



22<sup>o</sup>  
**CIAED**  
CONGRESSO INTERNACIONAL ABED  
DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

O CONTÍNUO DESAFIO DE  
**AUMENTAR**  
A QUALIDADE NA  
**EAD**

19 A 23 SETEMBRO 2016

ÁGUAS DE LINDÓIA  
SP - BRASIL

REALIZAÇÃO  
  
**ABED**

# O que é qualidade?

# Uma discussão sobre qualidade no mundo da vida.

CCEAD



PUC  
RIO

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA  
DO RIO DE JANEIRO



VICE-REITORIA PARA ASSUNTOS ACADÊMICOS

# O que é qualidade? Uma discussão sobre qualidade no mundo da vida

## Participantes

Gilda Helena Bernardino de Campos ([gilda@ccead.puc-rio.br](mailto:gilda@ccead.puc-rio.br))

Gianna Oliveira Bogossian Roque ([gianna@ccead.puc-rio.br](mailto:gianna@ccead.puc-rio.br))

Keite Silva de Melo ([keitemelo@gmail.com](mailto:keitemelo@gmail.com))

Jéssica Zacarias de Andrade ([professorajessica@yahoo.com.br](mailto:professorajessica@yahoo.com.br))

# O que é qualidade? Uma discussão sobre qualidade no mundo da vida

A mesa redonda pretende **apresentar e discutir o conceito de qualidade**, a qualidade em EaD, a argumentação e autonomia no mundo da vida a partir de Habermas e **apresentar os resultados de um estudo longitudinal (2006-2013)** sobre constructos de qualidade em EaD sob a ótica de alunos.

Os temas a serem tratados são: qualidade, qualidade em EaD, Mediação – argumentação e autonomia, o mundo da vida e resultados do estudo. Todos os participantes da mesa redonda são membros do grupo de pesquisa Cooperação e Avaliação em Educação a Distância, certificado pelo CNPq.

Tanto o governo brasileiro como a iniciativa privada têm realizado grandes investimentos em cursos de graduação e pós-graduação *lato sensu* oferecidos na modalidade a distância, aumentando, consideravelmente, o número de vagas e cursos nos últimos anos.

Esse crescimento acelerado, sobretudo como meio de cumprir as metas de Governo explicitadas no Plano Nacional de Educação no que se refere ao ensino superior, impõe a necessidade de se **repensar os indicadores utilizados na avaliação da qualidade para cursos a distância.**

**A avaliação da qualidade** ( Quality Assurance) é uma das áreas de estudo do grupo de pesquisa **Cooperação e Avaliação em EaD** da PUC-Rio.

O grupo desenvolveu o estudo **“Qualidade em Educação a Distância: uma pesquisa longitudinal com professores em exercício em programas de formação do governo federal: estudo de caso sobre o curso de pós-graduação *lato sensu* Tecnologias em Educação (2006-2013)”**.

Partimos do princípio de que a relação que se estabelece entre **o mediador** e **o aluno** forma uma **díade** que, ao longo do curso, estabelece uma **situação de cooperação**.

Isso significa que **há um único objetivo para esses participantes** ligados de tal forma que o **objetivo final só pode ser alcançado, se e apenas se, ambos possam alcançar seus objetivos**.

Descobrimos Habermas ao final de 2014 e passamos a estudar sua filosofia. Para quem não conhece Habermas (nasceu em 1929, na Alemanha, especificamente em Dusseldorf). É um sociólogo e filósofo que se afasta da Escola de Frankfurt e se dedica a estudar a Democracia e funda a **Teoria do Agir Comunicativo**.

Temos, então 2 instâncias propostas por Habermas, inicialmente:

- ✓ **Sistema e,**
- ✓ **Mundo da vida.**

---

Hoje, vamos falar do **Mundo da Vida**

Habermas procura situar a interação social a partir dos processos que constituem a reprodução social, sendo a ***cultura***, a ***sociedade*** e a ***personalidade*** os três componentes estruturais correspondentes do ***Mundo da vida***.

