

# CONCEPÇÃO DE QUALIDADE DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NO BRASIL E NO MÉXICO A PARTIR DO USO DA TÉCNICA DELPHI: CONVERGÊNCIAS E DIVERGÊNCIAS

## CONCEPCIÓN DE CALIDAD DE LA EDUCACIÓN A DISTANCIA EN BRASIL Y EN MÉXICO USANDO LA TÉCNICA DELPHI: CONVERGÊNCIAS E DIVERGÊNCIAS

Gislene Magali da Silva  
(Instituto Federal do Tocantins)

Graciela Eugenia Espinosa De La Rosa  
(Universidad de Guadalajara)

Karina Margarita Coteró Moreno  
(Universidad de Guadalajara)

**Resumo:** A Educação a Distância tem sido objeto de crescente debate no meio acadêmico, especialmente no que diz respeito à sua qualidade. Na expectativa de uma democratização da qualidade da educação a distância que avance na e para a construção da cidadania, este artigo tem como objetivo elucidar as congruências e divergências sobre qualidade da Educação a Distância a partir do conhecimento e de olhares perceptivos de especialistas em educação a distância do Brasil e México. O artigo é resultante de uma pesquisa desenvolvida entre os anos de 2023 e 2024, intitulada “Qualidade e Regulamentação no contexto da educação aberta, flexível ou a distância no Brasil e internacional”, a qual trata da concepção da Qualidade da Educação a Distância. Também tem como procedimento metodológico, a técnica Delphi, e como instrumento para coletar a percepção dos respondentes, o questionário *on-line*. Os resultados revelam um panorama em que coexistem desafios significativos e oportunidades de melhoria para uma educação a distância de qualidade e socialmente referenciada. A tensão entre a aplicação de critérios desenhados para a educação presencial e as necessidades específicas da modalidade a distância mostra a importância da adoção de uma abordagem contextualizada, capaz de responder às particularidades deste modelo educacional e de políticas educacionais que promovam uma formação cidadã e crítica, distanciando das abordagens mercadológicas ainda muito presente em muitas instituições de ensino.

**Palavras-chave:** Qualidade. Educação a distância. Congruências. Divergências. Técnica Delphi.

**Resumen:** La Educación a Distancia ha sido objeto de un creciente debate académico, especialmente en lo que respecta a su calidad. En la expectativa de una democratización de la calidad de la educación a distancia que avance en la construcción de ciudadanía, este artículo tiene como objetivo dilucidar las congruencias y divergencias en torno a la calidad de la educación a distancia a partir de los conocimientos y opiniones de expertos en educación a distancia de Brasil y México. El artículo es resultado de una investigación realizada entre 2023 y 2024 titulada “Calidad y Regulación en el contexto de la educación abierta, flexible y a distancia en Brasil e Internacional” que aborda el concepto de Calidad en la Educación a Distancia. Se utilizó la técnica Delphi como marco metodológico, y como instrumento para recoger la percepción de los encuestados, mediante un cuestionario en línea. Los resultados revelan un panorama en el que conviven importantes desafíos y estimulantes oportunidades para una educación de calidad y referenciada socialmente. La tensión entre la aplicación de los criterios desarrollados para la educación presencial y las necesidades específicas de la educación a distancia muestra la importancia de adoptar un enfoque contextualizado, capaz de responder a las particularidades de este modelo educativo y a políticas

educativas que promuevan una formación crítica y cívica, alejándose de enfoques mercadológicos muy presentes en muchas instituciones de educación.

**Palabras clave:** Calidad. Educación a Distancia. Congruencias. Divergencias. Técnica Delphi.

## Introdução

É fato que a educação a distância tem ganhado espaço nos últimos anos, pois trata de uma modalidade de ensino que tem se mostrado como alternativa viável para ampliar o acesso à educação, especialmente para o alcance de estudantes em diferentes regiões ou áreas e populações que não têm acesso fácil a instituições de ensino presencial.

O avanço da tecnologia e o acesso facilitado às ferramentas digitais têm contribuído para que as pessoas encontrem na educação a distância uma oportunidade de continuarem seus estudos e se qualificarem profissionalmente.

No entanto, surgem dúvidas sobre como essa modalidade tem sido desenvolvida e ofertada com qualidade. Para uma educação a distância de qualidade e socialmente referenciada depende de diversos fatores, como regulamentação específica, capacitação dos professores, a adequação dos conteúdos, recursos humanos e infraestrutura tecnológica.

Partindo do princípio de uma educação como uma prática social que se efetiva nas relações estabelecidas entre os diferentes atores sociais, nas disputas travadas entre diferentes sujeitos e concepções de formação e sociedade (Lima; Alonso, 2021), o artigo trata da compreensão sobre a qualidade da Educação a Distância (EaD) na oferta de cursos do ensino superior, uma análise realizada por especialistas em Educação a Distância, no Brasil e no México.

O resultado aqui apresentado faz parte de uma pesquisa desenvolvida entre os anos de 2023 e 2024 intitulada “Qualidade e Regulamentação no contexto da educação aberta, flexível ou a distância no Brasil e internacional”, desenvolvido por um grupo de pesquisadores da Rede de Pesquisa EaD Nacional e Internacional (2021-2024) em parceria com Associação Universidade em Rede (Unirede) que, por meio de levantamentos bibliográficos, estudos de legislações referentes à oferta de EaD em seus países e, sobretudo com a utilização da técnica Delphi buscou construir um referencial de qualidade para a Educação a Distância numa perspectiva socialmente referenciada.

