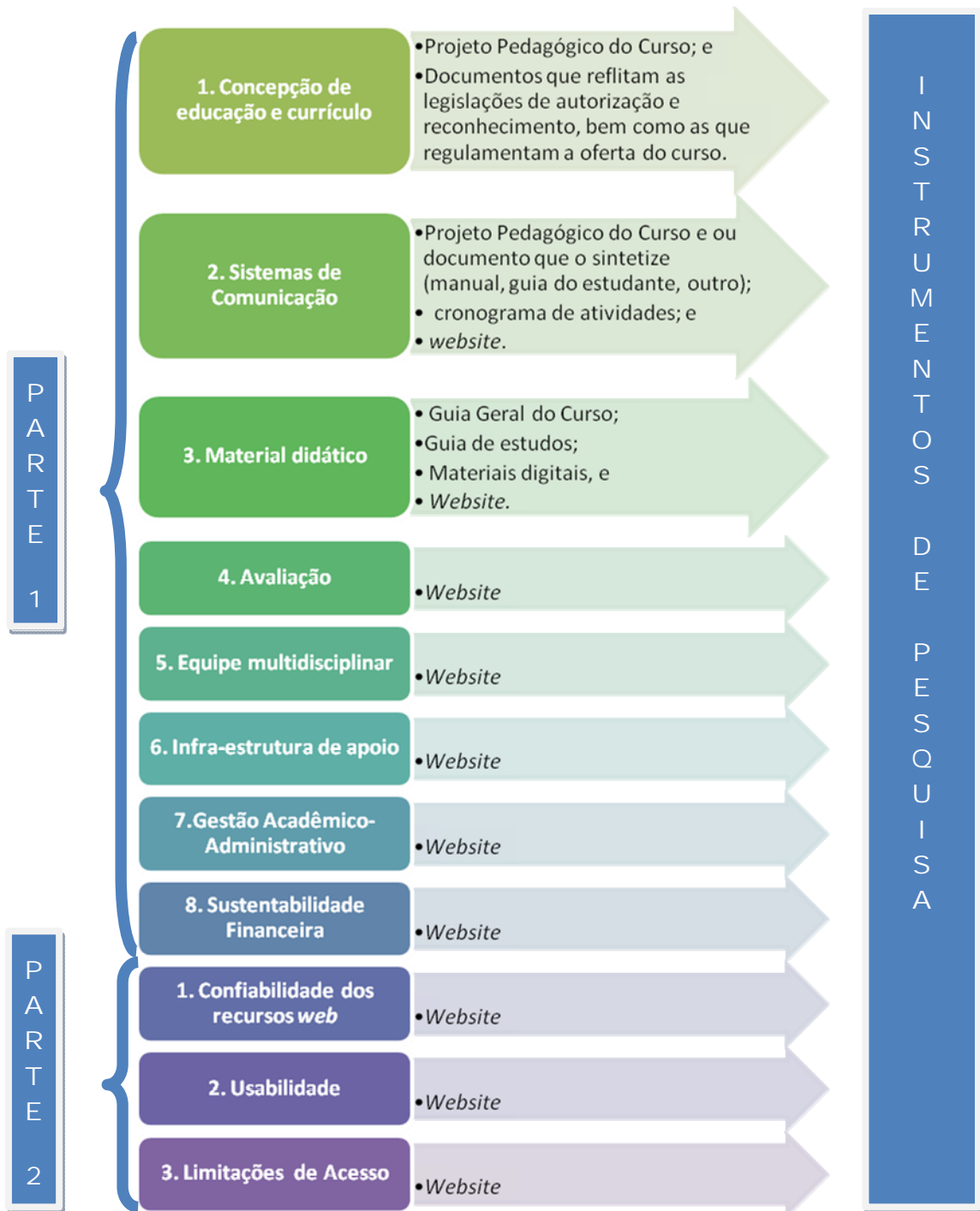
- Há mapa do *website*;
- Existe instrução para navegação;
- Existem recursos de busca.

## Limitações de Acesso

- Mensagem de erro;
- Página em construção;
- Página em atualização.

De acordo com todas as dimensões apresentadas anteriormente, foi possível criar dois instrumentos específicos que atendem as necessidades da pesquisa.

Para demonstração dos recursos informacionais e informações a verificados optou-se pela construção da figura a seguir.



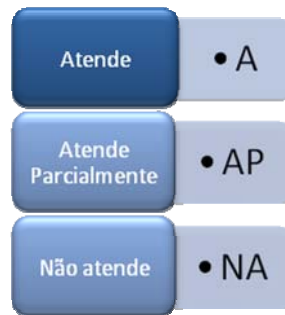
**Figura 13** – Dimensões avaliadas e local onde as informações serão retiradas.

**Fonte:** Elaboração própria.

Estabelecidos os itens a serem analisados, torna-se possível definir os parâmetros de análise. Optou-se por adotar parâmetros qualitativos, por meio dos quais foram estabelecidos três níveis marcando em colunas de “Não Atende”, “Atende Parcialmente”, “Atende”. Os intervalos entre os níveis ficaram estabelecidos

de acordo com a seguinte escala:

0% |----- 39% Não atente;  
 40% |----- 69%; Atende Parcialmente;  
 70% |-----100%. Atende.



**Figura 14** – Indicadores qualitativos.

Fonte: Elaboração própria.

**Os critérios serão interpretados da seguinte maneira:**

Atende	Atende Parcialmente	Não Atende
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nos indicadores qualitativo, o item <b>Atende</b> qualificam um fenômeno ou uma situação de Excelência ou acima da média. Que se enquadra na merecedora situação de Excelência ou Muito bom, merecedora de destaque, reconhecimento ou importância, ao atendimento dos referenciais. Numa escala percentual de 0 a 100%, o conceito que se situa neste nível deve atingir o mínimo de 70%.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nos indicadores qualitativo, o item <b>Atende Parcialmente</b> qualificam um fenômeno ou uma situação de nível bom ou suficiente ao atendimento dos referenciais. Que se enquadra na situação satisfatória. Numa escala percentual de 0 a 100%, o conceito que se situa neste nível deve atingir o mínimo de 40%.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nos indicadores qualitativo, o item <b>Não Atende</b> qualificam um fenômeno ou uma situação com nível precário ao atendimento dos referenciais. Numa escala percentual de 0 a 100%, o conceito que se situa neste nível fica aquém dos 40%.</li> </ul>

**Quadro 9** – Descrição dos Indicadores Qualitativos.

Fonte: Elaboração própria.

Definidos os parâmetros de análise, torna-se possível criar os instrumentos que descrevessem para cada item pesquisado os parâmetros antes mencionados.

#### 4.4 INSTRUMENTO E CRITÉRIOS DE ANÁLISE DE RECURSOS INFORMACIONAIS E INFORMAÇÕES EM *WEBSITES*.

A apresentação, a seguir, trata-se do instrumento e critérios de análise de recursos informacionais e informações em *websites* de IES que ofertam cursos na modalidade EaD a luz dos Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância.

<b>1. Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem</b>			
	<b>Indicadores</b>	<b>Conceito</b>	<b>Crítérios de Análise</b>
<b>1.1</b>	Projeto Político Pedagógico do Curso / ou documento que o sintetize.	A	Quando o Projeto Político Pedagógico do Curso é divulgado, e nele, constam claramente as descrições dos seguintes itens: Apresentação do Curso, Pressupostos Legais, Missão, Objetivos, Perfil do Egresso, Campos de Atuação, Concepção do Currículo, Estrutura Curricular, Avaliação, Estágio, Trabalho de Conclusão de Curso, Pesquisa, Extensão, Administração Acadêmica e Avaliação Institucional.
		AP	Quando o Projeto Político Pedagógico do Curso é divulgado, no entanto, não contempla todos os itens a seguir: Apresentação do Curso, Pressupostos Legais, Missão, Objetivos, Perfil do Egresso, Campos de Atuação, Concepção do Currículo, Estrutura Curricular, Avaliação, Estágio, Trabalho de Conclusão de Curso, Pesquisa, Extensão, Administração Acadêmica e Avaliação Institucional.
		NA	Quando o Projeto Político Pedagógico do Curso é divulgado, mas não contempla os itens a seguir: Apresentação do Curso, Pressupostos Legais, Missão, Objetivos, Perfil do Egresso, Campos de Atuação, Concepção do Currículo, Estrutura Curricular, Avaliação, Estágio, Trabalho de Conclusão de Curso, Pesquisa, Extensão, Administração Acadêmica e Avaliação Institucional. Ou quando o projeto não é divulgado.
<b>1.2</b>	Projeto Pedagógico do Curso e Concepção do currículo (bases filosóficas	A	Quando está descrito claramente no Projeto Pedagógico do Curso a concepção do currículo. (bases filosóficas e pedagógicas).

	e pedagógicas).	AP	Quando está descrito a concepção do currículo. (bases filosóficas e pedagógicas), no entanto não está claro ou de fácil compreensão.
		NA	Quando não está descrito no Projeto Pedagógico do Curso a concepção do currículo.
1.3	Carga horária total do curso.	A	Quando é informada a carga horária total do curso. A distribuição por semestre (ou anual) de acordo com a proposta do curso.
		AP	Quando a carga horária total é informada, no entanto, sua distribuição não.
		NA	Quando não é informada a carga horária total do curso e nem sua distribuição.
1.4	Disciplinas com as respectivas ementas e as bibliografias.	A	Quando são informadas as disciplinas ofertadas no decorrer do curso, com as respectivas ementas e bibliografias.
		AP	Quando são informadas as disciplinas ofertadas, no entanto, sem as ementas e bibliografias.
		NA	Quando não são informadas as disciplinas, ementas e bibliografias ofertadas no decorrer do curso.
1.5	Decreto nº 5.622/05 e nº 6.303/07	A	Quando os Decretos estão disponíveis no <i>website</i> do curso e/ou da IES.
		AP	Quando os Decretos são citadas no <i>website</i> do curso e é indicada sua localização. (Indicação do <i>website</i> de origem).
		NA	Quando os Decretos não estão disponíveis no <i>website</i> do curso e também não é informado sobre sua existência.
1.6	Lei 9394/96 – Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB).	A	Quando a Lei está disponível no <i>website</i> do curso e/ou da IES.
		AP	Quando a Lei é citada no <i>website</i> do curso e é indicada sua localização. (Indicação do <i>website</i> de origem).
		NA	Quando a Lei não está disponível no <i>website</i> do curso e também não é informado sobre sua existência.
1.7	Portaria Normativa Nº 1 e nº 2	A	Quando as Portarias estão disponíveis no <i>website</i> do curso e/ou da IES.
		AP	Quando as Portarias são citadas no <i>website</i> do curso e é indicada sua localização. (Indicação do <i>website</i> de origem).
		NA	Quando as Portarias não estão disponíveis no <i>website</i> do curso e também não é informada sobre sua existência.
1.8	Portaria 4.361/04 – que normatiza os processos de credenciamento e credenciamento das IES para a Educação a Distância.	A	Quando a Portaria está disponível no <i>website</i> do curso e/ou da IES.
		AP	Quando a Portaria é citada no <i>website</i> do curso e é indicada sua localização. (Indicação do <i>website</i> de origem).
		NA	Quando a Portaria não estão disponível no <i>website</i> do curso e também não é informado sobre sua existência.
1.9	Documento de credenciamento / autorização para oferta de cursos na modalidade EaD.	A	Quando os Documentos estão disponíveis no <i>website</i> do curso e/ou da IES.
		AP	Quando os Documentos são citados no <i>website</i> do curso e é indicada sua localização. (Indicação do <i>website</i> de origem).
		NA	Quando os Documentos não estão disponíveis no <i>website</i> do curso e também não é informado

1.10	Documento de reconhecimento do curso (quando necessário).		sobre sua existência.
		A	Quando o Documento está disponível no <i>website</i> do curso e/ou da IES.
		AP	Quando o Documento é citado no <i>website</i> do curso e é indicada sua localização. (Indicação do <i>website</i> de origem).
		NA	Quando o Documento não está disponível no <i>website</i> do curso e também não é informado sobre sua existência.

## 2. Sistemas de Comunicação

	Indicadores	Conceito	Critérios de Análise
2.1	Relação professores/hora para atendimento aos alunos.	A	Quando é informada claramente no <i>website</i> do curso a relação professores/hora para atendimento aos alunos.
		AP	Quando é informado no <i>website</i> do curso que há professores para realização de atendimento aos alunos, no entanto, não é estabelecida a relação professores/hora
		NA	Quando não é informado no <i>website</i> do curso se há professores para atendimento aos alunos.
2.2	Momentos presenciais.	A	Quando é informado com clareza no <i>website</i> do curso os momentos presenciais do curso (Aulas, Tutoria, Avaliação). Quando estes momentos ocorrerão. Com qual frequência, e com o acompanhamento de que profissional.
		AP	Quando é informado no <i>website</i> do curso que há momentos presenciais, no entanto, não ficam claros quando estes momentos ocorrerão. Com qual frequência, e com o acompanhamento de que profissional.
		NA	Quando não é informado no <i>website</i> se há momentos presenciais.
2.3	Cronograma de encontros presenciais, de atividades e de provas.	A	Quando o cronograma do curso está disponibilizado no <i>website</i> com todas as atividades que ocorrem no decorrer do semestre/módulo e ou ano. Encontros presenciais, atividades, provas.
		AP	Quando o cronograma do curso está disponibilizado no <i>website</i> , no entanto não contempla de maneira suficiente as informações acerca dos encontros presenciais, atividades e provas.
		NA	Quando o cronograma do curso não está disponibilizado no <i>website</i> .
2.4	Núcleos de atendimento ao aluno - pólo conveniado.	A	Quando é informado no <i>website</i> se há núcleos de atendimento aos alunos no pólo conveniado. Os horários de atendimento, quem presta o atendimento, quais os atendimentos prestados.
		AP	Quando é informado no <i>website</i> se há núcleos de atendimento aos alunos no pólo conveniado. No entanto, não é informado, os horários de atendimento, quem presta o atendimento, e quais os atendimentos prestados.
		NA	Quando não informado no <i>website</i> se há núcleos de atendimento aos alunos no pólo conveniado.
2.5	Tipos de modalidade de comunicação síncrona ( <i>chats</i> , fax, telefone,	A	Quando é informado o tipo de modalidade de comunicação síncrona de maneira clara, estabelecendo quais as ferramentas,

	rádio).		estabelecendo como, quando e de forma ocorrerá.
		AP	Quando é informado o tipo de modalidade síncrona, no entanto, sem esclarecimentos acerca das ferramentas, de como, quando e de que forma ocorrerá.
		NA	Quando não é informado o tipo de modalidade síncrona.

<b>3 Material Didático</b>			
	<b>Indicadores</b>	<b>Conceito</b>	<b>Critérios de Análise</b>
<b>3.1</b>	Recursos Informativos - Materiais impressos (livros, textos, cadernos de atividades, roteiros, leituras).	A	Quando estão informados no <i>website</i> do curso quais materiais impressos são utilizados, e como estes são disponibilizados aos alunos.
		AP	Quando está informado no <i>website</i> do curso que são utilizados materiais impressos, no entanto, sem mencionar quais são estes materiais, e como são disponibilizados aos alunos.
		NA	Quando não está informado no <i>website</i> do curso se são utilizados materiais impressos.
<b>3.2</b>	Recursos Informativos - Materiais digitais (livros, textos, caderno de atividades, roteiros, referências digitais, vídeos, CDs e outros).	A	Quando estão informados no <i>website</i> do curso quais materiais digitais são utilizados, e como estes são disponibilizados aos alunos.
		AP	Quando está informado no <i>website</i> do curso que são utilizados materiais digitais, no entanto sem mencionar quais são estes materiais, e como são disponibilizados aos alunos.
		NA	Quando não está informado no <i>website</i> do curso se são utilizados materiais digitais.
<b>3.3</b>	Guia de orientação dos materiais de estudo.	A	Quando está disponibilizado no <i>website</i> do curso, um guia que oriente os alunos acerca dos materiais de estudos. Informando quem são os professores e tutores responsáveis e qual a disponibilidade de atendimento. Informando também sobre como e quando serão as avaliações.
		AP	Quando apenas é informado no <i>website</i> do curso que há um guia de orientação dos materiais de estudos.
		NA	Quando não há um guia de orientação dos materiais de estudos.
<b>3.4</b>	Guia Geral do Curso.	A	Quando o guia e/ou manual geral do curso está disponível e constam as seguintes informações: orientar os estudantes quanto às características da educação a distância, e quanto aos direitos, deveres e normas de estudo a serem adotadas, durante o curso; grade curricular, ementas; informar, quais materiais serão colocados à disposição do estudante; apresentar as formas de interação (alunos, professores, tutores); apresentar o sistema de acompanhamento, avaliação e todas as demais orientações que ocorrerão durante o decorrer do curso.
		AP	Quando o guia e/ou manual geral do curso está disponível, mas contempla parcialmente os itens a seguir: orientar os estudantes quanto às características da educação a distância, e quanto aos direitos, deveres e normas de estudo a serem adotadas, durante o curso; grade

3.5			curricular, ementas; informar, quais materiais serão colocados à disposição do estudante; apresentar as formas de interação (alunos, professores, tutores); apresentar o sistema de acompanhamento, avaliação e todas as demais orientações que ocorrerão durante o decorrer do curso. Ou quando é apenas informado no <i>website</i> que há um Guia Geral do curso.
		NA	Quando o guia e ou manual geral do curso está disponível, mas não contempla os itens a seguir: orientar os estudantes quanto às características da educação a distância, e quanto aos direitos, deveres e normas de estudo a serem adotadas, durante o curso; grade curricular, ementas; informar, quais materiais serão colocados à disposição do estudante; apresentar as formas de interação (alunos, professores, tutores); apresentar o sistema de acompanhamento, avaliação e todas as demais orientações que ocorrerão durante o decorrer do curso. Ou quando o guia não é divulgado e nem informado sobre sua existência.
	Laboratórios virtuais.	A	Quando há laboratórios virtuais vinculados ao curso pesquisado, e quando é possível comprovar sua existência via <i>website</i> .
		AP	Quando é informado que há laboratório virtual vinculado ao curso, no entanto, não é possível comprovar sua existência via <i>website</i> .
		NA	Quando não há laboratório virtual.

#### 4 Avaliação

	Indicadores	Conceito	Critérios de Análise
4.1	Processo de avaliação.	A	Quando é definido claramente o processo de avaliação (durante o curso), constando a forma: presencial e/ou a distância, como e quando ocorrerá.
		AP	Quando é informado apenas que os alunos são avaliados, sem definir o processo de avaliação.
		NA	Quando não é informado o processo de avaliação.
4.2	Avaliação institucional.	A	Quando tem avaliação institucional, e é informado a forma como ocorre, quando ocorre, e quem pode participar.
		AP	Quando tem avaliação institucional, no entanto não é informado a forma como ocorre, quando ocorre, e quem pode participar.
		NA	Quando não é possível identificar se tem avaliação institucional.

#### 5 Equipe Multidisciplinar

	Indicadores	Conceito	Critérios de Análise
5.1	Coordenador(es) de curso.	A	Quando é informado quem é o coordenador do curso, sua titulação, quais os meios de contato com o mesmo.
		AP	Quando é informado quem é o coordenador do curso, no entanto, não é informada sua titulação e nem a forma de contato.
		NA	Quando não é informado quem é o coordenador do curso.

