

**Grandes**

**Temas da**

**Educação**

**Nacional 4**

Ivan Vale de Sousa  
(Organizador)



**Atena**  
Editora

Ano 2019

**Ivan Vale de Sousa**

(Organizador)

# **Grandes Temas da Educação Nacional**

## **4**

Atena Editora

2019

2019 by Atena Editora

Copyright © da Atena Editora

**Editora Chefe:** Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

**Diagramação e Edição de Arte:** Lorena Prestes e Geraldo Alves

**Revisão:** Os autores

#### **Conselho Editorial**

- Prof. Dr. Alan Mario Zuffo – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul  
Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas  
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília  
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa  
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná  
Prof. Dr. Darllan Collins da Cunha e Silva – Universidade Estadual Paulista  
Profª Drª Deusilene Souza Vieira Dall’Acqua – Universidade Federal de Rondônia  
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná  
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul  
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria  
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná  
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia  
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice  
Profª Drª Juliane Sant’Ana Bento – Universidade Federal do Rio Grande do Sul  
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense  
Prof. Dr. Jorge González Aguilera – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul  
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins  
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte  
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão  
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará  
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista  
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará  
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas  
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande  
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa  
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

#### **Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)**

G752 Grandes temas da educação nacional 4 [recurso eletrônico] /  
Organizador Ivan Vale de Sousa. – Ponta Grossa (PR): Atena  
Editora, 2019. – (Grandes Temas da Educação Nacional; v. 4)

Formato: PDF

Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader

Modo de acesso: World Wide Web

Inclui bibliografia

ISBN 978-85-7247-234-0

DOI 10.22533/at.ed.340190204

1. Educação e Estado – Brasil. 2. Educação – Aspectos sociais.  
3. Professores – Condições de trabalho. 4. Professores – Formação.  
I. Sousa, Ivan Vale de. II. Série.

CDD 379.81

**Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422**

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de  
responsabilidade exclusiva dos autores.

2019

Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos  
autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

[www.atenaeditora.com.br](http://www.atenaeditora.com.br)

## APRESENTAÇÃO

Neste quarto volume do livro *Grandes Temas da Educação Nacional* as temáticas educativas são tomadas e apresentadas a partir do viés da diversidade de ideias inseridas em cada capítulo, podendo ser apreciadas pelos inúmeros e autênticos leitores das finalidades comunicativas que esta obra propõe: informar e revelar como as competências desenvolvem-se na interação com cada um dos textos que dão forma a esta coletânea.

As reflexões inseridas e propostas neste livro fazem jus à identidade da obra. Os temas são grandes porque promovem a interação entre as diferentes áreas do conhecimento e criam um mosaico da educação nacional pela multiplicidade de ideias e argumentos produzidos por um grupo de pesquisadores comprometidos na função de estabelecer elos comunicativos e, ao mesmo tempo, apresentar as convicções formuladas no itinerário de realização dos eventos de aprendizagens propostos nos capítulos.

A identidade assumida por esta obra faz menção à grandiosidade do nosso país, porque revela nos vinte e um capítulos a aproximação entre as teorias e as práticas utilizadas por seus autores, pois ao colocarem-se na função de autoria, colocam-se também como leitores e interlocutores dos argumentos capazes de trazer outros leitores para o evento interativo da aprendizagem e desenvolvimento das habilidades necessárias: enxergar que cada texto é um texto e cada texto simboliza um evento de comunicação.

O autor do primeiro capítulo propõe elos dialógicos entre o gênero textual argumentativo *Artigo de opinião* e a obra *A Experiência do fora*, de Tatiana Salem Levy. Além disso, reitera que as marcas enunciativas no gênero de texto permitem ao sujeito a experiência e a defesa das ideias-chaves, tendo o texto como um processo de comunicação entre sujeitos. No segundo capítulo, as Tecnologias da Informação e Comunicação Móveis e Sem fio contribuem com o processo de aprendizagem significativa, pois consideram a importância da inserção dos recursos tecnológicos nas ações de ensino e aprendizagem.

As discussões propostas pelo terceiro capítulo, além de apresentar um panorama discente sobre o uso da webconferência, cumpre a funcionalidade de inserir as ações da educação a distância na orientação e aplicações futuras de aprendizagem em que a webconferência simbolize o meio dessa interação. No quarto capítulo, uma breve reflexão voltada à experiência de iniciação ao ensino de monitoria a partir do *Projeto Ato de fazer, Observar, Caminhar, Visitar, Ler e Expor o Desenho*, da disciplina Fundamentos do Desenho I e II, dos cursos de Artes Visuais, da Universidade Federal de Pelotas é apresentada ao leitor.

No quinto capítulo, a satisfação discente acerca do uso de flashes cards, como método, apresenta as intervenções de aprendizagem baseadas em problemas. O sexto capítulo preocupa-se no desenvolvimento da empatia em estudantes de medicina à luz das políticas de inclusão, baseando-se nas experiências que são apresentadas e

analisadas.

O sétimo capítulo parte do trabalho reflexivo com alunos de graduação de várias áreas como propostas de orientação de intervenção e reestruturação de praias, aproximando os saberes dos cursos de Engenharia Ambiental e Sanitária, Geografia e Ciências Marinhas. No oitavo capítulo averigua-se a possibilidade de existência quanto ao plano da diferenciação significativa na análise de textos científicos.

As reflexões inseridas no nono capítulo correlacionam a didática utilizada no ensino de Finanças e Contabilidade. No décimo capítulo a temática da educação ambiental representa o ponto de partida no estudo e no combate à degradação urbana e ribeirinha como forma de estruturação dos cursos de artesanatos utilizando as cascas dos mariscos. Já o décimo primeiro capítulo, o ensino de biologia parte do levantamento e da análise dos Objetos de Aprendizagem, entre eles, uma incursão no site Rede Internacional Virtual de Educação (Rived).

No décimo segundo capítulo há uma proposta discursiva sobre o ensino híbrido no curso Técnico em Informática na modalidade semipresencial, apresentando os resultados na implantação dos modelos de rotação por estação e laboratório rotacional. No décimo terceiro capítulo o autor avalia a percepção dos professores do curso de Medicina Veterinária da Estácio à luz da utilização do Facebook como ferramenta auxiliadora das aprendizagens.