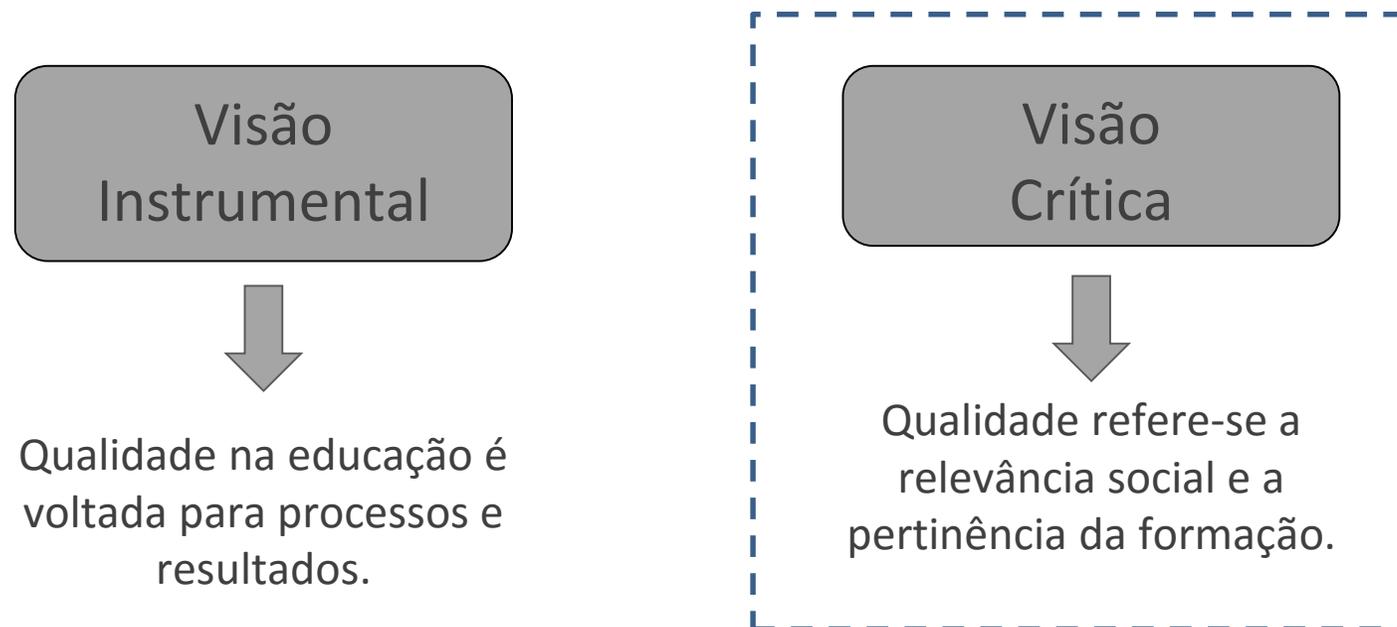
Antes, vamos compreender o que significa **Qualidade** para nós.

---

# Conceito de qualidade: diferentes óticas

O que é qualidade? Uma discussão sobre qualidade no mundo da vida

Qualidade é a capacidade de um objeto ou ação corresponder ao objetivo a que se propõe.

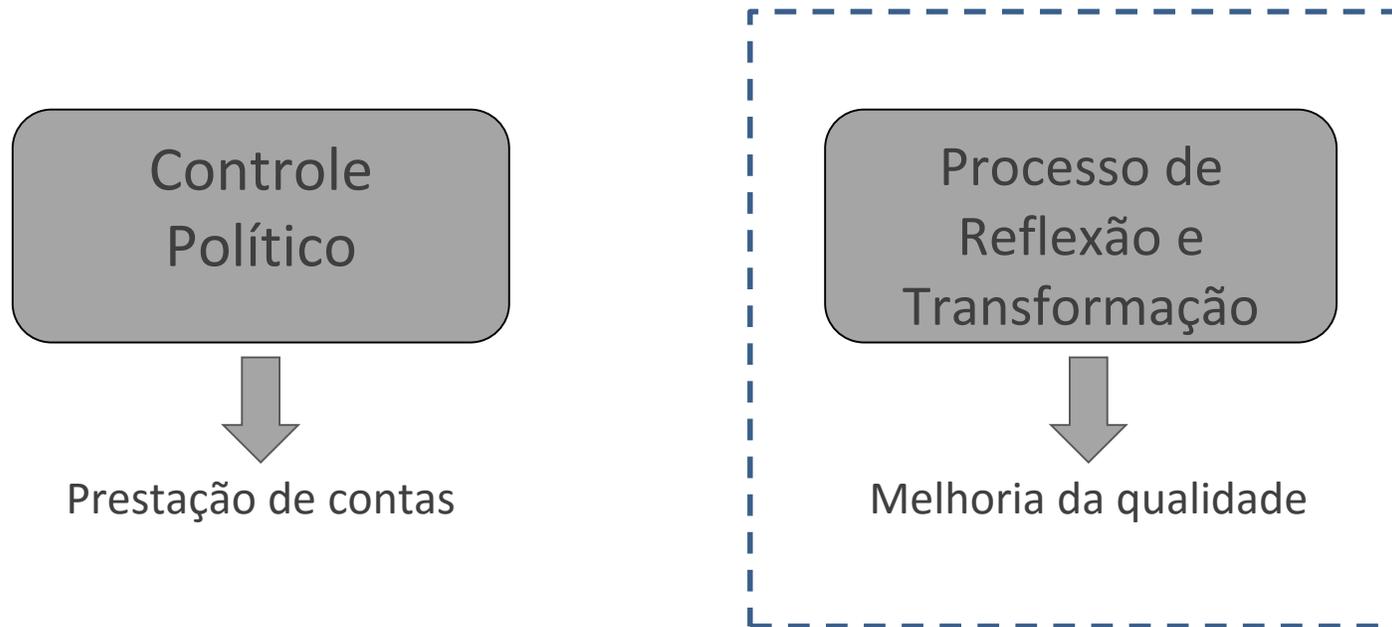


Essa distinção interfere na forma com que os programas educacionais são avaliados.