5.2	Relação dos docentes do curso.	A	Quando é informado quem são os professores do curso e a titulação.
		AP	Quando é informado quem são os professores do curso, no entanto, não é informado a titulação.
		NA	Quando não é informado quem são os professores do curso.
5.3	Função dos tutores.	A	Quando está descrito de forma clara a função dos tutores (a distância e/ou presencial). Como é forma de atendimento, disponibilidade, e como é feita a comunicação.
		AP	Quando está descrito a função dos tutores (a distância e/ou presencial). No entanto, não é informado como é forma de atendimento, disponibilidade, e como é feita a comunicação.
		NA	Quando não está descrito qual a função dos tutores.
5.4	Outras equipes (produção, tecnologia, marketing).	A	Quando é informado quais as equipes atuantes no curso (pedagógica, administrativa, produção de materiais, tecnológica, marketing e outras) estabelecendo suas atividades e formas de contato.
		AP	Quando é informado quais as equipes atuantes no curso (Pedagógica, administrativa, produção de materiais, tecnológica, marketing e outras) sem estabelecer suas atividades e formas de contato.
		NA	Quando não é informada as equipes atuantes no curso.
5.5	Política de capacitação da equipe multidisciplinar.	A	Quando tem política de capacitação, quando é informada quais são elas e quem pode participar (quais equipes)
		AP	Quando é informado que tem política de capacitação.
		NA	Quando não há política de capacitação.

## 6 Infraestrutura de apoio

	Indicadores	Conceito	Crterios de Análise
6.1	Infraestrutura material.	A	Quando é informada qual a estrutura material, estabelecendo os recursos disponíveis: televisões; videocassetes; áudio-cassetes; fotografia; impressoras; linhas telefônicas, inclusive dedicadas para Internet e serviços 0800; fax; equipamentos para produção audiovisual e para videoconferência; computadores ligados em rede e/ou <i>stand alone</i> e outros dependendo da proposta do curso.
		AP	Quando é informada qual a estrutura material, no entanto, não fica claro quais recursos disponíveis.
		NA	Quando não é informado a estrutura material.
6.2	Infraestrutura física. Pólo de apoio presencial.	A	Quando é descrita a infraestrutura física do pólo de apoio presencial e esta contempla bibliotecas, laboratórios de informática (com acesso a Internet), sala para secretária, laboratórios de ensino (quando aplicado), salas para tutorias e salas para exames presenciais.
		AP	Quando é descrita a infraestrutura física do pólo de apoio presencial, no entanto, contempla

6.3	Infraestrutura física. Sede		parcialmente os itens a seguir: bibliotecas, laboratórios de informática (com acesso a Internet), sala para secretaria, laboratórios de ensino (quando aplicado), salas para tutorias e salas para exames presenciais.
		NA	Quando não é descrita a infraestrutura física do pólo de apoio presencial.
		A	Quando é descrita a infraestrutura física da sede e esta contempla centros ou secretarias, salas de coordenação acadêmica e operacional e salas de tutoria.
		AP	Quando é descrita a infraestrutura física da sede, no entanto, contempla parcialmente os itens a seguir: centros ou secretarias, salas de coordenação acadêmica e operacional e salas de tutoria.
	Biblioteca Digital	NA	Quando não é descrita a infraestrutura física da sede.
		A	Quando há biblioteca digital e é possível comprovar sua existência via <i>website</i> .
		AP	Quando é informado que há biblioteca digital, no entanto não é possível comprovar sua existência via <i>website</i> .
		NA	Quando não há biblioteca digital.

### 7 Gestão Acadêmico-Administrativa

	Indicadores	Conceito	Critérios de Análise
7.1	Vestibular, matrículas e inscrições e outros.	A	Quando está descrito de maneira clara os locais do vestibular, matrícula, inscrições, relação de documentações, taxas, prazos e outros.
		AP	Quando está descrito apenas os locais de vestibular e matrículas, no entanto, sem informações adicionais.
		NA	Quando não há informações sobre vestibular, matrícula, inscrições, documentações e prazos.

### 8 Sustentabilidade Financeira

	Indicadores	Conceito	Critérios de Análise
8.1	Sustentabilidade financeira.	A	Quando é possível identificar as ações e estrutura ofertada pelo IES, como corpo docente, estrutura física e tecnológica. Atendendo com qualidade e eficiência as necessidades de um curso na modalidade.
		AP	Quando é possível identificar as ações e estrutura ofertada pelo IES, como corpo docente, estrutura física e tecnológica. No entanto, os itens apresentados demonstram moderação de investimentos.
		NA	Quando os itens apresentados não atendem com qualidade e eficiência as necessidades de um curso nessa modalidade.

**Quadro 10** – Instrumento de análise de recursos informacionais e informações em *websites*.

Fonte: Elaboração própria.

## 4.5 INSTRUMENTO E CRITÉRIOS DE ANÁLISE DE RECURSOS INFORMACIONAIS EM WEBSITES

A apresentação a seguir refere-se ao instrumento de análise de recursos informacionais e informações a luz de critérios de usabilidade e qualidade.

<b>1 Confiabilidade dos recursos disponibilizados e informações</b>			
	<b>Indicadores</b>	<b>Conceito</b>	<b>Critérios de Análise</b>
1.1	Produção do <i>website</i> .	A	Quando é informado quem produz o <i>website</i> . Qual o contato do produtor e se o <i>website</i> está atualizado.
		AP	Quando é informado apenas quem produz o <i>website</i> .
		NA	Quando não é informado quem produz o <i>website</i> .
<b>2 Usabilidade</b>			
	<b>Indicadores</b>	<b>Conceito</b>	<b>Critérios de Análise</b>
2.1	Mapa do <i>website</i> .	A	Quando há mapa do site, e o mesmo apresenta de forma clara a estrutura do <i>website</i> .
		AP	Quando há mapa do <i>website</i> , no entanto, a apresentação não é clara e de fácil compreensão
		NA	Quando não há mapa do <i>website</i> .
2.2	Instruções de navegação.	A	Quando há instruções de navegação, e a mesma apresenta de forma clara a forma de navegar no <i>website</i> .
		AP	Quando há instruções de navegação, no entanto, a mesma não apresenta de forma clara a forma de navegar no <i>website</i> .
		NA	Quando não há instrução de navegação no <i>website</i> .
2.3	Recursos de busca.	A	Quando há recurso de busca, e é de fácil acesso e utilização.
		AP	Quando há recurso de busca, no entanto, não é de fácil acesso e utilização.
		NA	Quando não há recurso de busca.
<b>3 Limitações de acesso</b>			
	<b>Indicadores</b>	<b>Conceito</b>	<b>Critérios de Análise</b>
3.1	Mensagem de erro ao acessar.	A	Quando não aparece mensagem de erro.
		AP	Não se aplica
		NA	Quando aparece mensagem de erro.
3.2	Mensagem de página em construção.	A	Quando não aparece mensagem de página em construção.
		AP	Não se aplica
		NA	Quando aparece mensagem de página em construção.
3.3	Mensagem de página em atualização.	A	Quando não aparece mensagem de página em atualização.
		AP	Não se aplica
		NA	Quando aparece mensagem de página em atualização.

**Quadro 11** – Instrumento de análise de recursos informacionais em *websites*.

Fonte: Elaboração própria.

#### 4.6 FORMULÁRIO – *CHECKLIST* PARA AVALIAÇÃO DE *WEBSITES* DOS CURSOS

A partir dos instrumentos de avaliação acima desenvolveu-se dois formulários para a coleta de dados. Os formulários foram utilizados na terceira etapa da pesquisa, nas quais as informações levantadas foram buscadas nos *websites* das IES pesquisadas (Apêndice B e Apêndice C).

#### 4.7 TABULAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

A tabulação dos dados coletados referentes às 96 instituições e aos 389 cursos foi realizada com auxílio da planilha eletrônica do Microsoft Excel. Também foram realizados testes de qui-quadrado considerando o nível mínimo de significância de 5% utilizando o pacote estatístico BioEstat 5.0 (AYRES et al. 2007).

## 5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

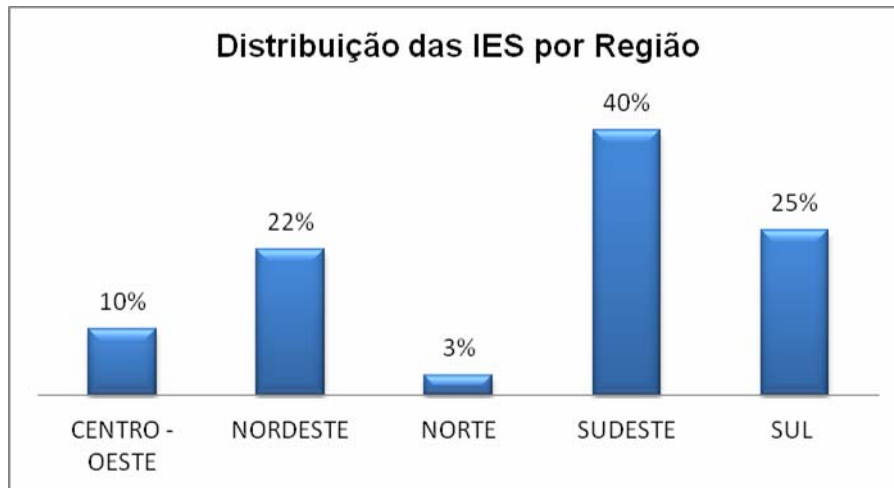
A seguir são apresentados, à luz da revisão de literatura, os principais resultados que foram obtidos na pesquisa do *website* da Secretaria de Educação a Distância, e nos *websites* das instituições de ensino superior que ofertam cursos de graduação na modalidade a distância.

### 5.1 PRIMEIRA FASE DA PESQUISA

Nessa primeira fase, a coleta de dados teve início com uma busca no *website* do MEC – Secretaria de Educação à distância (<http://siead.mec.gov.br/novosiead/web/site/#tab=1>) em que foi possível, por meio do Sistema de Consulta de Instituições Credenciadas para Educação e Pólos de Apoio Presencial, identificar as IES que estão credenciadas para ofertar curso na modalidade EaD em nível de graduação.

Foi possível identificar 158 IES credenciadas. Em seguida, foi feito o levantamento dos *websites* destas IES, com o intuito de verificar a oferta de cursos de graduação (Bacharelado e Licenciatura), resultando em 96 IES credenciadas que apresentavam em seus *websites* a oferta de cursos de graduação (Bacharelado e Licenciatura). Desse total, 64% possuem pólos de apoio presencial.

Estas 96 IES estão distribuídas geograficamente conforme o gráfico 1. Nessa distribuição esta é considerada somente a distribuição por sede.



**Gráfico 1** – Distribuição das IES estudadas por Região.

A maior parte das IES possuem sede nas regiões sudeste e sul, somando um total de 65%.

É interessante observar que mesmo com sede nas regiões sudeste e sul, aproximadamente 30% das IES pesquisadas possuem pólos de apoio presenciais distribuídos em várias regiões do país. O que implica dizer que as IES estão rompendo barreiras geográficas e estão oportunizando a alunos de localidades distante da sede, a oportunidade de cursar um curso de graduação.

O gráfico dois mostra que 53% das 96 IES que compõem a amostra da pesquisa são públicas e 47% são privadas.



**Gráfico 2** – Classificação das IES estudadas de acordo com a organização e respectivas prerrogativas acadêmicas – Públicas e Privadas.

Em relação à classificação das IES de acordo com sua organização e respectivas prerrogativas acadêmicas, pode-se identificar que 8% das IES pesquisadas são centros universitários, 11% são faculdades, 6% institutos e 75% são universidades.



**Gráfico 3** – Distribuição das IES pesquisadas segundo sua organização.

Considerando a alta representatividade das Universidades conforme apresentado no gráfico 3, cabe destacar que, 28% dessas universidades são privadas e 58% são públicas.

Outra informação relevante identificada no *website* da Secretária de Educação a Distância (<http://siead.mec.gov.br/novosiead/web/site/#tab=1>) está relacionada ao processo de supervisão destas IES. Como já mencionado anteriormente, todas IES pesquisadas são credenciadas para a oferta de cursos de graduação na modalidade EaD. No entanto, a maioria destas IES ainda não passou pelo processo de supervisão do MEC, conforme quadro 13.

**Tabela 1** – Status de supervisão das IES pelo MEC.

STATUS	Total	%
Supervisão Concluída	2	2%
Cumprindo termo de saneamento	9	9%
Descredenciada	1	1%
Em Análise	15	16%
Ainda não Submetida	69	72%

**Fonte:** dados da pesquisa.

Das 96 IES, 69, ou seja, 72% ainda não foram avaliadas, cabe destacar que não foi possível identificar o motivo pelo qual ainda não foram avaliadas. Outro fator relevante que foi possível identificar é que apenas uma das 27 que já passaram ou estão passando pela avaliação é IES pública, as outras 26 são IES privadas. Levando em consideração a informação apresentada, é possível visualizar a preocupação do MEC com a qualidade da educação a distância que está sendo ofertada em IES privadas. Assim como é também é possível levantar um questionamento em relação a avaliação das IES públicas. Porque as IES públicas não estão passando por processo de supervisão?

Cabe destacar que o MEC vem incentivando amplamente projetos de cursos na modalidade EaD vinculados a IES públicas. No Decreto 5.800, de 8 de junho de 2006, é instituída o Sistema Universidade Aberta do Brasil, voltado para o desenvolvimento da modalidade de educação a distância, com a finalidade de expandir e interiorizar a oferta de cursos e programas de educação superior no País.

Levando em consideração esta iniciativa, surge o alerta de que não basta apenas expandir e desenvolver a modalidade, é necessário garantir a qualidade do que esta sendo ofertado nos cursos, e uma das maneiras disso ocorrer é por meio de avaliações e supervisões dos cursos. O MEC precisa garantir que os critérios de avaliação da qualidade sejam iguais para IES públicas e privadas.

Após estes dados coletados, encerra-se a primeira etapa da pesquisa.

## 5.2 SEGUNDA FASE DA PESQUISA

Nessa segunda realizou-se o levantamento da quantidade de cursos disponíveis por IES. Este estudo foi feito nos seguintes *website* listados no quadro 12 abaixo:

<b>WEBSITES</b>	<b>WEBSITES</b>
<a href="http://www.unigran.br/cead/">http://www.unigran.br/cead/</a>	<a href="http://www.castelobranco.br/ead/">http://www.castelobranco.br/ead/</a>
<a href="http://www.interativa.uniderp.br/">http://www.interativa.uniderp.br/</a>	<a href="http://www.cidadesp.edu.br/graduacao/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?sid=8">http://www.cidadesp.edu.br/graduacao/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?sid=8</a>
<a href="http://www.virtual.ucdb.br/cursos/">http://www.virtual.ucdb.br/cursos/</a>	<a href="http://www.cederj.edu.br/fundacaoecerj/exibe_artigo.php">http://www.cederj.edu.br/fundacaoecerj/exibe_artigo.php</a>
<a href="http://www.catolicavirtual.br/index.php/cursos/">http://www.catolicavirtual.br/index.php/cursos/</a>	<a href="http://www.estacio.br">www.estacio.br</a>
<a href="http://www.cead.ueg.br/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=78">http://www.cead.ueg.br/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=78</a>	<a href="http://www.unifal-mg.edu.br/cead/">http://www.unifal-mg.edu.br/cead/</a>
<a href="http://www.ciar.ufg.br/v3/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=73&amp;Itemid=187">http://www.ciar.ufg.br/v3/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=73&amp;Itemid=187</a>	<a href="http://www.nead.ufjf.br/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=63&amp;Itemid=18">http://www.nead.ufjf.br/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=63&amp;Itemid=18</a>

