

# INDICADORES DE QUALIDADE NO ENSINO SUPERIOR, NA MODALIDADE A DISTÂNCIA: UMA REVISÃO BIBLIOGRÁFICA ATUALIZADA

## INDICATORS OF QUALITY IN HIGHER EDUCATION IN DISTANCE LEARNING: AN UPDATED LITERATURE REVIEW

João Leopoldo Jacomel Neto **1**  
Victor Gonçalves Gloria Freitas **2**  
Thalita Martins da Rocha **3**

Mestre em Novas Tecnologias Digitais na Educação, Unicarioca. **1**  
Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9188785076353860>.  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0738-3644>.  
E-mail: joaojacomel@gmail.com

Doutor em Engenharia Nuclear pela COPPE/UF RJ. Unicarioca. **2**  
Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4571544548251124>.  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0154-606X>.  
E-mail: vfreitas@unicarioca.edu.br

Mestre em Novas Tecnologias Digitais na Educação, Unicarioca. **3**  
Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8877950560020935>.  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0040-7030>.  
E-mail: thalita.mrocha@yahoo.com.br

**Resumo:** Este artigo apresenta uma revisão bibliográfica sobre indicadores de qualidade no ensino superior, na modalidade a distância. Para isso, realiza-se uma breve caracterização da modalidade de educação a distância e de indicadores de qualidade. Conceitua-se o uso de indicadores na educação, mais especificamente na modalidade a distância. A metodologia utilizada é a de revisão bibliográfica narrativa de documentos publicados nos últimos oito anos. Realizou-se uma análise qualitativa dos resultados obtidos em publicações coletadas em quatro categorias: Artigos Científicos, Documentos Governamentais, Instrumentos Avaliativos e Censos Educacionais, todas apresentando um vasto espectro de indicadores, tanto aqueles utilizados atualmente, quanto diversas propostas de indicadores de qualidade encontrados na literatura.

**Palavras-chave:** Indicadores de Qualidade. Educação a Distância. Qualidade do Ensino Superior.

**Abstract:** This paper presents a literature review on quality indicators in higher education, in distance learning. For this, a brief characterization of the distance learning education and of quality indicators is carried out. It is conceptualized the use of indicators in education, more specifically in distance learning. The methodology used is the bibliographic narrative review of documents published in the last eight years. A qualitative analysis of the results obtained in publications collected in four categories was carried out: Scientific Articles, Government Documents, Evaluation Instruments, and Educational Censuses, all presenting a wide spectrum of indicators, both those currently used and several proposals for quality indicators found in the literature.

**Keywords:** Quality Indicators. Distance Learning. Quality of Higher Education.

## Introdução

O crescimento das matrículas nos cursos de educação superior a distância nos últimos anos tem sido maior do que o observado em anos anteriores e, em 2017, segundo o Censo do Ministério da Educação, o Brasil tinha 1,8 milhão estudantes na modalidade, o que representava mais de 20% do total de graduandos no país naquele momento (INEP, 2017).

Nesse cenário, a temática da qualidade e da garantia de qualidade tornaram-se extremamente relevantes, passando a ser uma questão de importância e atenção crescente, tanto para os profissionais da área, como para a comunidade em geral.

Por isso, mensurar qualidade nunca foi tão importante para as instituições quanto é atualmente. E, neste contexto, o uso de indicadores de qualidade é fundamental.

Indicadores de qualidade são ferramentas utilizadas para medir e acompanhar o desempenho de processos. Também denominados indicadores de desempenho, são informações quantitativas ou qualitativas que expressam o desempenho de um processo em termos de eficiência, eficácia ou nível de satisfação e que, em geral, permite acompanhar sua evolução ao longo do tempo e compará-lo com outras organizações.

Neste caso, existe uma importante diferença entre os conceitos de informações e indicadores: a possibilidade de comparações inerentes. Indicadores genuínos já carregam em sua essência uma possibilidade comparativa entre meta e resultado, por exemplo.

O desenvolvimento de bons indicadores permite a mensuração de desempenho e identificação de gaps e problemas internos, possibilitando o aperfeiçoamento das operações. Quando se tem indicadores de desempenho efetivos, aumenta-se a eficiência dos processos, auxiliando-se a tomada de decisão, entre outros benefícios. Dessa forma, é muito importante que as organizações desenvolvam bons indicadores e transmitam aos colaboradores a importância deles.

Para o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira Legislação e Documentos (Inep), os Indicadores Educacionais são:

Capazes de agregar valor analítico e avaliativo às estatísticas [...] permitem conhecer não apenas o desempenho dos alunos, mas também o contexto socioeconômico e as condições de em que se dá o processo ensino-aprendizagem no qual os resultados foram obtidos. Os indicadores são úteis principalmente para o monitoramento dos sistemas educacionais, considerando o acesso, a permanência e a aprendizagem de todos os alunos. Dessa forma, contribuem para a criação e o acompanhamento de políticas públicas voltadas para a melhoria da qualidade da educação e dos serviços oferecidos à sociedade pela escola (INEP, 2017).

Para conhecer o desempenho dos alunos, o contexto socioeconômico e as condições do processo ensino-aprendizagem no Brasil, o Inep trabalha com oito indicadores educacionais derivados dos dados do Censo Escolar anual. São eles: média de alunos por turma, média de horas-aula diária, taxa de distorção idade-série, percentual de docentes com curso superior, adequação da formação docente, regularidade do corpo docente, esforço docente e complexidade da gestão da escola.

As abordagens da qualidade são extremamente úteis para fins pedagógicos nas organizações de educação. Porém, para Jan Pawlowski (2007), existem muitas deficiências nesse campo:

[...] a maioria das normas e das abordagens não é comparável; somente os peritos entendem em profundidade as normas, os usuários são informados sobre a extensão e aplicabilidade de um determinado contexto. Entretanto, os esforços, em muitos

casos, são demasiado elevados, na adaptação de normas genéricas. Sem contar que as normas são normalmente não utilizadas e não bem conhecidas na comunidade (PAWLOWSKI, 2007 apud VIEBRANTZ, 2011, p. 37).

Nesse contexto, novas normas e processos são criados para tentar balizar a gestão da qualidade educacional, tais como a norma ISO/IEC 19796-1 e o modelo de processo PAS 1032-1. Entretanto, como são complexas e pouco difundidas no Brasil, fica a pergunta: existem indicadores de qualidade necessários para avaliar a educação superior a distância? Para tanto, o objetivo principal deste artigo é apresentar uma revisão bibliográfica narrativa atualizada sobre indicadores de qualidade no ensino superior, na modalidade a distância.

Para isso, será apresentada uma breve fundamentação teórica, caracterizando a modalidade de educação a distância, conceituando indicadores de qualidade e seu uso na educação a distância. Posteriormente serão apresentados os métodos de seleção e análise das fontes escolhidas para essa pesquisa, bem como os resultados encontrados a partir desta análise.

