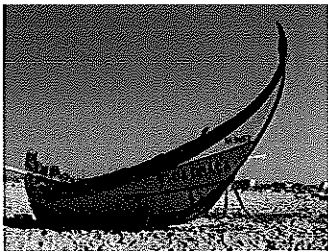


Cities in Competition

Notes on University Teaching Methodologies and Experiences

Editors
E. C. Díez
J. Díez
B. Barreiro



Cities in Competition

Notes on University Teaching Methodologies and Experiences

Selected Papers from the



XV Spanish-Portuguese Meeting of Scientific Management

Seville (SPAIN)
February 2nd and 4th, 2005

editors

Enrique C. Díez de Castro
José Díez de Castro
Begoña Barreiro



The copyright of each paper resides with the author(s) of the paper.

No part of this publication may be reproduced, stored in retrieval system or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise without the prior written permission of the publisher.

No responsibility is assumed by the publisher for any injury and/or damage to persons or property resulting either directly or indirectly from material contained within this book.

© Authors

Published by: UNIVERSIDAD DE SEVILLA

MERGABLUM, S.L.

Printed in: MINERVA. Artes Gráficas. C/ Zaragoza 29-31. 41001 Sevilla

Depósito Legal: SE-0526-05

ISBN: Obra Completa: 84-96378-10-1

Volumen: 84-96378-16-0

Cover design: F. J. Cossío; J. L. Venegas

Graphic Designers: A. Maykot; E. Morales

GESTÃO DA QUALIDADE APLICADA A UMA PLATAFORMA UNIVERSITÁRIA DE E-LEARNING

Vasco Manuel Dias Lopes
Fernando M Ramos

RESUMO

Este trabalho descreve o modelo de Gestão da Qualidade que a Unidade Operacional para o e-Learning está a implementar na Universidade de Aveiro. É realizado um enquadramento do caso da Universidade de Aveiro, incluindo a sua evolução de um sistema Learning Management System (LMS) para um sistema Learning Content Management System LCMS. Apresenta-se uma análise sobre os modelos de Gestão da Qualidade (abordagem orientada ao processo, abordagem orientada ao produto e abordagem mista) e de Normalização. Por fim, faz-se uma pequena incursão sobre o tema da Certificação da Qualidade em termos internacionais do ponto de vista de Judith Eaton..

ABSTRACT

This paper describes the Quality Management model that the Unidade Operacional para o e-Learning (Operational Unit for e-Learning) is implementing in the University of Aveiro. The University of Aveiro's experience is related, witch includes the evolution from a Learning Management System (LMS) system to a Learning Content Management System (LCMS). An analysis about the Quality Management models (Process orientation, Product orientation and a mixed one) and Normalization is presented. At the end the vision of the Quality Certification, by Judith Eaton, is, also, presented.

PALAVRAS CHAVE:Ensino a Distância, e-Learning; Qualidade, Gestão da Qualidade, Normalização

1. INTRODUÇÃO

“Numa época de aprendizagem permanente, as Universidades do mundo industrializado ficarão marginalizadas se não tiverem eficiência e flexibilidade suficientes para satisfazer a toda amplitude de necessidades educacionais e de treino dos dias de hoje.”

(Sir John Daniel, vice-reitor, Open University)

A Universidade, como instituição, tem o seu lugar cativo na Sociedade, de tipo Ocidental, em que vivemos, num papel charneira na Propedêutica da Inovação e, fundamentalmente, como Geradora de Conhecimento.

Nesse sentido, não descurando a sua missão, como Organismo adaptativo, a Instituição Universidade tem que realizar uma *miscigenação* de modelos, de modo a que possa acompanhar as diversas solicitações da Sociedade, a exigência dos públicos, as directivas políticas reguladoras, as necessidades de evolução de competências dos seus docentes, não descurando, antes pelo contrário, as evoluções tecnológicas de que devem *eivar* tantas vezes, como pioneiros, seja pela vertente da investigação, seja pela vertente do “simples” exemplo. A adaptação, se prospectiva, permite antecipar exigências ambientais e intrínsecas, preparando, quem o realiza, para [as] maiores exigências competitivas.

CITIES IN COMPETITION

Nesse sentido, a Universidade de Aveiro, pertence àquelas que estando atentas à evolução dos mercados, se preparou atempadamente, procurando, desde 1998 alargar o âmbito da sua missão ao Ensino a Distância. Aliás, fá-lo por antecipação às conclusões da Cimeira de Lisboa.

2. ENQUADRAMENTO

Em Setembro de 1998 a UA (Universidade de Aveiro) lançou um Programa de Ensino a Distância suportado na Internet (Programa de e-Learning).

Este programa visava flexibilizar as metodologias pedagógicas e tecnológicas empregues, até então, nesta instituição, aproveitando como tal as novas potencialidades fornecidas pelas TIC e pela massificação da Internet.

O Programa de Ensino a Distância assenta numa filosofia de flexibilização de acesso ao apoio dos docentes e aos conteúdos pedagógicos por estes produzidos.

Estratégias de trabalho colaborativo e a criação de comunidades distribuídas de aprendizagem são também objectivos nucleares.

Num âmbito mais alargado, a sua oferta de produtos e serviços consubstancia-se nas áreas do ensino superior ao nível da pós-graduação e da formação contínua, suportadas no modelo de e-Learning, procurando assim novos públicos.