A Rede de Pesquisa EaD Nacional e Internacional contou com a participação de pesquisadores do Brasil e de países como Argentina, Honduras, México, Moçambique e Portugal. Contudo, o recorte para a análise refere-se aos dados produzidos especificamente no Brasil e no México.

O artigo objetiva a elucidação de congruências e divergências sobre qualidade da EaD, a partir desse conhecimento e de olhares perceptivos de especialistas em educação a distância através da técnica Delphi. Para tanto, está organizado em três partes: (i) metodologia percorrida e utilizada; (ii) o que se entende por qualidade de Educação a Distância e (iii) as congruências e divergências da qualidade da EaD na perspectiva dos especialistas do Brasil e do México.

### **A trajetória metodológica e a técnica Delphi**

A preocupação com a qualidade da EaD reflete a necessidade de compreender os processos implícitos e explícitos em sua constituição (Lima, 2024). O projeto da Rede de Pesquisa EaD Brasil-Internacional desenvolvida entre os anos de 2021 e 2024 intitulada “Qualidade e Regulamentação no contexto da educação aberta, flexível ou a distância no Brasil e internacional” foi iniciado pela etapa do levantamento bibliográfico, na qual foram identificados trabalhos existentes em diferentes bases sobre educação a distância.

Na etapa seguinte, foi analisada a legislação sobre educação a distância nos diferentes países participantes da pesquisa. Na última etapa, o desafio foi conhecer a perspectiva de pesquisadores e gestores de EaD de todo o Brasil, América Latina e Moçambique, sobre a qualidade da Educação a Distância.

Para os resultados apresentados, neste capítulo, recorreu-se aos dados da última etapa da pesquisa que utilizou a técnica Delphi na busca de informação, opiniões e tomadas de decisão dos especialistas em Educação a Distância sobre a qualidade de educação a distância.

A técnica Delphi tradicional é um processo de pesquisa interativo, geralmente realizado em duas ou mais rodadas, até atingir ou aproximar-se de um consenso. A base da técnica é o pressuposto da utilização estruturada do conhecimento, experiência e criatividade de especialistas em determinado assunto.

Através de uma seleção de perguntas e modificações contínuas de opiniões, chega-se à formulação de critérios, uma convergência dentre as respostas do painel de especialistas consultados, ou seja, o painel Delphi.

Esta técnica tem como instrumento de coleta de dados, o questionário, que é aplicado junto ao painel de especialistas, que compõem os sujeitos da pesquisa, quando se pretende que um grupo dê sua contribuição para algum problema mais complexo de pesquisa.

O método consiste em um questionário interativo que circula repetidas vezes por um grupo de peritos, preservando o anonimato das respostas individuais. Este procedimento é repetido até que a divergência de opinião entre os especialistas reduza-se a um nível considerado satisfatório, sendo que a resposta da última rodada é encarada como o consenso do grupo (Rozados, 2015).

Um coletivo organizado adequadamente é melhor que a opinião de um único indivíduo, afirma Rozados (2015). Nesse sentido, é um método especialmente recomendável quando não se dispõe de dados quantitativos ou quando estes não podem ser projetados para o futuro com segurança, face às expectativas de mudanças estruturais nos fatores determinantes das tendências futuras.

O painel Delphi foi formado por quatro pesquisadores e gestores da Educação a Distância, por região no Brasil e quatro por país, neste caso o México, lotados em Instituições de Ensino Superior (IES) públicas.

Com a preocupação de identificar pontos de vista na perspectiva de promover contribuições e reflexões sobre a qualidade da educação a distância nos cursos superiores, os especialistas convidados a participarem da pesquisa deveriam contemplar os critérios: (i) ter título de doutor, (ii) ter experiência prática com alguma atividade a distância, (iii) ser pesquisador, (iv) ter publicações na área de EaD nos últimos 3 anos e (v) não ser membro do GT de pesquisa da UNIREDE.

**Figura 1** – A aplicação da Técnica Delphi no Brasil e no México. 2024.



Fonte: Lima (2024) adaptado de Marques e Freitas (2018).

Para a construção do painel Delphi do Brasil e do México, sobre a qualidade da Educação a Distância, foram necessárias duas rodadas, por meio de questionário *on-line*, na qual resultaram quatorze critérios.

**Figura 2** – Critérios para a concepção da qualidade EaD - Painel Delphi.

Concepções sobre a Qualidade da Educação a Distância - Rodada 2	
a. Infraestrutura física e tecnológica adequada para a educação a distância; recursos materiais e suporte necessários; material didático adequado, meios e recursos tecnológicos.	b. Os mesmos critérios de qualidade que a educação em geral e presencial.
c. Garantia de formação atualizada, política, cultural, científica, tecnológica e digital de cidadãos críticos, protagonistas que valorizam a democracia; democratização, acessibilidade e permanência; rompe com a vertente mercadológica	d. Políticas de valorização do trabalho docente (formação inicial e continuada, remuneração, condições de trabalho, plano de carreira e saúde).
e. Educação dialógica na relação entre professores e alunos, com apoio e orientação; participação ativa dos estudantes; mediação docente com critérios e qualidade próprios; criação de vínculos, sobretudo entre professores, tutores e estudantes, para que estes se sintam acolhidos e sejam protagonistas de sua formação	f. Planejar e desenvolver currículos que considerem as necessidades dos estudantes e seus estilos de aprendizagem para garantir uma aprendizagem significativa, equitativa e inclusiva; usar a tecnologia de maneira que contribua para os objetivos pedagógicos, de acessibilidade e inclusão, levando em conta o currículo digital; incorporar portfólios com as experiências dos estudantes
g. Planejamento, gestão administrativa e organizacional adequadas para a modalidade.	h. Equipe interdisciplinar qualificada
i. Aplicabilidade da aprendizagem ao longo da vida, alinhada com o mundo do trabalho.	j. Baseado em indicadores provenientes de leis e políticas educacionais, verificáveis e mensuráveis, levando em conta as particularidades da educação a distância
k. Relação professor-aluno	l. Institucionalização dos registros acadêmicos.
m. Ampliação do espaço e tempo para a aprendizagem	n. Custoso e nem todas as instituições podem atender às necessidades dessa modalidade de ensino.