## **Fundamentação Teórica**

### **Educação a Distância**

O conceito da educação a distância é amplo, pois pode ser aplicado desde a educação básica até a educação superior, pois esta modalidade de ensino é independente e incita o aluno a exercer sua autonomia no processo ensino-aprendizagem. Maia e Mattar (2007, p. 86) salientam que “é o aprendiz e não mais o professor quem passa a gerenciar o processo de ensino e aprendizagem”. Holmberg (1986, p. 29) enfatiza que a EaD “é um exercício de independência” e “a principal razão para a autonomia do aluno e a possibilidade de individualização por muitas vezes serem consideradas como diretrizes para a educação à distância, é naturalmente, porque em geral os alunos são adultos”. A educação a distância possibilita o processo de ensino-aprendizagem por meio da utilização dos recursos didáticos apresentados em diferentes suportes de informação.

A comunicação didático-pedagógica mediada por tecnologia contribui de maneira efetiva para a aprendizagem, esta é uma característica intrínseca da EaD e refere-se ao processo de ensino-aprendizagem que leva os alunos “a aprender, saber pensar, criar, inovar, construir conhecimento, participar etc.” (MAROTO, 1995, p. 3). A tecnologia trouxe flexibilidade para a EaD no processo de ensino-aprendizagem, permitindo que cada aluno identifique a melhor forma de desenvolver seu processo de aprendizado, com experiências individualizadas, no seu estilo cognitivo e com suas preferências pessoais, conciliando seus estudos com outros compromissos. Moore e Kearsley (2013, p. 14) afirmam que é possível “alcançar ambientes educacionais mais ricos nas casas dos estudantes e nos locais de trabalho, oferecendo estrutura de aprendizado e diálogo com os alunos pelos meios de comunicação oferecidos pela tecnologia”. Pereira e Moraes (2009, p. 65) preconizam que “a educação a distância rompe com a relação espaço/tempo, que tem caracterizado a escola convencional, e se concretiza por intermédio da comunicação mediada, por meio da mídia”; em seguida, afirmam que o avanço da tecnologia transporta a EaD para um novo estágio de desenvolvimento, “uma vez que suas ferramentas potencializam a comunicação dialógica entre sujeitos envolvidos no processo educativo, ampliando a interatividade, o compartilhamento de saberes e a construção coletiva de conhecimento”. Holumberg (1986) resume sua teoria baseado na visão de que a educação a distância é uma conversa didática guiada. Segundo ele, o ensino a distância dá apoio para a motivação dos alunos, promove a aprendizagem com eficácia, quando oferecida de forma que o aluno sinta que o estudo é relevante para suas necessidades.

Diante das mudanças econômicas, políticas e sociais que aconteceram no Brasil nos últimos anos, o governo brasileiro consolidou a EaD como forma de democratização e facilitação do acesso à educação para atender a demanda educacional no país. A legislação educacional brasileira deu abertura e oficializou a modalidade de ensino a distância a partir da Constituição Federal Brasileira de 1988, ao estabelecer o princípio de que no Brasil há “liberdade de

aprender, ensinar, pesquisar e divulgar o pensamento, a arte e o saber” conforme descrito no inciso II do artigo 206. “As políticas públicas educacionais adotadas pelo Governo Federal têm um papel fundamental no enfrentamento às práticas discriminatórias e de exclusão social a serviço da democratização do acesso à educação superior” (RAMOS; MEDEIROS, 2009, p. 39). Os legisladores inspirados no princípio descrito no inciso II do artigo 206 da Constituição Federal de 1988 mencionada acima, propuseram as bases legais para a EaD no Brasil, que estão estabelecidas hoje pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDB (Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996), regulamentada pelo Decreto nº 5.622 de 19 de dezembro de 2005 (que revogou o Decreto nº 2.494 de 10 de fevereiro de 1998 e o Decreto nº 2.561 de 27 de abril de 1998) e o Decreto nº 5.773 de junho de 2006 e das Portarias Normativas 1 e 2, de 11 de janeiro de 2007, que regulamenta a atuação das instituições de ensino que oferecem cursos na modalidade EaD.

Assim como no ensino presencial, acompanhar o desenvolvimento, o crescimento e, sobretudo, a qualidade do ensino a distância é essencial para consolidar essa modalidade de ensino como referência no Brasil. Como o ensino a distância está crescendo em um ritmo acelerado, é cada vez mais importante acompanhar como as instituições de ensino superior estão se estruturando para proporcionar a melhor experiência possível para os estudantes. Com a expansão vem a necessidade de se manterem os níveis de padronização e qualidade, que muitas vezes são obtidos a partir do credenciamento feito por agências governamentais, como é o caso do Brasil.

## Indicadores de Qualidade e Desempenho

Os indicadores de desempenho têm sua origem nas grandes empresas americanas do início do século XX, como a *Ford Motor Company* e a *General Motors Corporation - GM*, visando o acompanhamento dos resultados de suas divisões. Para isso, utilizavam demonstrativos financeiros, como de Retorno sobre Investimento (ROI<sup>1</sup>, em inglês), Lucro Líquido e outros (KAPLAN; NORTON, 1997). Ademais, monitoravam o custo de seus produtos, por isso o termo “indicadores” foi associado a resultados financeiros, prática que permanece na maioria das empresas da atualidade.

Entretanto, atualmente, há muitos estudos sobre indicadores que levam a melhorias de desempenho empresarial. Não há, porém, um consenso quanto a uma definição única para o termo.

[...] outros termos são frequentemente associados como sinônimos, tais como medidas de desempenho, padrões de desempenho e medidas de performance. De modo a padronizar os conceitos, deve-se, inicialmente, realizar uma discussão sobre o próprio conceito de “indicadores” (RODRIGUES et al., 2003, p. 3).

Diversos autores analisam a relevância dos indicadores nas organizações. Goldratt (1999), por exemplo, diz que o objetivo dos indicadores é motivar os envolvidos a fazer o que é bom para a organização como um todo. Já Hronec (1994) que indicadores são “sinais vitais” que sinalizam às pessoas o que estão fazendo e como estão se saindo. Rummler e Brache (1994, p. 168) apontam que:

[...] a medição é o instrumento central do gerenciamento e aperfeiçoamento de desempenho. Sem medidas, não temos o desempenho desejado. Com medidas erradas, nós subotimizamos o desempenho da organização. [...] Medimos para que possamos monitorar, controlar e aperfeiçoar o

---

1 Return On Investment, em português retorno sobre o investimento.

desempenho do sistema.

Nesse sentido, algumas abordagens sobre o tema vêm sendo desenvolvidas ao longo dos anos. Uma das mais difundidas mundialmente é o *Balanced Scorecard – BSC*, desenvolvida por Robert Kaplan e David Norton para balancear não apenas medidas financeiras, mas também medidas não financeiras. Segundo Kaplan e Norton (1997), os objetivos e medidas devem focar no desempenho organizacional sob quatro perspectivas: financeira, do cliente, dos processos internos e de crescimento.

Nesse sentido, o *BSC*, rompe a barreira da mensuração de resultados por meio de demonstrativos financeiros, trazendo para análise indicadores mais amplos. No final dos anos 1990, diversas iniciativas e prêmios surgiram para laurear organizações com elevado nível de excelência. Entre eles, o *Malcom Baldrige National Quality Award (MBNQA)*, o *European Foundation for Quality Management (EFQM)* e o *Education Criteria for Performance Excellence (ECPE)*.