Como mudança na estrutura organizacional da Universidade de Aveiro e decorrente das responsabilidades de gestão do novo programa e do sistema de informação a ele associado foi criada uma unidade funcional, o Centro Multimédia e de Ensino a Distância (CEMED).

Esta unidade funcional tem por missão:

- Contribuir, no seu âmbito de actividade, para que a UA se afirme como instituição interventora, inovadora e motor de desenvolvimento local, regional e nacional;
- Criar competências científicas e tecnológicas que permitam à Universidade implementar programas e projectos de desenvolvimento e formação, suportados e ou recorrendo às novas tecnologias de comunicação e informação nas áreas do multimédia, do ensino a distância, do audiovisual e da televisão;
- Apoiar a comunidade universitária da UA na produção de materiais multimédia, de ensino a distância e audiovisual;
- Participar na realização de trabalhos, em colaboração com outras entidades públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras, relacionadas com as suas actividades e de reconhecido interesse para a persecução dos seus fins;
- Colaborar na experimentação de novas modalidades de ensino, nomeadamente as recorrentes às ferramentas multimédia e de ensino a distância;

2.1 PROGRAMAS DE E-LEARNING

A Universidade de Aveiro desenvolveu e tem activos dois programas complementares de promoção do e-Learning, os programas EduNet e DisNet. O Programa EduNet, de âmbito tendencialmente universal, tem como objectivo [continuar a] estimular a adopção do e-Learning de uma forma genérica, sendo orientado para a intervenção ao nível de cada Departamento, para as disciplinas de cada docente, nos diferentes graus de ensino ministrados pela Universidade de Aveiro ou Escolas Superiores a ela associados.

Este Programa está generalizado, cobrindo na ordem de 80 % de cursos.

NOTES ON UNIVERSITY TEACHING METHODOLOGIES AND EXPERIENCES

O Programa DisNet, criado em 2002, é focado na pós-graduação, e tem por propósito promover a oferta de cursos de pós-graduação, nomeadamente mestrados e cursos de formação especializada, organizados para funcionarem em regime misto, com componentes presenciais e não presenciais – blended learning – em todas as disciplinas curriculares.

Este Programa estende-se a 3 Cursos de Pós graduação.

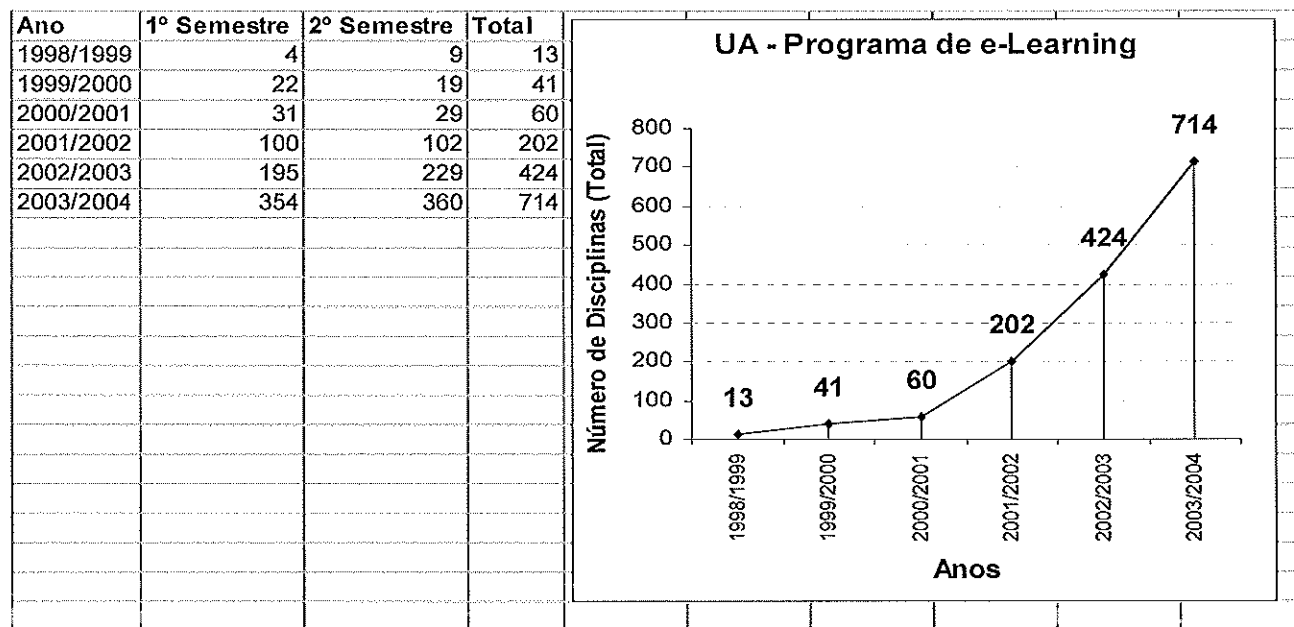
2.2 A SOLUÇÃO LMS

A Direcção do CEMED, a quem estava acometida a Gestão Estratégica da Unidade Operacional de Ensino a Distância, foi responsável pela adopção em 1988 na Universidade de Aveiro de um Learning Management System (LMS), baseado na Plataforma WebCT.

O Software WebCT foi instalada em Servidores Linux, sendo a sua administração realizada internamente por elementos da Universidade, tendo sido constituída uma Equipa de Suporte no âmbito da Unidade de Apoio que é o CEMED. Esta equipa era constituída por 2 elementos, um responsável pela Gestão do Sistema e outro dedicado à publicação dos conteúdos.