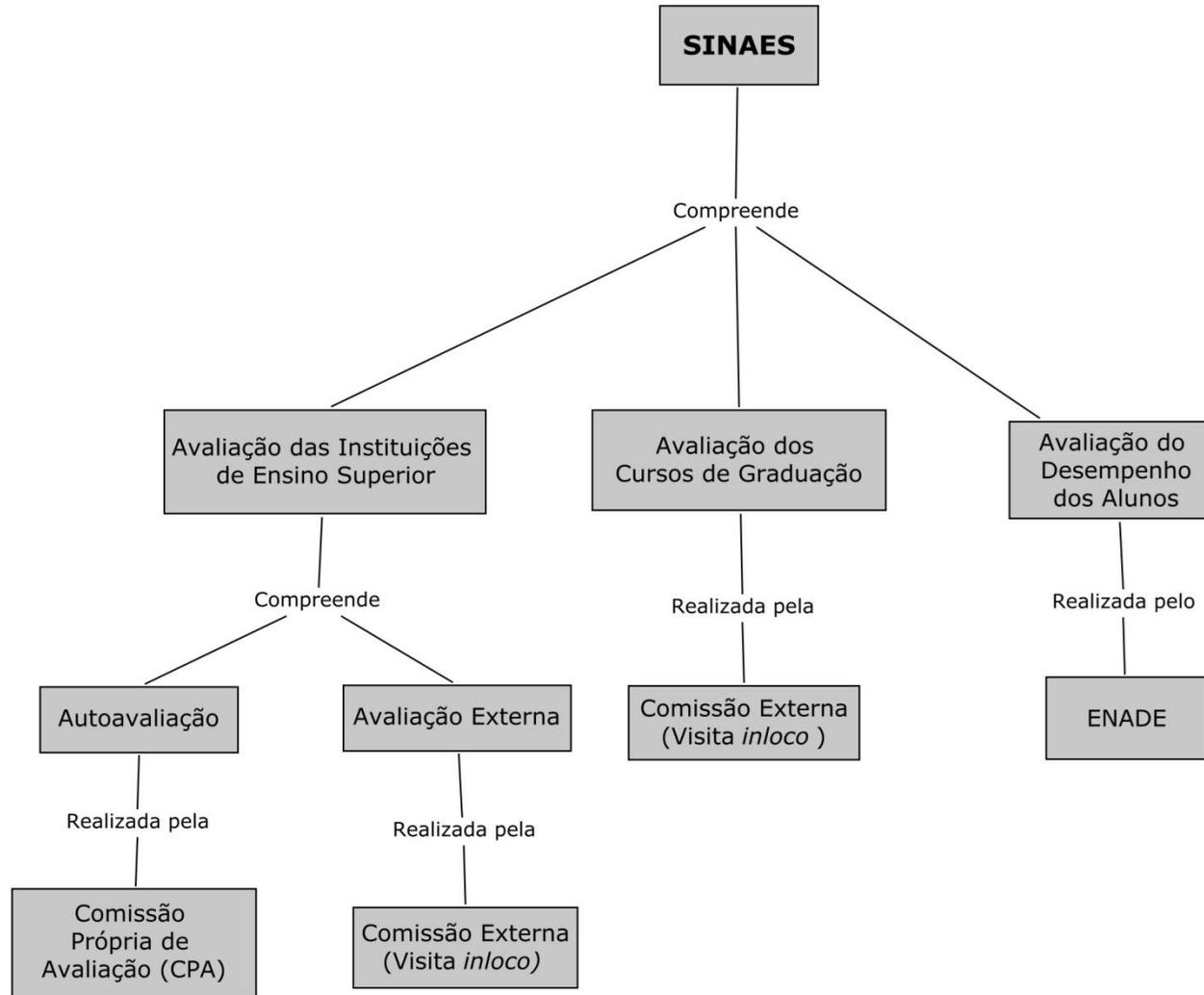
<b>Visão de qualidade</b>	<b>Termos associados</b>	<b>Grupos de interesse</b>	<b>Propósitos da ES</b>
Visão economicista	Empregabilidade e Eficiência	Setor privado, OCDE e setor governamental	Ênfase nos aspectos de potencialização do crescimento da economia e da empregabilidade
Visão pluralista	Diferenciação, Pertinência e Relevância	Unesco, União Européia e setor educativo	Diversidade de aspectos relevantes (economia, sociocultural, democracia etc.) com ênfase na emergência das especificidades locais
Visão de equidade	Equidade	Unesco e setor educativo	Ênfase nos aspectos de contribuição para coesão social

(BERTOLIN, 2009, p.134)

O papel da avaliação é buscar sempre a verificação daquilo que foi planejado, estruturado e concebido, de forma a tomar as cabíveis ações de correção de rumo.



## Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior



## Novos focos - Processo de Reflexão e Transformação

- ✓ Uso eficiente da Tecnologia de Informação e Comunicação;
- ✓ Construção de conhecimento não apenas disciplinar, mas, sobretudo, contextualizado com a prática profissional;
- ✓ Relevância e pertinência do conhecimento, das competências e das habilidades adquiridas com a realidade da sociedade;

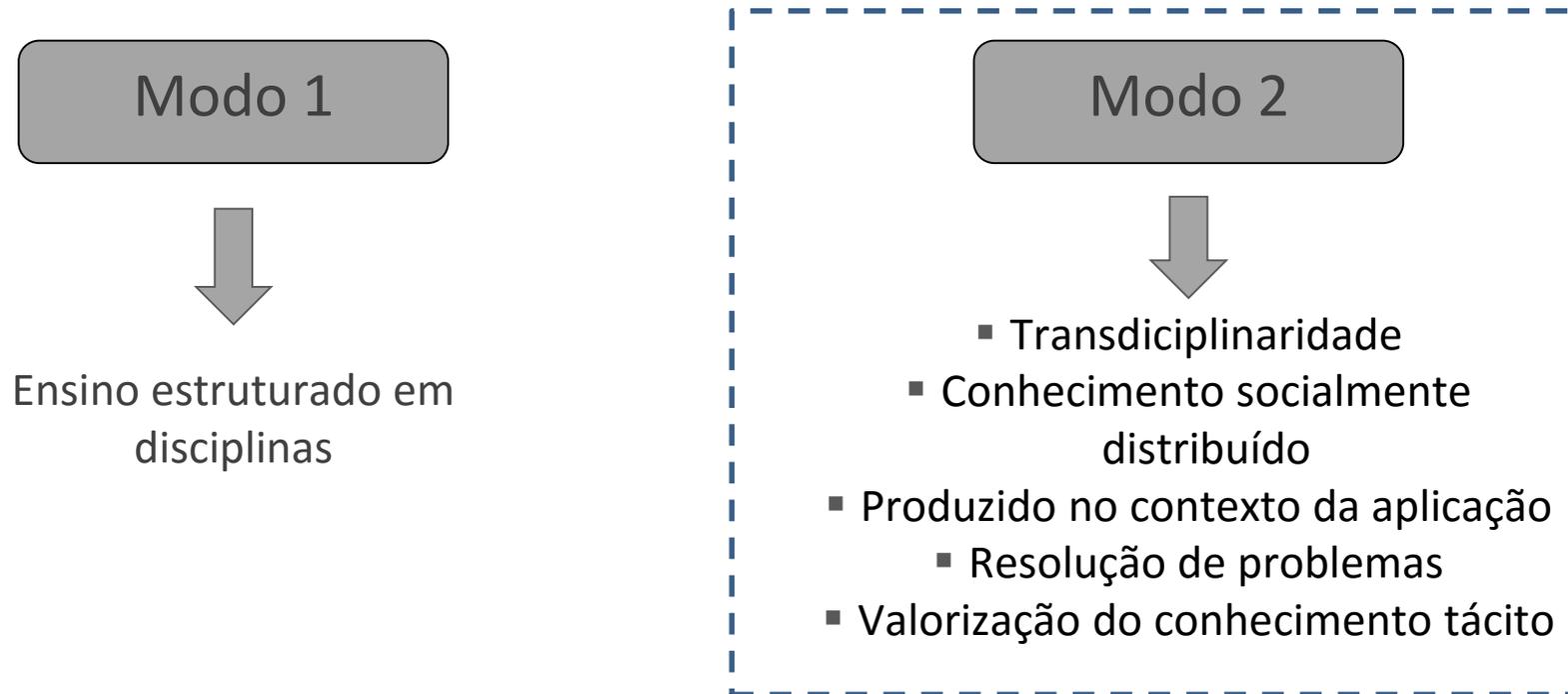
- ✓ **Uso eficiente da Tecnologia de Informação e Comunicação**
  - Autoria
  - Coautoria
  - Colaboração
  - Interação
  - Comunicação

*“É através da comunicação que nós podemos adotar uma relação reflexiva diante do mundo e é essa relação reflexiva que permite uma perspectiva crítica em relação ao mundo”.*

(BANNELL R., Habermas e a Educação, 2006, P.55)

## ✓ Construção de conhecimento contextualizado com a prática profissional

Gibbons et al. (1994) no livro *The new production of knowledge* identifica dois modos de Produção do Conhecimento.



## ✓ Relevância e pertinência do conhecimento adquirido com a realidade da sociedade

Está relacionado à importância do conhecimento produzido ao longo do curso para a sociedade e a relevância de seus efeitos no desenvolvimento social e econômico das populações para as quais são gerados.