<a href="http://www.uab.ufmt.br/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=1&amp;Itemid=2">http://www.uab.ufmt.br/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=1&amp;Itemid=2</a>	<a href="http://www.ufla.br/Graduacao/Administracao_d.html">http://www.ufla.br/Graduacao/Administracao_d.html</a>
<a href="http://www.ead.ufms.br/portal/">http://www.ead.ufms.br/portal/</a>	<a href="http://www.cead.ufop.br/">http://www.cead.ufop.br/</a>
<a href="http://adm-ead.unb.br/brasil/">http://adm-ead.unb.br/brasil/</a>	<a href="http://www.vestibular.ufscar.br/distancia.php">http://www.vestibular.ufscar.br/distancia.php</a>
<a href="http://www.unemat.br/proeg/dead/?link=uab_licenciatura">http://www.unemat.br/proeg/dead/?link=uab_licenciatura</a>	<a href="http://www.ufsj.edu.br">www.ufsj.edu.br</a>
<a href="http://www.unijorge.com/cursos/">http://www.unijorge.com/cursos/</a>	<a href="http://www.portal.nead.ufu.br/graduacao">http://www.portal.nead.ufu.br/graduacao</a>
<a href="http://www.fgf.edu.br">www.fgf.edu.br</a>	<a href="http://www.neaad.ufes.br/">http://www.neaad.ufes.br/</a>
<a href="http://www.facebahia.com">www.facebahia.com</a>	<a href="http://www.unirio.br/cead/cursosadistancia_graduacao.html">http://www.unirio.br/cead/cursosadistancia_graduacao.html</a>
<a href="http://www.ftc.br">www.ftc.br</a>	<a href="http://www.virtual.fumec.br/#graduacao">http://www.virtual.fumec.br/#graduacao</a>
<a href="http://www.facam-ma.com.br">www.facam-ma.com.br</a>	<a href="http://www.metodista.br/ead">www.metodista.br/ead</a>
<a href="http://virtual.ifpb.edu.br/index">http://virtual.ifpb.edu.br/index</a>	<a href="http://www.sepi.unip.br/graduacao/index.aspx#trad">http://www.sepi.unip.br/graduacao/index.aspx#trad</a>
<a href="http://www.cefetpe.br">www.cefetpe.br</a>	<a href="http://ead.universo.edu.br/aluno/index.asp">http://ead.universo.edu.br/aluno/index.asp</a>
<a href="http://www.cefetce.br">www.cefetce.br</a>	<a href="http://centros.unisanta.br/ced/">http://centros.unisanta.br/ced/</a>
<a href="http://ead.uepb.edu.br/">http://ead.uepb.edu.br/</a>	<a href="http://www.nead.unincor.br/">http://www.nead.unincor.br/</a>
<a href="http://www.uesc.br">www.uesc.br</a>	<a href="http://www.unifran.br/site/canais/ead/">http://www.unifran.br/site/canais/ead/</a>
<a href="http://200.17.137.111/ead/ead/cursos.php">http://200.17.137.111/ead/ead/cursos.php</a>	<a href="http://www.unaerp.br/index.php?option=com_content&amp;task=view&amp;id=1010&amp;Itemid=1172">http://www.unaerp.br/index.php?option=com_content&amp;task=view&amp;id=1010&amp;Itemid=1172</a>
<a href="http://portal.virtual.ufpb.br/wordpress/cursos/">http://portal.virtual.ufpb.br/wordpress/cursos/</a>	<a href="http://www.unisa.br/unisadigital/cursos_polo.html">http://www.unisa.br/unisadigital/cursos_polo.html</a>
<a href="http://www.ufpe.br">www.ufpe.br</a>	<a href="http://www.unitau.br/ead/">http://www.unitau.br/ead/</a>
<a href="http://www.cesad.ufs.br/vestibular.php">http://www.cesad.ufs.br/vestibular.php</a>	<a href="http://www.uniube.br/copese/ead/cursos/graduacao.php">http://www.uniube.br/copese/ead/cursos/graduacao.php</a>
<a href="http://www.nead.ufma.br/">http://www.nead.ufma.br/</a>	<a href="http://www.uniasselvi.com.br">www.uniasselvi.com.br</a>
<a href="http://www.uapi.ufpi.br/">http://www.uapi.ufpi.br/</a>	<a href="http://www.ead.cesumar.br/cursos/adm.php">http://www.ead.cesumar.br/cursos/adm.php</a>
<a href="http://www.unp.br/jportal/portal.jsf?pagina=11545">http://www.unp.br/jportal/portal.jsf?pagina=11545</a>	<a href="http://sistema1.eadcon.com.br/central_mkt_nova/Vest_fael_2010/LANDING_vest_jan_2010.htm">http://sistema1.eadcon.com.br/central_mkt_nova/Vest_fael_2010/LANDING_vest_jan_2010.htm</a>
<a href="http://www.unifacsinterativa.edu.br/">http://www.unifacsinterativa.edu.br/</a>	<a href="http://facinter.grupouninter.com.br/facinter/cursos/ead">http://facinter.grupouninter.com.br/facinter/cursos/ead</a>
<a href="http://www.unit.br">www.unit.br</a>	<a href="http://www.ftbp.com.br">www.ftbp.com.br</a>
<a href="http://www.upe.br">www.upe.br</a>	<a href="http://www.opet.com.br/fao/cursosfao.asp">http://www.opet.com.br/fao/cursosfao.asp</a>
<a href="http://www.uneb.br">www.uneb.br</a>	<a href="http://www.sead.furg.br/">http://www.sead.furg.br/</a>
<a href="http://www2.unifap.br/ead/">http://www2.unifap.br/ead/</a>	<a href="http://www.fainsep.edu.br/main/graduacao/page.html">http://www.fainsep.edu.br/main/graduacao/page.html</a>
<a href="http://www.aedi.ufpa.br/index.php/graduacao.html">http://www.aedi.ufpa.br/index.php/graduacao.html</a>	<a href="http://www.nead.uem.br/cms/index.php?option=com_content&amp;view=archive&amp;Itemid=97">http://www.nead.uem.br/cms/index.php?option=com_content&amp;view=archive&amp;Itemid=97</a>
<a href="http://www.site.uft.edu.br/ead/biologia/licenciatura-em-biologia-a-distancia.html">http://www.site.uft.edu.br/ead/biologia/licenciatura-em-biologia-a-distancia.html</a>	<a href="http://www.nutead.org/portal/polos/index.php?show=1">http://www.nutead.org/portal/polos/index.php?show=1</a>
<a href="http://vestibularead.claretiano.edu.br/cursos">http://vestibularead.claretiano.edu.br/cursos</a>	<a href="http://www.unicentro.br/nead/cursos.asp">http://www.unicentro.br/nead/cursos.asp</a>
<a href="http://www.uniararas.br/ead/graduacao/index.php?menu=A1">http://www.uniararas.br/ead/graduacao/index.php?menu=A1</a>	<a href="http://cead.ufpel.edu.br/">http://cead.ufpel.edu.br/</a>
<a href="http://www.newtonpaivavirtual.br/">http://www.newtonpaivavirtual.br/</a>	<a href="http://ead.ufsc.br/">http://ead.ufsc.br/</a>
<a href="http://www.unis.edu.br">www.unis.edu.br</a>	<a href="http://www.ufsm.br/ead/">http://www.ufsm.br/ead/</a>
<a href="http://www.cbta.edu.br/cbtaead/cursos_oferecidos.php">http://www.cbta.edu.br/cbtaead/cursos_oferecidos.php</a>	<a href="http://www.cipead.ufpr.br/conteudo/graduacao.php">http://www.cipead.ufpr.br/conteudo/graduacao.php</a>
<a href="http://www.finom.edu.br/index.asp?pag=cursos_graduacao_ead.asp">http://www.finom.edu.br/index.asp?pag=cursos_graduacao_ead.asp</a>	<a href="http://paginas.ufrgs.br/sead/cursos/graduacao">http://paginas.ufrgs.br/sead/cursos/graduacao</a>
<a href="https://www2.cead.ufv.br/cead/scripts/verCurso.php?Y29kaWdv=9&amp;modalidade=Graduacao">https://www2.cead.ufv.br/cead/scripts/verCurso.php?Y29kaWdv=9&amp;modalidade=Graduacao</a>	<a href="http://www.ulbra.br/ead/">http://www.ulbra.br/ead/</a>
<a href="http://www.vezdomestre.com.br">www.vezdomestre.com.br</a>	<a href="http://www.unoparvirtual.com.br/cursos_graduacao.php">http://www.unoparvirtual.com.br/cursos_graduacao.php</a>
<a href="http://www.estudeadistancia.com/">http://www.estudeadistancia.com/</a>	<a href="http://www.ead.unipar.br/">http://www.ead.unipar.br/</a>
<a href="http://www.pucminas.br/ensino/virtual/graduacao_virtual.php?&amp;pagina=3520">http://www.pucminas.br/ensino/virtual/graduacao_virtual.php?&amp;pagina=3520</a>	<a href="http://www.unijui.edu.br/content/view/690/1341/lang,iso-8859-1/">http://www.unijui.edu.br/content/view/690/1341/lang,iso-8859-1/</a>
<a href="http://www3.pucsp.br/matematica">http://www3.pucsp.br/matematica</a>	<a href="http://www.ucs.br/ucs/ead/graduacao/pedagogia/apresentacao">http://www.ucs.br/ucs/ead/graduacao/pedagogia/apresentacao</a>
<a href="http://web.ccead.puc-rio.br/SISTEMA/site/cursosGraduacao.jsp">http://web.ccead.puc-rio.br/SISTEMA/site/cursosGraduacao.jsp</a>	<a href="http://www.unisul.br/unisulvirtual/home.html">http://www.unisul.br/unisulvirtual/home.html</a>
<a href="http://portal.anhemi.br/publique/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?infoid=3859&amp;sid=392">http://portal.anhemi.br/publique/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?infoid=3859&amp;sid=392</a>	<a href="http://www.univali.br/modules/system/stdreq.aspx?P=181&amp;VID=default&amp;SID=780045018532407&amp;S=1&amp;A=closeall&amp;C=26616">http://www.univali.br/modules/system/stdreq.aspx?P=181&amp;VID=default&amp;SID=780045018532407&amp;S=1&amp;A=closeall&amp;C=26616</a>
<a href="http://www.ubc.edu.br/ead_ubc.php">http://www.ubc.edu.br/ead_ubc.php</a>	<a href="http://www.unisinos.br/virtual/index.php?option=com_content&amp;task=view&amp;id=42&amp;Itemid=29&amp;s=3">http://www.unisinos.br/virtual/index.php?option=com_content&amp;task=view&amp;id=42&amp;Itemid=29&amp;s=3</a>

**Quadro 12** – Endereços dos *websites* pesquisados.

**Fonte:** dados da pesquisa.

O total encontrado de cursos foi de 404 que seriam analisados separadamente. No entanto, em 15 cursos não havia informações disponíveis, o que impossibilitou a realização da pesquisa, ficando desta maneira, um total de 389 cursos pesquisados.

A oferta destes cursos é variada. Ao todo, são 44 cursos de áreas distintas. Os mais ofertados são os cursos de Administração, Pedagogia, Letras, Matemática, Ciências Sociais e História. Os cursos ofertados nessas seis áreas somam um total de 218, contra 171 que se dividem em outras 38 áreas.

**Tabela 2** – Relação de cursos ofertados nas IES pesquisadas.

CURSO	Nº	%	CURSO	Nº	%
Administração	52	13%	Portugues	3	1%
Pedagogia	52	13%	Sociologia	3	1%
Letras	41	11%	Turismo	3	1%
Matemática	30	8%	Ciências Economicas	2	1%
Ciências Contábeis	22	6%	Ciências Naturais	2	1%
História	21	5%	Computação	2	1%
Ciências Biológicas	17	4%	Enfermagem	2	1%
Física	14	4%	Informática	2	1%
Geografia	14	4%	Análise e Desenvolvimento de Sistema	1	1%
Química	12	3%	Arte e Educação	1	1%
Serviço Social	11	3%	Artes Cênicas	1	0%
Administração Pública	10	13%	Ciências Aeronáuticas	1	0%
Filosofia	10	13%	Ciências Agrárias	1	0%
Biologia	9	3%	Ciências da Religião	1	0%
Educação Física	9	3%	Comércio Exterior	1	0%
Sistema de Informação	9	2%	Comunicação e Marketing	1	0%
Artes Visuais	5	2%	Educação Musical	1	0%
Teologia	5	2%	Engenharia Civil	1	0%
Ciências Sociais	4	1%	Engenharia de Computação	1	0%
Engenharia Ambiental	3	1%	Engenharia Elétrica	1	0%
Engenharia da Produção	3	1%	Hotelaria	1	0%
Normal Superior	3	1%	Música	1	0%

**Fonte:** Elaboração própria.

Após a realização da checagem de todas estas informações, deu-se início a terceira fase da pesquisa.

### 5.3 TERCEIRA FASE DA PESQUISA

Nessa terceira fase, a pesquisa foi realizada no *website* de cada curso individualmente, utilizando os formulários disponíveis no Apêndice B (*Checklist* - Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância), e no Apêndice C (*Checklist* – Critérios de Qualidade para avaliar recursos informacionais e informações na *web*).

Os resultados encontrados estão apresentados seguindo a ordem disposta nos formulários.

Apêndice B, *Checklist* - Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância:

- 1 - Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem;
- 2 - Sistemas de Comunicação;
- 3 - Material didático;
- 4 - Avaliação;
- 5 - Equipe multidisciplinar;
- 6 - Infraestrutura de apoio;
- 7 - Gestão acadêmico-administrativa;
- 8 - Sustentabilidade financeira.

#### 5.3.1 Concepção de Educação e Currículo no Processo de Ensino e Aprendizagem

Nessa dimensão, os indicadores pesquisados vão de 1.1 a 1.10. O primeiro indicador a ser avaliado nessa dimensão foi o 1.1 que está relacionado ao Projeto Político Pedagógico do curso - PPP. O PPP reflete a visão macro do que o curso é, e do que a IES pretendem alcançar, é nele que esta contemplada as diretrizes que norteiam todo o caminho a ser percorrido durante o decorrer do curso.

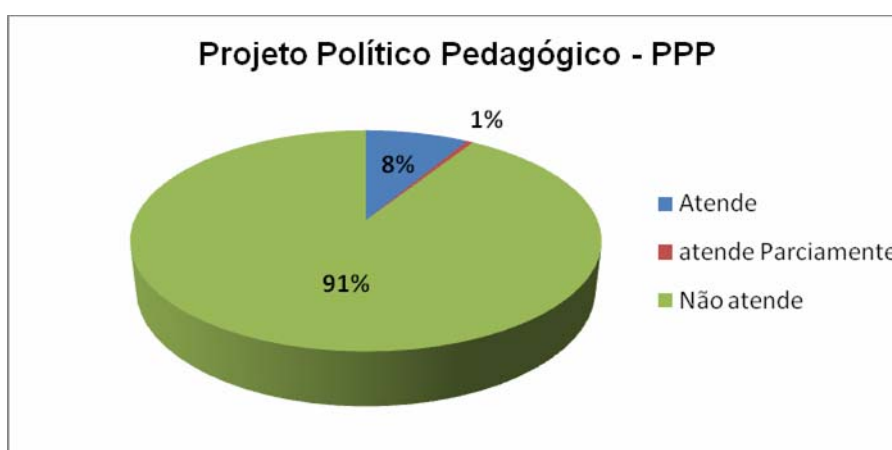
Este documento é considerado o alicerce que sustenta as ações da IES e do curso, é imprescindível que o mesmo seja de conhecimento da comunidade acadêmica e também daqueles que tenham interesse em conhecer a proposta do curso ofertado.

Diante desta necessidade, uma das maneiras de colocar a

disposição tanto da comunidade interna da IES, como da comunidade externa é a disponibilização pelo *website*. No entanto, o que se pode verificar com o resultado das pesquisas é que esta não é uma prática comum adotada pelos cursos. Isto porque muitas IES consideram o PPP um documento estratégico.

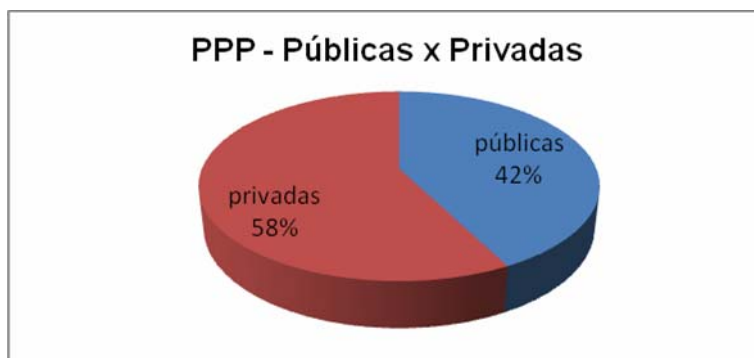
Somente 8% dos cursos divulgam o PPP, e contemplam nesse documento a Apresentação do Curso, Pressupostos Legais, Missão, Objetivos, Perfil do Egresso, Campos de Atuação, Concepção do Currículo, Estrutura Curricular, Avaliação, Estágio, Trabalho de Conclusão de Curso, Pesquisa, Extensão, Administração Acadêmica e Avaliação Institucional.

Em 1% dos cursos o PPP é divulgado, no entanto, não contempla por completo os itens descritos anteriormente. E, 91% dos cursos não divulgam o PPP.



**Gráfico 4** – Projeto Político Pedagógico.

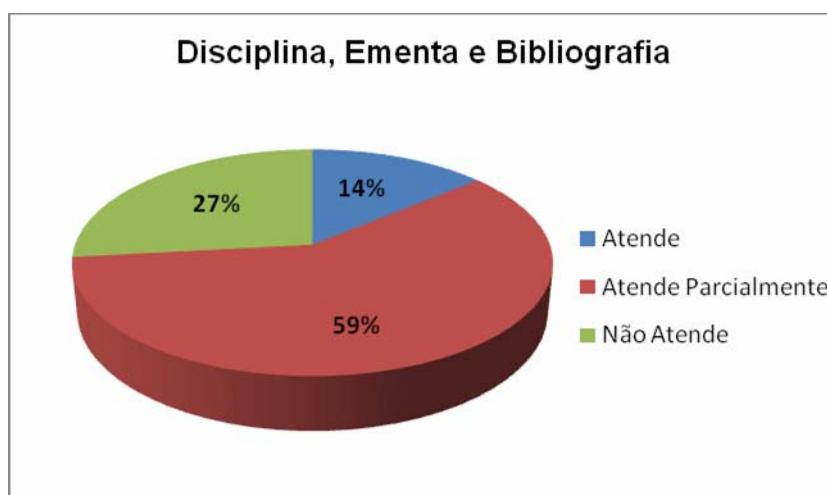
Em números, tal fato representa um total de 33 PPP divulgados, contra 356 PPP que não são divulgados. Dos cursos que atendem o indicador 1.1 (8% que divulgam o PPP), 58% são cursos ofertados em IES privadas e 42% em IES públicas.



**Gráfico 5** – PPP - Privadas x Públicas.

No indicador 1.2, buscou-se identificar se os PPP disponibilizados apresentavam a concepção do currículo do curso. E, em todos os PPP está descrito a concepção do currículo. Outra informação importante que cabe destacar é que os PPP analisados estão elaborados de acordo com os itens apresentados nos Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância. Isto demonstra a preocupação dos cursos que disponibilizam o PPP em atender as exigências do MEC.

Nos indicadores 1.3 e 1.4 a pesquisa estava relacionada a identificar a carga horária total do curso, as disciplinas, as ementas e as bibliografias indicadas. O resultado do indicador 1.3 mostrou que em 34% dos cursos a carga horária total não é informada. Já em relação ao indicador 1.4, a disponibilização das disciplinas que são ofertadas, com as ementas e as bibliográficas os resultados são apresentados no gráfico 6.



**Gráfico 6** – Disciplina, Ementa e Bibliografia.

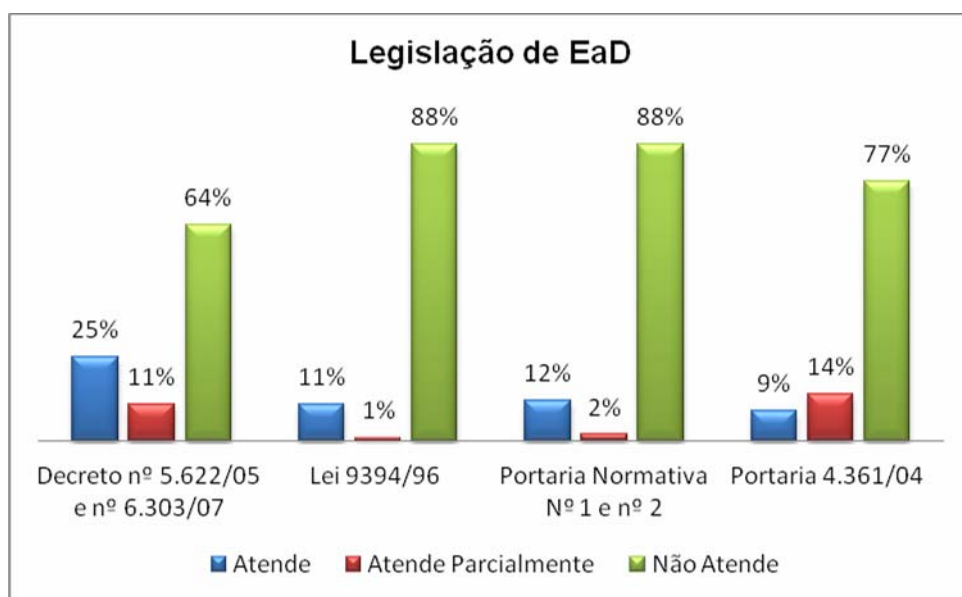
O gráfico mostra que em 14% dos cursos há informação acerca das disciplinas que serão ministradas com as respectivas ementas e bibliografias.

Foi possível também identificar que na maioria dos cursos (93%) a informação antes mencionada estava disponível em documento próprio (arquivo em formato Word ou PDF) no qual o usuário pode baixar.

Ainda em relação ao indicador 1.4, identificou-se que em 27% casos é informado apenas o nome da disciplina e em 59% não há nenhuma informação acerca de quais disciplinas serão ofertadas no curso, quais as ementas e bibliografias serão utilizadas.

Diante dos resultados a pesquisa permitiu concluir que nem mesmo uma informação básica e necessária ao conhecimento de quem está cursando ou pretende cursar o curso está sendo disponibilizada no *website* do curso.

Nos indicadores 1.5 a 1.8 os recursos informacionais verificados foram os documentos que refletem as legislações sobre EaD no Brasil.