Inspirados nessas iniciativas, organizações privadas e governamentais sentiram a necessidade de desenvolver procedimentos semelhantes para o setor educacional e, com isso, surgiram alguns programas e procedimentos padronizados de avaliação, tais como: Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras (PAIUB) e Padronização dos instrumentos para a avaliação das condições de ensino - Ministério da Educação (MEC).

Mais recentemente, os indicadores de qualidade na educação são obtidos a partir de metodologia própria, aprovada pela Conaes, conforme Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004. Já em 2006, resultado da parceria entre a Capes, o Inep e a SECADI, foi instituído o Programa Observatório da Educação com o objetivo de fomentar estudos e pesquisas em educação, que em 2011 editou a publicação: *Qualidade na educação superior: dimensões e indicadores*. Percebe-se, portanto, que os indicadores de qualidade passam a ser instrumentos importantes também para a tomada de decisão nas instituições de ensino.

## **Indicadores de Qualidade no Ensino a Distância**

Antes de iniciar a discussão sobre qualidade no ensino superior a distância no Brasil, é importante definir-se primeiramente o que significa qualidade na educação e quais são as medidas existentes para se garantir qualidade de EaD. Na educação, para medir os atributos de um curso, uma disciplina ou até mesmo de uma universidade com suas inúmeras atividades e serviços, a qualidade é utilizada para definir o grau de excelência e distinção de uma determinada instituição (BOWDEN; MARTON, 2003).

A maioria dos países preocupados com a qualidade da educação oferecida no ensino superior possui um sistema de avaliação (*quality assurance*) visando manter a excelência da qualidade oferecida. Como a EaD é uma forma relativamente de educação, comparando-a aos modelos tradicionais, entregar cursos de qualidade, com professores devidamente preparados e com métodos de aprendizagem inovadores, é um desafio maior e complexo que o do ensino tradicional.

Nesse sentido, é constante o desafio de instituições no mundo todo em demonstrar que seus estudantes a distância exibem desempenho da igual ou melhor do que os estudantes do presencial (THOMPSON; IRELE, 2007).

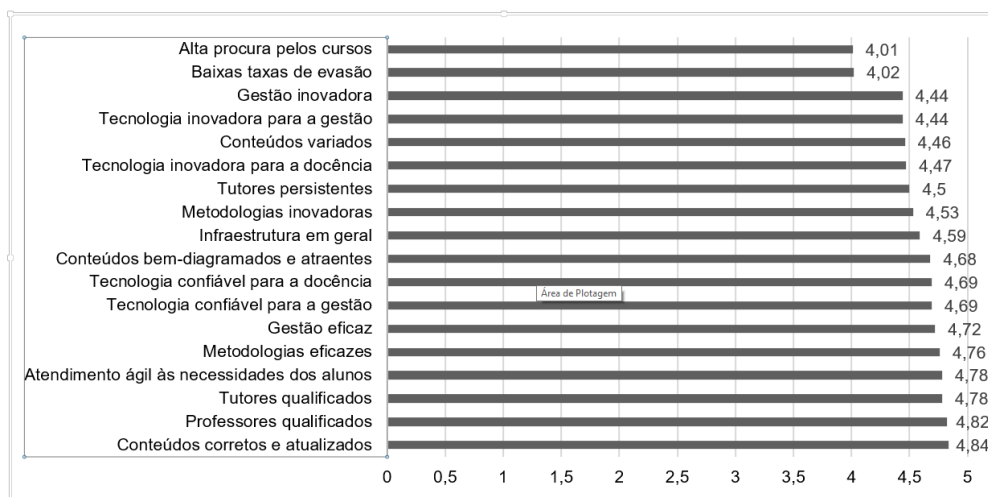
Nesse contexto, o critério brasileiro é composto pelos Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância desenvolvido pelo MEC e a Secretaria de Educação a Distância – SEAD. Comumente, esses critérios costumam analisar diversos aspectos do desenvolvimento, implementação e distribuição de cursos a distância, incluindo desenvolvimento do material didático, de políticas institucionais, capacitação do corpo docente, desempenho do aluno e avaliações (KIRKPATRICK, 2005).

Igualmente, há uma grande quantidade de materiais disponíveis na literatura especializada para melhoria e controle de qualidade em EaD, que auxiliam, dentre outras coisas, o desenvolvimento de critérios para garantir e avaliar a qualidade de programas em EaD (FILLI-PPAKOU; TAPPER, 2008). Os Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância au-

xiliam o MEC na avaliação de vários aspectos da oferta de EaD nas instituições. Uma avaliação positiva traz o credenciamento do curso.

Outro dado importante apresentado pelo Censo EAD.BR 2017 é a lista de indicadores que, segundo os gestores educacionais entrevistados, estão associadas à qualidade na EaD. Na Figura 1, pode-se verificar o grau de concordância das instituições com relação a alguns elementos associados à qualidade na EaD, numa Escala Likert<sup>2</sup>.

**Figura 1.** Média do grau de concordância quanto à associação à qualidade na EaD.



**Fonte:** Censo EAD.br 2017 (2017).

Embora seja possível observar uma concordância dos entrevistados com os elementos apresentados, as médias dos elementos “Baixas taxas de evasão” e “Alta procura pelos cursos” foram de 4,02 e 4,01, respectivamente, bem abaixo das demais, que variaram de 4,44 a 4,84.

Nesse contexto, pode-se identificar os cinco elementos que adquiriram o maior grau de associação à qualidade na EaD foram: 1) Conteúdos corretos e atualizados; 2) Professores qualificados; 3) Tutores qualificados; 4) Atendimento ágil às necessidades dos alunos; 5) Metodologias eficazes.

## Métodos e Resultados

### Método Utilizado

Para contextualizar as diversas propostas existentes de indicadores de qualidade no ensino superior e utilizadas atualmente na modalidade a distância, se realizará uma revisão bibliográfica narrativa atualizada.

A revisão bibliográfica é uma forma de pesquisa que utiliza fontes de informações bibliográficas (impresas ou eletrônicas) para conhecer resultados de pesquisas de outros autores, com o objetivo de fundamentar conceitualmente um tema. Existem duas categorias de artigos de revisão encontradas na literatura: as revisões narrativas e as revisões sistemáticas.

Embora ambas sejam revisões científicas, cada uma delas possui características e objetivos distintos. A revisão narrativa é utilizada para descrever o estado da arte de um assunto específico, enquanto a revisão sistemática tem por objetivo reunir, avaliar criticamente e conduzir uma síntese de resultados de múltiplos estudos primários (COOK et al., 1997 apud CORDEIRO et al., 2007, p. 429).

O Quadro 1 sintetiza as principais diferenças entre a revisão sistemática e a revisão narrativa.

<sup>2</sup> É um tipo de escala de resposta para questionários comumente utilizada em pesquisas de opinião, em que os entrevistados especificam seu nível de concordância com uma afirmação.



**Quadro 1.** Diferenças entre revisão sistemática e revisão narrativa.

ITENS	REVISÃO NARRATIVA	REVISÃO SISTEMÁTICA
Questão	Ampla	Específica
Fonte	Frequentemente não especificada, potencialmente com viés.	Fontes abrangentes, estratégia de busca explícita.
Seleção	Frequentemente não especificada, potencialmente com viés.	Seleção baseada em critérios aplicados uniformemente.
Avaliação	Variável	Avaliação criteriosa e reprodutível.
Síntese	Qualitativa	Quantitativa
Inferências	Frequentemente baseadas em resultados de pesquisa clínica.	Às vezes baseadas em resultados de pesquisa clínica.