No décimo quarto capítulo o uso de portfólios é tomado como instrumento de aprendizagem na visão de alunos egressos do curso de Enfermagem, a partir da realização da pesquisa descritiva em uma abordagem qualitativa. O décimo quinto capítulo compartilha a prática em mediação que os alunos do curso Direito realizaram no Núcleo de Prática Jurídica da Unileão, além de demonstrar a relevância da formação profissional para atuação em novos métodos de resolução de conflitos.

No décimo sexto capítulo, os autores comparam os efeitos de dois tipos de som (música devocional/religiosa e ruído de estática) sobre a germinação de sementes de abobrinha italiana (*Curcubita pepo*). Já o décimo sétimo capítulo circunscreve-se ao aparato teórico-metodológico da Análise do Discurso Francesa à luz dos domínios postulados por Pêcheux.

Um estudo da história das guerras a partir de jogos de simulação em tabuleiros históricos e geográficos é apresentado no décimo oitavo capítulo. São analisadas questões relativas às obras de José de Anchieta em Latim e na manutenção da latinidade do contexto do Brasil quinhentista, bem como da investigação do trabalho desenvolvido pelo filólogo e linguista Armando Cardoso, principal editor, no décimo nono capítulo.

No vigésimo capítulo, discute-se a origem do Grupo Experimental de Dança Da Silva, além de refletir de que forma a atividade corporal contribui para a desconstrução de padrões corporais sexistas, associados ao gênero feminino. Por fim, no vigésimo primeiro capítulo os autores examinam a poesia de Durvalino Couto a partir do plano da cognoscibilidade e na aproximação com a semiose dos signos verbais no poema.

Os muitos autores que constroem uma verdadeira cartografia de ideias nas páginas desta obra, permitem-se ser lidos e estudados por outros interlocutores de seus textos, pois é somente por meio da experimentação do texto como evento de comunicação e realização da linguagem que o convite a desbravar outros saberes é reinventado. Assim, deseja-se que cada leitor enxergue nos textos um reflexo da própria experiência e as razões para construir-se na aprendizagem e pela aprendizagem.

Prof. Me. Ivan Vale de Sousa

## SUMÁRIO

<b>CAPÍTULO 1</b> .....	<b>1</b>
ARTIGO DE OPINIÃO E A EXPERIÊNCIA DO FORA: ELOS DIALÓGICOS	
<i>Ivan Vale de Sousa</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.3401902041</b>	
<b>CAPÍTULO 2</b> .....	<b>16</b>
ADAPTAÇÃO AO U-LEARNING E O ALCANCE DA APRENDIZAGEM SIGNIFICATIVA	
<i>Márcia Cristina de Aquino Passos</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.3401902042</b>	
<b>CAPÍTULO 3</b> .....	<b>28</b>
ENCONTROS SÍNCRONOS NA EAD: PANORAMA DISCENTE SOBRE O USO DA WEBCONFERÊNCIA	
<i>Sabrina Bleicher</i>	
<i>Giovana Schuelter</i>	
<i>Douglas Paulesky Juliani</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.3401902043</b>	
<b>CAPÍTULO 4</b> .....	<b>37</b>
O DESENHO COMO DISPOSITIVO DE RELAÇÃO ENTRE SUJEITO E MUNDO	
<i>Paula Renata Penteado Oliveira</i>	
<i>Alice Jean Monsell</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.3401902044</b>	
<b>CAPÍTULO 5</b> .....	<b>42</b>
SATISFAÇÃO DISCENTE ACERCA DO USO DO MÉTODO FLASH CARDS	
<i>Emanuely Thays Muniz Figueiredo Silva</i>	
<i>Adriane Feitosa Macêdo</i>	
<i>Yuri Torres Guimarães</i>	
<i>Márcio Roberto Pinho Pereira</i>	
<i>Sônia Leite da Silva</i>	
<i>Silvia Fernandes Ribeiro da Silva</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.3401902045</b>	
<b>CAPÍTULO 6</b> .....	<b>48</b>
DESENVOLVENDO EMPATIA EM ESTUDANTES DE MEDICINA ATRAVÉS DA INCLUSÃO	
<i>Silvia Fernandes Ribeiro da Silva</i>	
<i>Marina Arrais Nobre</i>	
<i>Luiz Vianney Saldanha Cidrão Nunes</i>	
<i>Rejane Maria Rodrigues de Abreu Vieira</i>	
<i>Rivianny Arrais Nobre</i>	
<i>Sônia Leite da Silva</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.3401902046</b>	

**CAPÍTULO 7 ..... 55**

A INTERDISCIPLINARIDADE NOS ESTUDOS DO MEIO AMBIENTE: ENGENHARIA CIVIL, ENGENHARIA AMBIENTAL E SANITÁRIA, GEOGRAFIA E CIÊNCIAS MARINHAS

*Glacianne Gonçalves de Oliveira Maia*  
*Lucas Barbosa Fernandes*  
*Luis de Carvalho Feitosa Neto*  
*Vitória Lima Tavares*  
*Márcio Roberto de Paula da Fonseca*

**DOI 10.22533/at.ed.3401902047**

**CAPÍTULO 8 ..... 63**

A MODALIZAÇÃO EM ARTIGOS CIENTÍFICOS: UMA COMPARAÇÃO ENTRE UM ARTIGO DE CIÊNCIAS HUMANAS E UM ARTIGO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE

*Maria de Lourdes G. de Carvalho*  
*Livia Oliveira Biscotto*

**DOI 10.22533/at.ed.3401902048**

**CAPÍTULO 9 ..... 71**

APLICAÇÃO DO CASO ERON NA DIDÁTICA DO ENSINO DE FINANÇAS E CONTABILIDADE

*Ednael Macedo Felix*  
*Oderlene Vieira de Oliveira*

**DOI 10.22533/at.ed.3401902049**

**CAPÍTULO 10 ..... 88**

EDUCAÇÃO AMBIENTAL E DEGRADAÇÃO URBANA EM COMUNIDADES CARENTES NO MUNICÍPIO DE BAYEUX-PB

*Maria da Conceição Castro Cordeiro*

**DOI 10.22533/at.ed.34019020410**

**CAPÍTULO 11 ..... 105**

LEVANTAMENTO E ANÁLISE DOS OBJETOS DE APRENDIZAGEM DE CONTEÚDOS DE BIOLOGIA NO RIVED

*Rafael César Bolleli Faria*  
*Valéria Cristina Barbosa Carmazini*  
*Janaína Laira Freitas*  
*Natália Miranda Goulart*

