

A PERCEÇÃO DA QUALIDADE NA EDUCAÇÃO SUPERIOR A PARTIR DA TÉCNICA DELPHI

THE PERCEPTION OF QUALITY IN HIGHER EDUCATION USING THE DELPHI TECHNIQUE

Mára Lúcia Fernandes Carneiro
(Universidade Federal do Rio Grande do Sul)

Genessi Borba Gomes Alves Santos
(PPGE/FE/UFG)

Resumo: A qualidade na educação superior é um conceito dinâmico, multifacetado e em constante construção, exigindo uma abordagem que considere fatores pedagógicos, institucionais, políticos e sociais. Este artigo apresenta os resultados de uma pesquisa conduzida por meio da Técnica Delphi, realizada pelo Grupo G2 da Rede de Pesquisa EaD, com especialistas do Brasil, Argentina, Honduras, México, Moçambique e Portugal. A investigação ocorreu em duas fases: a primeira, centrada nas concepções de qualidade no ensino superior no Brasil; e a segunda, com uma perspectiva internacional comparativa. Os resultados apontam para a centralidade de dimensões como inclusão, equidade, formação cidadã, valorização docente, gestão adaptativa e infraestrutura adequada. Destacam-se ainda as divergências quanto aos indicadores mensuráveis e a relação da educação com o mercado de trabalho. Conclui-se que a qualidade na educação superior deve ser compreendida como um processo complexo e coletivo, sendo a Técnica Delphi um instrumento pertinente para a construção de sentidos compartilhados.

Palavras-chave: Qualidade. Ensino Superior. Indicadores. Técnica Delphi. Inclusão.

Abstract: Abstract: Quality in higher education is a dynamic, multifaceted concept that is constantly under construction, requiring an approach that considers pedagogical, institutional, political and social factors. This article presents the results of a Delphi survey carried out by Group G2 of the Distance Education Research Network with experts from Brazil, Argentina, Honduras, Mexico, Mozambique and Portugal. The investigation was conducted in two phases: the first focused on conceptions of quality in higher education in Brazil, and the second involved a comparative international analysis. The results point to the centrality of dimensions such as inclusion, equity, citizen training, valuing teachers, adaptive management and adequate infrastructure. Also noteworthy are the differences in measurable indicators and the relationship between education and the job market. The conclusion is that quality in higher education must be understood as a complex and collective process, and that the Delphi technique is a relevant tool for building shared meanings.

Keywords: Quality. Higher Education. Quality Indicators. Delphi Technique. Inclusion.

Introdução

A discussão sobre a qualidade na educação superior tem ocupado lugar de destaque em políticas educacionais, avaliações institucionais e produções acadêmicas. Entretanto, o conceito de qualidade é frequentemente tratado de maneira ambígua e com foco excessivo em indicadores quantitativos, conforme apontam autores como Dias Sobrinho (2003) e Saccaro,

Cataldo e Waltenberg (2022). Estes autores criticam a redução da avaliação educacional a métricas numéricas dissociadas da complexidade do processo formativo, o que pode limitar compreensões mais amplas e democráticas.

Morosini *et al.* (2016) realizaram um estudo para construção de indicadores para avaliação da qualidade no ensino superior e trouxeram vários questionamentos, tais como:

A tarefa de produzir indicadores remeteu a desdobramentos em dois planos interligados: o das problematizações conceituais e o das metodologias. No plano conceitual, é inegável que eles guardam a face da objetividade, pois estão ancorados em situações concretas institucionais e em seus marcos regulatórios, resultando na inclusão de indicadores construídos em jornadas longas e criteriosas de estudo sobre aspectos da educação superior materializados em documentos e outros produtos. Entretanto, têm também uma face subjetiva, que resulta dos valores e experiências presentes no movimento entre o global e o local e o individual. Levam, assim, a novas possibilidades de configurações da qualidade nas IES, no entorno de suas especificidades, servindo, pois, à realidade brasileira.

Diante desses questionamentos, este estudo busca compreender como especialistas da Rede de Pesquisa EaD percebem a qualidade no ensino superior, utilizando a Técnica Delphi como metodologia participativa e dialógica.

A pesquisa foi conduzida pelo subgrupo G2 - Educação Superior, com representantes das cinco regiões do Brasil e de países da América Latina (Argentina, Honduras e México), África (Moçambique) e Europa (Portugal), compondo uma rede colaborativa de escuta qualificada. A investigação teve duas fases: a primeira, voltada à realidade brasileira e, em paralelo, na coleta de opiniões dos especialistas internacionais; a segunda, de análise comparada com os dados de todos os países participantes. Por meio de questionários estruturados e respostas abertas, foram identificadas categorias-chave que expressam as compreensões sobre qualidade sob diferentes perspectivas, tais como inclusão, equidade, formação cidadã, gestão e planejamento, avaliação, infraestrutura, valorização docente, indicadores e relação com o mercado de trabalho.