**Fonte:** Cook, Mulrow e Raynes (1997).

Nesse sentido, devido ao fato de, nesta pesquisa, buscar-se o levantamento de uma ampla quantidade de informação sobre indicadores educacionais das mais diversas fontes — instrumentos avaliativos, censos educacionais, relatórios anuais e pesquisas científicas, focando em uma análise qualitativa das informações encontradas —, optou-se pela realização de uma revisão bibliográfica narrativa.

Por isso, nesta pesquisa, procurou-se levantar uma ampla quantidade de referenciais para que se possa mapear o estado da arte sobre indicadores de qualidade no ensino superior, na modalidade a distância.

Para garantir a atualidade da discussão, limitou-se como objeto de análise desta pesquisa documentos publicados nos últimos oito anos; sendo assim, documentos elaborados antes de 2010 não foram analisados. Além disso, a fim de organizar o amplo espectro de documentos coletados, eles foram classificados em quatro categorias: 1) Artigos Científicos. 2) Documentos Governamentais; 3) Instrumentos Avaliativos; 4) Censos Educacionais.

## Resultados Obtidos

### Artigos Científicos

A qualidade nas IES tem sido discutida pela sociedade, pois sua expansão nas últimas décadas proveniente da chamada política da educação causou uma deterioração da qualidade, e neste caso entende-se que a única forma de resolver essa crise da quantidade será pela qualidade (JACOB, 2003). Outro fator que tem levado à busca da qualidade nas IES é a concorrência, principalmente entre as instituições particulares. Pereira (2003) afirma que as IES têm tido uma taxa de expansão anual de 7% em média, sem contar a concorrência a partir da criação de novos cursos e abertura de novas instituições.

Por tanto, se a instituição deseja se manter no mercado, terá que buscar cada vez mais qualidade. Ainda, segundo Pereira (2003, p. 76), a “gestão da qualidade para a IES, ao contrário do que muitos podem imaginar, não se trata de um modismo e sim de necessidade”.

Para mensurar a qualidade da educação a distância no ensino superior é necessária a elaboração de indicadores de qualidade. Segundo Jacob (2003, p. 33), indicadores de qualidade são “instrumentos de avaliação e controle dos resultados ou desempenho de uma ação que se quer medir”. Estes permitem mensurar e avaliar os resultados obtidos dentro de um programa de melhoria de qualidade. Harvey e Green, citados por Jacob (2003, p. 33), afirmam que os indicadores de qualidade devem apresentar as seguintes características com relação a medida de modo geral: validade, precisão, objetividade, independência, especificidade, comparabilidade.

Paladini, apud Filgueiras (2005, p. 82) reitera que os indicadores, devem ser mensuráveis e conter um conjunto de características bem claras, tais como: “objetividade, clareza, precisão, viabilidade, representatividade, visualização, ajuste, unicidade, alcance e resultado”.

Com a expansão da oferta de cursos na modalidade EAD no Brasil, no início dos anos 2000, vieram, também, as discussões acadêmicas e, sobretudo para as pesquisas em educa-

ção, o questionamento sobre a qualidade da formação nesses cursos, bem como a utilização da modalidade a distância sem uma política definidora que assegure uma formação objetivando a transformação da realidade educacional brasileira.

Contudo, há que se considerar também, nessa nova modalidade de ensino, o docente que trabalha on-line, emergindo de uma condição de trabalho que requer uma nova pedagogia, identificando-se novas contradições e questionamentos.

O Ministério da Educação, a partir da preocupação com a qualidade da educação à distância, estabeleceu um referencial de qualidade de EaD para a autorização de cursos de graduação a distância (Secretaria de Educação a Distância, 2005).

## Documentos Governamentais

No processo de globalização, expansão e diversificação do sistema de ensino superior que emerge no Brasil no final dos anos 2000, surgem diferentes modelos de universidade.

Com o surgimento de novas tecnologias, inseridas em um complexo e turbulento mercado, as universidades sentiram a necessidade de transpor as fronteiras tradicionais da educação, lançando-se ao desafio de promover o ensino a distância. Cada vez mais essa modalidade educacional é vista como um meio de democratizar o acesso ao conhecimento e de aumentar oportunidades de trabalho e aprendizagem ao longo da vida por cidadãos e instituições.

Segundo Rodrigues e Faller (2011, p. 51), é nesse contexto de “desajuste entre Estado, Universidade e Sociedade” que surge a “preocupação com a qualidade das Instituições de Educação Superior” e, com isso, a demanda para que sejam avaliadas.

É por meio dos indicadores de desempenho que gestores, educadores e a sociedade em geral conseguem acompanhar os resultados obtidos pelas instituições educacionais e obter informações como: em quais disciplinas os estudantes são bem-sucedidos, quais habilidades estão bem apuradas e o que ainda precisa ser aprimorado.

Pode-se classificar os indicadores de desempenho por dimensões: desempenho do aluno, desempenho da turma e desempenho da instituição, entre outras (INEP, 2017). E, assim como são essenciais para administrar uma empresa, eles são fundamentais para o planejamento estratégico das instituições de ensino.

Atualmente, os principais indicadores de desempenho na área educacional estão divididos em três segmentos: 1) Indicadores educacionais gerais; 2) Indicadores de desempenho de sala de aula; 3) Indicadores nacionais de educação (FRANCO; MOROSINI et al., 2011). Cada um deles cumpre um papel dentro da universidade e traz um conjunto diferente de dados para serem utilizados por gestores, educadores e pela sociedade.

Os indicadores educacionais gerais avaliam a qualidade, a produtividade e a capacidade do serviço oferecido pelas instituições, atribuindo um valor estatístico à qualidade de ensino.

Portanto, esses indicadores avaliam diversas variáveis, como: o nível de evasão escolar, a média de notas da IES, os índices de aprovação, o número de horas do docente e sua dedicação, o nível satisfação de alunos, docentes e funcionários, o acesso e a utilização das tecnologias de informação e comunicação.

Juntos, esses fatores são responsáveis pelo acompanhamento da qualidade do serviço prestado e tornam a gestão educacional capaz de promover melhorias plenamente eficazes.

Já os indicadores de desempenho de sala de aula são mais específicos. São responsáveis por criar uma estratégia que otimize os resultados obtidos em sala de aula, para que a gestão alinhe o trabalho realizado pelo professor e a aprendizagem de cada estudante.

Esses indicadores mensuram índices como: a média da sala de aula, a percepção dos alunos em relação aos professores e às disciplinas, a participação dos alunos em aula, o nível de aprendizagem por disciplinas, conteúdos, competências e habilidades; a percepção dos docentes em relação às turmas.

A análise desses indicadores, além de evidenciar o desempenho individual dos alunos, é importante para o desenvolvimento do educador. Professores e gestores podem fazer uso dos indicadores como ferramentas de autoavaliação, a fim de observarem suas próprias ações.

Por fim, os indicadores nacionais de educação possibilitam a visualização dos resultados obtidos e a comparação com as demais instituições. Esses indicadores procuram medir se as



estratégias estão, de fato, sendo produtivas.