**Gráfico 7** – Legislação de EaD.

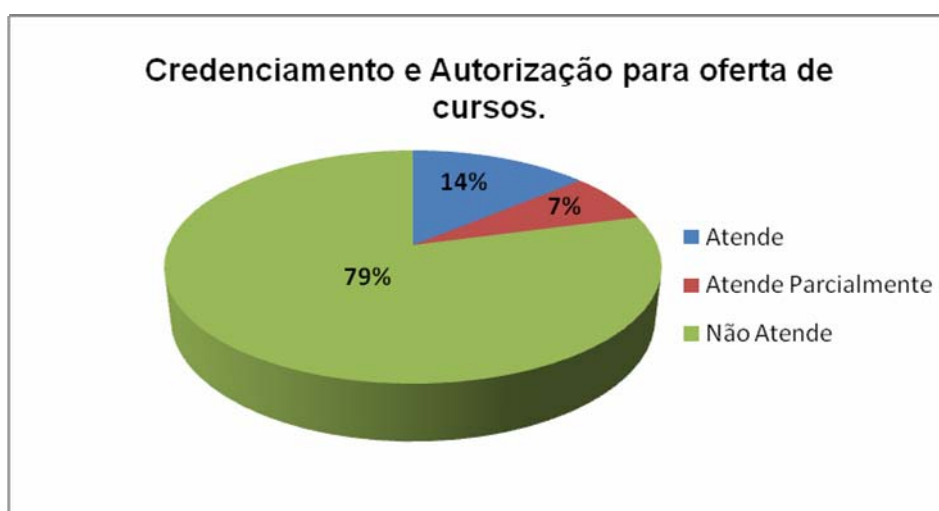
Os resultados encontrados mostram que a maioria dos cursos não divulgam e também não informam acerca dos documentos que regulamentam a EaD no país.

Levando em consideração que a modalidade EaD ainda desperta certos questionamentos relacionados a confiabilidade, cabe as IES que ofertam

cursos na modalidade antes mencionada demonstrar que a mesma é uma modalidade regulamentada, e que tem amparo legal do MEC.

Aos gestores dos cursos fica a responsabilidade de garantir que tanto a equipe de trabalho do curso, bem como, os alunos tenham conhecimentos da legalidade da modalidade.

Nos indicadores 1.10 e 1.11, a busca por legislação foi direcionada as regulamentação da IES e da oferta dos cursos. Os resultados mostram que 79% dos cursos não divulgam o documento de credenciamento e de autorização para a oferta do curso.



**Gráfico 8** – Credenciamento e Autorização para a oferta de cursos.

Cabe ressaltar que, 100% destas IES estão credenciadas, pois esta informação foi um dos critérios utilizados para a composição da amostra da pesquisa. No entanto, apenas 14% dos cursos divulgam o documento de credenciamento e de autorização. Em relação ao documento de reconhecimento do curso apenas 2% dos cursos divulgam o mesmo.

Um panorama geral da dimensão 1, mostra que apenas o indicador 1.3 e o indicador 1.4 atendem ou atendem parcialmente os indicadores pesquisados. No restante dos indicadores a maioria dos cursos não atende.

**Tabela 3** – Dados referentes a concepção do currículo no processo de ensino e aprendizagem.

<b>Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem</b>			
	<b>Indicadores</b>	<b>Percentual</b>	<b>Grau de atendimento</b>
<b>1.1</b>	Projeto Político Pedagógico do Curso / ou documento que o sintetize.	91%	Não Atente
<b>1.2</b>	Projeto Pedagógico do Curso e Concepção do currículo (bases filosóficas e pedagógica).	91%	Não Atente
<b>1.3</b>	Carga horária total do curso.	66%	Atende/Atende parcialmente
<b>1.4</b>	Disciplinas com as respectivas ementas e as bibliografias.	73%	Atende/Atende Parcialmente
<b>1.5</b>	Decreto nº 5.622/05 e nº 6.303/07	64%	Não Atente
<b>1.6</b>	Lei 9394/96 – Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB).	88%	Não Atente
<b>1.7</b>	Portaria Normativa Nº 1 e nº 2	88%	Não Atente
<b>1.8</b>	Portaria 4.361/04 – que normatiza os processos de credenciamento e credenciamento das IES para a Educação a Distância.	77%	Não Atente
<b>1.9</b>	Documento de credenciamento / autorização para oferta de cursos na modalidade EaD.	79%	Não Atente
<b>1.10</b>	Documento de reconhecimento do curso (quando necessário).	98%	Não Atente

**Fonte:** dados da pesquisa.

### 5.3.2 Sistemas de Comunicação

Nessa dimensão os indicadores pesquisados vão de 2.1 a 2.5.

O primeiro indicador a ser pesquisado, estava relacionado a relação professores/hora para atendimento aos alunos.

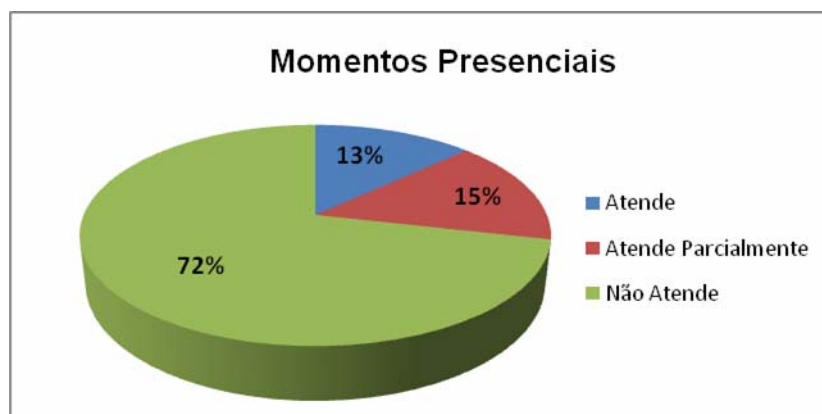
Relembrando a fala de Neves (2003), a interação professor-aluno, aluno-aluno, mesmo a distância, é uma prática muito valiosa, capaz de contribuir para evitar o isolamento e manter um processo instigante.

Nos Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância é recomendado que o curso estabeleça tempo para esta interação. Desta maneira, a informação de como se dará a interação entre os alunos, tutores e professores, e o número de horas para atendimento, deve ser informada. No entanto, os resultados mostram que 100% dos cursos não divulgam esta informação.

Outra recomendação estabelecida nos Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância é em relação aos momentos presenciais. O curso deve informar quando estes momentos ocorrerão, com que frequência, em

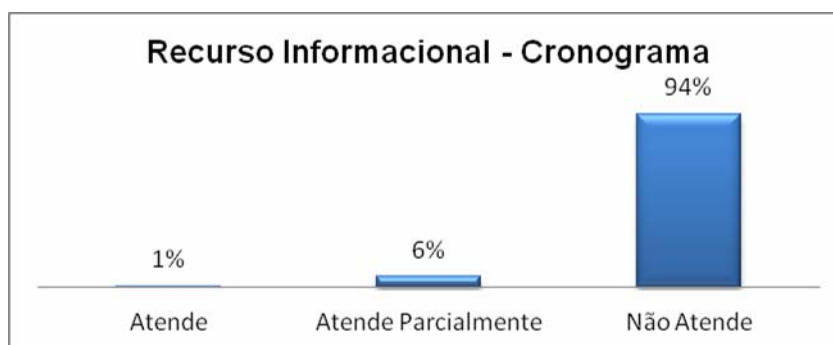
quais atividades, com o acompanhamento de que profissional.

Mesmo com está recomendação, a maioria dos cursos, 72% não a fornece.



**Gráfico 9** – Momentos presenciais

No indicador 2.3 o recurso informacional buscado foi o cronograma de encontros presenciais disponibilizados no *website*. Constatou-se que apenas 1% dos cursos está divulgando o recurso mencionado. Em 6% dos cursos o cronograma também é divulgado, no entanto, não contemplam de maneira suficiente as informações acerca dos encontros presenciais, das atividades e das provas.



**Gráfico 10** – Recurso Informacional - Cronograma.

Dando sequência, ainda nessa dimensão (sistema de comunicação), a pesquisa buscou identificar se havia informação acerca de núcleos de atendimento aos alunos. Foi identificado que apenas 1% dos cursos informa que há núcleos de atendimento aos alunos. Em outros 2% dos cursos esta informação também é

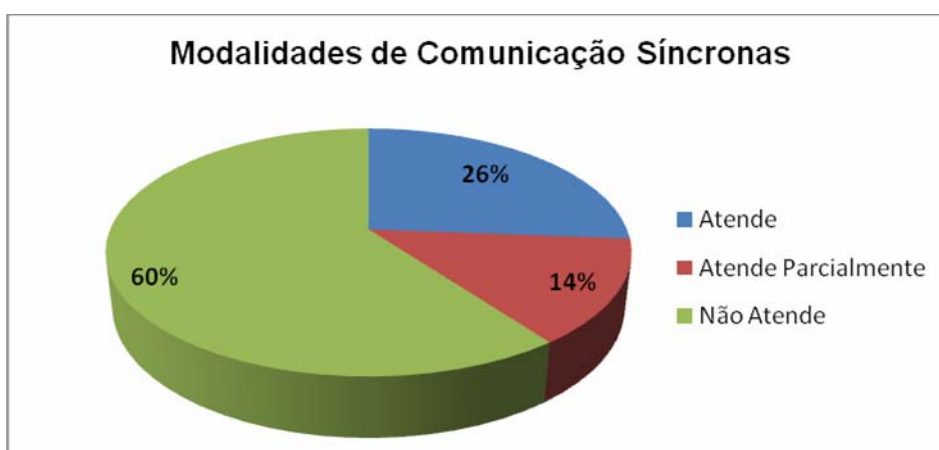
divulgada, no entanto, não é informado, horários para atendimento, quem recebe o aluno, e quais atendimentos são prestados.

Se voltarmos a metodologia e verificarmos a lista das IES pesquisadas, identificamos que várias tem ofertas de cursos fora da sede, ou seja, dispõem de pólos de presencial. No entanto, com os resultados apresentado no indicador 2.4 é possível constatar que mesmo com os pólos de apoio presencial, não é estabelecido núcleos de atendimento aos alunos.

Considerando que o núcleo de atendimento aos alunos contribui para melhorar a comunicação entre, alunos, tutores e professores, e a coordenação. Surgem alguns questionamentos: os cursos não contemplam este recurso, ou não informam que ele existe? Se realmente não contemplam, qual o motivo?

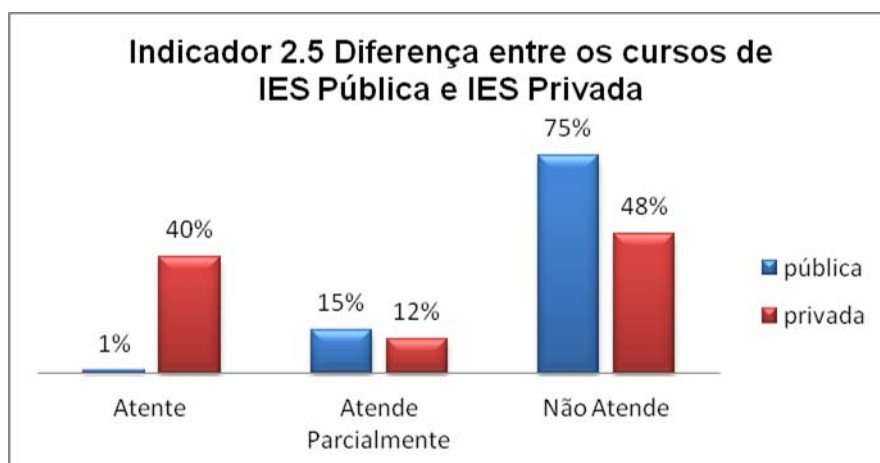
Seguindo para o último indicador desta dimensão o 2.5, as informações pesquisadas buscaram identificar se nos *websites* dos cursos são informadas quais tipos de modalidades de comunicação síncronas são utilizadas no decorrer do curso.

Os resultados mostraram que 26% dos cursos informam quais modalidades de comunicação síncronas são utilizadas, esclarecendo também como elas são utilizadas e em que momentos ocorrem. 14% dos cursos informam que é utilizado modalidades de comunicação síncronas, mas sem estabelecer quais são, e como serão utilizadas e em que momentos.



**Gráfico 11** – Modalidades de Comunicação Síncronas.

Ainda relacionado ao indicador 2.5 foi possível identificar que há uma diferença significativa em relação ao que está divulgado nos cursos de IES públicas e nos cursos de IES privadas, isto pode ser constatado no gráfico 12.



**Gráfico 12** – Indicador 2.5 Diferença entre os cursos de IES pública e privada.

Os cursos das IES privadas divulgam bem mais do que os cursos de IES públicas, a média entre as que divulgam e as que não divulgam fica em torno de 52% para os cursos de IES privadas e 13% para os cursos de IES públicas.

Concluindo esta dimensão, é possível observar que na maioria dos cursos, não é possível via *website* identificar o sistema de comunicação do curso.

**Tabela 4** – Resultados da dimensão 2 – Sistema de Comunicação

Sistemas de Comunicação			
	Indicadores	Percentual	Grau de atendimento
2.1	Relação professores/hora para atendimento aos alunos.	100%	Não Atente
2.2	Momentos presenciais.	72%	Não Atente
2.3	Cronograma de encontro presenciais, de atividades e de provas.	94%	Não Atente
2.4	Núcleos de atendimento ao aluno - pólo conveniado.	97%	Não Atente
2.5	Tipos de modalidade de comunicação síncrona ( <i>chats</i> , fax, telefone, rádio).	60%	Não Atente

**Fonte:** dados da pesquisa.

### 5.3.3 Material Didático

Os materiais didáticos das disciplinas ofertadas nos cursos de graduação, são apresentados aos alunos por meio de vários tipos de recursos, estes, podem ser recursos impressos, radiofônicos, televisivos, informática, teleconferências, livros-textos, cadernos de atividades, leituras complementares,

roteiros, obras de referência, *websites*, recursos audiovisuais entre outros.

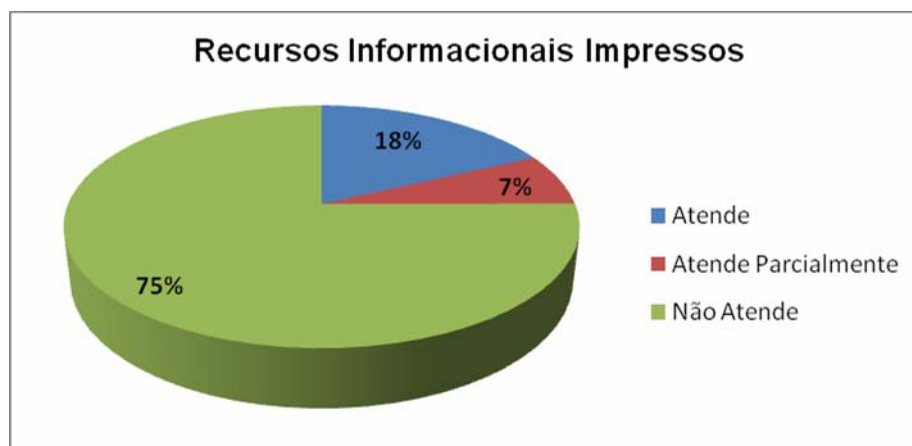
Considerando que o aluno necessita saber quais são estes recursos e como eles chegarão em sua posse, independente de sua localização geográfica, faz-se necessário que o curso informe quais são os recursos utilizados no decorrer do curso e como o aluno irá ter acesso a eles.

Sendo assim, os recursos informacionais e informações verificadas nessa dimensão foram: materiais Impressos, materiais digitais, guia de orientação dos estudos, guia geral do curso, laboratórios virtuais e próprio *website* do curso.

No indicador 3.1, a pesquisa buscou identificar quais os cursos informam acerca dos materiais impressos (livro, textos, cadernos de atividades, roteiros de leitura e outros) que são disponibilizados aos alunos.

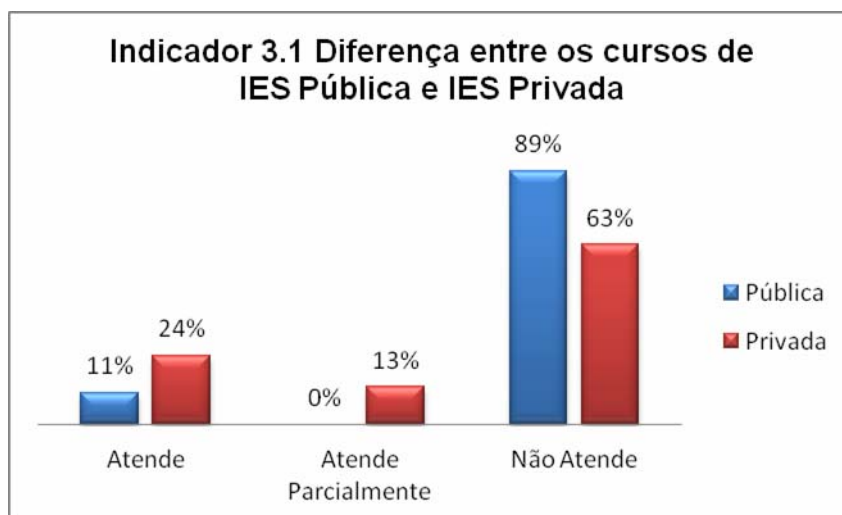
Os materiais impressos articulados com materiais digitais, constituem-se como uma das principais fontes de orientação do processo de aprendizagem do aluno na modalidade a distância. Considerando assim, esses materiais como essenciais para o processo de ensino/aprendizagem, é necessário que os cursos divulguem aos alunos se eles estão contemplados na proposta do curso.

No entanto, os resultados mostraram que 18% dos cursos informam quais recursos informacionais impressos são utilizados no decorrer do curso, e também informam sobre como estes são disponibilizados aos alunos. Em 7% dos cursos menciona-se que há recursos impressos, no entanto, não são especificados quais são, e nem como eles são disponibilizados aos alunos. Em 75% não é informado se é utilizado recursos impressos no curso.



**Gráfico 13** – Materiais Impressos.

Também foi possível identificar conforme o gráfico 14, que as divulgações das informações são mais representativas nos cursos de IES privadas, onde o percentual é de 37% contra 11% de cursos de IES públicas.



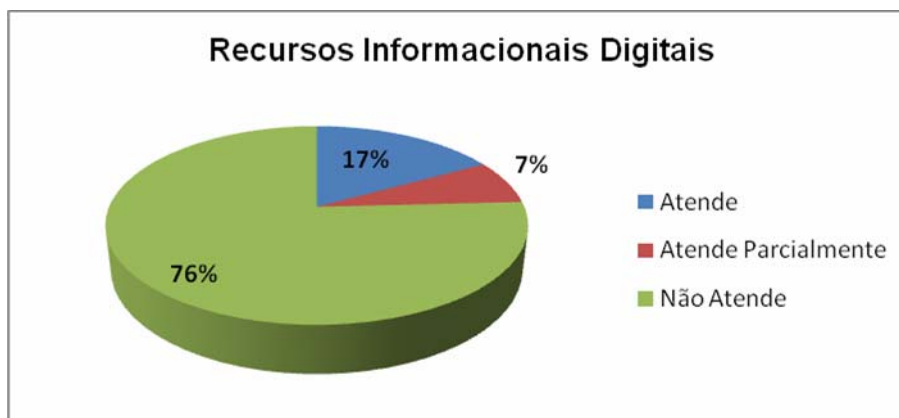
**Gráfico 14** – Indicador 3.1 Diferença entre os cursos de IES Pública e IES Privada.

Ainda na dimensão de materiais didáticos, o segundo indicador pesquisado foi o 3.2 que estava relacionado aos recursos informacionais digitais.

Com a evolução e ampliação das TICs estão surgindo novas propostas de ambiente virtuais de aprendizagem. Estes ambientes virtuais estão proporcionando a criação de espaço que permitem a divulgação de vários tipos de recursos informacionais digitais, ampliando a disseminação de informações e a geração de novos conhecimentos.

Para cursos na modalidade EaD a utilização de recursos informacionais digitais é uma prática comum.