Este artigo estrutura-se em cinco partes: além desta introdução, apresenta-se uma breve revisão teórica sobre a qualidade na educação superior; a metodologia utilizada para levantamento de indicadores de qualidade no ensino superior; a apresentação e discussão dos resultados, junto com a síntese de palavras-chave identificadas na pesquisa e, por fim, as

considerações finais, que sintetizam os achados e apontam para futuros estudos e implicações políticas, com base nos resultados obtidos pela aplicação da Técnica Delphi.

Qualidade na educação superior

A noção de qualidade na educação superior é atravessada por disputas de sentido e por diferentes projetos de sociedade. Para Dias Sobrinho (2003), qualidade é uma construção histórica e política, que não pode ser reduzida a indicadores técnicos ou resultados mensuráveis. Da mesma forma, autores como Bertolin (2007) e Saccaro, Cataldo e Waltenberg (2022) alertam para os riscos de se adotar modelos avaliativos excessivamente quantitativos, que ignoram as dimensões humanas, sociais e formativas da educação.

Morais e Ribeiro (2020) destacam que a avaliação institucional no Brasil foi, muitas vezes, apropriada por lógicas de mercado, com foco na competitividade e na padronização, o que contraria os princípios da autonomia universitária e da diversidade regional. A esse respeito, Mendonça *et al.* (2018) analisam criticamente o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) e o uso do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE), mostrando que há uma tendência à utilização de métricas que não captam a complexidade dos processos formativos. Burlamaqui (2008) corrobora esse entendimento ao evidenciar que os sistemas avaliativos, ao priorizarem aspectos técnico-burocráticos, podem desconsiderar aspectos pedagógicos e formativos importantes.

Em contraponto a essa visão reducionista, Lima e Alonso (2022) defendem uma abordagem democrática e dialógica da qualidade, baseada na escuta dos sujeitos envolvidos, na valorização da formação cidadã e na articulação com os direitos sociais.

A influência dos indicadores oficiais sobre a percepção de qualidade também tem sido discutida. No Brasil, o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) utiliza diversos indicadores para avaliar a educação superior: o Conceito Enade, o Indicador de Diferença entre os Desempenhos Observado e Esperado (IDD), o Conceito Preliminar de Curso (CPC) e o Índice Geral de Cursos (IGC). Embora esses instrumentos ofereçam dados relevantes, estudos como os de Saccaro *et al.* (2022) e Mendonça *et al.* (2018) apontam que tais indicadores tendem a capturar apenas parte da realidade educacional, podendo induzir práticas pedagógicas voltadas ao cumprimento de metas mensuráveis, em detrimento de processos formativos mais amplos e críticos.

A busca por uma abordagem mais ampla, baseada na escuta de especialistas na área do ensino superior, motivou a proposta de uma pesquisa utilizando a Técnica Delphi, com o objetivo de construir sentidos compartilhados, considerando a diversidade de experiências e contextos. Como observam Rozados (2015) e Vosgerau e Romanowski (2014), essa técnica permite consolidar consensos sem desconsiderar as tensões e divergências, sendo especialmente útil em temas complexos e multifatoriais, como a qualidade na educação superior.

Ademais, estudos como o de Fonseca (2022), ao investigar os indicadores aplicáveis à formação inicial de professores em cursos de pedagogia a distância, apontam que a definição de qualidade precisa integrar os princípios formativos à avaliação institucional. Essa perspectiva reforça a importância de indicadores qualitativos que considerem a singularidade dos sujeitos, a intencionalidade pedagógica e os contextos formativos.

O Manual de Qualidade da Universidade Aberta de Portugal (Uab, 2021), por sua vez, propõe uma abordagem centrada na melhoria contínua e na responsabilidade compartilhada entre instituições, docentes e estudantes, ressaltando que a avaliação da qualidade deve ser um processo dialógico, comprometido com a transformação institucional. Em consonância com essa visão, o estudo *Guía Iberoamericana de Evaluación de la Calidad de la Educación a Distancia*, publicado pela Organização dos Estados Ibero-americanos (OEI, 2020) e o *APEC Quality Assurance of Online Learning Toolkit* (2019) destacam a relevância de indicadores que articulem gestão, docência, suporte técnico e políticas de acesso, especialmente em contextos de ensino remoto e híbrido, integrados às dimensões pedagógica, institucional e social.