*“Entendemos **racionalidade** como uma disposição de sujeitos capazes de falar e agir”*

*“Sempre que usamos a expressão “racional”, supomos uma estreita relação entre racionalidade e saber. A estrutura do nosso saber é proposicional: opiniões podem ser representadas explicitamente sob a forma de enunciados. Pretendo assumir como pressuposto esse conceito de saber, sem maiores explicações, pois racionalidade tem menos a ver com a posse do conhecimento do que com a maneira pela qual os sujeitos capazes de falar e agir adquirem e empregam o saber.”*

(Habermas, J. Teoria do Agir Comunicativo, V. 1, 2012, p.31)

---

Uma pessoa para ser considerada racional, segundo Habermas, deve ser capaz de:

- ✓ Justificar as suas ações perante contextos normativos existentes;
- ✓ Interpretar sua natureza elementar à luz de padrões valorativos culturalmente aprendidos;
- ✓ Se comportar com disposição positiva diante do entendimento e diante de problemas de comunicação reagindo de modo que reflita sobre regras da linguagem;
- ✓ No campo cognitivo-instrumental, agir de maneira eficiente e exteriorizar opiniões fundamentadas, essa racionalidade continua sendo apenas casual quando não se liga a capacidade de aprender a partir de fracassos, a partir de refutação de hipóteses e do insucesso de algumas intervenções;
- ✓ Possui capacidade de fundamentar exteriorizações racionais, expor a crítica e participar regularmente de argumentações, sempre que necessário.

(Habermas, J. Teoria do Agir Comunicativo, v.1)

---

# Sistema, sub-sistema e mundo da vida

O que é qualidade? Uma discussão sobre qualidade no mundo da vida

- ★ O mundo da vida é o lugar em que falantes e ouvintes podem, reciprocamente, colocar a pretensão de que suas declarações se adéquem ao mundo – objetivo, social ou subjetivo - onde eles podem criticar e confirmar a validade de seus intentos, solucionar seus desacordos e chegar a um acordo.
- ★ O mundo objetivo é regido pelas ações teleológicas ou estratégicas, e se constitui como um mundo de objetos e estados de coisas que existem ou poderiam ser criados por intervenção proposital.
- ★ O mundo social, regido pela ação normativa, consiste em um contexto normativo que determina as normas que têm força para os atores que as aceitam como válidas e quais interações entre os agentes são legítimas.
- ★ O mundo subjetivo, regido pela ação dramática, consiste na totalidade de experiências subjetivas à qual o ator tem, em relação aos outros, um acesso privilegiado.

**O mundo da vida é o lugar do agir comunicativo**, no que concerne a **transmissão de culturas**, a **integração social** e a **socialização**. É o lugar do entendimento mútuo e da coordenação de ações sociais, visto que inclui todas as funções da linguagem, permitindo ao falante estabelecer uma relação reflexiva com os três mundos supracitados em processos de alcançar o entendimento. Entretanto o mundo da vida estaria sendo colonizado pelos subsistemas econômico e administrativo – lugares da ação estratégica, instrumental.

Nos subsistemas, as ações de conversação, a ação normativa e a ação dramatúrgica prevalecem nos processos de reprodução e racionalização do mundo da vida, nas suas dimensões ética, política e cultural.

O mundo da vida se desmembra em três componentes: os paradigmas culturais – a **cultura** -, as ordens legítimas – a **sociedade** -, e as estruturas pessoais – **estruturas de personalidade**. Estes componentes resultariam da continuação do conhecimento válido, da estabilização das solidariedades de grupo e da formação de agentes responsáveis. Com o objetivo de compreender este processo de racionalização do mundo da vida nas sociedades ocidentais, recorre à sociologia durkeimiana, a partir de dois pontos:

- (1) seu conceito de consciência coletiva, entendido como a racionalização das visões de mundo, a generalização dos valores e;
- (2) do individualismo crescente nessas sociedades e sua análise da mudança na forma de integração social – de uma solidariedade mecânica para uma solidariedade orgânica.

---

# Capacidades emancipatórias do sujeito através da linguagem

O que é qualidade? Uma discussão sobre qualidade no mundo da vida

## Argumentação

- sujeito aprende a partir da argumentação, buscando argumentos válidos para se tornar claro ao outro. A **AUTONOMIA** se constitui através dessa crítica e avaliação da pretensão de validade dos argumentos e na racionalidade subjacente à interação comunicativa.