Porém, mesmo sendo esta uma das características da EaD, os resultados encontrados mostram que apenas 17% dos cursos informam quais recursos informacionais digitais são utilizados no decorrer do curso, e esclarecem acerca de como eles serão disponibilizados aos alunos. Em 7% dos cursos é informado que há recursos informacionais digitais, mas não informam quais são, e como serão disponibilizados aos alunos. Em 76% não há nenhuma informação acerca dos recursos antes mencionados.



**Gráfico 15** – Recursos Informativos Digitais.

Ainda em relação aos recursos informativos digitais, também foi possível constatar uma diferença significativa na entre os cursos de IES privadas e de IES pública. Os cursos ofertados em IES privadas divulgam mais que os cursos de IES públicas, isto pode ser constatado pelos resultados apresentados no gráfico 16.

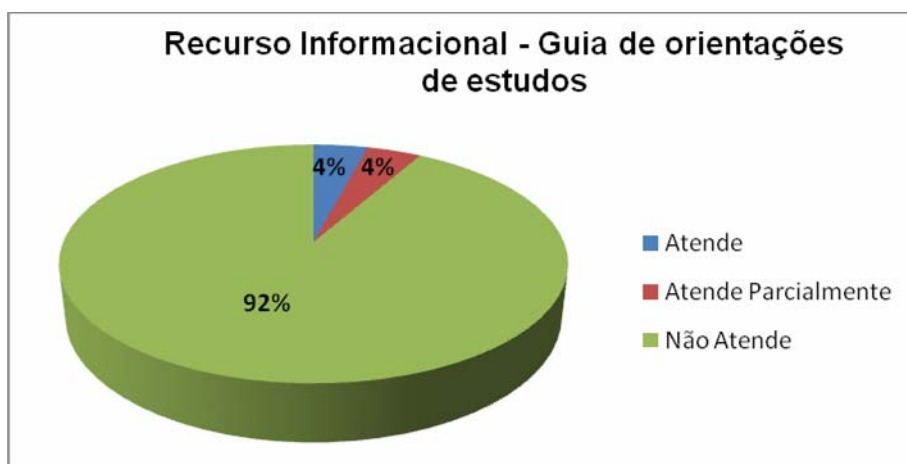


**Gráfico 16** – Indicador 3.2 Diferença entre os cursos de IES Pública e IES Privada.

Avançando para o indicador 3.3, a busca foi pelo guia de orientações de estudos. Os Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância alertam para o fato de que deve ser colocado a disposição dos alunos um guia que o oriente durante os estudos.

Nele deve ser informado quem são os professores e tutores responsáveis e qual a disponibilidade de atendimento, como e quando serão as avaliações.

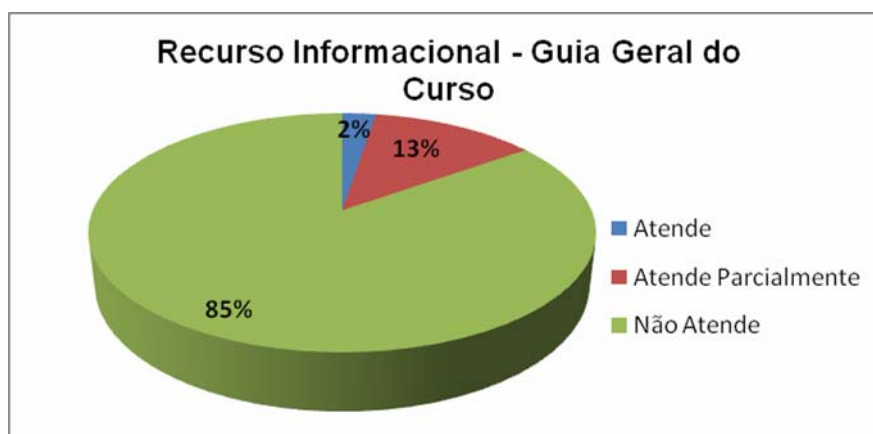
Os resultados mostraram que apenas 4%, dos cursos disponibilizam o recurso aos alunos. Em outros 4% é informado da existência do guia, no entanto não é possível identificar se no documento está descrito quem serão os professores, e tutores, qual a disponibilidade para atendimento, e como e quando serão feitas as avaliações.



**Gráfico 17** – Recurso Informacional – Guia de orientações de estudos.

Outro documento também abordado nos referenciais é o Guia Geral do curso – este poderá ser impresso e/ou digital, e terá como finalidade retratar toda a estrutura do curso, e deverá orientar os alunos quanto as especificidades de modalidade EaD.

Em relação a esse recurso informacional, os resultados positivos foram mais representativos do que o do Guia de orientações de estudos. Em 13% dos cursos foi possível identificar a existência do recurso. Cabe destacar que, em 89% dos 13% que atende os referenciais, os recursos estavam disponibilizados na íntegra, nos 11% restantes havia no *website* somente a informação sobre sua existência.



**Gráfico 18** – Recurso Informacional – Guia Geral do Curso.

Também foi possível identificar que os cursos de IES privadas divulgam mais o recurso do que os cursos de IES públicas, nos cursos de IES privadas o percentual de divulgação é de 27%, enquanto que em cursos de IES públicas este percentual é de apenas 2%.

O último item pesquisado relaciona-se a identificar se os cursos dispõem de laboratórios virtuais. Foram identificados apenas oito laboratórios virtuais vinculados a oito cursos, seis deles são de cursos de IES privada.

Finalizando esta dimensão, assinala-se que a maioria dos cursos não disponibiliza os recursos e também não disponibiliza informações no *website* informando acerca do material didático.

**Tabela 5** - Resultados da Dimensão 3 – Material Didático

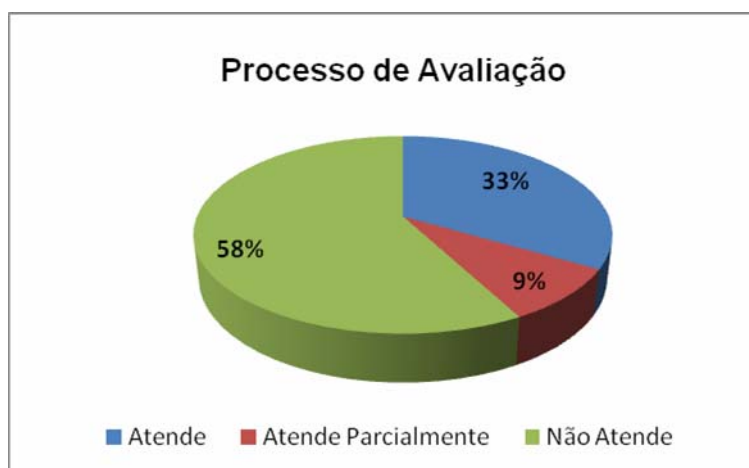
Material Didático			
	Indicadores	Percentual	Grau de atendimento
3.1	Recursos Informacionais - Materiais impressos (livros, textos, cadernos de atividades, roteiros, leituras).	75%	Não Atente
3.2	Recursos Informacionais - Materiais digitais (livros, textos, caderno de atividades, roteiros, referencias digitais, vídeos, CDs e outros).	76%	Não Atente
3.3	Guia de orientação dos materiais de estudo.	92%	Não Atente
3.4	Guia Geral do Curso.	85%	Não Atente
3.5	Laboratórios virtuais.	98%	Não Atente

**Fonte:** dados da pesquisa.

### 5.3.4 Avaliação

Na dimensão de avaliação a pesquisa procurou identificar com o indicador 4.1 o processo de avaliação, e com o indicador 4.2 a avaliação institucional.

Em relação ao processo de avaliação os resultados mostraram que 33% dos cursos pesquisados definem claramente o processo de avaliação, esclarecendo sobre como estas ocorrerão (presenciais ou a distância) e quando ocorrerão. Em 9% há apenas informações de que os alunos serão avaliados, mas sem esclarecimento de como serão avaliados e em que momentos.



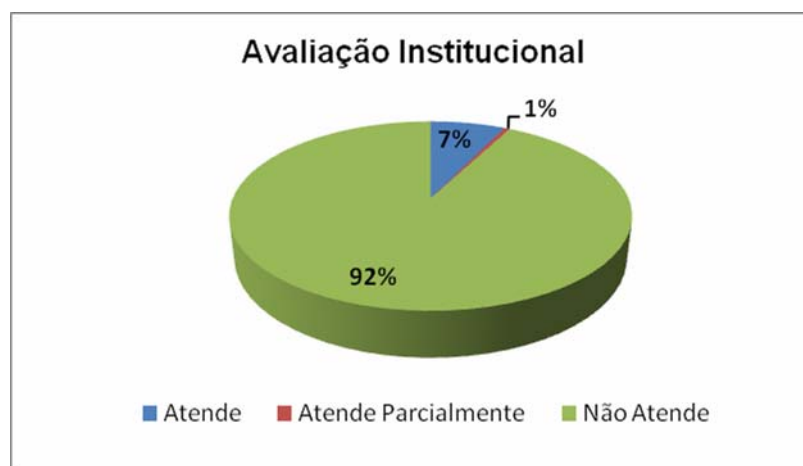
**Gráfico 19** – Processo de avaliação.

Também para indicador 4.1 foi possível identificar diferença significativa entre os cursos de IES públicas e cursos de IES privadas. Os cursos de IES públicas divulgam bem menos que os cursos de IES privadas, para os cursos de IES públicas a divulgação é de 29%, e para os cursos de IES privadas a divulgação é de 53%.

O referencial também faz menção a avaliação institucional, estabelecendo que as IES devem dispor de sistemas de avaliação que propiciem o envolvimento dos estudantes, professores, tutores, coordenadores e equipe administrativa, devendo ser um processo contínuo e permanente, que tenha como finalidade a melhoria de qualidade.

De acordo com o referencial, a condução da avaliação institucional deve facilitar o processo de discussão e análise entre os participantes, divulgando a cultura de avaliação, fornecendo elementos metodológicos e agregando valor às diversas atividades do curso e da instituição como um todo (BRASIL, 2007).

O que foi possível identificar com a pesquisa, é que apenas 1% dos cursos informa que existe avaliação institucional, quando ela ocorre e quem pode participar. Em 7% dos cursos informa-se apenas que tem avaliação institucional.



**Gráfico 20** – Avaliação institucional.

**Tabela 6** – Resultados da Dimensão 4 - Avaliação

Avaliação			
	Indicadores	Percentual	Grau de atendimento
4.1	Processo de avaliação.	58%	Não Atente
4.2	Avaliação institucional.	92%	Não Atente

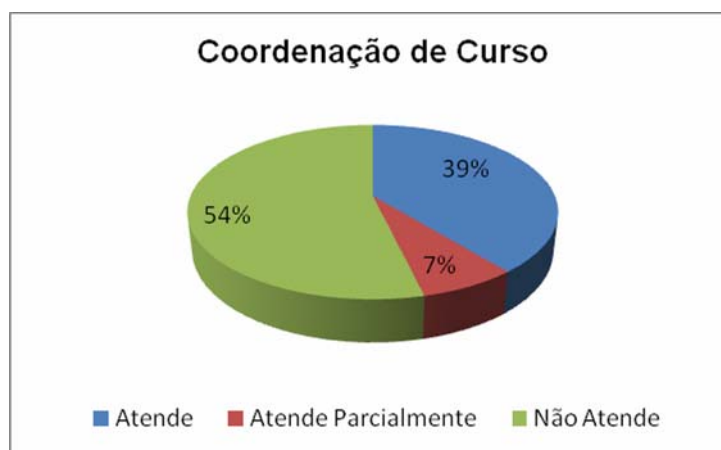
**Fonte:** dados da pesquisa.

### 5.3.5 Equipe Multidisciplinar

Nessa dimensão os indicadores pesquisados vão de 5.1 a 5.5.

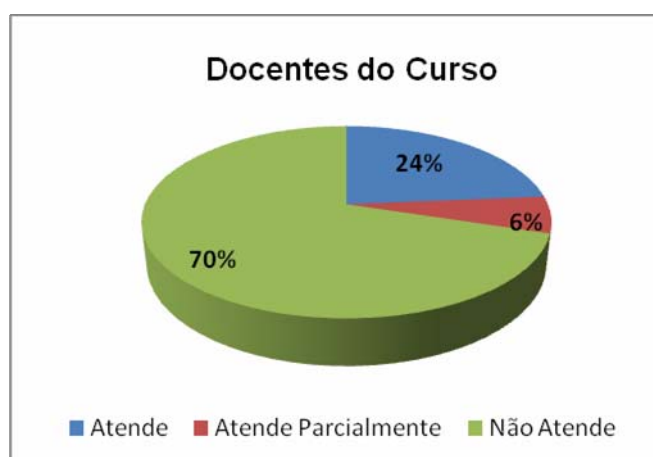
No referencial estão previstos que os cursos devem contar com equipe profissional mutidisciplinar, formada por diretores, coordenadores, professores, tutores, comunicadores, pesquisadores, profissionais da área de tecnologia, produção, marketing, suporte tecnológico entre outros.

Dessa maneira, para verificar as informações antes mencionadas, o formulário de pesquisa, contemplou alguns aspectos nessa dimensão, começando pela coordenação do curso. A busca procurou identificar se o *website* do curso informava, quem é o coordenador, qual sua titulação e formas de contatos com o mesmo. Em 39% dos cursos, estes requisitos foram atendidos, em 7% dos cursos, apenas informa-se o nome do coordenador, e em 54% não há menção sobre quem coordena o curso.



**Gráfico 21** – Coordenação de curso.

Já em relação aos docentes do curso, este percentual diminui mais ainda, de acordo com o gráfico 22. Somente 24% dos cursos informam quem são os docentes e qual a titulação dos mesmos. Vale salientar que, nos referencias está destacado a necessidade de comprovação de titulação e qualificação da equipe profissional responsável pela concepção do curso, isto por meio de currículo.



**Gráfico 22** – Docentes do curso.

Foi possível também identificar que os cursos de IES privadas divulgam mais esta informação do que os cursos de IES públicas. Os percentuais são de 14% para os cursos de IES públicas e de 44% para cursos de IES privadas.

Além do coordenador e do professor, o curso também deve fornecer informações sobre as funções dos tutores. Na pesquisa foi possível identificar que 16% dos cursos informam qual a função dos tutores, sejam tutores presenciais, ou seja, tutores a distância. Em 9% dos cursos a informação é de que existem tutores para atendimento aos alunos, mas não informa claramente sua função e como é a forma de atendimento.

Outras equipes também são mencionadas nos referenciais (equipe pedagógica, profissionais da área de tecnologia, produção, marketing, e suporte tecnológico) e os resultados mostram que em 5% dos cursos são informadas quais as equipes atuantes no curso, estabelecendo suas atividades e formas de contato. Em 17% é informado apenas que existem outras equipes de trabalho no curso, no entanto sem mencionar suas atividades e formas de contato.

Para finalizar esta dimensão, o último aspecto pesquisado relaciona-se à política de capacitação da equipe multidisciplinar. Nos referenciais é indicada a necessidade das IES adotarem políticas de capacitação e atualização permanente destes profissionais.

Respondendo a este indicador a pesquisa mostra que 99% dos cursos não informam se há política de capacitação das equipes que atuam no curso.

O panorama geral dos resultados dessa dimensão é apresentado no tabela 7.

**Tabela 7** – Resultados da Dimensão5 – Equipe Multidisciplinar

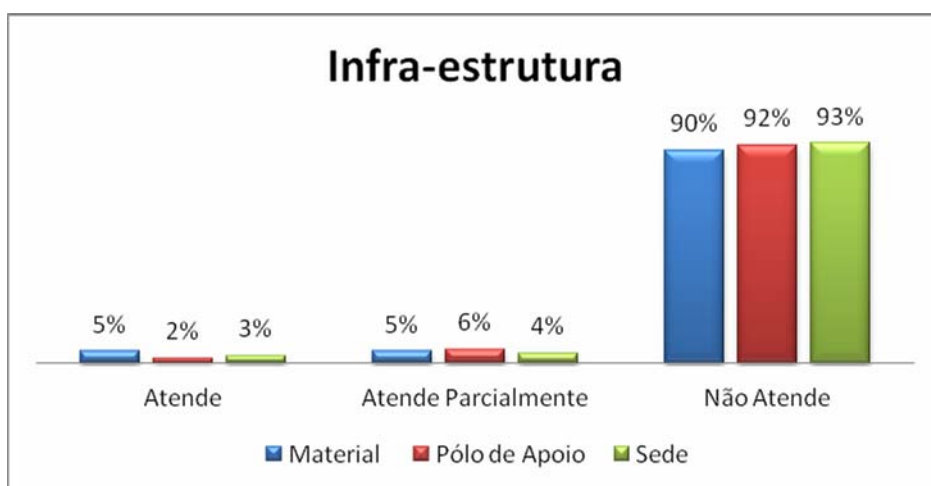
Equipe Multidisciplinar			
	Indicadores	Percentual	Grau de atendimento
5.1	Coordenador(es) de curso.	54%	Não Atente
5.2	Relação dos docentes do curso.	70%	Não Atente
5.3	Função dos tutores.	75%	Não Atente
5.4	Outras equipes (produção, tecnologia, marketing).	78%	Não Atente
5.5	Política de capacitação da equipe multidisciplinar.	99%	Não Atente

**Fonte:** dados da pesquisa.

### 5.3.6 Infraestrutura de apoio

Nessa dimensão os indicadores pesquisados vão de 6.1 a 6.4.

Nesse tópico o referencial aborda os aspectos relacionados aos recursos materiais envolvidos na oferta do curso. A infraestrutura está dividida em material, do pólo de apoio e da sede.



**Gráfico 23** – Infraestrutura.

Nos três indicadores, foi possível identificar que na maioria dos cursos, não há informações sobre a infraestrutura. Isto pode ser constatado pelo gráfico 23 - comparativo entre as três infraestruturas.

Ainda nessa dimensão optou-se por fazer uma pesquisa separada de um dos indicadores que compõem infraestrutura de apoio, as bibliotecas digitais, considerando a importância desta com recurso informacional.

Os resultados mostraram que apenas 1% dos cursos colocam a disposição dos alunos bibliotecas digital, em 2% é informado que o curso dispõe de biblioteca digital, no entanto, não é possível a comprovação via *website* do curso.

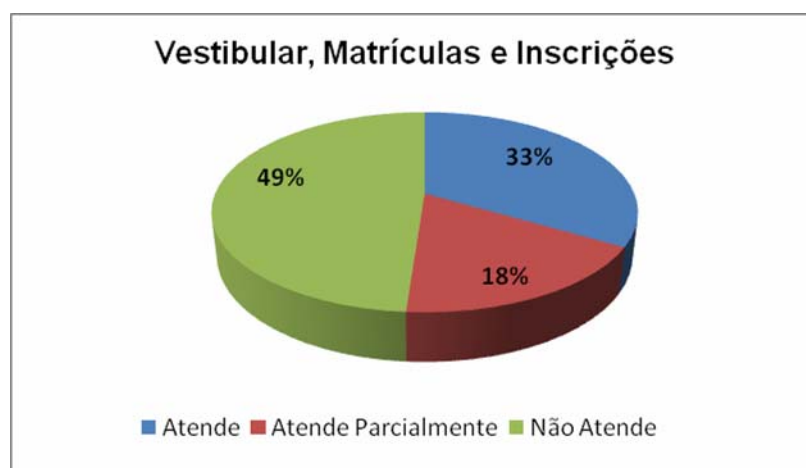
**Tabela 8** – Resultados da Dimensão 6- Infraestrutura de apoio

Infraestrutura de apoio			
	Indicadores	Percentual	Grau de atendimento
6.1	Infraestrutura material.	90%	Não Atente
6.2	Infraestrutura física. Pólo de apoio presencial.	92%	Não Atente
6.3	Infraestrutura física. Sede	93%	Não Atente
	Biblioteca Digital	98%	Não Atente

**Fonte:** dados da pesquisa.

### 5.3.7 Gestão Acadêmico Administrativa

Para esta dimensão, foi analisado somente um indicador, o 7.1 que buscou identificar a informações acerca de matrículas, inscrições, e documentações. Vale lembrar que, nos referenciais, é descrito que o suporte acadêmico disponibilizado aos alunos que fazem curso na modalidade a distância deve ter as mesmas condições que são oferecidas aos alunos que cursam curso na modalidade presencial. A eles devem ser disponibilizados serviços, como matrícula, inscrições, requisições, acesso as informações institucionais, secretaria, tesouraria e etc.