Por fim, estudos interinstitucionais (Joosten; Cusatis, 2019) demonstram que a presença de elementos como interação colaborativa, clareza dos objetivos, feedback e estrutura curricular está diretamente associada à percepção positiva da qualidade por parte dos estudantes, tanto em cursos presenciais quanto a distância.

A aplicação da Técnica Delphi responde, nesse contexto, à necessidade de construir sentidos compartilhados entre especialistas, considerando a diversidade de experiências e contextos. Como observam Rozados (2015) e Vosgerau e Romanowski (2014), essa técnica permite consolidar consensos, sem desconsiderar as tensões e divergências, sendo especialmente útil em temas complexos e multifatoriais, como a qualidade na educação superior.

Metodologia

Esta pesquisa adota uma abordagem qualitativa, de natureza exploratória e descritiva, com o objetivo de captar percepções e sentidos atribuídos ao conceito de qualidade na educação superior, por meio da Técnica Delphi. Essa técnica se mostra adequada para construir sentidos compartilhados entre especialistas, considerando a diversidade de experiências e contextos.

Essa técnica foi escolhida por sua capacidade de reunir o saber coletivo de especialistas, a partir de um processo estruturado de escuta e validação. Conforme Lima (2024), a Rede de Pesquisa EaD, nacional e internacional, apoiada pela UniRede e pelo CNPq, está desenvolvendo a pesquisa “Qualidade e Regulamentação no contexto da educação aberta, flexível ou a distância no Brasil, América Latina, Moçambique e Portugal”, prevista para o período de 2022 a 2026. Na primeira etapa, o foco foi a conceitualização de educação a distância, educação aberta, educação híbrida, educação remota, educação flexível e *e-learning*, além da análise das compreensões dos respondentes sobre qualidade no ensino superior e na educação a distância (Lima, 2024, p. 13).

A partir dos dados coletados nesta primeira etapa, foi realizada uma análise das respostas e elaborado um questionário com as questões mais relevantes, acompanhado da porcentagem de concordância entre as respostas dos especialistas (Lima, 2023, p. 18). Na sequência, a investigação foi realizada em duas rodadas. A primeira envolveu especialistas das cinco regiões brasileiras, com ampla experiência em ensino, gestão e avaliação da educação superior. Em paralelo, especialistas internacionais (Argentina, Honduras, México, Moçambique e Portugal) realizaram levantamento semelhante.

Na segunda rodada foram reunidos os dados consolidados do Brasil e dos países participantes, permitindo uma análise comparada entre a visão nacional sobre a qualidade na educação superior e a perspectiva internacional. As duas fases utilizaram os mesmos formulários digitais compostos por afirmativas e espaços para respostas abertas, possibilitando tanto a mensuração da concordância quanto a expressão de argumentos qualitativos. Para os países de língua espanhol foi disponibilizada a tradução das questões dos formulários.

Especificamente neste artigo, relatam-se as ações realizadas pelo subgrupo de pesquisa G2, com foco na qualidade esperada para a educação superior. Como resultado, foram identificadas categorias como: inclusão, equidade, formação cidadã, gestão e planejamento,

avaliação, infraestrutura, valorização docente, indicadores e relação com o mercado. As respostas foram sistematizadas em planilhas e organizadas por região e por país, permitindo a identificação de padrões, convergências e divergências.

A análise dos dados foi realizada por meio da combinação de métodos estatísticos descritivos e análise de conteúdo, com a utilização de *softwares* de nuvem de palavras e categorização manual por codificação aberta. O rigor metodológico foi garantido pelo cruzamento entre as análises quantitativa e qualitativa, proporcionando maior confiabilidade e profundidade à interpretação dos dados.

Resultados e Discussão

A análise dos dados coletados nas duas fases da pesquisa Delphi revelou percepções convergentes e divergentes sobre a qualidade na educação superior, tanto no contexto brasileiro quanto internacional. Na rodada 1, as perguntas foram abertas, buscando os conceitos de educação flexível, educação híbrida, educação aberta, educação remota, e-learning e educação a distância. Já na rodada 2, visando manter o enfoque dado pelos especialistas nas respostas anteriores, optou-se por respostas fechadas, trazendo as principais afirmações associadas à qualidade apresentadas na rodada 1.

Na rodada 2, os pesquisadores foram divididos em grupos (Fase 1). Assim, no Brasil trabalharam cinco grupos, consultando especialistas de suas regiões, enquanto na área internacional, cada país constituiu seu grupo de pesquisadores para analisar as contribuições dos especialistas convidados. Na Fase 2, foram compilados os dados do Brasil e demais países para uma análise comparada e caracterização da qualidade na educação superior. Apresenta-se a seguir algumas questões que se destacaram nessas análises.