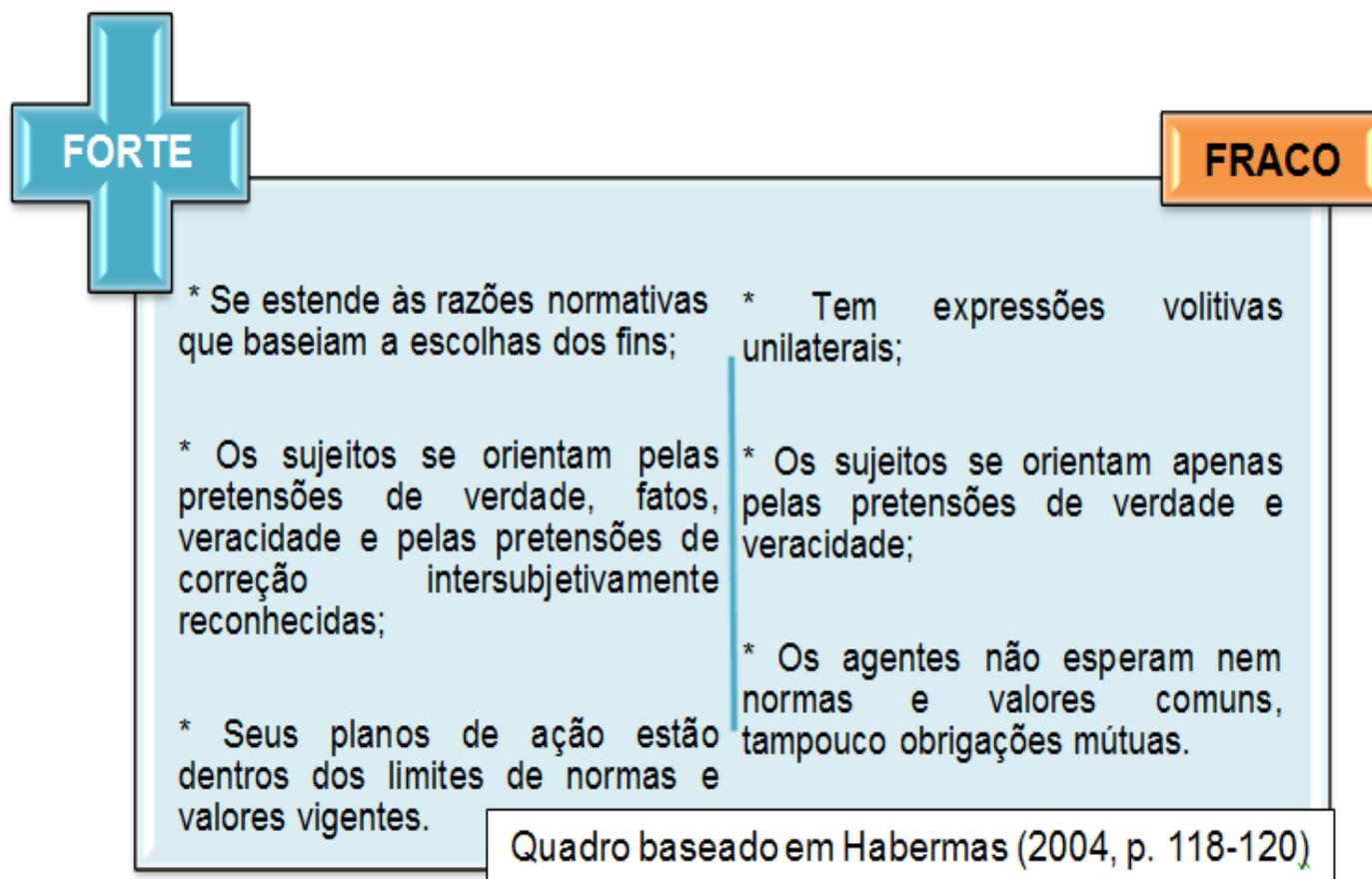
## Entendimento mútuo

- Adota-se linguagem inteligível para ser compreendido, expondo a sua pretensão de validade - sem coação - à análise do outro, que pode aderir ou não, aceitá-la ou não, dependendo da validade dos argumentos.

## Diálogo e consenso

- Propõe o diálogo no lugar do conflito, através da interação linguística.

Habermas (2004) diferencia o uso da linguagem comunicativa com fins de entendimento mútuo em duas intensidades: fraco e forte.



# Capacidades emancipatórias do sujeito através da linguagem

- 
- Há grande relação entre linguagem e razão, pois a racionalidade comunicativa está localizada na linguagem e é nas práticas linguísticas que se potencializa a racionalidade.
  - Entendimento mútuo não é sinônimo de acordo.
  - o ato comunicativo é um “agir estratégico”.

# Desafios da mediação para atingir o entendimento mútuo

É preciso tornar as pretensões de validade inteligíveis, sendo esta uma exigência ao mediador que depende dessa comunicação, via língua escrita, para conduzir sua mediação.

Não é raro constatar situações onde o mediador ou os alunos adotam a ação estratégica, principalmente quando o agir comunicativo deixou de ser prioridade, seja porque pouco se investiu, seja porque não se obteve o sucesso esperado com a cooperação bilateral para que o entendimento mútuo ocorresse.

**O mediador deve buscar através do entendimento mútuo, o verdadeiro consenso, contemplando:**

- (a) Publicidade e inclusividade:** ninguém que pudesse fazer uma contribuição relevante com relação à pretensão de validade controversial deve ser excluído;
- (b) Iguais direitos de se engajar em comunicação:** todo mundo deve ter a mesma oportunidade de falar sobre o assunto discutido;
- (c) Exclusão de enganação e ilusão:** participantes devem ser sinceros no que eles dizem e,
- (d) Ausência de coerção:** a comunicação deve ser livre de restrições que impeçam o melhor argumento a ser levantado e que determinem o resultado da discussão.

(HABERMAS, 1999 apud BANNELL, 2013, p. 49, grifos nossos)

O mediador implicado com o entendimento mútuo, precisa assumir alguns atributos como próprios do falante que deseja tornar-se compreendido.