**Gráfico 24** – Vestibular, matrículas, inscrições.

Nesse item, a pesquisa encontrou a diferença mais significativa entre os cursos de IES públicas e IES privadas. Os cursos de IES públicas somam um total de 16% que atendem total ou parcialmente, já os cursos de IES privadas somam um total de 54%.

Considerando que uma IES privada é uma empresa, subentende-se que uma de suas finalidades é a lucratividade, desta maneira, o fato de divulgar mais os cursos demonstra a preocupação das IES em aumentar o número de alunos. Outro fator que pode ser levado em consideração é a concorrência existente entre as IES privadas.

**Tabela 9** – Resultados da Dimensão 7 – Gestão Acadêmico-Administrativa

<b>Gestão Acadêmico-Administrativa</b>			
	<b>Indicadores</b>	<b>Percentual</b>	<b>Grau de atendimento</b>
<b>7.1</b>	Vestibular, Matrículas Inscrições e outros.	51%	Atende/Atende parcialmente

**Fonte:** dados da pesquisa.

### 5.3.8 Sustentabilidade Financeira

Para esta dimensão não foi possível estabelecer um resultado que refletisse com segurança os aspectos relacionados à sustentabilidade financeira da IES. Em alguns *websites* foi possível verificar informações relacionadas aos recursos humanos, materiais educacionais, equipamentos, implantação de pólos de apoio, no entanto, as informações disponibilizadas não permitem uma avaliação apropriada.

**Tabela 10** – Resultados da Dimensão 8 – Sustentabilidade Financeira

<b>Sustentabilidade Financeira</b>			
	<b>Indicadores</b>	<b>Percentual</b>	<b>Grau de atendimento</b>
<b>8.1</b>	Sustentabilidade financeira.	Não avaliado	Não avaliado

**Fonte:** dados da pesquisa.

A seguir, são apresentados os resultados relacionados à qualidade e a usabilidade dos recursos informacionais e das informações disponibilizadas nos *websites*.

Apêndice C, *Checklist* – Critérios de Qualidade para avaliar recursos informacionais e informações na *web*).

- 1 - Confiabilidade dos recursos e informações disponibilizadas;
- 2 - Usabilidade;
- 3 - Limitações de Acesso.

### Confiabilidade dos recursos disponibilizados

Nessa dimensão, o indicador pesquisado está relacionado a produção do *website*. De acordo com McLachlan (1999) é necessário que tenha no *website* a informação de quem o produziu e também o contato do produtor.

Com o resultado obtido pode-se observar que somente 6% dos cursos atendem a esta solicitação de informar quem é o produtor do *website*, e fornecem a informação de contato da pessoa ou empresa.



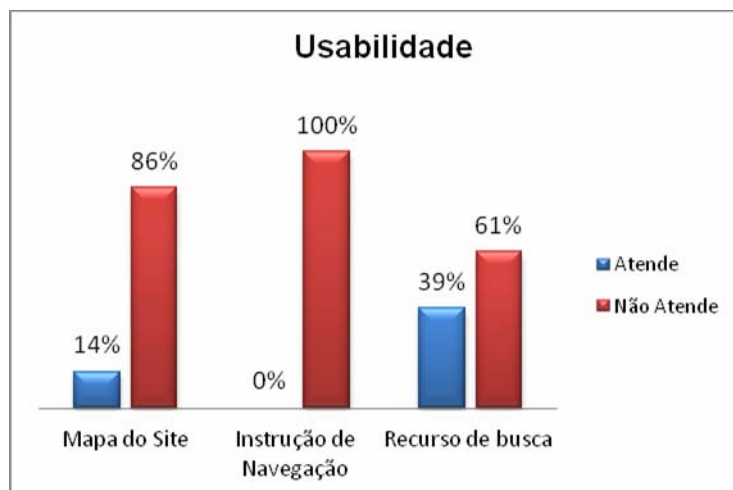
**Gráfico 25** – Produção do *website*.

Informações confiáveis (neste caso informações que retratem o curso ofertado), e de fontes seguras (informar quem é ou quem são os responsáveis pelo que está publicado no *website*) transmitem segurança aos usuários. O fato de informar quem produz o *website* dos cursos demonstra preocupação com garantia da qualidade.

## Usabilidade

Nessa dimensão, os indicadores pesquisados vão de 10.1 a 10.3, e estão direcionados a usabilidade. No indicador 10.1 foi verificado se *website* dos cursos havia mapa do *site*, no indicador 10.1 foi verificado se havia instrução de navegação e no indicador 10.3 se havia recursos de busca.

Em relação ao mapa do *site* a maioria dos *websites* não tem somente 14% disponibilizam este recurso. Em relação à instrução de navegação em nenhum dos sites foi encontrada tal informação. Já em relação a recursos de buscas, 39% dos *websites* apresentam tal recurso.



**Gráfico 26** – Usabilidade.

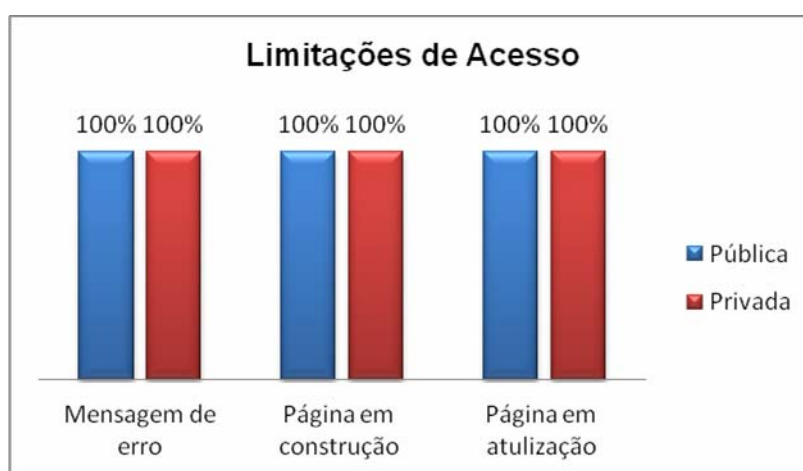
Navegar em um ambiente *web* para muitos pode ser uma tarefa complexa, o que implica em demora na localização do que se está procurando, e até mesmo na desistência da utilização do *website*.

No caso da avaliação dos 389 *websites* dos cursos uma das dificuldades encontradas foi justamente neste quesito, em muitos casos para tentar localizar as informações solicitadas na pesquisa foi necessário entrar em cada um dos links disponibilizados no *website*.

Cabe desta maneira a reflexão acerca de como tornar este ambiente de mais fácil acesso, fazendo-se uso de mapa do *site*, instrução de navegação e recurso de busca.

### Limitações de acesso.

Em relação a esta dimensão, os indicadores avaliados estavam relacionados a possíveis mensagens de erro que pudessem ocorrer durante a pesquisa, mensagem de página em construção; ou mensagem de página em atualização. Os resultados mostraram que em nenhum dos 389 *websites* pesquisados houveram limitações de acesso, o que contribuiu para a coleta dos dados.



**Gráfico 27** – Limitações de acesso.

Concluindo, a pesquisa mostra que no geral os cursos atendem em média 19% de todas as dimensões pesquisadas.

Mesmo havendo diferenças significativas entre cursos ofertados por IES públicas e IES privadas em alguns indicadores, no geral, este percentual diminui, ficando em torno de 18% (atende) para os cursos de IES públicas e 20% (atende) para IES privadas.

Considerando a necessidade de oferecer aos usuários recursos informacionais e informações de acordo com os Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância, este percentual é representativamente baixo.

Os resultados demonstram que mesmo com a facilidade que os *websites* proporcionam na disponibilização de recursos e informações, sua utilização pelas IES ainda é deficitária e necessita de atenção.

A propósito disso, a gestão deverá atentar-se para os resultados

antes mencionados e partindo deles poderá estabelecer ações que venham aumentar os percentuais encontrados nos resultados da pesquisa. Melhorando desta maneira a comunicação via *website*, e fazendo com que esta comunicação contribua com as atividades diárias que são realizadas pelo gestor no que tange a gestão da informação realizada nos cursos.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Aqui são apresentadas as conclusões da presente pesquisa. Para melhor compreensão, dividiu-se em duas partes. Na primeira, são apresentadas as principais conclusões quanto aos objetivos pretendidos; na segunda, as contribuições deste estudo e sugestões para futuras pesquisas na área.

### 6.1 QUANTO AOS OBJETIVOS

A pesquisa teve como objetivo geral analisar os recursos informacionais e informações disponibilizados nos *websites* de cursos de graduação de IES que ofertam cursos na modalidade à distância a luz dos Referenciais de Qualidade Para Educação Superior a Distância.

A análise geral do trabalho permite afirmar que os objetivos propostos foram alcançados, visto que, foi possível fazer o cotejamento entre os recursos informacionais e as informações que estão disponibilizadas nos *websites* dos cursos pesquisados e os Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância.

A pesquisa possibilitou identificar todas as IES que ofertam cursos na modalidade EaD e que estão credenciadas pelo MEC. Também possibilitou identificar via *website* das IES os cursos de graduação – bacharelado e licenciatura – que estavam sendo ofertados pelas mesmas na modalidade antes mencionada.

Por meio de uma análise do documento de credenciamento de IES para oferta da modalidade EaD, do documento de autorização para oferta de cursos na modalidade EaD e dos Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância foi possível a criação de um instrumento específico que permitisse analisar recursos informacionais e informações disponíveis em *websites* de cursos de graduação em IES que ofertam cursos na modalidade EaD.

Em posse deste instrumento foi possível fazer a investigação, buscando identificar quais recursos informacionais e informações os *websites* dos cursos estavam disponibilizando. Após a análise dos indicadores mencionados anteriormente, chegou-se ao resultado da pesquisa. Estes resultados possibilitaram

fazer o cotejamento entre os recursos informacionais e informações disponibilizados nos *websites* e os Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância.

A comparação permitiu concluir que, para atingir com qualidade os referenciais estabelecido pelo MEC, os cursos terão que começar a divulgar mais os recursos e as informações pertinentes ao curso, isto em todas as dimensões apresentadas.

A análise permitiu identificar que os resultados encontrados reforçam a importância da atitude dos gestores diante de tais fatos. Enfatizando que a responsabilidade vai além do fato de ter um *website* para divulgar informações sobre o curso. Existe a necessidade de que as ações realizadas via *website* venham refletir e contribuir positivamente com a gestão da informação do curso.

Primeiramente o gestor deverá fazer o levantamento dos recursos e informações existentes no curso, para isto poderá utilizar o mesmo instrumento de avaliação dos *websites*, após o levantamento destes recursos e informações será necessário verificar a confiabilidade dos mesmos, e somente após esta verificação o gestor poderá providenciar a disponibilização via *website*. Com este levantamento os gestores irão deparar-se com os recursos e informações ainda não existentes no curso, e é nesse momento que talvez surja a tarefa que demandará mais atenção do gestor. Pois, após identificar os recursos e informações não existentes o gestor terá que tomar providencias para elaborá-los.

Por fim, compreende-se que um das maneiras de contribuir com as atividades de Gestão da Informação do curso, é disponibilizar recursos informacionais e informações que reflitam a realidade do curso.

## 6.2 QUANTO ÀS CONTRIBUIÇÕES E SUGESTÕES PARA PESQUISAS FUTURAS

Espera-se que o presente estudo tenha contribuído para melhor compreensão da análise de recursos informacionais e informações em *websites* de IES que ofertam cursos na modalidade EaD.

Em especial, acredita-se que, o estabelecimento dos critérios para avaliar os recursos informacionais e informações apresentados no instrumento de análise, tenha colaborado nos aspectos específicos deste tipo de pesquisa.

Permitindo desta forma, a utilização do instrumento por parte das IES no intuito de que por meio dos direcionamentos estabelecidos, as mesmas possam acompanhar e avaliar o que estão divulgando nos *websites* dos cursos.

Com a utilização pelas IES do instrumento de análise, será possível que as mesmas identifiquem em cada dimensão, o que ocorre para que o recurso ou a informação referente àquele indicador não esteja disponível no *website* do curso.

Estas são informações que permitirão ao gestor compreender se o recurso que não está disponibilizado é em decorrência de retenção da informação, ou se o curso não tem tais recursos ou informações para poder divulgar. Permitindo ao gestor tomar iniciativas para corrigir tal deficiência.

Em relação aos resultados encontrados, as informações coletadas e discutidas geram subsídios para que os gestores nas IES possam adotar medidas que aprimorem a disponibilização dos recursos informacionais e de informações via *website*, objetivando desta maneira a atender aos Referencias de Qualidade para Educação Superior a Distância. E conseqüentemente gerem informações que possam dar suporte as atividades da Gestão da Informação do curso.

Trabalhos futuros podem ser realizados sob várias perspectivas, acredita-se que pesquisas que envolvam os aspectos, a seguir, são pertinentes:

- Identificar as necessidade informacionais de alguns dos profissionais atuantes nos cursos na modalidade EaD – Coordenadores, Professores e Tutores.
- Analisar o fluxo informacional no *website*;
- Verificar em que medida a não disponibilização dos recursos informacionais e informações impactam nas atividades do curso.

Enfim, espera-se que o trabalho tenha contribuído com uma pequena parcela neste contexto tão amplo da Gestão da Informação e da Educação a Distância.

## REFERÊNCIAS

ALVES, J. R. M. **Educação a distância e as novas tecnologias de informação e aprendizagem**. 1994. Disponível em:

<<http://www.engenheiro2001.org.br/programas/980201a1.htm>>. Acesso em: 29 jul. 2009.

ANDRADE, M. E. A. et al. **A biblioteca universitária no meio digital**: análise das bibliotecas dos cursos de direito em Minas Gerais. Disponível em:

<<http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/95.a.pdf>>. Acesso em: 29 jul. 2009.

ANDRADE, J. E. B.; ABBAD, G. S.; MOURÃO, L. **Treinamento, desenvolvimento e educação em organização e trabalho**: fundamentos para a gestão de pessoas. Porto Alegre: Artmed, 2006.

AYRES, M. et al. **Bioestat 5.0**: aplicações estatísticas nas áreas das ciências biomédicas. Belém: Ong Mamiraua, 2007.

BALARINE, O. F. O.. Tecnologia da Informação como vantagem competitiva. **RAE-eletrônica**, São Paulo, v.1, n.1, jan-jun/2002. Disponível em:

<<http://www16.fgv.br/rae/artigos/1059.pdf>>. Acesso em: 29 jul. 2009.

BARBOZA, E. M. et al. *Web sites* governamentais, uma esplanada à parte. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 118-125, jan./abr. 2000.

BARRETO, A. A. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 8, n. 4, out./dez. 1994. Disponível em: <<http://www.e-iasi.org/cinfor/quest/quest.htm>>. Acesso em: 29 jul. 2009.

BARTOL, K.; SRIVASTAVAI, A. (2002, Summer). Encouraging knowledge sharing: the role of organizational reward systems. **Journal of Leadership & Organizational Studies**, 9 (1), 64-76

BEAL, A. **Gestão estratégica da informação**: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações – 3. reimpr - São Paulo: Atlas, 2008.

BELLONI, M. L. **Educação a distância**. São Paulo: Autores Associados, 2006.

BRASIL. Ministério da Educação. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996.** Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9394.htm)> Acesso em: 29 ago. 2009.

BRASIL. Ministério da Educação - INEP. **Censo da Educação Superior 2008.** Disponível em: <[http://www.inep.gov.br/download/censo/2008/resumo\\_tecnico\\_2008\\_15\\_12\\_09.pdf](http://www.inep.gov.br/download/censo/2008/resumo_tecnico_2008_15_12_09.pdf)> Acesso em: 29 ago. 2009.

BRASIL. Ministério da Educação - INEP. **Avaliação de cursos de graduação: Bacharelado e Licenciatura (subdisia o ato de reconhecimento)** Disponível em: <[http://www.inep.gov.br/download/superior/2009/Reconhecimento\\_Licen.pdf](http://www.inep.gov.br/download/superior/2009/Reconhecimento_Licen.pdf)> Acesso em: 22 ago. 2009.

BRASIL. Ministério da Educação. **Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004.** Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior -SINAES e dá outras providências. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/leisinaes.pdf>>. Acesso em: 29 jul. 2009.

BRASIL. Ministério da Educação. **Referenciais de qualidade para educação superior a distância.** 2007. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=12777%3Areferenciais-de-qualidade-para-ead&catid=193%3Aseed-educacao-a-distancia&Itemid=865](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=12777%3Areferenciais-de-qualidade-para-ead&catid=193%3Aseed-educacao-a-distancia&Itemid=865)>. Acesso em: 29 jul. 2009.

BRASIL. MEC. **Portaria N.º 4.059, de 10 de dezembro de 2004.** Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/port4059-2004.pdf>> Acesso em: 12 jun. 2009.

BRODBECK, H. J. **Avaliação de sites web.** Porto Alegre : UFRGS, 2002. Disponível em: <<http://www.inf.ufrgs.br/%7Ebrodbeck/>>. Acesso em: 9 de fev. 2009.

CARVALHO, G. M. R.; TAVARES, M. S. **Informação e conhecimento:** uma abordagem organizacional. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

CASTELLS, M. **Internet galaxy:** reflections on the Internet, business, and society. USA: Oxford Press, 2001. Disponível em: <[http://books.google.com.br/books?id=Q1Mo-3ObWWgC&dq=Internet+Galaxy:+Reflections+on+the+Internet,+Business,+and+Society&printsec=frontcover&source=bn&hl=pt-BR&ei=wgt3SuT0Fo-BtwfQ2O2WCQ&sa=X&oi=book\\_result&ct=result&resnum=4#v=onepage&q=&f=false](http://books.google.com.br/books?id=Q1Mo-3ObWWgC&dq=Internet+Galaxy:+Reflections+on+the+Internet,+Business,+and+Society&printsec=frontcover&source=bn&hl=pt-BR&ei=wgt3SuT0Fo-BtwfQ2O2WCQ&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=4#v=onepage&q=&f=false)>. Acesso em: 29 de jul. de 2009.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC, 2003.

CUNHA, M. B. da. **Para saber mais**: fontes de informação em ciência e tecnologia. Brasília: Briquet de Lemos, 2001.

DAVENPORT, T.; PRUSAK, L. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.

DIZARD JR, W. **A nova mídia**: a comunicação de massa na era da informação. Rio de Janeiro : Jorge Zahar Ed., 2000.

EARL. M. J. Todo Negócio diz respeito à informação. In: DAVENPORT, T. H.; MARCHAND, D. A; DICKSON, Tim. **Dominando a gestão da informação**. Porto Alegre: Bookman, 2004. 407p.