Assim, a instituição consegue acompanhar o seu desempenho e identificar os pontos em que é possível melhorar, seja no relacionamento com o estudante, com o corpo docente ou até mesmo com pais e responsáveis.

Ainda não é tão comum a análise de desempenho nas IES, no entanto as instituições acadêmicas que mensuram esses indicadores conseguem obter resultados muito mais precisos e satisfatórios, sendo alguns deles: melhorias na qualidade do ensino em sala de aula, melhorias na qualidade dos serviços prestados pela instituição, avaliação dos professores e fornecimento de feedback, avaliação do desempenho dos alunos individualmente e correlacionada com os desempenhos dos demais, identificação de gargalos. “O processo avaliativo serve de orientador para novos avanços para a universidade enquanto instituição educativa que aprende” (SENGE, 1997 apud AFONSO; FRANCO; LONGHI, 2011, p. 300).

Assim sendo, indicadores de desempenho na área educacional possibilitam às instituições acadêmicas a percepção em tempo real dos resultados obtidos.

Um dos mais amplos estudos governamentais sobre o tema, o programa de pesquisa da CAPES/INEP – Observatório da Educação, feito em parceria com a Secretaria de Educação Continuada, Alfabetização, Diversidade e Inclusão (SECADI), que tem como objetivo o desenvolvimento de estudos e investigações na área de educação, propõe sete dimensões de qualidade: 1) Qualidade na gestão, no projeto e no planejamento institucional; 2) Qualidade na gestão financeira e sustentabilidade institucional; 3) Qualidade na gestão da formação e do ensino; 4) Qualidade na gestão da pesquisa (gestão da informação e do conhecimento); 5) Qualidade na gestão da extensão e de serviços da universidade; 6) Qualidade na gestão do atendimento ao aluno; 7) Qualidade na gestão da própria avaliação da universidade (AFONSO; FRANCO; LONGHI, 2011, p. 301).

No Quadro 2, pode-se observar detalhadamente cada uma das sete dimensões citadas, suas subcategorias e a quantidade de indicadores.

**Quadro 2.** Indicadores de qualidade na gestão da educação superior: categorias e subcategorias temáticas.

CATEGORIAS TEMÁTICAS	SUBCATEGORIAS E NÚMERO DE INDICADORES (entre parênteses)
1. Qualidade na gestão do projeto e do planejamento institucional: trata da identidade, missão e compromissos da IES e de ações direcionadas para a sustentabilidade e otimização institucional. (23 indicadores e 7 subcategorias)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projeto institucional (5).</li> <li>• Gestão democrática (4).</li> <li>• Sustentabilidade institucional (3), de planejamento (3), da estrutura física (2) e dos quadros de pessoal (4).</li> <li>• Estrutura informacional (2).</li> </ul>
2. Qualidade na gestão financeira: compreende a sustentabilidade e a autonomia em procedimentos financeiro-orçamentários. (6 indicadores e 2 subcategorias)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sustentabilidade financeira (3).</li> <li>• Autonomia em procedimentos financeiros (3).</li> </ul>
3. Qualidade na gestão da formação e do ensino – abrange políticas decisórias nas estratégias de formação e de articulação entre níveis, conhecimentos, qualificação docente, carreira e empregabilidade de egressos e seus impactos. (15 indicadores e 6 subcategorias)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema político-decisório de formação (6).</li> <li>• Articulação de níveis e conhecimentos (2).                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estratégias de formação/ensino (2).</li> <li>• Qualificação do corpo docente (2)</li> </ul> </li> <li>• Construção carreira/empregabilidade (2).                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto econômico e social (1).</li> </ul> </li> </ul>
4. Qualidade na gestão da pesquisa – compreende a articulação do conhecimento e transformações globais e locais, o desenvolvimento de tecnologias responsivas às demandas, a aproximação entre universidade e sociedade e a melhoria da qualidade de vida. (19 indicadores e 4 subcategorias)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema político-decisório (5).</li> <li>• Desenvolvimento da pesquisa (5).</li> <li>• Sustentabilidade da pesquisa (4).</li> <li>• Socialização do conhecimento (5).</li> </ul>

<p>5. Qualidade na gestão da extensão e de serviços da universidade: efetiva-se na compatibilização entre qualidade acadêmica e compromisso social, no desenvolvimento cultural, técnico e científico para uma sociedade mais justa. (20 indicadores e 5 subcategorias)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema político-decisório (9).</li> <li>• Responsabilidade social (1).             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromisso social (3).</li> </ul> </li> <li>• Políticas e práticas de inclusão (5).</li> <li>• Cooperações e parcerias (2).</li> </ul>
<p>6. Qualidade na gestão do atendimento ao aluno: envolve o que permite ao estudante ingressar, permanecer na IES e concluir o curso. (7 indicadores e 4 subcategorias)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acesso/permanência do estudante na IES (3).             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas de mobilidade estudantil (1).</li> <li>• Políticas/programas de inclusão (2).</li> </ul> </li> <li>• Políticas formação continuada – egressos (1).</li> </ul>
<p>7. Qualidade na gestão da avaliação da universidade: referente aos processos de avaliação da atuação da IES e o seu sistema político-decisório institucional ligado à avaliação (interna e externa e autoavaliação) da universidade. (10 indicadores e 3 subcategorias)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema político-decisório institucional de avaliação (4).</li> <li>• Avaliação institucional interna/externa (5).             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoavaliação da universidade (1).</li> </ul> </li> </ul>
<p>Total: 7 categorias</p>	<p>31 subcategorias e 100 indicadores</p>

Fonte: Morosini, Fernandes e Leite et al. (2017).

Em síntese, o estudo liderado por Morosini, Fernandes e Leite et al. (2017), apresenta 100 indicadores de qualidade para educação que podem auxiliar gestores educacionais e a sociedade na tarefa de mensurar a qualidade do ensino ofertado.

### Instrumentos Avaliativos

Embora os instrumentos avaliativos sejam documentos governamentais, e mesmo que os resultados apresentados por eles façam parte do Censo da Educação Superior, para esta pesquisa criou-se uma seção exclusiva para analisá-los, pois eles, por si sós, podem ser considerados indicadores de qualidade, uma vez que possuem claros critérios de análise para cada um dos indicadores a ser avaliado. Além disso, todas as instituições, sejam públicas ou privadas, necessitam de atos autorizativos para seu funcionamento e de seus cursos (INEP, 2017, p. 6), estando por isso sujeitas ao processo avaliativo de qualidade do MEC, o que os torna elemento de extrema representatividade no processo de mensuração da qualidade.

As políticas públicas educacionais da educação superior são direcionadas pelo princípio constitucional da garantia de padrão de qualidade, previsto no art. 206, inciso VII da Constituição Federal de 1988. Fundamentando-se nessa máxima, em 2004 foi instituído o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes), que tem como finalidade a melhoria da qualidade da educação nos cursos de graduação e Instituições de Educação Superior (IES) (INEP, 2017).

Os Instrumentos Avaliativos subsidiam os atos autorizativos de cursos e instituições (autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento) para a modalidade presencial e a distância. Esses documentos estão classificados em três dimensões, nos casos de avaliações de cursos: 1) Organização Didático-Pedagógica; 2) Corpo Docente e Tutorial; e 3) Infraestrutura; e em cinco eixos, no caso avaliações de instituições: 1) Planejamento e Avaliação Institucional; 2) Desenvolvimento Institucional, 3) Políticas Acadêmicas; 4) Políticas de Gestão; 5) Infraestrutura.