2.2.1 EVOLUÇÃO DOS PROGRAMAS DE E-LEARNING NA UA

O Sistema LMS tem vindo a ter uma crescente adesão por parte dos docentes, que dentro do Programa EduNet têm aderido ao e-Learning, proporcionando aos seus alunos um ambiente facilitador do ensino e gerador de condições favoráveis à adopção de uma renovada praxis no ensino-aprendizagem.



Evolução das disciplinas que aderem ao Programa de e-Learning

2.2.2 O PAPEL DO PROFESSOR NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

O Ensino a distância é diferente do ensino face a face. Mesmo para docentes com maior experiência não se trata de um caminho fácil.

O Docente deve preparar-se para actuar como facilitador, tutor e, até, provocador e incentivador da participação. Da anterior missão de passagem de conhecimentos, ele é, hoje, responsável pela orientação do aluno. É por isso que ao Docente devem ser dadas as (melhores) ferramentas que lhe permitam elaborar os recursos didácticos que possibilitem a aprendizagem dos alunos.

Nesse sentido, entendeu a Direcção do CEMED estar chegado o momento de proporcionar aos docentes, bem como aos alunos, uma Plataforma mais versátil e evoluída, que facilitando o trabalho de realização de conteúdos, pudesse libertar o docente para interagir mais efectivamente com os seus alunos.

2.3 NOVA SOLUÇÃO: LCMS

Assim sendo, e como opção estratégica, a Universidade de Aveiro, encarou a possibilidade de escolha de uma Plataforma de Ensino a Distância diferente do WebCT.

Dentre as diversas metas que se estabeleceram neste momento de procura, uma delas foi de que respondesse às necessidades de ter, não só um Sistema LMS (Learning Management System), mas que pudesse vir a enquadrar-se como um sistema LCMS (Learning Content Management System).

Da procura no mercado de uma, adequada, Solução desenhada para o Ensino Superior, optou-se pela aquisição da Versão 6.0 do Sistema Blackboard, na vertente Learning Systems. Este Sistema que teve o seu *Kick off* em período de Férias de Verão, precisamente quando se tornaria mais fácil a passagem de conteúdos de uma para outra Plataforma, deu à equipa a possibilidade de realizar a aprendizagem em ambiente de teste, preparando-se desse modo para o arranque do ano lectivo (2004 / 2005).

A Plataforma Blackboard, na sua versão 6.0 responde a grande parte das necessidades de que um Sistema de Ensino Superior carece. Contudo a Plataforma, na sua versão base não passa de um sistema LMS, ie, é um Sistema de Aprendizagem, sem realizar a Gestão de Conteúdos. Pode, de certo modo dizer-se, que sem contar com a alteração funcional e estrutural que a mudança de uma para outra plataforma a Universidade de Aveiro mudou de um Sistema LMS (com a WebCT) para um sistema LMS (Blackboard).

Contudo, devemos encarar esta questão num plano mais alargado, pois após o arranque do novo ano lectivo 2004/2005, num momento de maior estabilização, a componente Content System irá ser instalada na Plataforma Blackboard. a qual se transformará, assim, num LCMS .

2.3.1 A [NOVA] EQUIPA

Em termos de equipa de Suporte ao Utilizador, esta foi reforçada, sendo, neste momento, de 3 pessoas, ocupando-se, designadamente, das seguintes funções

- **Gestão do Sistema**, também responsável da Unidade Operacional para o e-Learning;

- **Help Desk**; cuidando do *inbound* e *outbound* de suporte ao utilizador (docentes e alunos) e a sua interligação à área de conteúdos;

- **Conteúdos**; uma função que tem como tarefa principal a passagem de conteúdos instalados no Sistema WebCT, coerentemente, para a Plataforma Blackboard, bem como da colocação de conteúdos solicitados pelos docentes;

A Direcção do CEMED tomou, igualmente, uma decisão estratégica relativa a um tema crescente em importância no âmbito do Ensino a Distância, que é a Qualidade. Desse modo, foi criada, dentro da UOe-L a função de **Gestão da Qualidade**; com a missão de implementação de um sistema de Gestão da Qualidade no Sistema de Ensino a Distância (e-Learning).

2.3.2 – QUALIDADE

A criação da função ligada à Gestão da Qualidade não significa que antes desse acto, aquando do uso da Plataforma WebCT, não existisse Qualidade. É, pois, precisamente o facto de se ter preparado um bom terreno que faz com que seja possível avançar para uma nova Plataforma de Ensino a Distância, ao mesmo tempo que se continua a investir, desta vez com um espaço próprio, na Qualidade.

Mas, impõe-se questionar-mo-nos acerca de perguntas, aparentemente básicas, como:

O que é Qualidade?

O que é Qualidade no Ensino Superior?

Será a Qualidade no Ensino Superior em Portugal e no estrangeiro a mesma coisa?

Qualidade num Sistema de Ensino a Distância é o mesmo que Qualidade num sistema de ensino face a face?

Haverá algum tipo de normalização?

Que grau de Qualidade é exigido em termos de legislação?

De facto, as perguntas sobre o tema Qualidade são, praticamente, infundáveis. Tal como praticamente infundável é o acervo de informação sobre Qualidade.