Fonte: Elaborada pelas autoras.

O formato usual de um Delphi de Políticas é o de solicitar ao participante que vote em uma questão política adequadamente formulada, oferecendo sua opinião sobre esta questão, através do uso de uma escala de avaliação tipo Likert. ( Rozados. 2015. p.70)

Ao utilizar as alternativas concordo, concordo parcialmente, e discordo, dos especialistas em EaD, das duas nações, apontaram suas opiniões ao analisarem os critérios para a concepção da qualidade EaD, com possibilidades de expressar visões perceptivas e propor justificativas nos variados contextos em que tramitam as políticas e os elementos necessários para a concepção da qualidade da Educação a Distância.

Por meio da abordagem qualitativa, o objetivo proposto ao elucidar as convergências e divergências sobre qualidade da EaD, a partir do conhecimento e de olhares perceptivos de especialistas em Educação a Distância, do painel Delphi é entender o pensamento coletivo sobre a qualidade para esta modalidade de ensino. A pesquisa qualitativa:

[...] trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis” (Minayo, 2001, p. 22).

Por se tratar de duas importantes nações onde a Educação a Distância encontra-se em expansão, os resultados apontados por meio de alternativas de concordância ou não pelos especialistas em EaD foram reorganizados e demonstrados na forma de gráficos.

Diante da expectativa de compreender como pensa cada país, sobre a qualidade da Educação a Distância, foram evidenciadas as justificativas dos especialistas pontuando elementos convergentes e divergentes tendo como base os critérios para a concepção da qualidade da educação a distância (figura 2).

### **A qualidade da Educação a Distância: na perspectiva social e referenciada**

Discutir qualidade e qualidade na educação superior a distância tem se tornado, nos últimos anos, objeto de crescente debate no meio acadêmico. Parte das discussões pode ser atribuída ao fato de a qualidade ser um termo de difícil definição no campo educacional, dependendo do contexto em que é discutido.

A qualidade estampada no imperativo da produção de resultados, uma marca indelével da política educacional, identificada com a racionalidade técnica, a partir do neoliberalismo, vem sendo impulsionada, por um novo debate, nas últimas duas décadas, sobre como esta qualidade está cultivada na educação.

Dourado e Oliveira (2009) relatam que a discussão acerca da qualidade da educação remete à definição do que se entende por educação.

Para alguns, ela se restringe às diferentes etapas de escolarização que se apresentam de modo sistemático por meio do sistema escolar. Para outros, a educação deve ser entendida como espaço múltiplo, que compreende diferentes atores, espaços e dinâmicas formativas, efetivado por meio de processos sistemáticos e assistemático.

Dias Sobrinho (2010) afirma que a educação é um bem público, direito social e dever do Estado, e sua qualidade está imbricada na dimensão social e pública.

Quando o tema é qualidade de educação no ensino superior, Lima e Alonso (2019) ressaltam que existem duas distintas visões: aquela que trata a qualidade numa perspectiva economicista da educação, que é considerada como um processo produtivo, e a que defende como um processo global, em que toda a comunidade participa do processo que envolve a qualidade social com equidade.

Silva (2008) reforça que “a concepção de qualidade assentada na racionalidade técnica e nos critérios econômicos serviu e serve de referência para a formulação de políticas para a educação pública no país”, mas é a qualidade social nos ambientes educacionais que traz a aprendizagem significativa e que promove políticas democráticas. Ainda:

A escola de qualidade social é aquela que atenta para um conjunto de elementos e dimensões socioeconômicas e culturais que circundam o modo de viver e as expectativas das famílias e de estudantes em relação à educação; que busca compreender as políticas governamentais, os projetos sociais e ambientais em seu sentido político, voltados para o bem comum; que luta por financiamento adequado, pelo reconhecimento social e valorização dos trabalhadores em educação; que transforma todos os espaços físicos em lugar de aprendizagens significativas e de vivências efetivamente democráticas (Silva, 2008).

Dourado; Oliveira; Santos (2007, p. 6) analisam a qualidade da educação em uma perspectiva polissêmica, desenvolvendo o conceito de qualidade socialmente referenciada, e pontuam que “[...] a Qualidade da educação é entendida como fenômeno complexo, e deve ser abordada a partir de várias perspectivas que assegurem dimensões comuns”.

Na qualidade da educação a distância, podemos destacar que não se trata apenas do cumprimento de padrões que refletem a eficácia dos diferentes estilos de aprendizagem, mas, nesse caso, deve-se promover também a utilização de tecnologias e ferramentas digitais que permitam melhores resultados de aprendizagem, com base nas necessidades dos

participantes, garantindo a sua comunicação e interação com base no desenho de estratégias pedagógicas (Espinosa; García, 2024).