Fase 1 - Análises por região e por país

Na primeira fase, participaram especialistas das cinco regiões do Brasil: Sul (3), Sudeste (4), Centro-Oeste (3), Nordeste (3) e Norte (4). Considerando o foco nos critérios de qualidade esperados para a educação superior, foram analisadas as respostas dos dezessete especialistas a dezenove afirmações sobre o tema, coletadas na etapa preparatória.

Essas afirmações abordaram temas como: educação inclusiva; capacitação profissional; políticas de permanência estudantil; gestão e planejamento; mediação docente e avaliação;

valorização do trabalho docente; experiências educativas diversas; definição de indicadores relevantes; aplicabilidade prática do conhecimento; infraestrutura física e tecnológica; qualidade social da educação; e políticas de educação digital.

Destacam-se aqui alguns comentários dos especialistas após a análise das afirmações apresentadas, como a relação entre mediação e avaliação consideradas como “de fundamental importância, mas também não garantem por si só qualidade na educação”. (ESP1_NE). Ou ainda a ampliação dessa, afirmando que a

concepção de qualidade da educação pode variar dependendo do contexto cultural, político, social e educacional de uma sociedade. Cito 3 elementos que sempre me fazem parar e repensar a qualidade na educação: Aprendizagem significativa; Acesso e equidade; Professores qualificados; infraestrutura e recursos adequados nas escolas e instituições educacionais; Currículo relevante e flexível que considere as tecnologias digitais possíveis. (ESP2_Sul).

Sobre a *política estudantil, equidade e democratização*, um dos especialistas afirmou:

Considero que essas são questões e necessidades que perpassam o debate sobre a qualidade, mas não asseguram a mesma por si só. São fatores que beneficiam o processo de oferta e vivência da modalidade, mas não estruturantes, mas sim, complementares. (ESP4_Norte).

Um dos respondentes destacou que fatores como *gestão e planejamento* “beneficiam o processo de oferta e vivência da modalidade, mas não asseguram a mesma por si só, apontando para a necessidade de políticas adicionais, que complementem esses elementos”. (ESP1_Norte).

Quanto às *condições de trabalho*, à sua aplicabilidade prática do conhecimento e à sua relação com o mundo do trabalho, os comentários destacaram a importância da infraestrutura e condições para sua realização. “Sua ausência impacta a qualidade, mas não é fator condicionante ou estruturante”. (ESP1_Centro_Oeste). Ou ainda a consideração que a qualidade não deve

somente estar alinhada ao mundo do trabalho, com aplicabilidade prática do conhecimento, mas também, por meio de uma abordagem que promova e potencialize a criatividade, a prospecção de ideias, a autonomia e que aconteça integrada às bases da ciência. (ESP3_Sudeste).

Quanto à utilização dos mesmos critérios de qualidade da educação geral e presencial para referenciar a qualidade da educação superior (presencial ou a distância), os especialistas

apresentaram discordâncias, expressaram a preocupação com a garantia de acesso às *tecnologias digitais e à infraestrutura tecnológica* pelos atores envolvidos, a fim de integrar os processos educacionais. Ressaltou-se, ainda, a importância de se considerar as especificidades da modalidade. Também foram apontados outros critérios importantes, como *avaliação e feedback*, como diferenciais para uma educação de qualidade.

Quanto às políticas de formação docente, os especialistas destacam a importância de políticas de “valorização do trabalho docente para cursos que não têm como objetivo a formação para a docência” (ESP01_Nordeste).

Essa primeira fase também foi conduzida pelos pesquisadores representantes da Argentina, Honduras, México, Moçambique e Portugal, com 4 especialistas convidados em cada um dos países participantes.

As respostas dos especialistas argentinos possibilitaram reflexões importantes sobre diversos aspectos da qualidade da educação. Dentre eles, destaca-se a consideração de que a qualidade da educação não é um conceito estático, mas sim dinâmico e, que o debate sobre os diferentes aspectos da qualidade da educação é fundamental para que possamos construir um sistema educacional mais justo, equitativo e eficaz. A pesquisa revelou, a partir das duas rodadas da aplicação da Técnica Delphi, rica diversidade de perspectivas sobre a qualidade da educação na Argentina. A natureza complexa da qualidade da educação tornou desafiadora a definição de um modelo ideal único. No entanto, as conclusões das duas rodadas forneceram subsídios valiosos para o desenvolvimento de políticas e práticas educativas que atendam às necessidades de todos os estudantes, contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa, equitativa e próspera.