Contudo, um referencial, praticamente, inultrapassável em matéria de Gestão da Qualidade tem a ver com as Normas Internacionais da série ISO 9000, as quais evoluem desde 1994, estando hoje na terceira etapa evolutiva desde que surgiram.

3 –NORMATIVO ISO 9001:2000

De acordo com a Norma Portuguesa referente aos requisitos dos Sistemas de Gestão da Qualidade, “convém que a adopção de um sistema da Qualidade seja uma decisão estratégica da organização”³⁸, aludindo, a Norma, ao facto de não ser intenção da Norma impor uniformidade na estrutura de Sistemas de Gestão da Qualidade, nomeadamente uniformidade na documentação.

A Norma destaca-se pelo feito de que os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade asseguram tanto a Qualidade do Produto (tangível ou intangível – Serviço), como pretende, também aumentar a satisfação do Cliente.

A Norma NP EN ISO 9001:2000 é uma norma internacional que adopta integralmente a Norma Internacional ISO 9001:2000. Esta norma é uma evolução da anterior norma de 1994, contendo algumas, importante, alterações, nomeadamente:

Suporte em 8 princípios da gestão da qualidade;

Estrutura orientada para os processos;

Utilização do conceito do PDCA (“*Plan-Do-Check-Act*”);

A melhoria contínua como elemento essencial ao desenvolvimento do Sistema de Gestão da Qualidade;

Redução significativa na quantidade de documentação exigida;

Inclusão de metodologias de auto-avaliação como elemento fundamental para a melhoria (ISO 9004).

³⁸ NP EN ISO 9001 2000 – Sistemas de Gestão da Qualidade: Requisitos

CITIES IN COMPETITION

A nova família de referenciais de sistemas de gestão da qualidade é constituído por 4 normas principais: ISO 9000:2000 (sistemas de gestão da qualidade. Fundamentos e vocabulário); ISO 9001:2000 (sistemas de gestão da qualidade. Requisitos); ISO 9004:2000 (sistemas de gestão da qualidade. Linhas de orientação para a melhoria do desempenho); ISO 19011:2002 (Linhas de orientação para auditorias a sistemas de gestão da qualidade e/ou de gestão ambiental).

- OS 8 PRINCÍPIOS DA GESTÃO DA QUALIDADE

Com a definição dos oito Princípios da Gestão da Qualidade, estabeleceu-se uma base sólida para os novos referenciais normativos, facilitando a definição de objectivos da qualidade, potenciar a sua utilização como elementos fundamentais para a melhoria do desempenho das organizações, pela promoção de uma aproximação e alinhamento dos referenciais normativos com a maioria dos modelos de excelência e de qualidade total.

Estes oito Princípios estão descritos na ISO 9000:2000 e são utilizados como base, tanto dos requisitos da ISO 9001:2000, como para as orientações da ISO 9004:2000.

Focalização no cliente

De acordo com o primeiro Princípio, “as organizações dependem dos seus clientes e, conseqüentemente, convém que compreendam as suas necessidades, actuais e futuras, satisfaçam os seus requisitos e se esforcem por exceder as suas expectativas”.

Liderança

“Os líderes estabelecem a finalidade e a orientação da organização. Convém que criem e mantenham o ambiente interno que permita o pleno desenvolvimento das pessoas para se atingirem os objectivos da organização”, de acordo com o segundo Princípio.

Envolvimento das pessoas

O terceiro princípio refere que “As pessoas, em todos os níveis, são a essência de uma organização. Convém que criem e mantenham o ambiente interno que permita o pleno envolvimento das pessoas para se atingirem os objectivos da organização”.

Abordagem por processos

O quarto Princípio esclarece que “um resultado desejado é atingido de forma mais eficiente quando as actividades e os recursos associados são geridos como um processo”.

Abordagem da gestão como um sistema

“Identificar, compreender e gerir os processos inter-relacionados como um sistema, contribui para que a organização atinja os seus objectivos com eficácia e eficiência”

Melhoria contínua

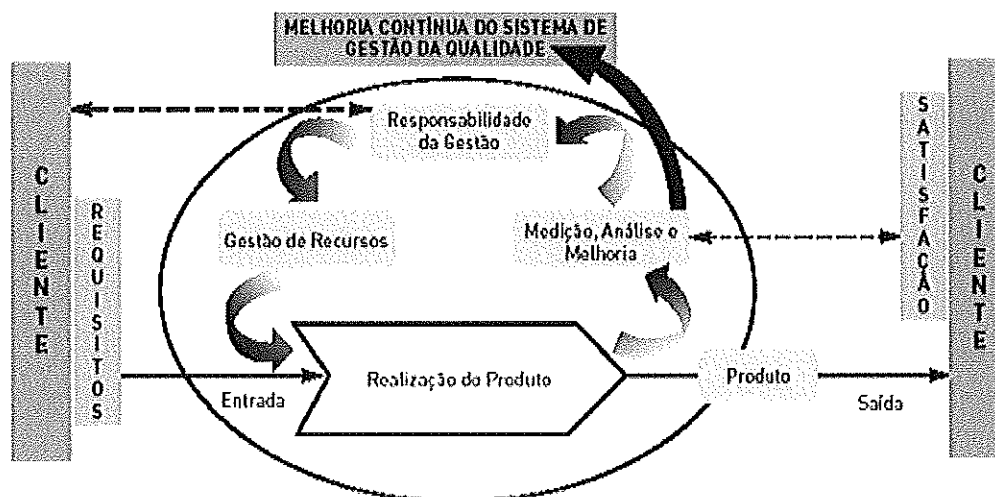
De acordo com o sexto Princípio “Convém que a melhoria contínua do desempenho global de uma organização seja um objectivo permanente dessa organização”.