Entre os diversos indicadores de qualidade analisados pelo Instrumento de Avaliação Institucional Externa, seis são exclusivamente voltados para a educação a distância: Indicador 2.6 - PDI e política institucional para a modalidade EaD; Indicador 2.7 - Estudo para im-

plantação de polos EaD; Indicador 4.4 - Política de capacitação e formação continuada para o corpo de tutores presenciais e a distância; Indicador 4.6 - Sistema de controle de produção e distribuição de material didático; Indicador 5.13 - Estrutura dos polos EaD; e Indicador 5.18 - Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA). Embora, os demais indicadores devam ser aferidos.

A seguir apresentam-se cada um destes indicadores e premissas para pontuação em uma escala de conceito que varia de 1 a 5, na qual 1 é a nota mínima e 5 a nota máxima.

**Quadro 3.** Indicador 2.6: DI e política institucional para a modalidade EaD.

CONCEITO	CRITÉRIO DE ANÁLISE
1	A política institucional para a modalidade a distância não está articulada com o PDI.
2	A política institucional para a modalidade a distância está articulada com o PDI, mas não contempla o alinhamento da base tecnológica institucional com o projeto pedagógico da sua utilização.
3	A política institucional para a modalidade a distância está articulada com o PDI e contempla o alinhamento da base tecnológica institucional com o projeto pedagógico da sua utilização.
4	A política institucional para a modalidade a distância está articulada com o PDI e contempla o alinhamento da base tecnológica institucional com o projeto pedagógico da sua utilização, observando a formação pretendida para os discentes (na sede e nos polos).
5	A política institucional para a modalidade a distância está articulada com o PDI e contempla o alinhamento da base tecnológica institucional com o projeto pedagógico da sua utilização, observando a formação pretendida para os discentes (na sede e nos polos) e considerando as condições reais da localidade de oferta.

**Fonte:** Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação - Presencial e a Distância (INEP, 2017).

**Quadro 4.** Indicador 2.7: Estudo para implantação de polos EaD.

CONCEITO	CRITÉRIO DE ANÁLISE
1	O PDI não apresenta estudo para implantação de polos EAD.
2	O PDI apresenta estudo para implantação de polos EAD, mas não considera sua distribuição geográfica ou aspectos regionais sobre a população do ensino médio, a demanda por cursos superiores e a relação entre número de matriculados e de evadidos.
3	O PDI apresenta estudo para implantação de polos EAD que considera sua distribuição geográfica e aspectos regionais sobre a população do ensino médio, a demanda por cursos superiores e a relação entre número de matriculados e de evadidos.
4	O PDI apresenta estudo para implantação de polos EAD que considera sua distribuição geográfica e aspectos regionais sobre a população do ensino médio, a demanda por cursos superiores e a relação entre número de matriculados e de evadidos, bem como a contribuição do(s) curso(s) ofertado(s) para o desenvolvimento da comunidade.
5	O PDI apresenta estudo para implantação de polos EAD que considera sua distribuição geográfica e aspectos regionais sobre a população do ensino médio, a demanda por cursos superiores e a relação entre número de matriculados e de evadidos, bem como a contribuição do(s) curso(s) ofertado(s) para o desenvolvimento da comunidade e os indicadores estabelecidos no PNE vigente.

**Fonte:** Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação - Presencial e a Distância (INEP, 2017).

**Quadro 5.** Indicador 4.4: Política de capacitação e formação continuada para o corpo de tutores presenciais e a distância.

CONCEITO	CRITÉRIO DE ANÁLISE
1	Não há política de capacitação e formação continuada para o corpo de tutores presenciais e a distância.
2	A política de capacitação e formação continuada para o corpo de tutores presenciais e a distância não garante a participação em eventos científicos, técnicos, artísticos ou culturais e em cursos de desenvolvimento pessoal e profissional.
3	A política de capacitação e formação continuada para o corpo de tutores presenciais e a distância garante a participação em eventos científicos, técnicos, artísticos ou culturais e em cursos de desenvolvimento pessoal e profissional.
4	A política de capacitação e formação continuada para o corpo de tutores presenciais e a distância garante a participação em eventos científicos, técnicos, artísticos ou culturais, em cursos de desenvolvimento pessoal e profissional e a qualificação acadêmica em graduação e/ou programas de pós-graduação.
5	A política de capacitação e formação continuada para o corpo de tutores presenciais e a distância garante a participação em eventos científicos, técnicos, artísticos ou culturais, em cursos de desenvolvimento pessoal e profissional e a qualificação acadêmica em graduação e/ou programas de pós-graduação, com práticas consolidadas e institucionalizadas.

**Fonte:** Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação - Presencial e a Distância (INEP, 2017).

**Quadro 6.** Indicador 4.6: Sistema de controle de produção e distribuição de material didático.

CONCEITO	CRITÉRIO DE ANÁLISE
1	O sistema de controle e distribuição de material didático não está formalizado.
2	O sistema de controle de produção e distribuição de material didático não considera o atendimento da demanda, a existência de uma equipe técnica multidisciplinar responsável ou estratégias que garantem a acessibilidade comunicacional.
3	O sistema de controle de produção e distribuição de material didático considera o atendimento da demanda, a existência de uma equipe técnica multidisciplinar responsável e estratégias que garantem a acessibilidade comunicacional.
4	O sistema de controle de produção e distribuição de material didático considera o atendimento da demanda, a existência de uma equipe técnica multidisciplinar responsável, estratégias que garantem a acessibilidade comunicacional e disponibilização por diferentes mídias, suportes e linguagens.
5	O sistema de controle de produção e distribuição de material didático considera o atendimento da demanda, a existência de uma equipe técnica multidisciplinar responsável, estratégias que garantem a acessibilidade comunicacional, disponibilização por diferentes mídias, suportes e linguagens, plano de atualização do material didático e apoio à produção de material autoral pelo corpo docente.

**Fonte:** Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação - Presencial e a Distância (INEP, 2017).

**Quadro 7.** Indicador 5.13: Estrutura dos polos EAD.

CONCEITO	CRITÉRIO DE ANÁLISE
1	A estrutura física, tecnológica e de pessoal nos polos não permite a execução das atividades previstas no PDI.
2	A estrutura física, tecnológica e de pessoal nos polos permite a execução das atividades previstas no PDI, mas não viabiliza a realização das atividades presenciais, não apresenta acessibilidade ou não é adequada ao projeto pedagógico dos cursos vinculados.
3	A estrutura física, tecnológica e de pessoal nos polos permite a execução das atividades previstas no PDI, viabiliza a realização das atividades presenciais, apresenta acessibilidade e é adequada ao projeto pedagógico dos cursos vinculados.
4	A estrutura física, tecnológica e de pessoal nos polos permite a execução das atividades previstas no PDI, viabiliza a realização das atividades presenciais, apresenta acessibilidade, é adequada ao projeto pedagógico dos cursos vinculados, propicia interação entre docentes, tutores e discentes e possui modelos tecnológicos e digitais diferenciados aplicados aos processos de ensino e aprendizagem.
5	A estrutura física, tecnológica e de pessoal nos polos permite a execução das atividades previstas no PDI, viabiliza a realização das atividades presenciais, apresenta acessibilidade, é adequada ao projeto pedagógico dos cursos vinculados, propicia interação entre docentes, tutores e discentes e possui modelos tecnológicos e digitais aplicados aos processos de ensino e aprendizagem e diferenciais inovadores comprovadamente exitosos.