Quanto à participação dos especialistas de Honduras, os pesquisadores concluíram que existiu um consenso sobre a necessidade de uma educação inclusiva e adaptada aos contextos individuais e coletivos dos estudantes, considerando as necessidades e estilos de aprendizagem de cada estudante. A qualidade foi percebida como “um conceito holístico, que vai além da capacitação profissional, abarcando também a formação pessoal, científica e social”. Consideraram também que “a gestão e planejamento educacional devem ser flexíveis, adaptáveis e abertos a ajustes, com avaliações constantes para garantir a qualidade”. Outro consenso é a importância de valorizar o trabalho docente, junto com o oferecimento de estrutura física e tecnológica para que esse possa ser realizado com eficiência e eficácia.

Os pesquisadores do México, com base nas afirmações dos especialistas consultados, concluíram que a qualidade

é representada pela garantia de processos e resultados de gestão acadêmica e administrativa, que respondem ao atendimento das necessidades e expectativas dos participantes, mensuráveis por meio de padrões que refletem a eficácia dos diferentes estilos de aprendizagem e a integração de qualidades como relevância, inclusão, equidade, significado, entre outras.

Os pesquisadores de Moçambique registraram que “é relevante a valorização do trabalho docente, mas acima de tudo a criação de condições adequadas para a educação que se pretende sob a monitoria do docente motivado”. E sobre o mundo do trabalho, outro especialista afirmou “Não só ao mundo do trabalho, mas a vivência e convivência no mundo. Educação não é só instrução profissional”. (ESP03_Moçambique). Por fim, afirmaram que seria preciso considerar elementos específicos para garantir a aprendizagem, sem especificar quais seriam esses elementos.

Para os pesquisadores de Portugal, a análise das respostas dos especialistas considerou aspectos fundamentais para a qualidade da educação: educação inclusiva que considere as especificidades e contexto dos estudantes, uma formação integral de cidadãos críticos (profissional, pessoal, científico e social) e experiências educativas diversas. Além de considerar importantes também políticas de acesso, permanência e êxito discente democráticas; Valorização do trabalho docente e Gestão e planejamento abertos a ajustes; cuidado no planejamento, metodologias, mediação docente e avaliação.

Fase 2 – Perspectiva comparada

Na segunda fase, foram consolidados os dados das 5 regiões brasileiras em conjunto com as análises dos pesquisadores da Argentina, Honduras, México, Moçambique e Portugal, ampliando a amostra para trinta e três participantes. Os dados revelam um alto grau de convergência da visão dos especialistas internacionais com as percepções brasileiras, especialmente nas dimensões de inclusão, equidade e formação cidadã. No entanto, divergências foram notadas quanto ao uso de indicadores mensuráveis, à relação com o mundo do trabalho e à qualidade por modalidade de ensino.

Também foram registrados questionamentos sobre a adoção de indicadores, como o especialista da Argentina comenta

La calidad educativa no puede ser medida y verificada mediante indicadores, porque es una construcción conceptual compleja que abarca múltiples dimensiones, y que se vincula con necesidades situadas y contextualizadas. (ESP01_ARG).

Os indicadores e suas medições já devem estar dentro da política institucional ou do Plano Estratégico, e não devem ser considerados separadamente. Além disso, acredito que uma avaliação de impacto seria o mais adequado para medir o alcance dos indicadores. (ESP03_HON).

Especialistas de Honduras e Moçambique ressaltaram a necessidade de considerar o contexto sociocultural e as desigualdades estruturais em seus países, enquanto representantes de Portugal enfatizaram a importância da articulação entre formação e empregabilidade, com base em indicadores institucionais. Por outro lado, houve questionamentos sobre o foco na formação para o trabalho, como comenta o especialista a seguir:

La calidad educativa va mucho más allá de la orientación al mundo laboral, desde una concepción de aplicabilidad práctica del conocimiento, porque se requiere educar integralmente de las personas, abarcando múltiples dimensiones en relación a conocimientos científicos, tecnológicos, éticos, artísticos, ambientales, vinculados con la vida cotidiana y la ciudadanía crítica, etc. (ESPE04_Argentina).

Vários especialistas trouxeram questionamentos sobre a estrutura e concepção do formulário, bem como sobre a clareza das afirmações ali apresentadas (organizadas na Fase 1), questão também levantada anteriormente por diversos especialistas brasileiros.

Não discordo de nenhum [item apresentado no formulário], somente concordei totalmente ou em parte. O em parte significa dúvida no significado do item ou também algo importante, mas não mais importante do que foi visto antes na sequência das perguntas. Alguns itens não foram bem desenvolvidos e a dúvida surge nisso. (ESP4_Portugal).