**DOI 10.22533/at.ed.34019020411**

**CAPÍTULO 12 ..... 123**

OS MODELOS DE ROTAÇÃO POR ESTAÇÃO E LABORATÓRIO ROTACIONAL NO ENSINO HÍBRIDO DO CURSO TÉCNICO DE INFORMÁTICA SEMIPRESENCIAL: UM NOVO OLHAR DENTRO E FORA DA SALA DE AULA

*Eliana Cristina Nogueira Barion*  
*Nádia Cristina de Azevedo Melli*

**DOI 10.22533/at.ed.34019020412**



<b>CAPÍTULO 13</b> .....	<b>132</b>
PERCEPÇÃO DOS PROFESSORES DO CURSO DE MEDICINA VETERINÁRIA DA ESTÁCIO QUANTO À UTILIZAÇÃO DO FACEBOOK COMO FERRAMENTA AUXILIAR NO PROCESSO ENSINO-APRENDIZAGEM EM UM CURSO NA MODALIDADE PRESENCIAL	
<i>William Volino</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.34019020413</b>	
<b>CAPÍTULO 14</b> .....	<b>146</b>
PORTFÓLIO COMO INSTRUMENTO DE APRENDIZAGEM VISÃO DE GRADUANDOS DE ENFERMAGEM	
<i>Ana Lívia Araújo Girão</i>	
<i>Diane Sousa Sales</i>	
<i>Rodrigo Jacob Moreira de Freitas</i>	
<i>Sherida Karanini Paz de Oliveira</i>	
<i>Rhanna Emanuela Fontenele Lima de Carvalho</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.34019020414</b>	
<b>CAPÍTULO 15</b> .....	<b>152</b>
DESENVOLVIMENTO DA MEDIAÇÃO NA DISCIPLINA DE PRÁTICA REAL: UMA EXPERIÊNCIA INOVADORA DO NÚCLEO DE PRÁTICA JURÍDICA DA UNILEÃO EM PARCERIA COM A CASA DE MEDIAÇÃO DA DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ	
<i>Tamyris Madeira de Brito</i>	
<i>Joseane de Queiroz Vieira</i>	
<i>Zuleide Fernandes de Queiroz</i>	
<i>Alcyllana Nunes Teixeira</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.34019020415</b>	
<b>CAPÍTULO 16</b> .....	<b>161</b>
COMPARAÇÃO ENTRE OS EFEITOS DOS SONS DE MÚSICA DEVOCIONAL/ RELIGIOSA E DE RUÍDO DE ESTÁTICA SOBRE A GERMINAÇÃO DE SEMENTES DE ABOBRINHA ITALIANA ( <i>Curcubita pepo</i> )	
<i>Kátia Cristina Fontana</i>	
<i>Claudio Herbert Nina e Silva</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.34019020416</b>	
<b>CAPÍTULO 17</b> .....	<b>170</b>
SENTIDOS E DISCURSIVIDADES SOBRE A CIÊNCIA NA EDUCAÇÃO: O FUNCIONAMENTO DO UTILITARISMO EM SUGESTÕES LEGISLATIVAS	
<i>Éderson Luís Silveira</i>	
<i>Wellton da Silva de Fatima</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.34019020417</b>	
<b>CAPÍTULO 18</b> .....	<b>186</b>
UM ESTUDO DA HISTÓRIA DAS GUERRAS (OU DA ESTRATÉGIA, OU DAS RELAÇÕES INTERNACIONAIS) ATRAVÉS DE JOGOS DE SIMULAÇÃO EM TABULEIROS HISTÓRICOS & GEOGRÁFICOS	
<i>André Geraque Kiffer</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.34019020418</b>	

<b>CAPÍTULO 19</b> .....	<b>202</b>
MONUMENTA ANCHIETANA, LATINIDADE E O TRABALHO FILOLÓGICO DE ARMANDO CARDOSO	
<i>Leonardo F. Kaltner</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.34019020419</b>	
<b>CAPÍTULO 20</b> .....	<b>220</b>
EXPERIMENTANDO “DA SILVA”: DANÇAS E IGUALDADE DE GÊNERO EM GURUPI (TO)	
<i>Paulo Reis Nunes</i>	
<i>Claudenira Ferreira de Almeida</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.34019020420</b>	
<b>CAPÍTULO 21</b> .....	<b>229</b>
TRANSUASÃO E COGNOSCIBILIDADE NA POESIA DE DURVALINO COUTO	
<i>Feliciano José Bezerra Filho</i>	
<i>Josivan Antonio do Nascimento</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.34019020421</b>	
<b>CAPÍTULO 22</b> .....	<b>241</b>
ESTRATÉGIAS NA PROFISSIONALIZAÇÃO DA VIDEOAULA COMO RECURSO POTENCIALIZADOR DO APRENDIZADO	
<i>Jacqueline de Oliveira Lameza</i>	
<i>João Paulo Tenório da Silva</i>	
<i>Lívia Moreira Quintana</i>	
<i>Lucas de Mattos Millan</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.34019020422</b>	
<b>CAPÍTULO 23</b> .....	<b>250</b>
PÓS-GRADUAÇÃO EM CINEMA: UM ROTEIRO TEÓRICO-PRÁTICO EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA	
<i>Francisco Carlos Tadeu Starke Rodrigues</i>	
<i>Guilherme Bryan</i>	
<i>Jacqueline de Oliveira Lameza</i>	
<i>João Tenório da Silva</i>	
<i>Lucas de Mattos Millan</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.34019020423</b>	
<b>CAPÍTULO 24</b> .....	<b>261</b>
A ISO 9001 E A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: CONTRIBUIÇÕES PARA A QUALIDADE NO ENSINO SUPERIOR	
<i>Francisco Carlos Tadeu Starke Rodrigues</i>	
<i>Jacqueline de Oliveira Lameza</i>	
<i>Leila Rabello de Oliveira</i>	
<i>Lucas de Mattos Millan</i>	
<i>João Tenório da Silva</i>	
<b>DOI 10.22533/at.ed.34019020424</b>	
<b>SOBRE O ORGANIZADOR</b> .....	<b>272</b>