Abordagem à tomada de decisões baseada em factos

“As decisões eficazes são baseadas na análise de dados e de informações”, de acordo com o sétimo Princípio.

Relações mutuamente benéficas com fornecedores

Entre as partes interessadas no desempenho de uma organização, a ISO 9000:2000 destaca, neste oitavo Princípio que “Uma organização e os seus fornecedores são interdependentes e uma relação de benefício mútuo potencia a aptidão de ambas as partes para criar valor”, orientado para o estabelecimento de relações de ganho – ganho entre a organização e os seus fornecedores.



3.2 – GESTÃO POR PROCESSOS

Este princípio do Sistema de Gestão da Qualidade é de uma enorme importância, pois proporcionou uma mudança radical quando comparada com a anterior versão da norma.

Uma organização existe para transformar entradas em saídas, que são fornecidas aos seus clientes, e ao fazê-lo, acrescentam valor. Esta filosofia de Processos tem como fim desenvolver, implementar e melhorar a eficácia de um Sistema de Gestão da Qualidade.

Processo, é uma actividade que se gere com o fim de permitir que os elementos de entrada se transformem em resultados, sendo frequente que o resultado de um processo constitua a entrada do seguinte processo.

A focalização nos processos utilizado dentro de um sistema de Gestão da Qualidade proporciona especial importância à:

Compreensão e cumprimento dos requisitos;

Necessidade de considerar os processos como unidades que acrescentam valor;

A obtenção de resultados de desempenho e eficácia do processo;

Para todos os processos aplica-se a metodologia do “Ciclo de Deming”, PDCA (Plan, Do, Check, Act)

Plan: estabelecer os objectivos e processos necessários para obter resultados conformes quanto aos requisitos dos utilizadores e a política da Universidade

Do: este é o momento de implementar os processos

Check: o terceiro passo atende ao seguimento dos processos e a informar os resultados.

CITIES IN COMPETITION

Act: Neste passo do Ciclo de Deming, deve ter-se em conta os passos anteriores e ter como objectivo a realização de acções que proporcionem a melhoria de desempenho dos processos.

4. MODELOS DE GESTÃO DA QUALIDADE - CONCEITOS

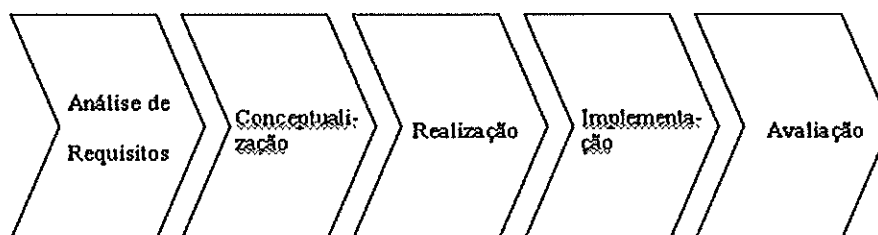
Antes de nos debruçarmos especificamente sobre o Modelo que se pretende aplicar à UOe-L da Universidade de Aveiro, entendemos dever debruçar sobre os modelos de Gestão da Qualidade passíveis de poderem ser aplicados a um Sistema de Ensino a Distância de âmbito Universitário.

4.1. MODELO ORIENTADO AO PROCESSO OU AO PRODUTO?

No que se refere à Qualidade no e-Learning, existem, basicamente duas abordagens possíveis: a abordagem orientada ao processo e a abordagem orientada ao produto.

A abordagem Orientada ao Processo, encontra-se, intimamente, ligada ao Normativo ISO, sendo guiada pelo argumento de que dificilmente se fará Qualidade sem uma definição de processo clara e concisa com medição de Qualidade para cada processo, sub-processo e actividades.

De acordo com o “Desk Research Interim Report Mapping of approaches to Quality”, todos os processos seguem uma orientação mais ou menos semelhante àquele retratado na imagem que se segue:



Modelo de Processo

A abordagem Orientada ao Produto está relacionada com o modelo QFD, Quality Function Deployment, que é um método estabelecido para atingir padrões de Qualidade em produtos e serviços.

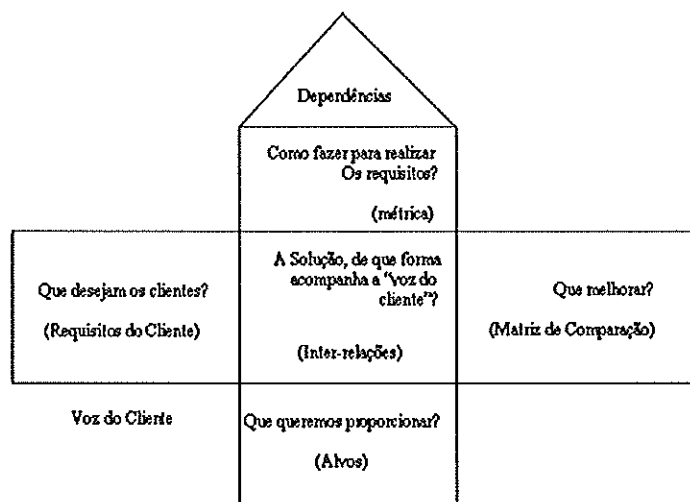
Muitas vezes chamada de “Casa da Qualidade”, a Matriz usada no QFD serve, sobretudo para transmitir os padrões de Qualidade, tal como entendidos pelo cliente, naquilo a que se chama “voz do cliente” à fase seguinte, ie, a produção.