Estoy en desacuerdo con todas las letras [item apresentado no formulário] que marqué así porque me parecen enunciados unidimensionales o con falta de integralidad. Señalo parcialmente de acuerdo en las letras que tratan algún aspecto o dimensión, pero considero que no abarcan todo lo que implica. (ESP01_México).

Síntese das palavras-chave nos seis países analisados

A partir da tradução e padronização das palavras-chave extraídas dos documentos referentes aos seis países analisados — Argentina, Brasil, Honduras, México, Moçambique e Portugal —, foi possível identificar tendências temáticas convergentes, além de evidências particulares que refletem os contextos educacionais de cada nação.

A recorrência de termos como *qualidade* (23 ocorrências), *educação* (9), *formação* (9) e *indicadores* (7) evidencia a centralidade desses eixos na discussão sobre a educação superior. Esses conceitos atuam como pilares estruturais e são transversalmente compartilhados entre os países, mesmo com variações terminológicas ou contextuais. A predominância do termo *qualidade* indica uma preocupação avaliativa e uma busca por legitimidade institucional, equidade e bons resultados nos sistemas educacionais.

A presença de termos como *eficiência*, *desempenho*, *infraestrutura*, *planejamento* e *avaliação* revela uma articulação entre *dimensões administrativas, pedagógicas e políticas*. Esses elementos reforçam a visão de que a educação superior está sendo compreendida, em diversos países, como um campo em que a *gestão educacional e os mecanismos de avaliação institucional ganham importância*, refletindo diretrizes de responsabilização e meritocracia.

Por outro lado, termos como *inclusão*, *diversidade*, *educação inclusiva* e *equidade* apontam para uma dimensão ética e social, na qual a educação superior também é interpelada a responder às exigências da democratização do acesso e da permanência. A frequência dos termos *formação* e *docente* reforça o entendimento de que a valorização profissional e a qualificação do corpo docente são questões críticas no enfrentamento das desigualdades educacionais e na promoção da qualidade.

A ausência de termos em Moçambique e a baixa expressividade de Portugal, por sua vez, revelam *deficiências nos dados disponíveis*, que devem ser interpretadas como *indícios da invisibilidade de certas pautas* ou da insuficiência de registros sistematizados no campo da avaliação da educação superior nesses contextos. Essa limitação evidenciada pode comprometer a elaboração de políticas públicas informadas e evidencia a necessidade de fortalecimento das práticas de monitoramento e diagnóstico educacional.

A análise consolidada também sugere que, embora os países compartilhem alguns desafios estruturais, como infraestrutura e desempenho, há variações quanto ao *grau de aprofundamento e articulação temática*. Países como Argentina e Brasil, por exemplo, apresentam uma maior variedade e complexidade no repertório temático construído pelas

Os dados reforçam a tese de que a qualidade na educação superior não pode ser capturada apenas por métricas quantitativas. A escuta dos especialistas evidencia a centralidade de dimensões humanas, pedagógicas e sociais, reiterando as críticas já apontadas por autores como Dias Sobrinho (2003), Bertolin (2007) e Lima (2022).

A Técnica Delphi mostrou-se exitosa para construir sentidos compartilhados, especialmente em contextos multiculturais e multirregionais. As convergências apontam para uma visão ampliada de qualidade, que integra inclusão, permanência, valorização docente, equidade e gestão democrática como elementos indissociáveis.

Por outro lado, as divergências em torno de indicadores mensuráveis e da relação com o mercado indicam que ainda há disputas em torno do projeto de educação superior que se quer construir. Tais tensões, longe de fragilizar o estudo, evidenciam a riqueza da abordagem e o potencial da escuta qualificada como ferramenta de análise e intervenção.

Pode-se então apresentar a concepção de qualidade da educação superior expressa pelos especialistas consultados e os pesquisadores que analisaram suas reflexões, estabelecendo uma relação de temas a serem considerados.

A qualidade na educação é reconhecida como um constructo complexo, dinâmico e multidimensional, que vai além de simples indicadores quantitativos e se adaptada ao contexto social, cultural, econômico, pedagógico, institucional e político em que está inserida. A análise das perspectivas de especialistas revela um consenso em torno de alguns pilares fundamentais:

- A inclusão educacional, com a criação de políticas educacionais que considerem as especificidades e o contexto dos estudantes, suas necessidades, estilos de aprendizagem e permanência;
- A formação integral, crítica e cidadã, que abrange as dimensões profissional, pessoal, científica e social, preparando indivíduos para uma participação engajada e transformadora na sociedade;
- A equidade e democratização, que asseguram o acesso, a permanência e o êxito dos discentes de forma justa; e
- A diversidade nas experiências educativas, que enriquecem o processo de aprendizagem e promovem o desenvolvimento integral.