## A ISO 9001 E A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: CONTRIBUIÇÕES PARA A QUALIDADE NO ENSINO SUPERIOR

**Francisco Carlos Tadeu Starke Rodrigues**

Belas Artes - francisco.starke@belasartes.br

**Jacqueline de Oliveira Lameza**

Belas Artes - jacqueline.lameza@belasartes.br

**Leila Rabello de Oliveira**

Belas Artes - leila.rabello@belasartes.br

**Lucas de Mattos Millan**

Belas Artes - lucas.millan@belasartes.br

**João Tenório da Silva**

Belas Artes - joao.tenorio@belasartes.br

**RESUMO:** O artigo apresenta um panorama nas relações entre as Instituições de Ensino Superior no Brasil e a nova Norma Brasileira ABNT NBR 15419 – Sistemas de gestão da qualidade – Diretrizes para a aplicação da ISO 9001 em organizações educacionais. A garantia da melhor prestação de serviços a partir de um Sistema de Gestão de Qualidade num ambiente universitário alia-se a critérios de avaliação e a padrões de qualidade implementados pelo Ministério da Educação para o Ensino Superior Privado.

**PALAVRAS-CHAVE:** ISO 9001. Sistemas de qualidade. Ensino superior. EaD. Educação a Distância.

### 1 | CONSIDERAÇÕES INICIAIS

De maneira análoga à frenética realidade tecnológica de nossa contemporaneidade, a Educação a Distância no Brasil passa por constantes transformações e quebras de paradigmas que exigem frequentes redefinições e atualizações conceituais por parte de seus profissionais. Isto é particularmente verdadeiro quando tentamos definir qualidade em Educação a Distância, já que esta “exige um olhar amplo, sistêmico e que considere sua multiplicidade de significados e aspectos.” (TARCIA, 2017).

A última grande mudança veio com o Decreto nº 9.057, de 25 de maio de 2017, que reduz, de maneira considerável, as exigências para a oferta de cursos na modalidade a distância. Por exemplo, agora instituições públicas estão automaticamente autorizadas a ofertá-los, enquanto que instituições privadas podem ser credenciadas exclusivamente para ofertar cursos a distância (BRASIL, 2017). Esta maior leniência por parte dos órgãos reguladores potencializará o já sustentável crescimento da oferta de cursos EaD.

Ante esse cenário, pode-se dizer que a Educação a Distância brasileira deixa um período de sobrevivência para entrar em um período de aperfeiçoamento. No caso, deixa-se de visar à viabilidade e foca-se na qualidade.

Portanto, torna-se imperativo que as IES definam e desenvolvam parâmetros capazes de distingui-las como instituições que trabalham para elevar o status da EaD em âmbito nacional.

Essa necessidade evidencia-se no relato dos profissionais do setor recolhido no Censo EaD Brasil 2016. As maiores dificuldades que o setor enfrenta atualmente encontram-se na inovação em abordagens pedagógicas e em tecnologia, no engajamento do corpo docente, nos processos administrativos e no desenvolvimento de infraestruturas de alto padrão. Quando as comparamos com as maiores dificuldades relatadas em anos anteriores, percebemos uma maturação da imagem da EaD tanto por parte das instituições quanto por parte dos alunos.

No caso dos alunos, a aceitação é ainda mais evidente, com uma massificação da demanda por cursos que abrangem todas as áreas do conhecimento: “o Censo EAD.BR 2016 contabilizou 561.667 alunos em cursos regulares totalmente a distância, 217.175 em cursos regulamentados semipresenciais, 1.675.131 em cursos livres não corporativos e 1.280.914 em cursos livres corporativos.” (ABED, 2017). Também deve-se destacar a maior abrangência sobre o território nacional. Dito isso, e apesar da crescente oferta de cursos a distância por instituições públicas, 91% dos matriculados pertencem a instituições privadas.

Ante a saúde do setor, a alta competitividade, a maior abrangência territorial e os perigos da massificação, exige-se, portanto, maior foco na qualidade do ensino ofertado.

## 2 | OS BENEFÍCIOS DA CERTIFICAÇÃO ISO 9001

As normas de qualidade asseguram as características desejáveis de produtos e serviços, como qualidade, segurança, confiabilidade, eficiência, intercambialidade, bem como respeito ambiental – e tudo isto a um custo econômico (ABNT, 2018). Porém, o ato de fornecer produto ou serviço que não siga a norma aplicável implica em esforços adicionais em um mercado competitivo.

Segundo a ABNT (2015), as normas: (1) tornam o desenvolvimento, a fabricação e o fornecimento de produtos e serviços mais eficientes, mais seguros e mais limpos; (2) facilitam o comércio entre países, tornando-o mais justo; (3) fornecem aos governos uma base técnica para saúde, segurança e legislação ambiental, e avaliação da conformidade; (4) compartilham os avanços tecnológicos e a boa prática de gestão; (5) disseminam a inovação; (6) protegem os consumidores e usuários em geral, de produtos e serviços; e (7) tornam a vida mais simples provendo soluções para problemas comuns.

A Norma ISO 9001:2015, por exemplo, emprega a abordagem de processo, que incorpora o ciclo Plan-Do-Check-Act (PDCA). A sigla PDCA — onde a letra P (plan: planejar), a D (do: fazer, executar), a C (check: verificar, controlar), e a A (act: agir,

atuar corretivamente) — compõe o ciclo PDCA, e é aplicada no uso de estatísticas e métodos de amostragem. É uma ferramenta que representa o ciclo de gerenciamento de uma atividade e a abordagem de processo habilita uma organização a planejar seus processos e suas interações. O ciclo PDCA habilita uma organização a assegurar que seus processos tenham recursos suficientes e sejam gerenciados adequadamente, e que as oportunidades para melhoria sejam identificadas e as ações sejam tomadas.