Ferreira; Ramos; Veloso (2024) explicam sobre a complexidade do termo qualidade e as disputas que o perpassam, quando se trata de Educação a Distância.

Compelem ao entendimento de qualidade aproximado da noção de massificação da oferta e adesão irrestrita aos condicionantes neoliberais. [...] Ao mesmo tempo, permite-se demonstrar que não estamos falando de uma qualidade enquanto essência, mas sim um constructo social que, dessa forma, pode ser problematizado e, por conseguinte, ressignificado.

Na concepção da qualidade da educação superior a distância pautada em um caráter polissêmico trouxe uma nova discussão sobretudo na perspectiva crítica, consubstanciada na visão emancipadora, cidadã e libertadora, ou seja, socialmente referenciada.

O termo qualidade social é reproduzido em discursos oficiais, mas é necessário compreender o significado de qualidade socialmente referenciada para não cair em armadilhas, sobretudo, quando se trata de avaliação (Lelis; Leal, 2020).

[...] mas a essência que envolve essa concepção está alicerçada no desenvolvimento do capital. Por essa razão, é pertinente a compreensão do significado de qualidade social referenciada, para não cair nas “armadilhas” da formação mercadológica vigente, reforçada em âmbito nacional pelas avaliações em larga escala.

Lima (2023) aborda a qualidade na perspectiva socialmente referenciada e retoma Dourado; Oliveira (2009), os quais mencionam que qualidade não se limita a fórmulas matemáticas (dados numéricos). Reitera que esta abordagem respeita as diferenças, preocupa-se com a política de inclusão e tem como premissas, o diálogo, o trabalho colaborativo, os processos democráticos e coletivos (colegiais) e, por fim, o financiamento público adequado.

Como conceito polissêmico, a qualidade deve ser referenciada, remetendo com clareza às bases e concepções que a fundamentam. A objetividade de critérios, em especial aqueles socialmente aceitos que se materializam mediante a dominação burocrática estatal, é importante porque parametriza e, assim sendo, viabiliza processos de regulamentação, fiscalização e credenciamento consonante às expectativas e demandas da sociedade. (Ferreira; Ramos; Veloso, 2024).

Lima (2024, p. 17) ressalta que a qualidade de educação a distância socialmente referenciada perpassa por entender de forma clara que a Educação a Distância é uma modalidade de ensino e que existem especificidades inerentes à educação.

É aquela em que se tem clareza do conceito de EaD enquanto modalidade e especificidades inerentes a ela, que foi institucionalizada a nível macro (com regulamentações, regulações e políticas públicas de Estado específicas para a modalidades e que contribuem para sua implementação), meso (com previsão da EaD nos documentos institucionais, na rotina da instituição, na gestão e órgãos colegiados/decisórios institucionais e na previsão orçamentária) e micro (com dimensões e indicadores que contemplem a oferta dos cursos).

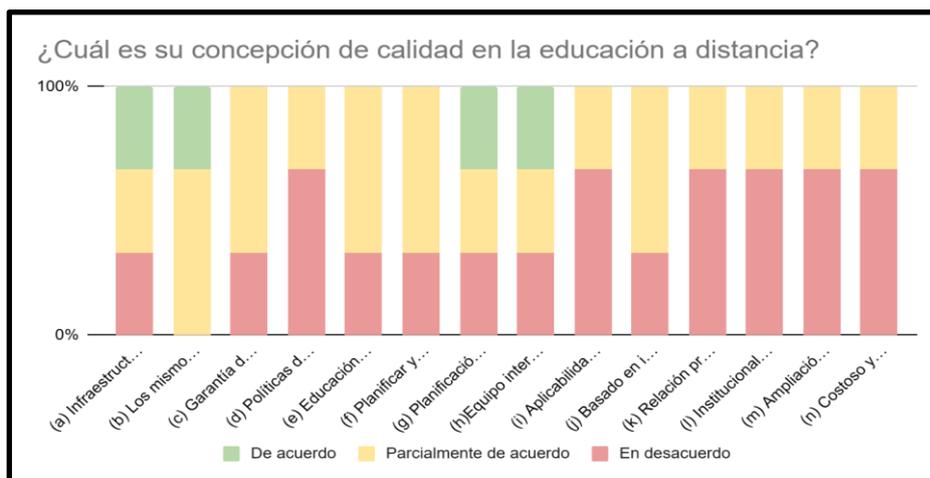
Para analisar a qualidade da EaD, é necessário compreender seu conceito e suas necessidades de institucionalização, desenvolver políticas públicas específicas, utilizar tecnologias de forma crítica e emancipatória; e trabalhar de forma colaborativa e com pertinência social (Fonseca; Lima, 2023).

### **Congruências e divergências da qualidade da Educação a Distância**

Na expectativa de uma democratização da qualidade da Educação a Distância que avance na e para a construção da cidadania, recorreu-se aos dados resultantes da segunda rodada da técnica Delphi, decorrente da consulta do painel de especialistas em investigação e ensino a distância das Instituições de Ensino Superior nos países México e Brasil para entender as congruências e divergências da qualidade da Educação a Distância (EaD).

Por meio da técnica Delphi, possibilitou elucidar os consensos e dissensos em relação à qualidade da EaD. Embora existam os consensos positivos entre os especialistas brasileiros, no México, os especialistas apontaram uma parcialidade de discordância ao considerar os mesmos critérios sobre a qualidade na Educação a Distância.