Embora haja um alinhamento nesses pontos, também se observa um consenso parcial em outros aspectos relevantes, como:

- A necessidade de gestão e planejamento adaptáveis e participativos, que incluam todos os atores do processo educativo;
- A valorização do trabalho docente, que contempla não apenas a formação em metodologias, mediação e avaliação, mas também a remuneração, saúde física e mental desses profissionais;
- A importância de promover a autoavaliação contínua dos estudantes;
- A relevância e pertinência dos conteúdos, conectando o aprendizado às realidades e demandas sociais;
- O uso estratégico de tecnologia e infraestrutura adequadas, alinhado à sustentabilidade.

No entanto, surgiram divergências em questões como o papel dos indicadores mensuráveis como ferramenta de avaliação da qualidade, a relação entre educação e mundo do trabalho, que não deve se restringir à mera preparação para o mercado, e a complexidade intrínseca do conceito de qualidade, que desafia definições simplistas. Essas nuances evidenciam a natureza subjetiva e em constante evolução da percepção dos especialistas sobre a qualidade na educação.

Apesar das diferentes perspectivas, a qualidade é entendida como um processo que demanda a integração sinérgica de todos os atores e elementos do sistema educacional, incluindo uma infraestrutura física e tecnológica adequada. Ademais, é indispensável uma reflexão contínua e aprofundada sobre os fins e os meios da educação, com o objetivo de formar indivíduos críticos, autônomos e capazes de contribuir de maneira assertiva para a construção de uma sociedade mais justa, com especial ênfase na justiça social e na inclusão, fundamentada em uma visão sistêmica e uma compreensão holística.

A formulação do conceito de qualidade na educação superior está vinculada ao grau de concordância ou discordância entre os especialistas, considerando suas visões de mundo, experiências e contextos institucionais. Essa realidade ressalta a importância do debate e da construção coletiva de um conceito de qualidade ideal, que atenda aos requisitos mínimos para sua validade e se mantenha em constante desenvolvimento.

Considerações finais

Os resultados desta pesquisa, obtidos por meio da aplicação da Técnica Delphi junto a especialistas de diferentes regiões do Brasil e de países da América Latina, África e Europa, revelam que a qualidade no ensino superior deve ser compreendida como um conceito relacional, contextualizado e em constante disputa. A análise evidencia que dimensões como formação cidadã, inclusão, equidade, valorização docente, gestão democrática e permanência com dignidade são elementos imprescindíveis para uma concepção ampliada de qualidade, indo além de métricas padronizadas e indicadores quantitativos.

As convergências entre os especialistas demonstram a potência de uma abordagem dialógica e participativa, enquanto as divergências indicam que ainda há caminhos a percorrer na construção de consensos sobre os rumos da educação superior. A técnica utilizada mostrou-se assertiva para captar essas nuances e promover uma escuta qualificada, valorizando a diversidade de perspectivas e contextos institucionais.

Uma questão a ser repensada é o número de participantes e sua representatividade. Apesar do grupo de pesquisa ter convidado professores e pesquisadores envolvidos com o ensino superior, as diferenças no perfil quanto à experiência no ensino e formação poderiam justificar algumas respostas divergentes.

Outra questão a considerar foram as afirmativas obtidas na fase preliminar, pois muitas foram consideradas incompletas ou, como afirmou um respondente: “*Estoy en desacuerdo con todas las letras que marqué así porque me parecen enunciados unidimensionales o con falta de integralidad*” (ME_02). Isso talvez aponte a necessidade de revisão da forma como foram concebidas essas afirmativas para compor os formulários das duas rodadas seguintes.

Espera-se que os achados deste estudo contribuam para o aprimoramento das políticas públicas de avaliação e regulação da educação superior, especialmente ao evidenciar a necessidade de considerar indicadores mais integrados às dimensões pedagógica, humana e social. Reafirma-se, assim, que pensar a qualidade no ensino superior implica reconhecer seu caráter ético, político e formativo, comprometido com a transformação social e com a promoção da justiça educacional.

Sugere-se, como desdobramento, a ampliação da investigação para incluir estudantes, docentes e gestores institucionais, aprofundando o debate sobre quais concepções de qualidade devem orientar as práticas avaliativas e as políticas educacionais em diferentes realidades.