A série de normas ISO 9000 recebe críticas do ponto de vista de sua exigência de formalização e documentação; implantar a norma seria um processo direcionado para o papel. Entretanto, é possível refutar essa ideia com base em algumas evidências. Withers e Ebrahimpour (2000) acreditam que a gestão das empresas percebe os fatores intrínsecos à ISO 9000 como fatores importantes para o sucesso e a vantagem competitiva. Operar uma empresa de acordo com o modelo de gestão por processos, tal como preconizado pela ISO 9001, reduz o tempo de desenvolvimento de novos produtos, os problemas de início de produção e os custos em geral (DIMARA et al., 2004), melhorando a eficiência dos processos internos (SANTOS; ESCANCIANO, 2002).

A norma ISO 9001 é de aplicação voluntária e pode ser adotada como um padrão normativo dentre outros que existem no mundo. Desta forma, segundo Rodrigues et al. (2008), a ISO 9001 passa a ser percebida como um requisito de mercado, tendo se fixado como a mais importante referência mundial para requisitos da qualidade nas transações B2B (*Business to Business*).

Todavia, se uma empresa implanta a ISO 9001, por que ela precisaria se certificar? A certificação atua como um sinal de atributos superiores, mas não observáveis, de qualidade, que propiciaria um benefício competitivo. A análise dos preceitos formulados por Akerlof (1970), com seu artigo seminal *Market for lemons*, é fundamental para este entendimento. Quando existe informação assimétrica, o consumidor seleciona os produtos de forma adversa no momento da compra. A sinalização é um ambiente em que as partes revelam as suas informações (MILGROM; ROBERTS, 1992, p. 154-155). Há uma relação positiva entre sinalização e reputação. A sinalização pode ser feita por meio de certificados (PINDYCK; RUBINFELD, 1999, p. 680). Ao se conquistar reputação, aumenta-se a participação de mercado e a rentabilidade.

A certificação ISO 9001, portanto, atua como um sinal para o mercado, distinguindo empresas certificadas das não certificadas (ANDERSON; DALY; JOHNSON, 1999) e propiciando um prêmio no preço e aumento no volume de vendas. Terlaak e King (2006) ressaltam que estudos anteriores falharam em explicar — em sua totalidade — a natureza das normas de gestão da qualidade. Falharam em não explicar, do ponto de vista teórico, por que motivo uma empresa adicionaria maiores problemas ao seu cotidiano e mais despesas para obter uma certificação oficial não compulsória. Argumentam que, se as normas são públicas e as empresas de consultoria estão disponíveis para auxiliar na sua adoção, elas não necessitariam se certificar para gozar desse benefício operacional.



A seleção de quais disciplinas EaD e/ou cursos EaD serão produzidos é feita pela Reitoria. A partir deste momento, tem início o trabalho da equipe multidisciplinar do Departamento de Educação a Distância. O autor é indicado pelas Pró-Reitorias e Coordenadores de Curso, e somente iniciará a autoria após participar da capacitação como Professor-Autor. Para a capacitação do autor foi desenvolvido o Manual do Professor-Autor que, detalhadamente, ensina o professor sobre como ele deve produzir desde o Plano de Ensino até como deve ser a linguagem utilizada durante a elaboração do texto-base e das atividades requeridas a fim de que se cumpra a carga horária estipulada. O Professor-Autor recebe o cronograma de trabalho, cuja primeira tarefa é a elaboração do Plano de Ensino. Estando este dentro do padrão, é encaminhado ao Coordenador do Curso para aprovação.

O Plano de Ensino aprovado é encaminhado ao Revisor de Textos e ao Designer Multimídia, que desenvolve a identidade visual da disciplina, cuja coesão às diretrizes institucionais deve ser aprovada pelo Departamento de Marketing. Paralelamente, a equipe de suporte técnico inicia a preparação da plataforma para receber o novo curso.

Seguindo a entrega por etapas previstas pelo cronograma, o Designer Instrucional, que assume um papel de gestor do projeto, realiza análises iniciais e alterações pertinentes ao conteúdo recebido do autor. Seu propósito, indo além de simplesmente deixar o material mais agradável ou divertido — o que muitas vezes é pouco eficiente para a aprendizagem — é esclarecer todas as complexidades de relações do conteúdo, como afirma Carolei (2015), segundo a qual cabe ao DI ajudar o autor a mapear o texto e escolher o nível de conteúdo que é possível atingir com o material. Ele então encaminha o material ao Revisor e Preparador de Textos, cuja análise visa garantir o bom português e a clareza da informação, além da natureza leve e dialógica que o texto de cursos EaD deve ter, segundo Franco (2007), a fim de envolver o aluno no processo de aprendizagem através do texto. A cada devolutiva do autor, há uma nova revisão. Esta primeira fase de tratamento do material culmina com a aprovação da Coordenação EaD. Passa-se, então, ao desenvolvimento do *storyboard*, que serve como roteiro da produção do HTML, com ênfase em suas interatividades e na natureza colaborativa da produção, concordando, assim, com Carolei (2015). Como são necessários alguns ajustes durante a fase de produção multimídia e, por vezes, durante a alteração de parte do texto, outra etapa de revisão se faz necessária. Somente após a nova etapa de revisão, é que o *storyboard* é enviado ao Designer Multimídia para o desenvolvimento das telas em HTML5, que denominamos de *Easy Scroll* Interativo. Telas totalmente responsivas para que nossos alunos possam acessar de qualquer computador e/ou dispositivo móvel. Pensando nos alunos que preferem estudar *off-line*, a equipe multidisciplinar desenvolve o mesmo conteúdo no formato *e-book*, o qual também passa por revisão.

Conteúdo pronto, hora de produzir as respectivas videoaulas, das quais o autor é protagonista, a fim de reforçar o elo entre conhecimento e aluno. Por isso, é de sua responsabilidade redigir o texto — que será preparado pelo Revisor e transformado

em Roteiro Técnico pelo DI —, o qual guiará os gráficos e animações que reforçarão a apreensão do conteúdo, de acordo com Cordeiro (2007), quando afirma que a imagem midiática demonstra, mais do que a palavra, provocando afeto e emoções por meio de suas imagens e sons. Após a aprovação da Coordenação EaD, o Roteiro Técnico passa por revisão de texto, minimizando a necessidade de alterações *in loco*. Durante a gravação, realizada nos estúdios de nosso Laboratório de Imagem e do Som (LIS), o Professor-Autor é dirigido pedagogicamente pelo Designer Instrucional e acompanhado pelo Revisor de Textos, que controla o teleprompter a fim de certificar-se de que o conteúdo será dito corretamente e de dinamizar qualquer alteração de última hora. A direção geral é feita pelo nosso Produtor de Vídeos EaD, responsável pela iluminação, captação de imagens, edição, animação e finalização. Uma vez finalizada, a videoaula passa pela validação do Designer Instrucional e, depois, da Coordenação EaD. Se tudo estiver dentro dos padrões de qualidade exigidos e normatizados, ocorre a liberação na plataforma.