---

# Resultados alcançados na pesquisa

O que é qualidade? Uma discussão sobre qualidade no mundo da vida

★ Sob a ótica de Habermas no tocante à esfera pública, compreendemos que este curso foi uma **ação estratégica do governo federal**. A partir das respostas dos alunos, trabalhamos com os conceitos de racionalidade presente na prática comunicativa em um espectro que **“indica diversas formas de argumentação e diversas possibilidades de dar prosseguimento ao agir comunicativo por meio de recursos reflexivos”**

(Habermas, J.. Teoria do Agir comunicativo. p. 35)

Habermas explica ação social por meio de uma pragmática formal, que analisa **tipos puros de interação mediada pela linguagem**, para mostrar como ações sociais incorporam tipos diferentes de conhecimento, e, portanto, são suscetíveis a processos de racionalização. Ora, Habermas aponta que as ações devem ser orientadas para o entendimento mútuo e que estes processos.

*“(...) visam um acordo que depende do assentimento racionalmente motivado ao conteúdo de um procedimento. O acordo não pode ser imposto a outra parte, não pode ser extorquido ao adversário por meio de manipulações: o que manifestamente advém graças a uma intervenção externa não pode ser tido na conta de um acordo. Este se assenta sempre em convicções comuns”.*

(Habermas, J. Consciência Moral e Agir Comunicativo, pág. 165 )

## Curso de especialização **Tecnologias em Educação**

- ★ Um dos desafios do curso refere-se à transformação do espaço em que vivemos e, em especial, a escola em exercício da alteridade democrática. “O desafio é transformá-los em comunidades, e comunidades de alteridade” (Frei Betto, 2008);
- ★ Técnica é antes de tudo uma categoria central para compreender o mundo em que vivemos e a postura do ser humano frente à realidade como um todo (Oliveira, 2006);
- ★ Em todas as escolas onde há relatos de boas práticas relacionadas ao professor, sempre há experiências que comprovam o seu compromisso, entusiasmo, dedicação e criatividade (Silva, 2008);
- ★ A ênfase pedagógica deve recair nas atividades didáticas, pois aí reside o essencial para o aluno nas escolas;
- ★ A concepção do curso deve evidenciar uma “visão integradora sobre a complexidade do funcionamento do pensamento e do afeto do sujeito que aprende” (Fagundes, 2006);

- ★ A formação em Tecnologias em Educação é um processo em construção, pois envolve muitas dimensões, não só das diferentes mídias como do “estar no mundo”.
- ★ O estabelecimento de uma relação dialógica entre os alunos e os professores, uma vez que é a partir da interação que se estabelece a aprendizagem. Na perspectiva de Freire (2001), a problematização possui caráter reflexivo onde se faz e refaz o conhecimento, criando desta forma a consciência crítica do que deve ser percebido, aprendido e construído.
- ★ As argumentações tornam possível um comportamento considerado racional em um sentido peculiar, qual seja o aprendizado a partir de erros explícitos. (Habermas, p.57,2012)
- ★ Os processos de aprendizado *dependem* de argumentações; e é por meio destes últimos que angariamos conhecimentos teóricos e discernimentos morais, renovamos e ampliamos a linguagem avaliativa e suplantamos autoenganos e dificuldades de entendimento. (Habermas, 2012, p. 57).

Um questionário de avaliação foi aplicado ao final de cada eixo temático do curso.

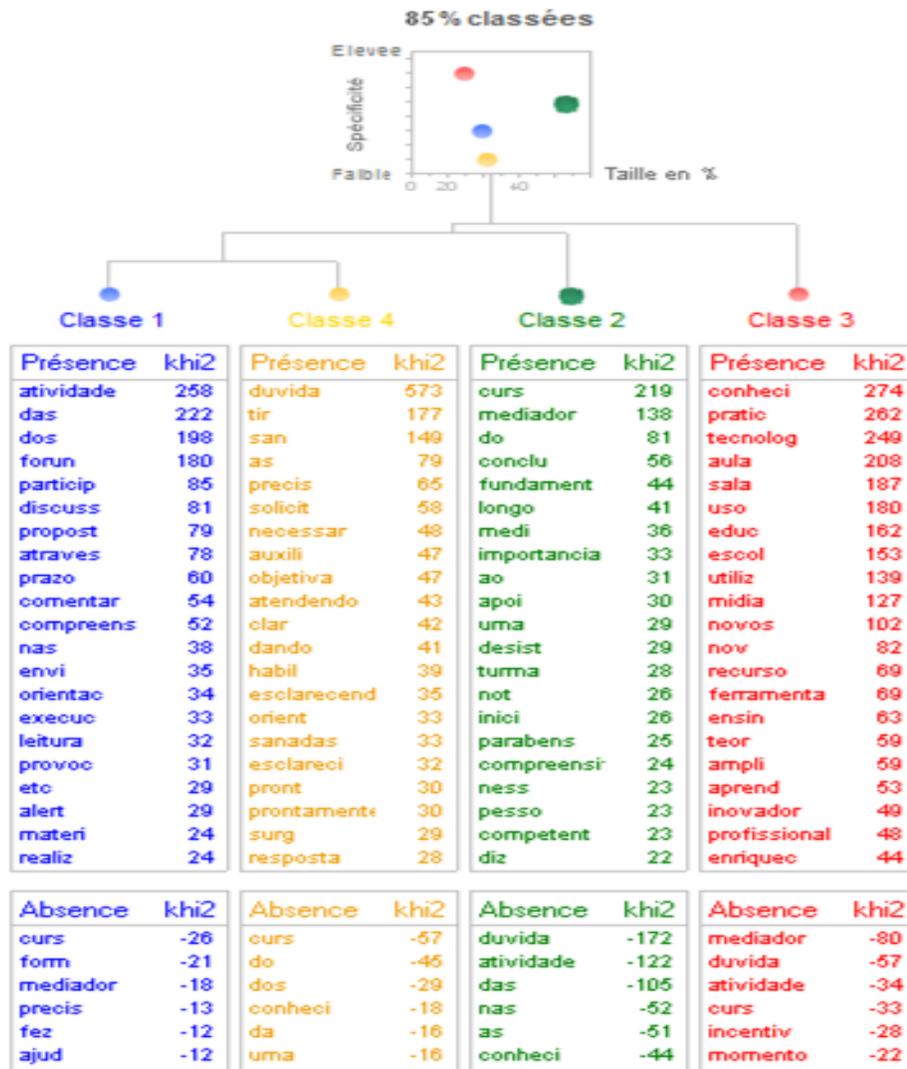
- ★ Tinha como objetivo receber as respostas de maneira que estas pudessem ser analisadas subsidiando os momentos seguintes do curso.
- ★ A avaliação institucional aplicada ao final do curso teve como finalidade possibilitar a “fala” dos diferentes atores do curso (cursistas, mediadores e orientadores).
- ★ Os questionários foram divididos em blocos de questões fechadas e abertas. O questionário direcionado aos alunos, objeto desta fala de hoje, continha os seguintes constructos:
  - material didático; orientação aos estudos; serviço de apoio aos alunos; suporte técnico; ambiente de estudos e autoavaliação.