Referências

APEC. **APEC Quality Assurance of Online Learning Toolkit**. University of Melbourne, Victoria, Australia, 2019. Disponível em: <https://www.apec.org/docs/default-source/publications/2019/12/apec-quality-assurance-of-online-learning-toolkit/219_hrd_quality-assurance-of-online-learning-toolkit.pdf?sfvrsn=85f4455b_1>. Acesso em: 14 abr. 2025.

BERTOLIN, J. C. G. Indicadores em nível de sistema para avaliar o desenvolvimento e a qualidade da educação superior brasileira. **Avaliação**, Campinas, v. 12, n. 3, p. 589-610, nov. 2007. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1414-40772007000300006>. Acesso em: 25 mar. 2025.

BURLAMAQUI, Marco. Avaliação e qualidade na educação superior: tendências na literatura e algumas implicações para o sistema de avaliação brasileiro. **Educação & Sociedade**, Campinas, v. 29, n. 103, p. 727-747, 2008. Disponível em: <<https://publicacoes.fcc.org.br/eae/article/view/2473>>. Acesso em: 25 mar. 2025.

DIAS SOBRINHO, J. Avaliação da educação superior: democratização, qualidade e construção pública. **Educar em Revista**, Curitiba, n. 21, p. 17-36, 2003.

FONSECA, M. A. R. **Formação inicial de professores em cursos de pedagogia a distância**: indicadores do modelo formativo da UAB/UFSCar. 2022. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2022.

JOOSTEN, T.; CUSATIS, R. Online Learning Readiness. **Online Learning**, v. 23, n. 4, p. 97-119, 2019. Disponível em: <<https://olj.onlinelearningconsortium.org/index.php/olj/article/view/1552>>. Acesso em: 25 mar. 2025.

LIMA, D. C. B. P.; ALONSO, M. Formação humana e democracia: relações entre tecnologias digitais e educação. **Revista de Educação Pública**, Cuiabá, v. 31, 2022.

LIMA, D. C. B. P. Entre técnica e método: o Delphi em perspectiva. In: LIMA, D. C. B. P.; FONSECA, M.A.; MORALES GÂMEZ, M.J.; de DEUS, K. B.B. **Técnica Delphi em educação a distância**: especificidades e globalidades da qualidade na modalidade. Goiânia, GO: Cegraf UFG, 2024, p. 8-11.

MENDONÇA, J. R. C. *et al.* Qualidade do ensino superior no Brasil: uma análise do instrumento formal de avaliação. **Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos**, v. 99, n. 253, p. 164-188, jan./abr. 2018.

MORAIS, V. G.; RIBEIRO, J. L. L. Qualidade da educação superior brasileira: um modelo de análise. In: **Seminário Internacional de Educação Superior**. Anais [...]. UFBA, 2019. Disponível em: <<http://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/31184>>. Acesso em: 14 abr. 2025.

MOROSINI, M. C.; FERNANDES, C. M. B.; LEITE, D.; FRANCO, M. E.; CUNHA, M. I.; ISAIA, S. M. A. A qualidade da educação superior e o complexo exercício de propor indicadores. **Revista Brasileira de Educação**. v. 21, n. 64, jan.-mar., 2016. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-24782016216402>.

OEI. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura. **Guía Iberoamericana para la evaluación de la calidad en la educación a distancia**. Madrid, Espanha: 2020. Disponível em: <<https://oei.int/wp-content/uploads/2020/05/guia-iberoamericana-evaluacion-de-la-calidad-de-educacion-a-distancia.pdf>>. Acesso em: 25 mar. 2025.

ROZADOS, H. B. Técnica Delphi: aprimorando o uso da sabedoria dos especialistas em estudos organizacionais. **Revista Interdisciplinar de Gestão Social**, Salvador, v. 4, n. 1, p. 15-35, jan./abr. 2015.

SACCARO, A.; CATALDO, B.; WALTENBERG, F. Qualidade da educação superior: para que serve, o que é, como é medida e como deveria ser. **Texto para Discussão CEDE**, n. 01, jan. 2022.

UNIVERSIDADE ABERTA 2021. **Manual da qualidade da Uab**. Lisboa: Serviços de Produção Digital, 2021. Disponível em: <<https://qualidade.uab.pt/wp-content/uploads/sites/34/2023/04/Manual-da-Qualidade-da-UAb-2021.pdf>>. Acesso em: 12 abr. 2025.

VOSGERAU, D. S. R.; ROMANOWSKI, J. P. Estudos de revisão: implicações conceituais e metodológicas. **Revista Diálogo Educacional**, Curitiba, v. 14, n. 42, p. 165-189, jan./abr. 2014.