Os princípios básicos da QFD são:

Trabalho de grupo com todas as pessoas que tenham know-how sobre os requisitos do cliente. Nesta fase, também os clientes são envolvidos.

Separação dos requisitos e das soluções.

A análise da Matriz é a ferramenta mais conhecida :



Modelo QFD (abordagem por Produto) – Casa da Qualidade

As duas abordagens apresentadas, i) Orientada ao Processo e ii) Orientada ao Produto, aparentemente dissemelhantes podem, contudo, coexistir quando se pretende utilizar um modelo de Gestão da Qualidade para um ambiente de Plataforma de e-Learning Universitário.

4.2 MODELO DE ABORDAGEM MISTA (PROCESSO/PRODUTO)

A abordagem orientada ao Processo aproxima-se, tendencialmente, da filosofia das organizações que adoptam o modelo de Gestão da Qualidade incluído na família de Normas Internacionais ISO 9000: 2000. Tal, pode, mas não obriga, levar a que, pelo cumprimento dos normativos, se possa equacionar a Certificação do Sistema por uma entidade Certificadora, se esse for o intuito estratégico da Direcção (no caso de existir um Organismo responsável e autónomo pelo Ensino a Distância, como é o caso da UOe-L).

Uma vez que é possível *assegurar* Qualidade (Quality Assurance) no plano de Gestão da Qualidade na abordagem orientada ao Processo, a abordagem orientada ao Produto é o modelo recomendável para o conjunto de conteúdos das diversas disciplinas contidas na Plataforma electrónica.

4.2. NORMALIZAÇÃO

Se encarado do ponto de vista técnico, Qualidade tem como inferência o aspecto normativo, ligado às *Normas* do tipo SCORM (modelo de referência, e não norma) ou AICC/IMS. Estas realçam “um conjunto de especificações, que juntamente com linhas de orientação estabelecem níveis de acessibilidade,

CITIES IN COMPETITION

iteroperabilidade, durabilidade e reutilização dos conteúdos e sistemas de aprendizagem baseados em WEB” (DENOMINATO. 2004)

Do ponto de vista da Qualidade, o que ressalta dos normativos técnicos é consubstanciado nas diversas ferramentas de autor normalizadas (Authorware, Toolbook, Trainersoft, etc), as quais, implementam as normas de mercado do e-Learning.

A Normalização, no âmbito técnico, está, assim, ligado à adopção das melhores práticas e à adopção de metodologias que permitam aos produtores de conteúdos desenvolver produtos de Qualidade para os clientes finais.

5. MODELO ADOPTADO NA UOE-L

A abordagem que estamos a realizar na Universidade de Aveiro, na UOe-L compõe-se de ambas as abordagens:

A orientação ao processo é desenvolvida para a Unidade, em si, estando a ser realizada, desde já
A orientação ao produto, ainda não foi aplicada, é o modelo que mais se ajusta, do nosso ponto de vista, ao conjunto de conteúdos das diversas disciplinas que estão contidas na plataforma electrónica.

GESTÃO DA QUALIDADE NA UOE-L

Atendendo a que a UOe-L é um organismo autónomo relativamente a cada um dos Departamentos e Institutos da Universidade de Aveiro, permite-lhe ser um serviço independente. Desse modo, podemos debruçar-nos sobre o processo de escolha do modelo de Gestão da Qualidade que está a ser implantado na Unidade Operacional para o e-Learning.

A Gestão da [Garantia da] Qualidade é concebida, em termos de UOe-L em 3 planos:

Interno;
Docentes;
Alunos

Nesse sentido, é no plano interno que a abordagem de orientação ao Processo é operacionalizada. Esta operacionalização intervém, igualmente nos restantes planos, ao quais, contudo, se aplica, também, a abordagem orientada ao produto, que é aquela que coloca a UOe-L em diálogo e escuta os clientes e utilizadores do Sistema LCMS.

A concepção de um Manual da Qualidade para a UOe-L foi o primeiro passo da estruturação para a adopção de um programa de Gestão da Qualidade para a Unidade Operacional para o e-Learning. Este Manual, orientador, permite definir as linhas de orientação da Unidade de apoio ao Ensino a Distância da Universidade de Aveiro. O Manual da Qualidade segue os ditames da Norma NP EN ISO 9001:2000.

O passo seguinte passará pela concepção dos documentos (Procedimentos da Qualidade) que retratarão os diversos processos e sub-processos existentes. Concomitantemente serão realizadas as Instruções de Trabalho que retratarão as tarefas que incumbe aos membros do Sistema de Garantia e Gestão da Qualidade da UOe-L. Procura-se, desse modo, retratar o Sistema de Gestão da Qualidade à luz das Normas Internacionais, um sistema que permitirá, se tal for entendido como estrategicamente justificável, requerer a Certificação da Unidade de Ensino a Distância da Universidade de Aveiro.