**Gráfico 1 – Concepção da Qualidade da Educação a Distância. México.**

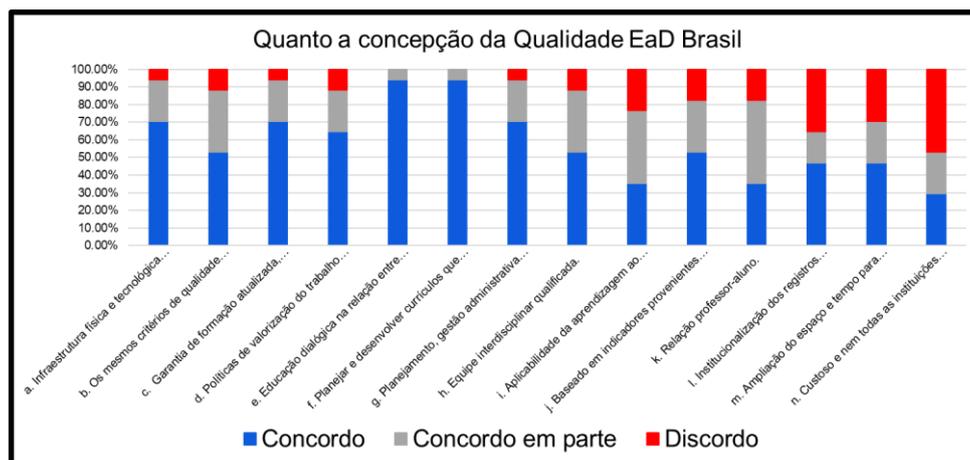


Fonte: Espinosa e García (2024). 2ª rodada. GT EaD Brasil-Internacional (2021-2024).

Dos quatorze critérios disponibilizados para referenciar a concepção da qualidade da Educação a Distância, somente quatro foram considerados pelos especialistas do México, “de acordo”, sendo eles: (i) Infraestrutura física e tecnológica adequada para a educação a distância; recursos materiais e suporte necessários; material didático adequado, meios e recursos tecnológicos; (ii) Os mesmos critérios de qualidade da educação em geral e presencial; (iii) Planejamento, gestão administrativa e organizacional adequados à modalidade e (iv) Equipe interdisciplinar qualificada.

Para os demais critérios, observa-se a disparidade de olhares perceptivos entre os especialistas mexicanos, em relação à ponderação dos critérios apontados como relevantes para a qualidade da educação a distância. Ressaltam a necessidade de maior debate para estabelecer critérios comuns. O que reflete a ausência de um padrão de valores que evidencie os critérios apresentados, reiteram que são áreas complexas e sujeitas a interpretações diversas. Neste sentido, optaram pelo parcialmente em desacordo e segundo por desacordo.

**Gráfico 2 – Concepção da Qualidade da Educação a Distância. Brasil.**



Fonte: Elaborado pelas autoras.

Os especialistas brasileiros enfatizaram alto nível de consenso em relação aos critérios para conceituar a qualidade da EaD, sendo que nove apresentaram alta concordância em relação aos critérios, enquanto cinco demonstraram uma menor concordância.

Para a qualidade da EaD entendem como primordial a educação dialógica na relação entre professores e alunos com participação ativa dos estudantes e mediação docente com critérios e qualidade próprios. Reiteram a criação de vínculos, sobretudo, entre professores, tutores e estudantes, para que estes se sintam acolhidos e sejam protagonistas de sua formação.

Também concordam que é necessário planejar e desenvolver currículos que considerem as necessidades dos estudantes a fim de garantir-lhes uma aprendizagem significativa, equitativa e inclusiva.

Para os especialistas, a aplicabilidade da aprendizagem ao longo da vida, alinhada com o mundo do trabalho e a institucionalização dos registros acadêmicos não são necessariamente critérios relacionados para obter a qualidade EaD.

Isso é percebido através do elevado índice de discordância dos especialistas brasileiros quando o critério “custoso, e nem todas as instituições podem atender às necessidades dessa modalidade de ensino” foi abordado.

Na perspectiva de que custos são considerados premissas e básicos para a oferta da modalidade a distância, ressaltam que outros recursos devem ser levados em consideração, como, os humanos e os tecnológicos, quando se pensa em investimento

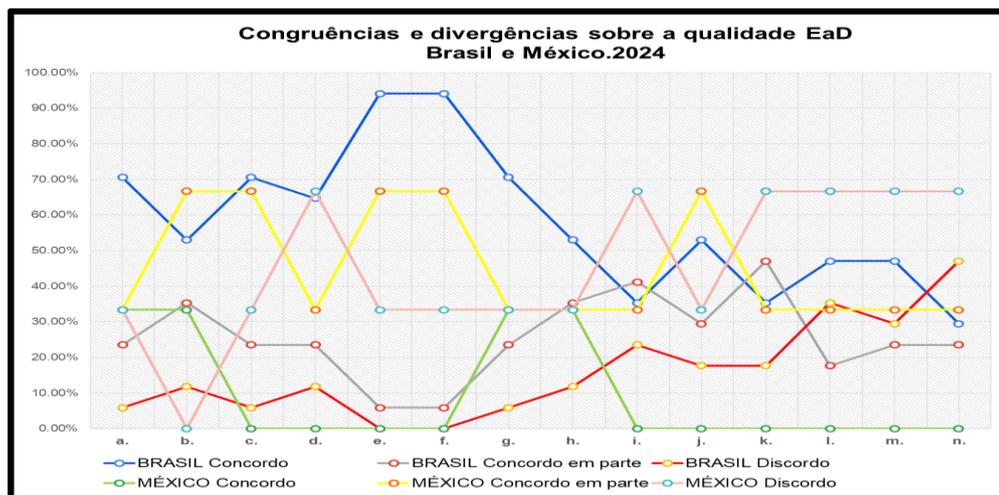
institucional para cursos superiores a distância que, neste contexto, não será aprofundado por falta de dados suficientes para a análise.