FUJINO, A.; JACOMINI, D. . Produtos e serviços de informação na sociedade do conhecimento: da identificação ao uso. In: GIANNASI-KAIMEN, M.J.; CARELLI, A. E. (Org). **Recursos informacionais para compartilhamento da informação**. Rio de Janeiro: E-papers, 2007.

GARCIA ARETIO, L. **La educación a distancia**: de la teoría a la práctica Educación a distancia hoy. Barcelona: Editora Ariel, 2006.

GARCIA DE LEÓN, A.; GARRIDO DIAZ, A. Los sitios web como estructuras de información: un primer abordaje en los criterios de calidad. **Biblios**, Peru, n. 12, p. 1-16, abr./jun. 2002. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/2352/1/B12-02.pdf>>. Acesso em: 03 mar. 2009.

GIANNASI-KAIMEN, M.J.; CARELLI, A.E.; CRUZ, V.A.G. Biblioteca Digital e Desenvolvimento da competência informacional: recurso e habilidade indispensáveis ao EaD. In: GIANNASI-KAIMEN, M.J.; CARELLI, A.E. (Org). **Recursos Informacionais para compartilhamento da informação**. Rio de Janeiro: E-papers, 2007.

GIL, A. C. **Métodos e Técnicas de pesquisa social**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

HORTON JR, F. **Information resources management: concept and cases**. Ohio: Association for Systems Management, 1979.

IPE, M. Knowledge sharing in organizations: a conceptual framework. **Human Resource Development Review**, v. 2, n. 4, p. 337-359, Dec. 2003.

KUNSCH, M.M.K. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. 17 ed. São Paulo: Summus, 2003.

LITWIN, E. (Org) **Educação a distância: temas para o debate de uma nova agenda educativa**. Porto Alegre: Artmed, 2000.

LOPES, I. Estratégia de busca na recuperação da informação: revisão da literatura. **Ci.Inf.**, v. 31,n.2, p. 60-71, 2002.

LOPES, I. L. Novos paradigmas para avaliação da qualidade da informação em saúde recuperada na *Web*. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 81-90, jan./abril 2004. Disponível em < [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-19652004000100010](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652004000100010) > Acesso: 19 maio 2010.

LITTO, F. M.; FORMIGA, M. (Org.). **Educação à distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

MCLACHLAN, K. **WWW cyber guide ratings for website design**. c1999 Linda C. Joseph. Disponível em: < <http://www.cyberbee.com/design.pdf> > Acesso em: 03 abr. 2009.

MAIA, C. MATTAR, J. **ABC da EaD**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. 3.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO – MEC. Disponível em: <<http://emec.mec.gov.br/emec/educacao-superior/cursos> >. Acesso em: 16 mar. 2010.

MINAYO, M. C. de S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 7.ed. São Paulo: Hucitec, 2000.

MONTALLI, K. M. L.; CAMPELLO, B. S.. Fontes de informação sobre companhias e produtos industriais: uma revisão de literatura. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 26, n. 3, set./dez. 1997. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19651997000300014&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0100-19651997000300014&script=sci_arttext)>. Acesso em: 03 mar. 2009.

MOORE, M. G; KEARSLEY, G. **Educação a distância: uma visão integradora**. São Paulo: Thompson Learning, 2005.

MORAN, J. M. **O que é educação a distância**. Disponível em <<http://www.eca.usp.br/prof/moran/dist.htm>> Acesso em: 16 out. 2008.

NEVES, C. M. de C. **Referenciais de qualidade de EAD para cursos de graduação a distância**. 2003. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/>>. Acesso em: 29 jul. 2009.

NOGUTI, V. **Fontes de informação e sua utilização em processos decisórios não estruturados**. 2000. 174 p. 2000. 174 p. Dissertação (Mestrado) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. Universidade de São Paulo - USP, São Paulo, 2000.

OLIVEIRA, M; FREITAS, H. M. R. Focus Group – pesquisa qualitativa: resgatando a teoria, instrumentalizando o seu planejamento. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 33, n. 3, jul/nov. 1998. Disponível em: <<http://www.rausp.usp.br/download.asp?file=3303083.pdf>>. Acesso em: 29 jul. 2009.

PAIM, I.; NEHMY, GUIMARÃES, C. G. Problematização do conceito “qualidade” da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 111-119, jan./jun. 1996.

PALLOFF, R. M; PRATT, K. **Construindo comunidades de aprendizagem no ciberespaço: Estratégias eficientes para salas de aula on-line**. Porto Alegre: Artmed, 2002.

PEREIRA, F. C. M. **Uso de fontes de informação: um estudo em pequenas e micro empresas de consultoria de Belo Horizonte**. 2006. 155 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG, 2006.

PINHO, J. B. A internet como veículo de comunicação publicitária. **Revista FAMECOS**, Porto Alegre, n. 10, jun. 1999. Disponível em: <[http://www.unifra.br/professores/13647/PINHO\\_Internet\\_publicidade.pdf](http://www.unifra.br/professores/13647/PINHO_Internet_publicidade.pdf)>. Acesso em: 03 mar. 2009.

POPE, C. MAYS, N., **Reaching the parts other methods cannot reach: a introduction to qualitative methods in health and health service research**, In British Medical Journal, n311, 1995. P-42-45. Disponível em <<http://www.bmj.com/cgi/content/extract/311/6996/42>> Acesso em: 02 jan. 2009.

PONJUÁN DANTE, G. **Gestión de información en las organizaciones**: principios, conceptos y aplicaciones. Santiago: CECAPI, 1998.

PONJUÁN DANTE, G. **Gestión de información**: dimensiones e implementación para el êxito organizacional. Rosário: Nuevo Parhadigma, 2004.

RASCÃO, J. **Novos desafios da gestão da informação**. Lisboa: Edições Silabo, 2008.

ROSSINI, A. M. **As novas tecnologias da informação e a educação a distância**. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

SAMPIERI, R.H., COLLADO, C.F.; LUCIO, P.B. **Metodología de la Investigación**. México: McGraw Hill, 1994.

SANCHEZ, F. (Org). **Anuário brasileiro estatístico de educação aberta e a distância**. São Paulo: Instituto Monitor, 2008.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. 23.ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, A.C.R. **Educação a distância e o seu grande desafio**: o aluno como sujeito de sua própria aprendizagem. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/012-TC-A2.htm>> Acesso em: 11 de jan. de 2009.

SILVA, H. M.; VALENTIM, M. L. P. Modelos de gestão do conhecimento aplicados à ambientes empresariais. In: VALENTIN, M. L. P. **Gestão da Informação e do conhecimento**. São Paulo: Polis Cultura Acadêmica, 2008.

SILVA, T. E.; TOMAÉL, M. I. Fontes de informação na internet: a literatura em evidência. In: TOMAÉL, M. I.; VALENTIM, M. L. P. **Avaliação de fontes de informação na internet**. Londrina: Eduel, 2004.

SMIT, J. W.; BARRETO, A. A. Ciência da informação: base conceitual para a formação do profissional. In: VALENTIM, M. L. P. (Org). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002.

SMITH, A. G. **Testing the surf**: criteria for evaluating Internet information resources. Disponível em: <<http://info.lib.uh.edu/pr/v8/n3/smit8n3.html>>. Acesso em: 29 jul. 2009.

SORDI, J.S. **Administração da informação**: fundamentos e práticas para uma nova gestão do conhecimento. São Paulo: Saraiva, 2008.

TAKAHASHI, T. (Org). **Sociedade da Informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. Disponível em: <[http://www.itsbrasil.org.br/pages/23/livro\\_verde.pdf](http://www.itsbrasil.org.br/pages/23/livro_verde.pdf)>. Acesso em: 29 jul. 2009.

TEIXEIRA, R.F.; PACHECO, M.C. Jan/mar 2005. Pesquisa social e a valorização da abordagem qualitativa no curso de administração: a quebra de paradigmas científicos. **Cadernos de Pesquisa em Administração**, São Paulo: FEA/USP, v.12, n.1, mar, 2006.

TOMAÉL, M. I. et al. Critérios de qualidade para avaliar fontes de informação na Internet. In: TOMAÉL, M. I.; VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Avaliação de fontes de informação na Internet**. Londrina: Eduel, 2004, p. 19-40.

TONET, H. C.; PAZ, M.G.T. Um modelo para o compartilhamento de conhecimento no trabalho. **Rev. adm. contemp.** [online]. 2006, vol.10, n.2, pp. 75-94. Disponível em: <<http://www.scielo.br/scieloOrg/php/reference.php?pid=S1415-65552006000200005&caller=www.scielo.br&lang=en>> Acesso em 11 jan de 2010.

URDAN, T. A.; WEGGEN, C. C. **Corporate e-learning**: exploring a new frontier. 2000. Disponível em: <<http://www.spectrainteractive.com/pdfs/CorporateELearningHamrecht.pdf>> Acesso em: 08 mar. 2009.

VALENTIM, M. L. P. Construção de conhecimento científico. In: \_\_\_\_\_. **Métodos qualitativos de pesquisa em ciência da informação**. São Paulo: Polis, 2005.

VALENTIM, M. L. P. **Gestão da informação e gestão do conhecimento: especificidades e convergências.** Disponível em: <[http://www.ofaj.com.br/colunas\\_conteudo.php?cod=88](http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=88)>. Acesso em: 05 mar. 2010.

VALENTIM, M. L. P. Gestão da informação e gestão do conhecimento em ambientes organizacionais: conceitos e compreensões. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v.1, n.1, p.1-16, 2008.

VALENTIN, M. L. P. **Informação e conhecimento em organizações complexas.** In: Gestão da Informação e do Conhecimento. São Paulo: Polis Cultura Acadêmica, 2008.

VALENTIN, M. L. P; MONTANARI, F. R. Fontes de informação industrial na Internet. In: TOMAÉL, M. I.; VALENTIN, M. L. P. **Avaliação de fontes de informação na internet.** Londrina: Eduel, 2004.

VERSUTI, A. C. **Uma discussão sobre os referencias de qualidade para cursos a distância; resultados acerca da percepção de coordenadores do curso Gestores – SP.** Disponível em: <[http://www.unirede.br/Arquivos/Informe/Artigos/Discussao\\_curso\\_sead.pdf](http://www.unirede.br/Arquivos/Informe/Artigos/Discussao_curso_sead.pdf)>. Acesso em: 09 mar. de 2009.

URDAN, T. A.; WEGGEN, C. C. **Corporate e-learning: exploring a new frontier.** 2000. Disponível em: <<http://www.spectrainteractive.com/pdfs/CorporateELearningHamrecht.pdf>> Acesso em 08 mar. 2009.

WURMAN, R. S. **Ansiedade de Informação.** São Paulo: Cultura Editores Associados, 1991.

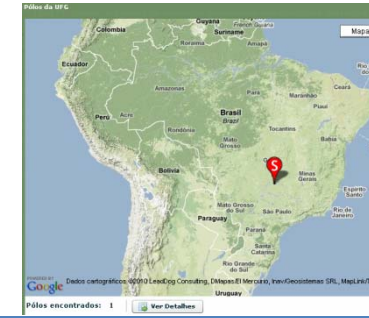
## APÊNDICE

## APÊNDICE A – Relação das instituições de ensino superior pesquisadas no cenário nacional

<b>IES: UNIGRAN</b>	<b>IES: UNIDERP</b>	<b>IES: UCDB</b>
Quantidade de pólos: 26	Quantidade de pólos: 0	Quantidade de pólos: 15
Quantidade de cursos: 05	Quantidade de cursos: 06	Quantidade de cursos: 02



<b>IES: UCB</b>	<b>IES: UEG</b>	<b>IES: UFG</b>
Quantidade de pólos: 0	Quantidade de pólos: 1	Quantidade de pólos: 1
Quantidade de cursos: 05	Quantidade de cursos: 04	Quantidade de cursos: 05



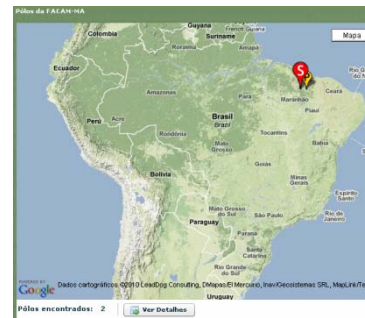
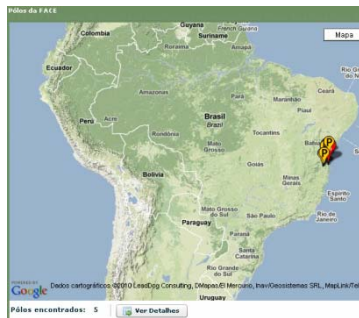
<b>IES: UFMT</b>	<b>IES: UFMS</b>	<b>IES: UNB</b>
Quantidade de pólos: 14	Quantidade de pólos: 18	Quantidade de pólos: 5
Quantidade de cursos: 05	Quantidade de cursos: 05	Quantidade de cursos: 03



<b>IES: UNEMAT</b>	<b>IES: UNIJORJE</b>	<b>IES: FGF</b>
Quantidade de pólos: 3	Quantidade de pólos: 5	Quantidade de pólos: 11
Quantidade de cursos: 03	Quantidade de cursos: 01	Quantidade de cursos: 06



<b>IES: FACE</b>	<b>IES: FTC - SALVADOR</b>	<b>IES: FACAM</b>
Quantidade de pólos: 5	Quantidade de pólos: 419	Quantidade de pólos: 2
Quantidade de cursos: 04	Quantidade de cursos: 06	Quantidade de cursos: 01



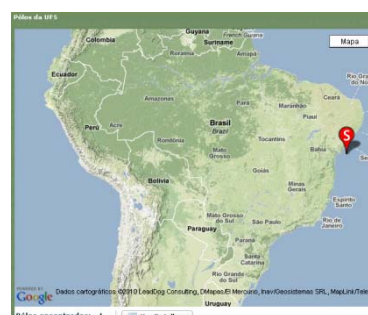
<b>IES: IFPB</b>	<b>IES: IFPE</b>	<b>IES: IFCE</b>
Quantidade de pólos: 1	Quantidade de pólos: 1	Quantidade de pólos: 1
Quantidade de cursos: 01	Quantidade de cursos: 01	Quantidade de cursos: 01



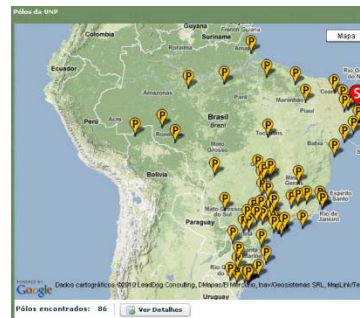
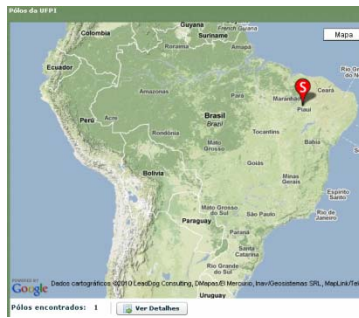
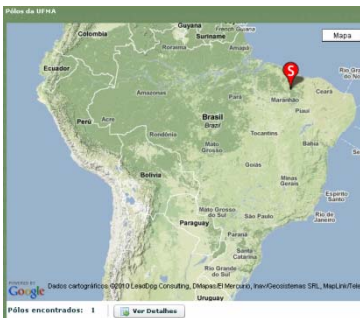
<b>IES: UEPB</b>	<b>IES: UESC</b>	<b>IES: UFRPE</b>
Quantidade de pólos: 1	Quantidade de pólos: 8	Quantidade de pólos: 1
Quantidade de cursos: 02	Quantidade de cursos: 01	Quantidade de cursos: 04



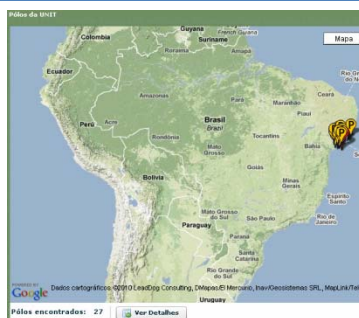
<b>IES: UFPB</b>	<b>IES: UFPE</b>	<b>IES: UFS</b>
Quantidade de pólos: 1	Quantidade de pólos: 1	Quantidade de pólos: 1
Quantidade de cursos: 07	Quantidade de cursos: 01	Quantidade de cursos: 07



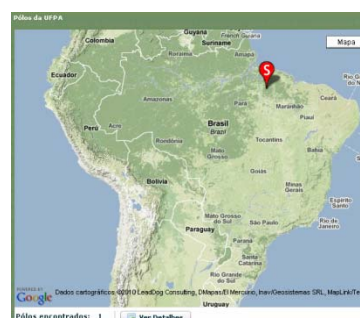
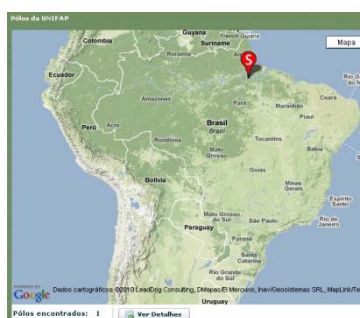
<b>IES: UFMA</b>	<b>IES: UFPI</b>	<b>IES: UNP</b>
Quantidade de pólos: 1	Quantidade de pólos: 1	Quantidade de pólos: 86
Quantidade de cursos: 05	Quantidade de cursos: 08	Quantidade de cursos: 01



<b>IES: UNIFACS</b>	<b>IES: UNIT</b>	<b>IES: UPE</b>
Quantidade de pólos: 257	Quantidade de pólos: 27	Quantidade de pólos: 1
Quantidade de cursos: 07	Quantidade de cursos: 09	Quantidade de cursos: 03



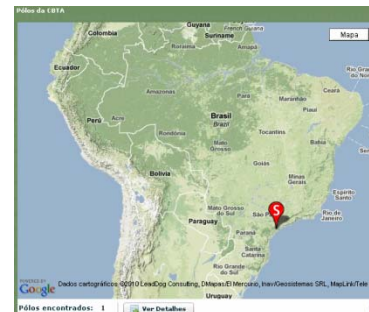
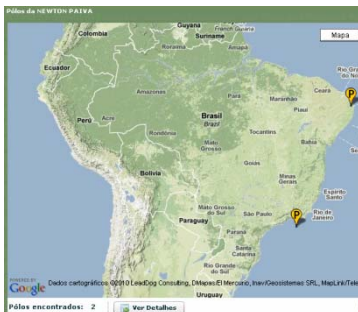
<b>IES: UNEB</b>	<b>IES: UNIFAP</b>	<b>IES: UFPA</b>
Quantidade de pólos: 12	Quantidade de pólos: 1	Quantidade de pólos: 1
Quantidade de cursos: 04	Quantidade de cursos: 02	Quantidade de cursos: 05



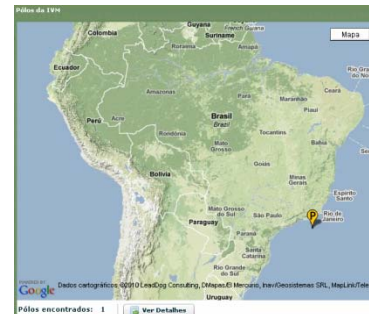
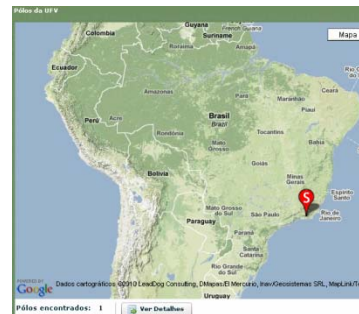
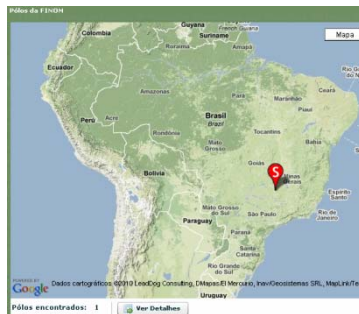
<b>IES: UFT</b>	<b>IES: CEUCLAR</b>	<b>IES: UNIARARAS</b>
Quantidade de pólos: 1	Quantidade de pólos: 20	Quantidade de pólos: 8
Quantidade de cursos: 01	Quantidade de cursos: 12	Quantidade de cursos: 02