**Fonte:** Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação- Presencial e a Distância (INEP, 2017).

**Quadro 8.** Indicador 5.18: Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA.

CONCEITO	CRITÉRIO DE ANÁLISE
1	O AVA não atende aos processos de ensino-aprendizagem, conforme disposto nas políticas institucionais para educação a distância estabelecidas pela IES.
2	O AVA atende aos processos de ensino-aprendizagem, conforme disposto nas políticas institucionais para educação a distância estabelecidas pela IES.
3	O AVA atende aos processos de ensino-aprendizagem, conforme disposto nas políticas institucionais para educação a distância estabelecidas pela IES, garantindo a interação entre docentes, discentes e tutores.
4	O AVA está integrado com o sistema acadêmico e atende aos processos de ensino-aprendizagem, conforme disposto nas políticas institucionais para educação a distância estabelecidas pela IES, garantindo a interação entre docentes, discentes e tutores.
5	O AVA está integrado com o sistema acadêmico e atende aos processos de ensino-aprendizagem, conforme disposto nas políticas institucionais para educação a distância estabelecidas pela IES, garantindo a interação entre docentes, discentes e tutores, com adoção de recursos inovadores.

**Fonte:** Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação- Presencial e a Distância (INEP, 2017).

De acordo com esse contexto, é possível compreender o que o MEC compreende como excelência em educação, utilizando as premissas dos conceitos máximos (5) associadas a cada um dos critérios de análise.

Por exemplo, no Quadro 3, pode-se identificar que, sobre o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e Política Institucional para a modalidade EaD, o ideal é que:

A política institucional para a modalidade a distância está articulada com o PDI e contempla o alinhamento da base tecnológica institucional com o projeto pedagógico da sua utilização, observando a formação pretendida para os

discentes (na sede e nos polos) e considerando as condições reais da localidade de oferta (INEP, 2017).

Já para capacitação e formação continuada para o corpo de tutores, o MEC entende que a IES deve garantir “a participação em eventos científicos, técnicos, artísticos ou culturais, em cursos de desenvolvimento pessoal e profissional”, bem como deve garantir a qualificação acadêmica de seus tutores “em graduação e/ou programas de pós-graduação, com práticas consolidadas e institucionalizadas” (INEP, 2017).

Portanto, os instrumentos de avaliação utilizados pelo Ministério da Educação, são, em certa medida, além de indicadores de qualidade para a sociedade, bases para a elaboração de indicadores de qualidade para gestores e educadores acompanharem o desempenho de suas IES e de seu corpo discente.

### **Censos Educacionais**

Todos os anos o Inep realiza o Censo da Educação Superior, que “é o mais completo levantamento estatístico sobre as Instituições de Educação Superior” (INEP, 2017). Seu objetivo “é oferecer à comunidade acadêmica e à sociedade em geral informações detalhadas sobre a situação e as grandes tendências do setor e, principalmente, guiar as políticas públicas de educação” (INEP, 2017).

Embora, os censos educacionais sejam ricos, amplos e atualizados em informação, os indicadores encontrados nesses documentos apresentam muito mais dados quantitativos do que qualitativos, no que se refere ao processo de ensino-aprendizagem, uma vez que focam muito mais em aspectos estatísticos, tais como número de matrículas, número de IES, número de alunos em cursos presenciais e a distância, entre outros, do que em aspectos analíticos como fatores de escolha da modalidade, desempenho estudantil e afins. Como o objetivo desta pesquisa não é analisar ou elaborar hipóteses com base nos resultados obtidos no Censo da Educação Superior do Brasil, não serão apresentados dados estatísticos resultantes desses levantamentos. Entretanto, dois dados chamam a atenção: 1) estudantes da modalidade a distância correspondem a 21,2% do total de alunos matriculados em cursos de graduação no ano de 2017 (DEED, 2017, p. 17); e 2) nos cursos presenciais, 85,9% dos docentes possuem mestrado ou doutorado, enquanto nos cursos EaD esse percentual é de 88,3% (DEED, 2017, p. 27).

### **Considerações Finais**

Nesta pesquisa realizou-se uma análise da literatura mais recente sobre indicadores de qualidade na educação a distância. Nele, pode-se notar um vasto espectro de indicadores disponível atualmente que estão em uso ou em discussão para sua adoção.

Percebe-se, também, uma perspectiva muito mais governamental no uso de indicadores de qualidade, que buscam aferir, acompanhar e regulamentar a oferta de educação a distância no país.

Nesse contexto, identifica-se um campo para que as IES utilizem esses indicadores para mensurar, qualificar e encontrar oportunidades de melhoria em seus processos, não apenas por exigência da legislação vigente, mas especialmente para a melhoria da oferta de seus serviços à comunidade.

Como perspectivas futuras, pretende-se expandir a revisão literária no sentido de investigar a temática dos indicadores de qualidade da aprendizagem, buscando encontrar informações diretamente ligadas ao processo de transferência do conhecimento e a elementos que possam impactar diretamente no desempenho dos estudantes.

### **Referências**

AFONSO, M. R, FRANCO, M. E. D. P.; LONGHI, S. M. **Qualidade e indicativos na gestão da uni-**



**versidade.** Qualidade da educação superior: série qualidade na educação superior. Porto Alegre: EdIPUCRS, 2011.

BOWDEN, J.; MARTON, F. **The university of learning: Beyond quality and competence** (2nd ed.). New York: Routledge Falmer, 2003.

BRASIL. **Decreto-lei N.º 5.622, de 19 de dezembro de 2005.** Regulamenta o Art. 80 da LDB da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5622.htm#art37](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5622.htm#art37). Acesso em: 10 out. 2018.

\_\_\_\_\_. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional - LDB.** Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. D.O. U. de 23 de dezembro de 1996. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm). Acesso em: 22 set. 2018.

CASTRO, A. A. **Curso de revisão sistemática e metanálise.** São Paulo: LED-IS/UNIFESP, 2006. Disponível em: [http://www.usinadepesquisa.com/metodologia/wp-content/uploads/2010/08/lv5\\_rsl09.pdf](http://www.usinadepesquisa.com/metodologia/wp-content/uploads/2010/08/lv5_rsl09.pdf) Acesso em: 21 out. 2018.

COOK, D. J.; MULROW, C. D.; HAYNES, R. B. **Systematic reviews: synthesis of best evidence for clinical decisions.** Ann Intern Med. 1997.

CORDEIRO, A. M.; OLIVEIRA G. M.; RENTERÍA, J. M. **Revisão sistemática: uma revisão narrativa. Comunicação Científica.** Rio de Janeiro: 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rcbc/v34n6/11> Acesso em: 21 out. 2018.