Entendem que a tecnologia deve ser usada de maneira que contribua para os objetivos pedagógicos, de acessibilidade e inclusão, levando em conta o currículo digital não esquecendo de serem incorporados portfólios com as experiências dos estudantes.

É perceptível que a Educação a Distância tem se expandido globalmente, mas a qualidade dessa modalidade de ensino varia significativamente entre diferentes contextos e instituições.

Para entender a Educação a Distância com qualidade socialmente referenciada no Brasil e no México, houve a necessidade de compreender pontos que pudessem elucidar congruências e divergências dos critérios para qualidade EaD, elencados no painel Delphi, na compreensão de que não há como qualificar algo sem que tenha uma referência que, em última instância, é social e historicamente circunscrita.

**Gráfico 3 – Congruências e divergências sobre a qualidade EaD Brasil e México.**



Fonte: Elaborado pelas autoras.

A colaboração e a integração entre especialistas em EaD de forma concomitante nos países desempenharam um papel significativo, contribuindo para a obtenção de resultados provocativos para a compreensão da qualidade da educação a distância. Isso leva a entender que para abordar a qualidade no Brasil e no México, quando se percebe as múltiplas convergências e divergências, torna-se essencial a construção de um entendimento mais abrangente das condutas dos especialistas na perspectiva da concordância ou discordância.

Porém, deve-se ter o cuidado para que o conceito de qualidade não se reduza a “uma abstração universal e necessária, mas eclode como um constructo dependente dos circuitos sociais que, apreendidos, lançam luzes sobre critérios, entendimentos e noções que situam e significam o que chamamos de qualidade” (Ferreira; Ramos; Veloso; 2024).

A esse contexto, a técnica Delphi é pertinente, pois não apenas identifica coincidências, mas também divergências entre os especialistas participantes, o que permite uma compreensão profunda do tema da pesquisa, com base na inteligência coletiva e na participação anônima como mencionado por López (2018), “o julgamento de um indivíduo é menos confiável do que o de um grupo em igualdade de condições.”

Longe de traçar conclusões, no quadro 2 foram alinhados os aspectos os quais expressam a concordância, a concordância com pequenas ressalvas, na visão dos especialistas EaD, sobre os critérios de qualidade da Educação a Distância. E, dos quatorze critérios compreendidos no Painel Delphi, seis foram os que tiveram maior concordância entre os especialistas do Brasil e do México, os quais apontaram características necessárias para efetivar as políticas educacionais.

**Quadro 2** – Congruências sobre a qualidade de educação a distância entre Brasil e México.

<b>Crítérios</b>	<b>Brasil</b>	<b>México</b>
b) Os mesmos critérios de qualidade que a educação em geral e presencial.	Concordam, mas apontam sobre a necessidade de levar em conta especificidades da EaD.	Concordam que como critério de qualidade em qualquer modalidade.
c) Garantia de formação atualizada, política, cultural, científica, tecnológica e digital de cidadãos críticos, protagonistas que valorizam a democracia; democratização, acessibilidade e permanência; rompe com a vertente mercadológica.	Concordam na maioria com o critério, porém traz como proposta a substituição da palavra acessibilidade por acesso, a inserção de recursos humanos e uma visão para além da vertente mercadológica.	Concordam parcialmente com o critério e explicam que expressões elencadas traduzem características de ação ou processo, devendo ter o cuidado para a qualidade ser vista como um conjunto de atributos.

<p>e) Educação dialógica na relação entre professores e alunos, com apoio e orientação; participação ativa dos estudantes; mediação docente com critérios e qualidade próprios; criação de vínculos, sobretudo entre professores, tutores e estudantes, para que estes se sintam acolhidos e sejam protagonistas de sua formação.</p>	<p>Para garantir todas as dimensões destacadas, é necessário uma gestão participativa e uma infraestrutura que propicie as condições de interação e mediação pedagógica compatíveis.</p>	<p>Promover a educação dialógica, gerando vínculos entre professores, alunos e tutores é, sem dúvida, essencial para um bom processo educacional na modalidade de ensino a distância.</p>
<p>f) Planejar e desenvolver currículos que considerem as necessidades dos estudantes e seus estilos de aprendizagem para garantir uma aprendizagem significativa, equitativa e inclusiva; usar a tecnologia de maneira que contribua para os objetivos pedagógicos, de acessibilidade e inclusão, levando em conta o currículo digital; incorporar portfólios com as experiências dos estudantes.</p>	<p>Concordam com o critério e complementam que deve ser pensado além dos currículos às necessidades e tipos de aprendizagens de alunos EaD, e sobretudo é necessário a garantia de sua implementação.</p>	<p>Relatam que para “garantir uma aprendizagem significativa, equitativa e inclusiva é um atributo que contribui para a qualidade educacional em qualquer modalidade.” Contudo, discordam mediante a ideia de que “planejar e desenvolver currículos são ações, não um conjunto de atributos que contribuem para a qualidade.”</p>
<p>g) Planejamento, gestão administrativa e organizacional adequadas para a modalidade</p>	<p>Concordam com o critério e acrescenta que “são fundamentais, mas insuficientes para garantir uma educação a distância de qualidade”</p>	<p>Não há concordância entre si. Porém reiteram que os processos de planejamento e gestão devem ser considerados para qualquer programa de ensino superior em qualquer modalidade ofertada.</p>
<p>k) Relação professor-aluno</p>	<p>A proporção professor-aluno deve ser considerada de acordo com o modelo de EaD adotado</p>	<p>Entendida como interação, reforça que a comunicação entre professor-aluno deve ser incentivada como um indicador de qualidade.</p>

Fonte: Rede pesquisa e qualidade em EaD Nacional e Internacional (2023-2024).