Discutimos aqui o resultado de uma questão aberta.

**★ De que forma a Mediação Pedagógica realizada ao longo do curso contribuiu para o seu desempenho acadêmico?**

O procedimento escolhido para o tratamento dos dados foi a análise do discurso, realizada por meio do software ALCESTE.

# Resultados alcançados na pesquisa



Classification double - code 121 - Mardi 15 Janvier 2013 à 12 h 18

As divisões entre as classes representam a relação de proximidade de sentidos existentes entre elas.

Considerando as palavras e/ou as formas reduzidas que as compõem, é possível nomearmos a formação das classes da seguinte maneira:

- ★ Classe 1 - Estratégias pedagógicas de mediação;
- ★ Classe 2 - Mediador como “tira dúvidas”.
- ★ Classe 3 - Formação pedagógica do mediador;
- ★ Classe 4 - Mediador como o principal motivador do aluno;

A análise dos dados evidenciou que a **mediação** é parte integrante da argumentação do indivíduo.

Denominamos **argumentação** o tipo de discurso em que os participantes tematizam pretensões de validade controversas e procuram resolvê-las ou criticá-las com argumentos. Um *argumento* contém razões que se ligam sistematicamente à *pretensão de validade* de uma exteriorização problemática.

*A “força” de um argumento mede-se, em dado contexto, pela acuidade das razões; esta se revela, entre outras coisas, pelo fato de o argumento convencer ou não os participantes de um discurso.*

(Habermas, J. Teoria do Agir Comunicativo, V.1, pg. 48, 2012)

- ✓ Para os alunos o **mediador pedagógico** é de fundamental importância. Ele é o representante da instituição junto aos alunos.
- ✓ Dentre todas as competências exigidas do mediador ao longo do processo de mediação, quatro delas se destacam por permearem todas as demais: **Atenção, Clareza, Visão Sistêmica e Resiliência.**
- ✓ Elas são competências complementares e cada uma é fundamental para que as demais possam fluir de forma natural.

- ✓ Habermas não trata da prática pedagógica na escola ou no Ensino superior, mas seu pensamento pode ser utilizado indiretamente “se levarmos em conta o modelo de racionalidade proposto”.
- ✓ Ressalta a partir da pragmática da linguagem algumas características, atributos ou predisposições (que) contribuem para uma racionalidade intersubjetiva, tais como: paciência, clareza na exposição, gentileza, perspicácia, capacidade de saber ouvir o outro e incluí-lo no debate, atenção à ambiguidade sempre presente na língua corrente e à falta de clareza dos termos.

## O que é qualidade no mundo da vida?

*“Entendemos racionalidade como uma disposição de sujeitos capazes de falar e agir”*

(Habermas.J. Teoria do Agir Comunicativo, V.1, pg. 56)

**Qualidade é o “espaço” social oriundo das interações comunicativas, no qual é possível a troca de conteúdos e tomadas de posição em relação aos próprios conteúdos manifestados através da linguagem.**

## Como esta ação pode ocorrer em cursos EaD?

Estamos falando aqui de uma **educação dialógica** onde a **autonomia** é valorizada e a busca pela a construção do conhecimento através de **práticas dialogais e argumentativas**.

---

# Obrigada!

<http://pesquisa.ccead.puc-rio.br/>