Para cada um dos profissionais destacados no fluxo de produção, há um manual com o passo a passo de suas atribuições. Assim, quando um profissional se ausenta ou é desligado, outro profissional é capaz de assumir seu papel sem que haja prejuízo na quantidade e qualidade dos materiais produzidos.

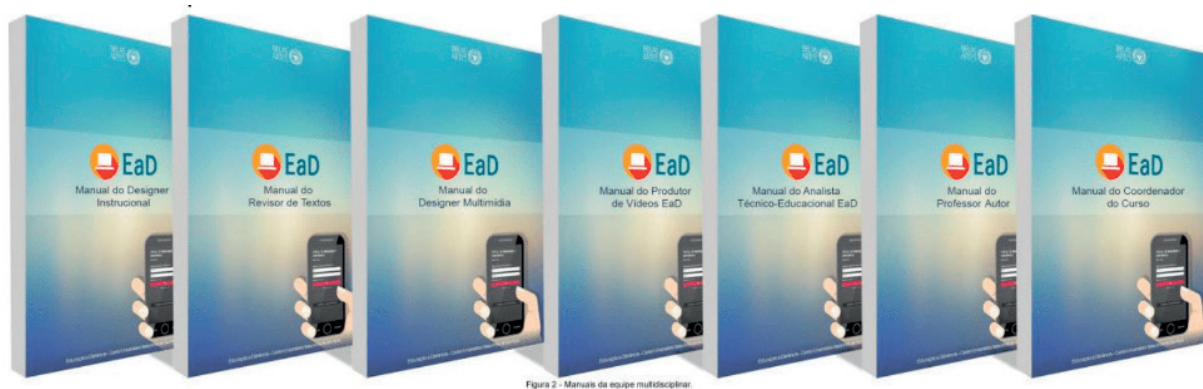


Figura 2 - Manuais da equipe multidisciplinar.

No Centro Universitário Belas Artes, a concepção, autoria, desenvolvimento instrucional e design de conteúdo, um dos itens com certificação ISO 9001, busca direcionar todas as etapas do processo produtivo à eficiência e à qualidade. Isso somente é possível por meio de uma “separação integrada” do fluxo de trabalho, considerando a função de cada profissional vinculado de maneira ao mesmo tempo individual e coletiva; compreendendo a especificidade de cada mídia trabalhada e suas exigências estilísticas e técnicas, além da responsabilidade pela qualidade do conteúdo produzido. Em suma, a Belas Artes tem ciência dos desafios de produção de material didático e, por isso, procura otimizá-la ao máximo.

### 3.2 Serviços de tutoria *on-line* para modelos convencionais e híbridos

No Centro Universitário Belas Artes de São Paulo, a tutoria EaD é composta



exclusivamente por docentes contratados em nossos cursos de graduação e pós-graduação presenciais. Ao serem indicados pelos Coordenadores de Cursos para assumirem a nova tarefa, passam por um curso de Formação de Tutores EaD de 40 horas, com momentos presenciais e a distância. fim de corrigir possíveis desvios, são constantemente acompanhados ao longo do semestre. O Manual do Tutor EaD é completo, uma vez que além de detalhar o funcionamento da plataforma e explicar o sistema de notas e faltas, apresenta simulações de como devem ocorrer as mediações de fóruns e chats e de como devem ser redigidos os *feedbacks*, corroborando com Lameza (2017), quando afirma que, ao ser contratado para atuar como Tutor EaD, muitos são os desafios desse profissional. Além da formação inicial e do acompanhamento diário, ao iniciar cada etapa, o Tutor EaD recebe as instruções da Coordenação EaD sobre quais são suas atividades ao longo daquele período, o padrão a ser seguido e as datas-limite para cada uma das tarefas, pois à medida que exigimos prazos dos nossos alunos, temos que cumprir com o prazo anunciado na Agenda Disciplina, que deixa claro para o aluno quando ele terá o *feedback* do seu Tutor EaD.

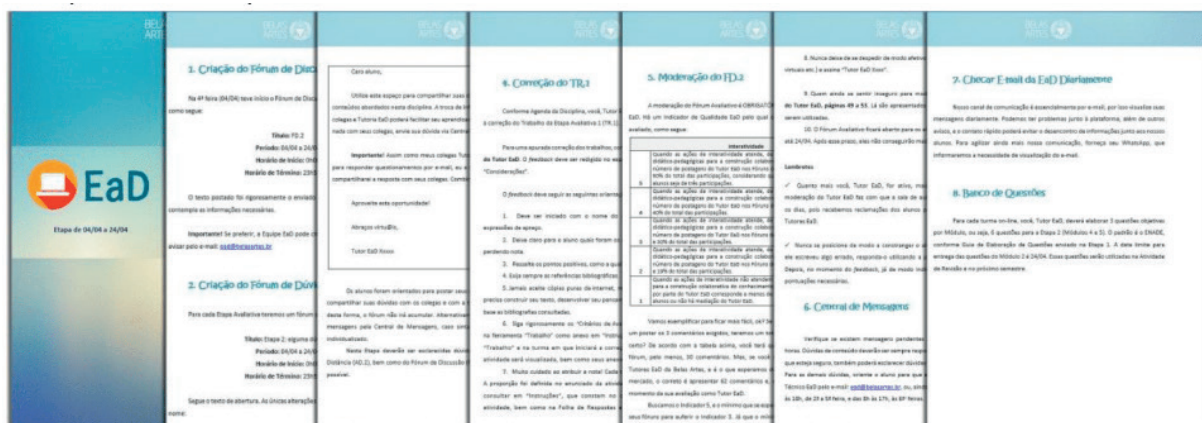


Figura 3 - Print screen da sequência de páginas que explicam o que o tutor deve fazer em cada uma das tarefas acima.