Assim é evidenciado que para consolidar políticas são necessários planejamento, gestão administrativa e organizacional para o funcionamento de qualquer programa educacional de ensino superior em qualquer modalidade ministrada. Porém, é necessário atentar para as especificidades da modalidade alinhados a um corpo docente qualificado e

comprometido. Nesse sentido, pode ser expresso o respeito da garantia de uma formação atualizada, política, cultural, científica, tecnológica e digital para cidadãos críticos, protagonistas e que valorizam a democracia.

A preocupação em atender às especificidades dos alunos EaD é estendida para o planejamento e desenvolvimento de currículos implementados para atender às necessidades da aprendizagem em todas as modalidades. Para que a qualidade seja notória, é necessário políticas que possam ir além do planejamento; políticas que garantam a implementação de currículos para uma aprendizagem significativa, equitativa e inclusiva.

Presente no contexto como essencial à implementação da qualidade na EaD, a relação professor-aluno como proposto trouxe dúvida entendimento. No Brasil, é entendido como proporção e é notório quando se pensa os modelos de Educação a Distância e as estratégias técnico-pedagógicas. No México, a interpretação vai ao encontro da interação professor-aluno e reitera a importância da comunicação ao fomentar a modalidade a distância, sendo um processo educacional que gera vínculos fortes entre professores, alunos e tutores.

A educação dialógica na relação entre professores e alunos é vista como primordial para atingir a qualidade e para que ocorra esta dialogicidade, é necessário que haja uma gestão participativa e uma infraestrutura que propicie as condições de interação e mediação pedagógica compatíveis.

Importa ressaltar que o ensino a distância pode atender aos mesmos critérios de qualidade do ensino presencial, desde que sejam respeitados os aspectos fundamentais para a modalidade e haja reforço sobre políticas que garantam a devida implementação.

Entende-se como divergência todos aqueles atributos os quais a maioria dos especialistas não concordam e não os identificam diretamente relacionados à qualidade da educação a distância.

**Quadro 3** – Divergências sobre a qualidade de educação a distância entre Brasil e México.

<b>Critérios</b>	<b>Brasil</b>	<b>México</b>
a) Infraestrutura física e tecnológica adequada para a educação a distância; recursos materiais e suporte necessários;	Alegam que as infraestruturas não são suficientes para garantir a qualidade.	Apontam que qualidade é um conjunto de atributos que não deve ser vista como ação ou processo, como neste critério, que

material didático adequado, meios e recursos tecnológicos.		está relacionada às infraestruturas.
d) Políticas de valorização do trabalho docente (formação inicial e continuada, remuneração, condições de trabalho, plano de carreira e saúde).	Essa concepção de qualidade da educação está voltada apenas para os docentes, não leva em consideração as necessidades dos discentes.	A maioria entendeu que a redação foi insuficiente para fazer a análise.
h) Equipe interdisciplinar qualificada	Concordam que apenas uma equipe interdisciplinar não é suficiente para garantir qualidade da EaD, baseada em princípios que possam nortear o trabalho coletivo e coerente com os propósitos educacionais das várias instâncias envolvidas	Entenderam que a redação foi insuficiente para a análise e entenderam que “não permite visualizar o indicador e seu vínculo com a qualidade da educação a distância.”
i) Aplicabilidade da aprendizagem ao longo da vida, alinhada com o mundo do trabalho.	“[...]centrar-se no mundo do trabalho enfraquece a proposta. Educação de qualidade supera a preparação para o mercado de trabalho, apesar de também caminhar nesta perspectiva.”	Discordam por considerar que a redação é insuficiente para ser integrada como indicador de qualidade.
j) Baseado em indicadores provenientes de leis e políticas educacionais, verificáveis e mensuráveis, levando em conta as particularidades da EaD	Concordam em parte, não consideram os indicadores como aspectos que podem garantir uma EaD de qualidade e ainda reforça que podem ser apenas uma forma de controle	Não concordam, pois acreditam que em termos de qualidade, eles devem ser os mesmos em qualquer modalidade.
l) Institucionalização dos registros acadêmicos.	Discordam por considerar que a redação é insuficiente e que a institucionalização dos registros acadêmicos como algo básico, imprescindível e inerente à gestão.	Discordam por considerar que a redação é insuficiente e sua relação com a qualidade não parece ser clara.
m) Ampliação do espaço e tempo para a aprendizagem	Discordam por considerar que a redação é insuficiente para a compreensão da palavra ampliação.	Discordam por considerar que a redação é insuficiente
n) Custoso e nem todas as instituições podem atender às	Emergem em relação a incompletude do critério; a custos considerados como premissa e básico para cursos	Discordam por considerar que a redação é insuficiente e afirmam “o

necessidades dessa modalidade de ensino	EaD; além da necessidade de investimento institucional deve contemplar recursos humanos e tecnológicos quando se pensa em cursos de graduação e pós-graduação; o critério deve ser pensado em contraposição a cursos de extensão que podem ser ofertados com menos custos.	que é caro pode ser de qualidade ou não?"
---	--	---

Fonte: Rede pesquisa e qualidade em EaD Nacional e Internacional (2023-2024).