DEED, Diretoria de Estatísticas Educacionais. **Censo da Educação Superior - Notas Estatísticas 2017.** Brasília, 2017. Disponível em: [http://download.inep.gov.br/educacao\\_superior/censo\\_superior/documentos/2018/censo\\_da\\_educacao\\_superior\\_2017-notas\\_estatisticas2.pdf](http://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/documentos/2018/censo_da_educacao_superior_2017-notas_estatisticas2.pdf) Acesso em: 13 nov. 2018.

DEUTSCHES INSTITUT FÜR NORMUNG. **PAS 1032-1: reference model for quality management and quality assurance.** Berlin, 2004.

FRANCO, L. R. H. R.; BRAGA, D. B.; RODRIGUES, Alessandra. **EaD Virtual: Entre a Teoria e Prática.** 2. ed. Assis: Triunfal Gráfica e Editora, 2011.

FRANCO, M. E. D. P.; MOROSINI, M. C. (Org.). **Qualidade da educação superior: dimensões e indicadores.** Série qualidade na educação superior. Porto Alegre: EdIPUCRS, 2011.

FILGUEIRAS, E. A. Pós-graduação “Latu Sensu”: um modelo para projetos e avaliação com base em indicadores da qualidade. **Dissertação** (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal do Paraná. Florianópolis, 2005.

GOLDRATT, E. **Teoria das Restrições.** New Haven, CT, Goldratt Satellite Program/Avraham Y. Goldratt Institute do Brasil, 1999.

HOLMBERG, B. A Discipline of Distance Education. **Journal of Distance Education Revue de l'éducation à distance.** V. 1 n. p. 25-40, 1986. Disponível em: <http://www.jofde.ca/index.php/jde/article/view/306/763>. Acesso em: 14 set. 2018.

HRONEC, S. M. **Sinais vitais: usando medidas de desempenho da qualidade, tempo e custos para traçar a rota para o futuro de sua empresa.** São Paulo: Makron Books, 1994.

INEP. **Indicadores Educacionais do Censo Escolar 2017**. Brasília: 2017. Disponível em: [http://download.inep.gov.br/educacao\\_superior/centso\\_superior/documentos/2018/press-kit\\_censo\\_educacao\\_superior2017.pdf](http://download.inep.gov.br/educacao_superior/centso_superior/documentos/2018/press-kit_censo_educacao_superior2017.pdf). Acesso em: 10 set. 2018.

\_\_\_\_\_. **Indicadores educacionais do Censo Escolar 2017 estão disponíveis para consulta**. 02/07/2018. Disponível em: [http://portal.inep.gov.br/artigo/-/asset\\_publisher/B4A-QV9zFY7Bv/content/indicadores-educacionais-do-centso-escolar-2017-estao-disponiveis-para-consulta/21206](http://portal.inep.gov.br/artigo/-/asset_publisher/B4A-QV9zFY7Bv/content/indicadores-educacionais-do-centso-escolar-2017-estao-disponiveis-para-consulta/21206). Acesso em: 10 set. 2018.

\_\_\_\_\_. **Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação - Presencial e a Distância**. Brasília: 2017. Disponível em: <http://portal.inep.gov.br/web/guest/indicadores-educacionais>. Acesso em: 15 set. 2018.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **ISO/IEC 19796-1: information technology: learning, education and training: quality management, assurance and metrics: part 1: general approach**. Geneva, 2005.

JACOB, R. C. G. **Avaliação institucional e indicadores de qualidade nos cursos superiores. Dissertação** (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2003.

KAPLAN, R. S.; NORTON, D. P. 3. ed. **A estratégia em ação: Balanced Scorecard**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

KIRKPATRICK, D. **Quality assurance in open and distance learning**. Knowledge Series - Commonwealth of Learning, 2005. Disponível em: <http://www.col.org/colweb/site/pid/4593>. Acesso em: 10 set. 2018.

LEZBERG, A. K. Accreditation: Quality control in higher distance education. In: M. G. M. (Ed.), **Handbook of Distance Education** (2nd ed., pp. 403 - 417). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, 2007.

MAIA, C.; MATTAR, J. **ABC da EaD**. 1. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

MAROTO, M. L. M. Educação à distância: aspectos conceituais. In: **Informe CEAD – Centro de Educação à Distância**. SENAI, Rio de Janeiro, ano 2, n. 8, jul/set, 1995. MIL, Daniel R. S.;

PIMENTEL, N. M. (Org.). **Educação a Distância: desafios contemporâneos**. São Carlos: EdUFSCAR, 2010.

MEC. **Regulamentação da EaD no Brasil** -Brasília: Ministério da Educação, 2007. Disponível em: <http://www.mec.gov.com.br>. Acesso em: 10 set. 2018.

MEC/SEED (2007). **Referenciais de qualidade para educação superior a distância** Brasília: Ministério da Educação. Disponível em: <http://www.mec.gov.com.br>. Acesso em: 10 set. 2018.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Secretária de Educação a Distância. **Referencial de qualidade para os cursos a Distância**. Brasília: 2007.

MOORE, M. G.; KEARSLEY, G. **Educação a Distância: Sistema de Aprendizagem on-line**. Tradução e revisão técnica: Renata Aquino Ribeiro. 3. ed. São Paulo.

MORAN, J. M. **Avaliação do ensino superior a distância no Brasil** (The evaluation of higher distance education in Brazil), 2007. Educação a Distância Retrieved 30/01/2008. Disponível em:

- <http://www.eca.usp.br/prof/moran/avaliacao.htm>. Acesso em: 10 set. 2018.
- MOROSINI, M. C., FERNANDES, C. M. B.; LEITE, D. et al. A qualidade da educação superior e o complexo exercício de propor indicadores. **Revista Brasileira de Educação**, Rio de Janeiro: 2016.
- PEREIRA, C. **Educação é dinheiro**. VEJA São Paulo, v. 41, n. 2078, 17 set. 2008. Disponível em: <http://veja.abril.com.br/170908/entrevista.shtml>. Acesso em: 10 set. 2018.
- PEREIRA, F. C. B. Determinantes da evasão de alunos e os custos para as instituições de ensino superior: uma aplicação na universidade do extremo sul catarinense. 172 f. **Tese** (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal do Paraná, Florianópolis, 2003. Acesso em: 10 set. 2018.
- RICCI, S. M. Qualidade total no ensino superior: estudo de caso na UNIMEO/CTESOP de Assis Chateaubriand-PR. 152 f. **Dissertação** (Mestre em Engenharia da Produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.
- RODRIGUES, C. M. C.; FALLER, L. P. **Qualidade em educação a distância**. Qualidade da educação superior: série qualidade na educação superior. Porto Alegre: EdIPUCRS, 2011.
- RUMMLER, G. A., BRACHE, A. P. **Melhores desempenhos das empresas: uma abordagem prática para transformar as organizações através da reengenharia**. São Paulo: Makron Books, 1994.
- THOMPSON, M. M.; IRELE, M. E. Evaluating distance education programs. In: M. G. Moore (Ed.), **Handbook of Distance Education** (2nd ed., pp. 419 - 436). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, 2007.
- VIEBRANTZ, R. **Qualidade na Educação tecnológica**. Qualidade da educação superior: série qualidade na educação superior. Porto Alegre: EdIPUCRS, 2011.

Recebido em 27 de julho de 2020.  
Aceito em 07 de maio de 2021.