Um Sistema de Gestão da Qualidade tem, também um objectivo Maior, que é o “aumento da satisfação dos clientes” (Norma 9000:2000). De notar que as Normas Internacionais da família ISO 9000 não estabelecem

NOTES ON UNIVERSITY TEACHING METHODOLOGIES AND EXPERIENCES

requisitos para os produtos, por isso torna-se importante a abordagem de Orientação ao Produto, a qual passa por dois momentos iniciais:

Formação dos Docentes (no sistema Blackboard);

Formação em Sala;

Disponibilização de um *sítio web* com formação modular

Concepção de um Guia para o e-Teaching com as recomendações, tidas como “melhores práticas” para a criação e disponibilização de conteúdos da Disciplina.

O modelo de Gestão da Qualidade a ser implementado na Unidade Operacional para o e-Learning teve em conta:

As idiosincrasias da própria Unidade;

O facto de se referir a uma Unidade de apoio integrada na Universidade de Aveiro.

Atendendo ao facto da maioria dos conteúdos existentes provirem da anterior Plataforma, nem todos foram concebidos e disponibilizados de acordo com as recomendações de Melhores Práticas do Guia para o e-Teaching, mas, neste capítulo, sempre que há intervenção por parte da Área de Conteúdos da UOe-L, esta coloca em prática a adaptação dos conteúdos por forma a ir de encontro às necessidades dos alunos.

O cuidado tido para com o plano dos docentes, prende-se com o facto de ser, também, através deste plano que se chega ao plano dos alunos, os quais são, de facto, o activo mais importante neste novo ambiente de ensino-aprendizagem.

5.2. EXCLUSÃO: ACREDITAÇÃO

No atinente às questões que digam respeito à Qualidade, um princípio é, em absoluto, respeitado: considera que em momento algum a Gestão da Qualidade da UOe-L se envolva no tema Qualidade quando este diz respeito a acreditação.

A Acreditação, de Cursos, ou de Estabelecimentos de Ensino é uma das acepções tantas vezes usada como sinónimo de Qualidade. No entanto, entra dentro de um âmbito muito específico, burocrático e igualmente político, que não entra no âmbito de trabalho da UOe-L.

5.3. PLANO DE ACÇÃO

No sentido de incrementar o Ensino a Distância existem diversos projectos em curso, os quais contribuirão para a adequação do Ensino-Aprendizagem na Universidade de Aveiro a um Sistema de Gestão da Qualidade. Integração do e-Learning com o PACO (Portal ACadémico On-line), proporcionando um ambiente de trabalho integrado para os alunos;

Universalização do e-Learning na Universidade de Aveiro, tendo com o objectivo 100% das disciplinas com presença na Internet;

Criação de condições favoráveis à adopção de novas práticas no ensino-aprendizagem, conseguindo uma diminuição do número de horas de aula em sala;

Generalização do modelo de Blended Learning na pós-graduação;

Fomento do Ensino a Distância

Implementação do Programa de Gestão da Qualidade, em curso e retratado neste trabalho.

6 - TENDÊNCIAS NA CERTIFICAÇÃO DA QUALIDADE INTERNACIONAL

CITIES IN COMPETITION

Internacionalmente, a Certificação da Qualidade, ou mesmo a questão Qualidade é, em alguns círculos, entendida a um nível distinto daquela até agora apresentada. Pela importância que tal pode acometer em termos de futuro, entendemos dever referi-lo neste trabalho dedicado à Gestão da Qualidade nas Plataformas de Ensino a Distância Universitários.

Este capítulo baseia-se na apresentação realizada por Judith Eaton, Presidente do Higher Education Accreditation, (EUA) aquando das Fulbright Brain Storms, subordinadas ao tema Promover o Conhecimento, realizadas sob a égide da Fundação Luso-Americana em 24 e 24 de Setembro de 2004 e em investigação relativa ao tema Qualidade no Ensino Superior, fundamentalmente nos EUA.

A apresentação de Judith Eaton tinha por título "Tendências na Certificação da Qualidade Internacional: Quem decide? Para a oradora, o conceito de Qualidade no Ensino Superior é sinónimo de Quality Assurance. E, a Quality Assurance, tem razão de ser, porque:

- 1 - Há uma percepção de Portabilidade;
- 2 - Existe de facto, uma Comunidade de Aprendizagem a Distância (Distance Learning);
- 3 - Há um aumento do número de Campus, e portanto de Estruturas capazes de responder ao Ambiente de Internacionalização;
- 4 - Para proteger Estudantes e Público (Degree mills & Accreditation mills).

Por contrapartida, uma série de questões se colocam perante este cenário.

Ainda, de acordo com Judith Eaton, os diversos tipos de qualidades são considerados nas respostas às seguintes perguntas:

- a) São os cursos comparáveis?
- b) São as "credenciais" válidas e *confiáveis*?
- c) São os *curricula* compatíveis?
- d) São os estudos académicos similares?

Esta visão, muito ligada à qualidade intrínseca dos cursos ministrados no Ensino Superior, no fundo, das próprias Universidades, interessa-nos, sobretudo, para podermos ter uma visão "macro" da forma como o tema Qualidade é entendido em alguns círculos, mais precisamente naqueles que dizem respeito à esfera de influência dos Estados Unidos da América, tantas vezes longe da generalidade da comunidade educativa.