Para conduzir os fóruns de discussão avaliativos, os Tutores EaD recebem treinamento e métricas quali-quantitativas, definidas por Jacqueline Lameza (LAMEZA; NEVES; FERNANDES, 2013) e que garantem uma mediação de qualidade com foco na aprendizagem colaborativa. O aluno, por sua vez, fica ciente dos critérios de participação e avaliação nos fóruns de discussão sempre no seu início. No momento da avaliação do fórum de discussão, o Tutor EaD tem a oportunidade de avaliar a quantidade e a qualidade do conteúdo postado, já que durante a mediação do fórum seu papel é de condutor, de motivador (LAMEZA, 2017).

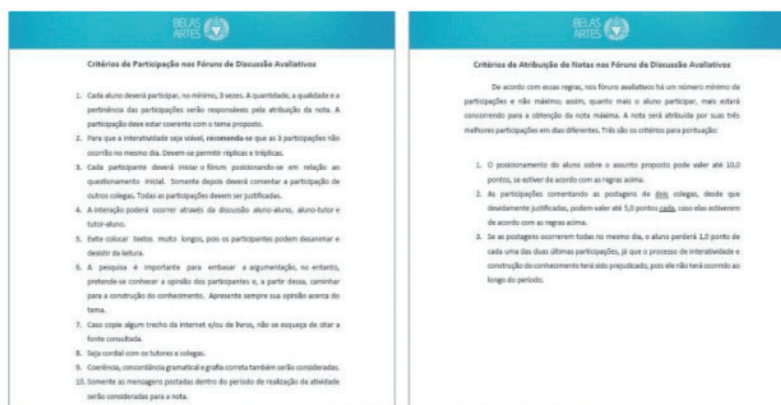


Figura 4 - Print screen dos Critérios de Participação nos Fóruns de Discussão Avaliativos.

O mesmo procedimento é seguido para a condução e a correção dos trabalhos. Existem regras claras para os *feedbacks* intermediário e final, pois em atividades de maior complexidade, que envolvem habilidades cognitivas de nível superior e, geralmente, permitem mais de uma solução, o *feedback* deve ser oferecido durante a realização da atividade e não apenas após sua conclusão, como afirma Filatro (2008). O *feedback* deve evidenciar ao aluno que seus textos e/ou mensagens foram lidas e, principalmente, justificar a perda de nota. Tampouco podem ser atribuídas notas máximas ou notas iguais à toda a sala sem justificativa plausível, concordando com Lameza (2017). Chamar o aluno pelo nome e fazer uso de linguagem afetiva demonstra respeito e consideração pelo seu esforço, que merece ser reconhecido, ainda que seu desempenho tenha deixado a desejar, corroborando com Carlini e Tarcia (2010), quando afirmam não ser interessante submeter os alunos a situações de desconforto por causa de uma crítica mais severa, pois eles podem sentir-se rejeitados e desistir do curso.

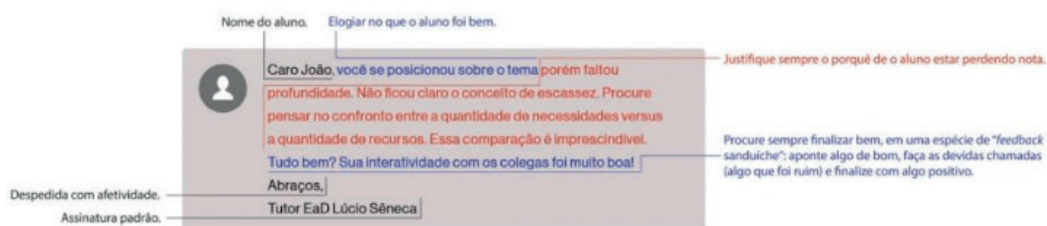


Figura 5 - Feedback padrão.

Para garantir a qualidade desejada, o Centro Universitário Belas Artes de São Paulo adotou e adaptou os Indicadores de Qualidade EaD propostos por Lameza (2013). Para os Tutores EaD foram considerados itens como interatividade, afetividade, tempestividade, *feedback*, criação de atividade avaliativas, elaboração da avaliação presencial, cumprimento do modelo e organização da sala de aula virtual, bem como o cumprimento de prazos e a formação e experiência do Tutor EaD para que a condução da disciplina ocorra com segurança. Nestes indicadores, se a nota atribuída for inferior a 3, o Tutor EaD é encaminhado para capacitações específicas. As capacitações específicas são justificadas, visto que, ao ser contratado o profissional passa pelo Curso de Formação de Tutor EaD, uma formação geral, sem identificar as fragilidades do profissional, que somente são notadas no dia a dia.

### 3.3 Suporte técnico e educacional

Os recursos administrativos são percebidos pelos alunos como tudo o que corresponde ao conjunto das ações, recursos e serviços disponibilizados ou exigidos pelo relacionamento entre aluno e instituição. Embora muitos desses aspectos estejam intimamente relacionados com o desenvolvimento das atividades acadêmicas, o aluno geralmente os percebe como questões administrativas ou burocráticas, como afirma Loyola (2009). Neste sentido, a equipe de suporte coloca-se à disposição dos alunos para quaisquer dúvidas que não sejam de conteúdo, pois estas são de responsabilidade dos Tutores EaD. O atendimento ocorre presencialmente, por e-mail e telefone. O tempo de resposta é de, no máximo, 24 horas úteis. Nos cursos de pós-graduação, há um reforço por meio do *WhatsApp*, 7 dias por semana. Nos dias de entrega de atividades, quando ocorre maior demanda dos alunos, o horário de atendimento é estendido e somente é encerrado quando não há mais questionamentos. A linguagem afetiva e a urgência no atendimento são questões fundamentais, pois um problema técnico e/ou de entendimento não pode impedir ou dificultar que o aluno dê continuidade aos seus estudos deixando de entregar uma atividade. Para melhor entendimento do aluno, assim que ele inicia um curso ou disciplina EaD, passa por um Módulo Introdutório, um período de integração e ambientação para que ele possa se familiarizar com a plataforma e, sem o compromisso com nota, testar ferramentas e recursos, além de já ir interagindo com seus colegas e Tutores EaD. Tudo isso tendo como pano de fundo o Manual do Aluno que, passo a passo, detalha cada fase. Para apoiar este Módulo Introdutório, oficinas presenciais são ofertadas em vários horários para que dentro de sua disponibilidade, o aluno escolha a melhor opção.