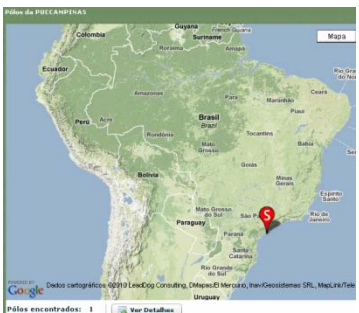
<b>IES: NEWTON PAIVA</b>	<b>IES: UNIS</b>	<b>IES: CBTA</b>
Quantidade de pólos: 2	Quantidade de pólos: 7	Quantidade de pólos: 1
Quantidade de cursos: 05	Quantidade de cursos: 07	Quantidade de cursos: 02



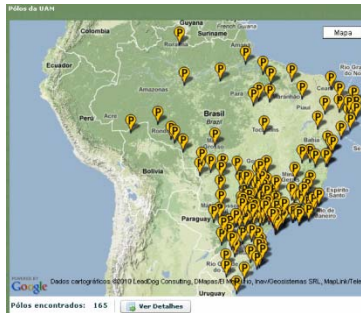
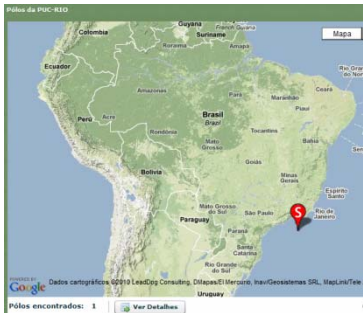
<b>IES: FINOM</b>	<b>IES: UFV</b>	<b>IES: IVM</b>
Quantidade de pólos: 1	Quantidade de pólos: 1	Quantidade de pólos: 1
Quantidade de cursos: 03	Quantidade de cursos: 01	Quantidade de cursos: 01



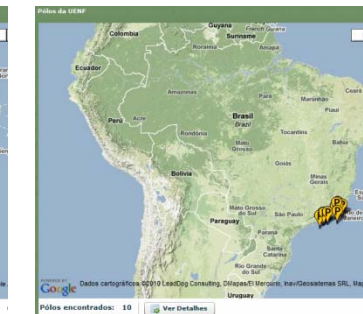
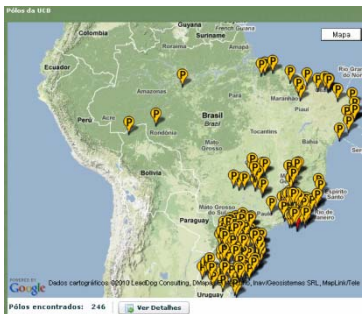
<b>IES: COC</b>	<b>IES: PUC MINAS</b>	<b>IES: PUC SP</b>
Quantidade de pólos: 1	Quantidade de pólos: 1	Quantidade de pólos: 2
Quantidade de cursos: 04	Quantidade de cursos: 02	Quantidade de cursos: 01



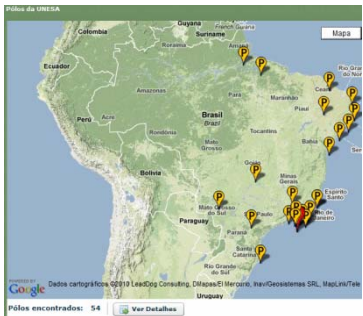
<b>IES: PUC RJ</b>	<b>IES: UAM</b>	<b>IES: UBC</b>
Quantidade de pólos: 1	Quantidade de pólos: 165	Quantidade de pólos: 8
Quantidade de cursos: 02	Quantidade de cursos: 01	Quantidade de cursos: 02



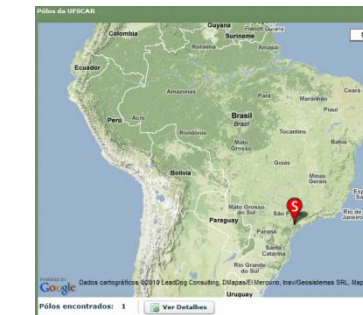
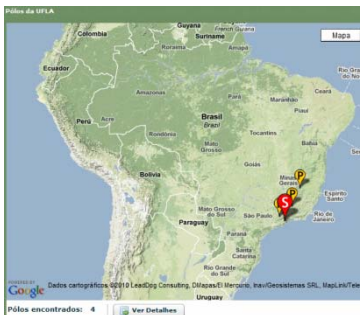
<b>IES: UCB</b>	<b>IES: UNICID</b>	<b>IES: UNIF</b>
Quantidade de pólos: 246	Quantidade de pólos: 77	Quantidade de pólos: 10
Quantidade de cursos: 11	Quantidade de cursos: 05	Quantidade de cursos: 08



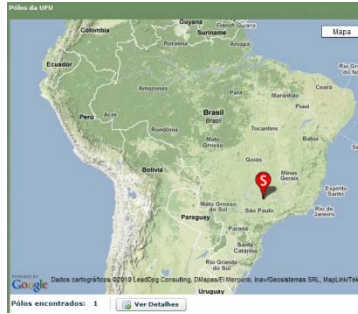
<b>IES: UNESA</b>	<b>IES: UNIFAL</b>	<b>IES: UFJF</b>
Quantidade de pólos: 54	Quantidade de pólos: 1	Quantidade de pólos: 6
Quantidade de cursos: 05	Quantidade de cursos: 02	Quantidade de cursos: 07



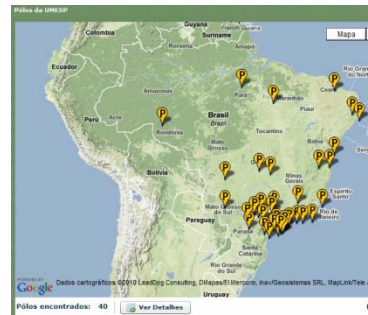
<b>IES: UFPA</b>	<b>IES: UFOP</b>	<b>IES: UFSCAR</b>
Quantidade de pólos: 4	Quantidade de pólos: 6	Quantidade de pólos: 1
Quantidade de cursos: 01	Quantidade de cursos: 04	Quantidade de cursos: 04



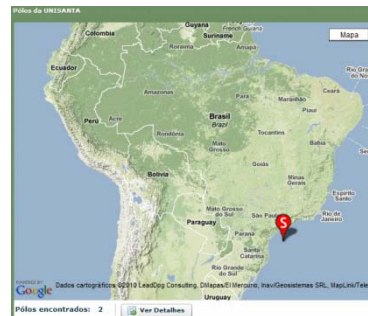
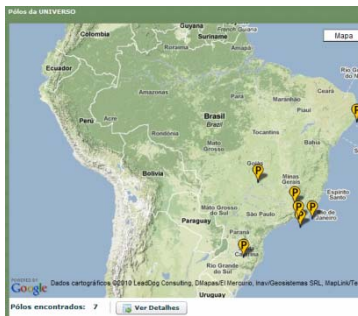
<b>IES: UFSJ</b>	<b>IES: UFU</b>	<b>IES: UFES</b>
Quantidade de pólos: 1	Quantidade de pólos: 1	Quantidade de pólos: 14
Quantidade de cursos: 01	Quantidade de cursos: 02	Quantidade de cursos: 07



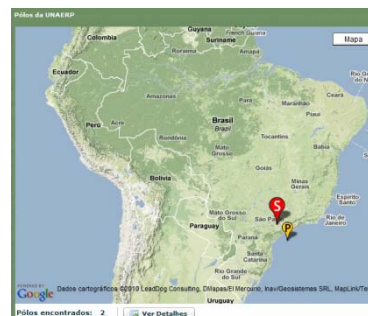
<b>IES: UNIRIO</b>	<b>IES: FUMEC</b>	<b>IES: UMESP</b>
Quantidade de pólos: 12	Quantidade de pólos: 1	Quantidade de pólos: 40
Quantidade de cursos: 03	Quantidade de cursos: 01	Quantidade de cursos: 08



<b>IES: UNIP</b>	<b>IES: UNIVERSO</b>	<b>IES: UNISANTA</b>
Quantidade de pólos: 598	Quantidade de pólos: 7	Quantidade de pólos: 2
Quantidade de cursos: 07	Quantidade de cursos: 04	Quantidade de cursos: 01



<b>IES: UNICOR</b>	<b>IES: UNIFRAN</b>	<b>IES: UNAERP</b>
Quantidade de pólos: 5	Quantidade de pólos: 8	Quantidade de pólos: 2
Quantidade de cursos: 02	Quantidade de cursos: 07	Quantidade de cursos: 01



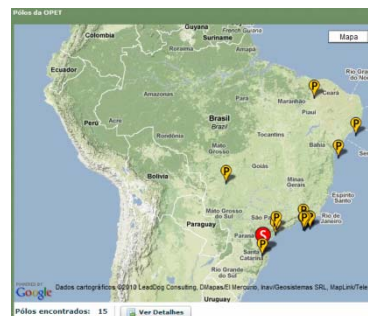
<b>IES: UNISA</b>	<b>IES: UNITAU</b>	<b>IES: UNIUBE</b>
Quantidade de pólos: 42	Quantidade de pólos: 5	Quantidade de pólos: 61
Quantidade de cursos: 07	Quantidade de cursos: 11	Quantidade de cursos: 19



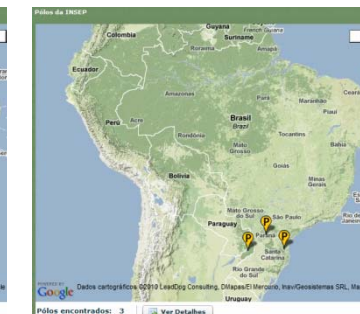
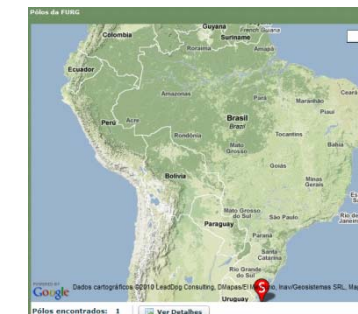
<b>IES: UNIASSELVI</b>	<b>IES: CESUMAR</b>	<b>IES: FAEL</b>
Quantidade de pólos: 37	Quantidade de pólos: 59	Quantidade de pólos: 187
Quantidade de cursos: 12	Quantidade de cursos: 01	Quantidade de cursos: 01



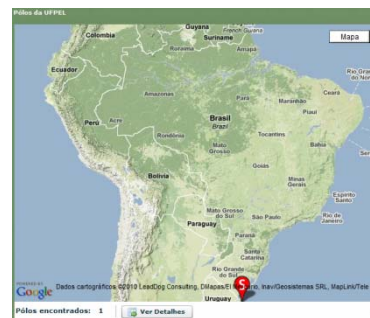
<b>IES: FACINTER</b>	<b>IES: FTBP</b>	<b>IES: OPET</b>
Quantidade de pólos: 390	Quantidade de pólos: 1	Quantidade de pólos: 15
Quantidade de cursos: 01	Quantidade de cursos: 01	Quantidade de cursos: 01



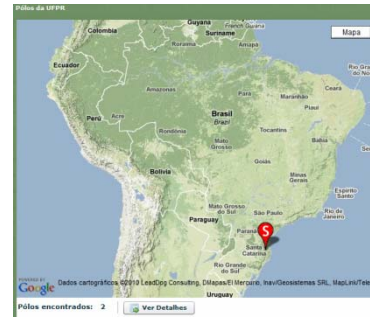
<b>IES: FURG</b>	<b>IES: INSEP</b>	<b>IES: UEM</b>
Quantidade de pólos: 1	Quantidade de pólos: 3	Quantidade de pólos: 6
Quantidade de cursos: 02	Quantidade de cursos: 01	Quantidade de cursos: 07



<b>IES: UEPG</b>	<b>IES: UNICENTRO</b>	<b>IES: UFPEL</b>
Quantidade de pólos: 5	Quantidade de pólos: 5	Quantidade de pólos: 1
Quantidade de cursos: 07	Quantidade de cursos: 05	Quantidade de cursos: 02



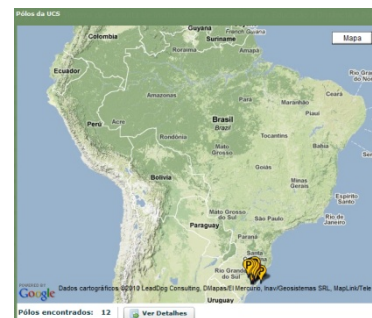
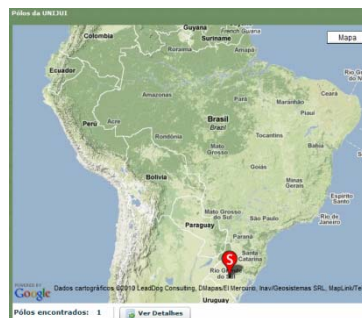
<b>IES: UFSC</b>	<b>IES: UFMS</b>	<b>IES: UFPR</b>
Quantidade de pólos: 42	Quantidade de pólos: 2	Quantidade de pólos: 2
Quantidade de cursos: 11	Quantidade de cursos: 05	Quantidade de cursos: 02



<b>IES: UFRGS</b>	<b>IES: ULBRA</b>	<b>IES: UNOPAR</b>
Quantidade de pólos: 14	Quantidade de pólos: 279	Quantidade de pólos: 347
Quantidade de cursos: 07	Quantidade de cursos: 06	Quantidade de cursos: 07



<b>IES: UNIPAR</b>	<b>IES: UNIJUI</b>	<b>IES: UCS</b>
Quantidade de pólos: 7	Quantidade de pólos: 1	Quantidade de pólos: 12
Quantidade de cursos: 01	Quantidade de cursos: 05	Quantidade de cursos: 02



**IES: UNISUL**

Quantidade de pólos: 39

Quantidade de cursos: 08



**IES: UNIVALI**

Quantidade de pólos: 8

Quantidade de cursos: 05



**IES: UNISINOS**

Quantidade de pólos: 4

Quantidade de cursos: 04



APÊNDICE B – *Checklist* referências de qualidade para educação superior a distância

**Checklist – Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância**

Instituição:
Classificação:
Website:
Curso Ofertado:
Data da Pesquisa:

<b>1 Dimensão: Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem</b>				
	<b>Indicadores</b>	<b>Atende</b>	<b>Atende parcialmente</b>	<b>Não atende</b>
1.1	É divulgado o Projeto Político Pedagógico do Curso, ou documento que o sintetize?			
1.2	No Projeto Político Pedagógico do Curso está descrita a concepção do currículo (bases filosóficas e pedagógicas)?			
1.3	É informada a carga horária total do curso?			
1.4	São informadas as disciplinas com as respectivas ementas e as bibliografias?			
1.5	Está disponível o Decreto 5.622/05 e o Decreto 6.303/07?			
1.6	Está disponível a Lei 9394/96 – Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB)?			
1.7	Está disponível a Portaria Normativa Nº 1 e Nº 2?			
1.8	Está disponível a Portaria 4.361/04 – que normatiza os processos de credenciamento e credenciamento das IES para a educação a distância?			
1.9	Está disponível o documento de credenciamento e autorização para oferta de cursos na modalidade EaD?			
1.10	Está disponível o documento de reconhecimento do curso (quando necessário)?			

<b>2 Sistemas de Comunicação</b>				
	<b>Indicadores</b>	<b>Atende</b>	<b>Atende parcialmente</b>	<b>Não atende</b>
2.1	Está descrito a relação professores/hora para atendimento aos alunos?			
2.2	Está definido os momentos presenciais?			
2.3	Está disponível o cronograma de encontro presenciais, de atividades e de provas?			
2.4	Possuem núcleos de atendimento ao aluno - pólo conveniado?			
2.5	São informados os tipos de modalidade de comunicação síncrona ( <i>chats, fax, telefone, rádio</i> )?			

<b>3 Material Didático</b>				
	<b>Indicadores</b>	<b>Atende</b>	<b>Atende parcialmente</b>	<b>Não atende</b>
3.1	São disponibilizados recursos informacionais - materiais impressos (livros, textos, cadernos de atividades, roteiros, leituras)?			

3.2	São disponibilizados recursos informacionais - materiais digitais (livros, textos, caderno de atividades, roteiros, referências digitais, vídeos, CDs e outros)?			
3.3	Há guia de orientação dos materiais de estudo?			
3.4	Há Guia Geral do Curso?			
3.5	Há laboratórios virtuais?			

#### 4 Avaliação

	Indicadores	Atende	Atende parcialmente	Não atende
4.1	É definido o processo de avaliação?			
4.2	Existe avaliação institucional?			

#### 5 Equipe Multidisciplinar

	Indicadores	Atende	Atende parcialmente	Não atende
5.1	É informado quem é o(s) coordenador(ES) do curso?			
5.2	Está disponível a relação dos docentes do curso?			
5.3	Está descrita a função dos tutores?			
5.4	Existem outras equipes (produção, tecnologia, marketing)?			
5.5	É informado se há alguma política de capacitação da equipe multidisciplinar?			

#### 6 Infraestrutura de apoio

	Indicadores	Atende	Atende parcialmente	Não atende
6.1	É descrita a infraestrutura material?			
6.2	É descrita a infraestrutura física? Pólo de apoio presencial.			
6.3	É descrita a infraestrutura física? Sede			
6.4	Tem biblioteca digital?			

#### 7 Gestão Acadêmico-Administrativa

	Indicadores	Atende	Atende parcialmente	Não atende
7.1	É informado onde o aluno pode fazer vestibular, matrícula, inscrições e outros procedimentos acadêmico-administrativo?			

#### 8 Sustentabilidade Financeira

	Indicadores	Atende	Atende parcialmente	Não atende
8.1	É possível identificar as ações e estrutura ofertada pelo IES, como Corpo Docente, Estrutura Física e Tecnológica.			

APÊNDICE C – *Checklist* critérios de qualidade para avaliar recursos informacionais e informações na *web*

**Checklist - Critérios de Qualidade para avaliar recursos Informacionais e informações na *web*.**

Instituição:
Classificação:
<i>Website</i> :
Curso Ofertado:
Data da Pesquisa:

9 Confiabilidade dos recursos disponibilizados				
	Indicadores	Atende	Atende parcialmente	Não atende
9.1	É informado quem produz o <i>website</i> ?			

10 Usabilidade				
	Indicadores	Atende	Atende parcialmente	Não atende
10.1	Tem mapa do <i>website</i> ?			
10.2	Há instruções para navegação?			
10.3	Tem recurso de busca?			

11 Limitações de acesso				
	Indicadores	Atende	Atende parcialmente	Não atende
11.1	Aparece mensagem de erro ao acessar?			
11.2	Aparece mensagem de página em construção?			
11.3	Aparece mensagem de página em atualização?			

APÊNDICE D – Contextualização da proposta para o estabelecimento de critérios para avaliar recursos informacionais e informações na *web*