É que, apesar deste assunto poder parecer algo distante, na verdade é um tema debatido por organizações que regulamentam, tantas vezes sem que nos apercebamos, a forma como no "dia a dia" nos vemos obrigados a agir. Por isso mesmo, é importante referir que no sentir de Judith Eaton, a resposta aos actores envolvidos no Ensino Superior serão:

- 1 - Standards internacionais (ie, um conjunto único de Standards, promovidos por Grupos supranacionais³⁹ e Governos);
- 2 - Aumento do papel dos Governos, bem como de organizações internacionais em detrimento do relacionamento entre Universidades (ie, Acordos ministeriais, em vez de acordos entre instituições: Declaração de Bolonha, como exemplo);

³⁹ Exemplos de organizações internacionais que se debruçam sobre a questão da "quality assurance":

Unesco - com um fórum dedicado ao tema;

Oecd (ocde) - a qual terá "guidelines" relativamente ao tema;

Banco mundial - mais dedicado à questão prática da capacidade de "quality assurance"

Wto - ensino superior e "quality assurance" fazendo parte das negociações de comércio.

NOTES ON UNIVERSITY TEACHING METHODOLOGIES AND EXPERIENCES

A questão, talvez mais importante para quem tem um ponto de vista mais europeu, diz respeito àquilo que podemos inferir como um cenário cinzento, resultado da evolução da questão "Quality Assurance", que no futuro irá fazer diminuir a diversidade.

Entendendo-se, assim, cada vez mais, o Ensino Superior como uma "commodity", com tendência a que o tema "Quality Assurance" seja incluído nas negociações, da WTO - World Trade Organization (Organização Internacional de Comércio). Na realidade, este tipo de debate já consta das negociações relativas às negociações sobre a liberalização do comércio de Serviços.

Em jeito de conclusão, pode-se dizer:

- O papel dos Governos será cada vez maior;
- O papel das Organizações Internacionais terá supermacia em relação às Instituições de Ensino Superior (ie, acordos ministeriais, em vez de acordos entre instituições, sendo a Declaração de Bolonha, disso, um exemplo);

7. CONCLUSÃO

A implementação de um programa de Gestão da Qualidade num Serviço de Suporte a Distância, como é o caso da UOe-L da Universidade de Aveiro é factível e aconselhável, sobretudo quando, como é o caso, o Programa de e-Learning tem alguma maturidade.

A adopção, neste caso, de um modelo de Gestão da Qualidade misto, é uma via que pode permitir, a um tempo, a Formalização de um Sistema confiável, formalizado e universalmente reconhecido, a outro tempo, a Certificação desse Serviço. Proporciona, igualmente uma melhoria de Serviço aos *utentes* da Plataforma: os docentes, em primeira instância e, igualmente, aos alunos, aqueles que podem, em grande medida, beneficiar com a Garantia da Qualidade que um Sistema de Gestão da Qualidade pode proporcionar.

REFERÊNCIAS

- ALLEN, T.; M. Scott-Morton (1994). Information Technology and the Corporation of the 1990's: research studies. New York: Oxford University Press.
- DENOMINATO, Raul (2004) Qualidade no e-learning em Portugal – o Impacto da adopção das normas SCORM no mercado português / Guia de interpretação e implementação das normas SCORM, Lisboa SAF NOVABASE
- RAMOS, Fernando (2004), eLearning na Universidade de Aveiro: presente e futuro, em <http://www.forum-aip.iweb.pt/SAPPortal>, lido em 28 de Novembro de 2004 (LogIn reservado)
- IOS , Quality Management Principles, em <http://www.iso.org/ISO/en/iso9000-14000/iso9000/qmp.html>, lido a 15/07/2004
- Jornal Oficial das Comunidades Europeias, Resolução do Conselho de 13 de Julho de 2001 sobre e-Learning , em http://europa.eu.int/comm/education/programmes/elearning/reso_pt.pdf lido a 20 de Novembro de 2004
- Relatório da Comissão – Os objectivos futuros concretos dos sistemas educativos (2001), em http://europa.eu.int/comm/education/policies/2010/doc/concrete-future-objectives_pt.pdf lido a 20 de Novembro de 2004
- PRODEP III (2000-2006), em http://europa.eu.int/comm/employment_social/esf2000/ms/p-op-edu-fulldoc-pt.pdf lido a 20 de Novembro de 2004
- Decisão do Parlamento Europeu e do Conselho, Proposta Comissão das Comunidades Europeias, em http://europa.eu.int/comm/education/programmes/elearning/doc/dec_pt.pdf lido a 20 de Novembro de 2004
- EATON, Judith (1998) Make it so" life after accreditation-as-we-know-it, em <http://www.ncahigherlearningcommission.org/AnnualMeeting/archive/eaton/eatonI.html> lido a 26 de Novembro de 2004
- EATON, Judith (2000) Testimony, em http://www.hpcnet.org/cgi-bin/global/a_bus_card.cgi?SiteID=191821 lido a 20 de Novembro de 2004
- EATON, Judith (2003) Accreditation and Recognition in the United States, em http://www.flyspesialisten.no/vfs_trd/ufd/7QAUS.pdf lido a 20 de Novembro de 2004
- APCER (2003), Guia interpretativo ISO9001: 2000, em http://www.apcer.pt/downloads/636_Guia_APCER.pdf lido a 17 de Agosto de 2004
- Normas da Qualidade Consultadas:

CITIES IN COMPETITION

NP EN ISO 9000:2000 (sistemas de gestão da qualidade. Fundamentos e vocabulário);

NP EN ISO 9001:2000 (sistemas de gestão da qualidade. Requisitos);

NP EN ISO 9004:2000 (sistemas de gestão da qualidade. Linhas de orientação para a melhoria do desempenho);