## 4 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Educação a Distância é uma realidade no Brasil e no mundo. A qualidade em EaD, neste sentido, é uma preocupação constante nas Instituições de Ensino Superior, seja pela qualidade, seja pela concorrência acirrada. Em uma sociedade líquida — onde uma necessidade hoje, agora, daqui duas horas já não é mais — o EaD se fortalece, pois é fundamental para a aprendizagem e para os processos de aperfeiçoamento, além, das facilidades de uso, flexibilidade e acesso. Assim, a utilização de métodos e ferramentas de gestão são essenciais para o alcance dos melhores resultados. É certo que implementar ISO 9001, em qualquer produto ou serviço, é sinal de melhoria contínua; e, assim, implementar sistema de gestão de qualidade, em educação a distância (cursos e disciplinas), por meio de uma administração eficaz, o resultado só pode ser: alunos satisfeitos com a gestão do curso, com os tutores e, principalmente, com o conteúdo, relevante e bem estruturado. Por fim, resultando maior competitividade. No Brasil, o primeiro EaD com certificação ISO 9001, com 100% dos seus processos certificados pelo órgão certificador ABNT, é o do Centro Universitário Belas Artes de

São Paulo.

## REFERÊNCIAS

ABED. Censo EaD.BR: relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil 2016. Curitiba: InterSaberes, 2017.

AKERLOF, George. The Market for “Lemons”: Quality Uncertainty and the market Mechanism.

Quarterly Journal of Economics, v. 84, n. 3, p. 488-500, 1970.

BRASIL. Decreto nº 9.057, de 25 de maio de 2017. Brasília, DF. Disponível em:

<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/decreto/D9057.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/D9057.htm)>. Acesso em: 29 mai. 2018.

CARLINI, Alda Luiza; TARCIA, Rita Maria Lino. 20% a Distância - e agora? São Paulo: Pearson, 2010.

CAROLEI, Paula. Processo de criação de hipertextos e atividades. In: KENSKI, Vani Moreira.

Design instrucional para cursos on-line. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2015. CORBETT, Charles J.; MONTES-SANCHO, Maria J.; KIRSCH, David A. The Financial Impact of ISO 9000 Certification in the United States: An Empirical Analysis. Management Science, v. 51, n. 7, p. 1046-1059, 2005.

CORDEIRO, Leonardo Z. Elaboração do material videográfico: percursos possíveis. In: CORRÊA, Juliane Educação a distância: orientações metodológicas. Porto Alegre: Editora Artmed, 2007.

DIMARA, Efthalia; SKURAS, Dimitris; TSEKOURAS, Kostas; GOUTSOS, Stavros. Strategic Orientation and Financial Performance of Firms Implementing ISO 9000. International Journal of Quality & Reliability Management, v. 21, n. 1, p. 72-89, 2004.

FILATRO, Andrea. Design instrucional na prática. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2008.

FRANCO, Marco Antonio M. Elaboração de material impresso: conceitos e propostas. In: CORRÊA, Juliane. Educação a distância: orientações metodológicas. Porto Alegre: Editora Artmed, 2007.

LAMEZA, Jacqueline de O. O tutor a distância e a mediação eficaz de fóruns de discussão avaliativos. In: TOROVA, Andreza Gessi; BOCCIA, Margarete Bertolo. Pedagogia e a modalidade a distância. São Leopoldo: Editora Oikos, 2017.

LAMEZA, Jacqueline de O.; NEVES, Ana C.; FERNANDES, Cibele R. Indicadores de qualidade EaD: uma avaliação dos atores envolvidos nos cursos de graduação a distância. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2013/cd/239.pdf>>. Acesso em: 20 de maio de 2018.

LOYOLA, Waldomiro. O suporte ao aprendiz. In: LITTO, Frederic M.; FORMIGA, Marcos.

Educação a distância: o estado da arte. São Paulo: Pearson (2009).

MILGROM, Paul; ROBERTS, John. Economics, Organization & Management. 1a. ed. Upper Saddle River: Prentice-Hall, 1992.

PINDYCK, Robert; RUBINFELD, Daniel. Microeconomia. São Paulo: Makron, 1999. RODRIGUES, Francisco C. T. S.; NAKAMURA, Wilson T.; MARTIN, Diógenes M. L. Impacto de longo prazo da

certificação ISO 9000 no desempenho financeiro: um estudo com dados em painel das companhias abertas brasileiras no período 1995-2006. Anais. SIMPOI 2008. Fundação Getúlio Vargas, 2008.

SANTOS, Leticia; ESCANCIANO, Carmen. Benefits of the ISO 9000: 1999 System. *International Journal of Quality & Reliability Management*, v. 19, n. 3, p. 321-334, 2002.

SILVA, Robson S. *Gestão de EaD: educação a distância na era digital*. São Paulo: Editora Novatec, 2013.

WITHERS, Barbara; EBRAHIMPOUR, Maling; HIKMET, Neset. An Exploration of the Impact of TQM and JIT on ISO 9000 Registered Companies. *International Journal of Production Economics*, v. 53, n. 2, p. 209-216, 1997.

\_\_\_\_\_. Does ISO 9000 Certification affect the Dimensions of Quality used for Competitive Advantage? *European Management Journal*, v. 18, n. 4, p. 431-443, 2000.

\_\_\_\_\_. Impacts of ISO 9000 Registration on European Firms: A Case Analysis. *Integrated Manufacturing Systems*, v. 12, n. 2, p. 139-151, 2001.

## **SOBRE O ORGANIZADOR**

**Ivan Vale de Sousa** - Mestre em Letras pela Universidade Federal do Sul e Sudeste do Pará. Especialista em Gramática da Língua Portuguesa: reflexão e ensino pela Universidade Federal de Minas Gerais. Especialista em Planejamento, Implementação e Gestão da Educação a Distância pela Universidade Federal Fluminense. Especialista em Arte, Educação e Tecnologias Contemporâneas pela Universidade de Brasília. Professor de Língua Portuguesa em Parauapebas, Pará.

Agência Brasileira do ISBN  
ISBN 978-85-7247-234-0