Nesse sentido, foram evidenciados oito critérios com aspectos inusitados que isolados não contribuem para a qualidade da educação a distância no entendimento dos especialistas, embora somados a outros, potencializam, notadamente: (i) infraestrutura e os recursos tecnológicos; (ii) a formação e valorização docente; (iii) a equipe interdisciplinar qualificada; (iv) a aprendizagem ao longo da vida; (v) indicadores; (vi) a institucionalização de registros acadêmicos; (vii) acessibilidade e flexibilidade; e (viii) custos.

Dentre os critérios, os especialistas mencionam que a infraestrutura e os recursos tecnológicos são importantes. Porém devem ser considerados junto com o recurso humano para garantir a qualidade. O México enfatiza que, neste critério, a qualidade é um conjunto de atributos que não deve ser vista como ação ou processo.

Entende que não é a valorização do docente que contribui para a qualidade, mas sim, assegurar um desenvolvimento docente de qualidade, que permeie o alcance de uma aprendizagem significativa para os estudantes em sua formação ao longo da vida.

Ademais, há um desacordo maior em relação aos atributos de institucionalização do registro acadêmico, entendidos que estes devem estar integrado aos processos de planejamento e gestão, bem como em relação à ampliação do espaço e tempo de aprendizagem, que deveria refletir uma relação articulada com as realidades dos participantes e os propósitos educacionais.

Ao abordar o tema dos custos na educação a distância, também existe discrepância sobre ser um critério para qualidade. Os especialistas afirmam que é indispensável para a educação o investimento institucional, os recursos humanos e tecnológicos para assegurar a equidade no acesso à educação e à sustentabilidade financeira.

Há uma discrepância total no que se refere à presença de uma equipe interdisciplinar qualificada, visto que, isoladamente, não seria possível a oferta da educação a distância.

Em ambos os países, percebe-se uma crítica à metodologia utilizada pela pesquisa “Qualidade e Regulamentação no contexto da educação aberta, flexível ou a distância no Brasil e internacional” quanto à técnica Delphi.

Os especialistas afirmam que, diversos critérios consistem de informação insuficiente, o que não permitiu visualizar a ideia de forma clara. O que pode ser percebido nos critérios que tratam da ampliação do espaço e tempo de aprendizagem, dos custos para a educação a distância, como também, das políticas de valorização do trabalho nos quais foram registrados altas manifestações de desacordo entre os participantes.

Rozados (2015, p.72) relata que os autores podem ver algumas desvantagens na técnica Delphi. “As relacionadas ao instrumento – o questionário – prendem-se ao fato de ele poder representar uma limitação, no sentido de tentar exprimir aquilo que ainda não foi expresso, além de ser fácil interpretar mal as questões.”

Isso se reflete, também, quando é enfatizado os indicadores provenientes de leis e políticas educacionais, verificáveis e mensuráveis, levando em conta as particularidades da EaD, os especialistas alertam que os indicadores de qualidade devem ser iguais para qualquer modalidade. E, reforçam que não são suficientes para garantir uma educação a distância de qualidade, podendo, por vezes, serem utilizados na sua maioria para controlar, e não para definir qualidade.

### **Considerações finais**

A análise exaustiva das convergências e divergências presentes nas respostas fornecidas pelos especialistas em Educação a Distância das diferentes regiões do Brasil e do México permitiu mostrar um cenário complexo no qual coexistem desafios significativos e oportunidades de melhoria para fortalecer e garantir políticas de qualidade para a Educação a Distância.

No México, foram identificados critérios diferentes ou a ausência de um padrão nas avaliações resultantes das respostas entre os especialistas em relação a alguns elementos entendidos como relevantes para a qualidade da educação a distância, como a infraestrutura física e tecnológica, o planejamento e a gestão administrativa. Neste contexto, inclui ainda a qualificação da equipe interdisciplinar, a aplicabilidade da aprendizagem alinhada ao mundo de trabalho refletindo-se como áreas complexas e sujeitas a diferentes interpretações.

A modalidade continua demandando formulação e implementação de ajustes normativos, a exemplo de políticas públicas, assim como, estratégias institucionais que

garantam a qualidade nos diferentes níveis educacionais. Destaca-se a necessidade de uma interação integral que envolva todos os atores do processo educativo, compreendendo o governo, as instituições de educação superior, os diretores, os professores, os estudantes, assim como o pessoal administrativo e operacional.

No Brasil, a qualidade da educação é entendida como um conceito multifacetado, que requer uma integração harmoniosa entre infraestrutura física e tecnológica adequada e recursos humanos qualificados. É fundamental que haja uma gestão institucional estratégica e participativa, bem como uma pedagogia adaptada às especificidades da modalidade de ensino. Para alcançar esses objetivos, é imprescindível suporte institucional que assegure o acompanhamento e a valorização contínua de docentes e estudantes, fundamentado em políticas educacionais específicas voltadas à educação a distância.

Observa-se a necessidade de políticas educacionais que promovam uma formação cidadã e crítica. Tais políticas devem garantir aos estudantes não apenas o acesso e a acessibilidade, mas também a permanência no sistema educacional, por meio de currículos efetivamente implementados. Outro fato apontado para que a Educação a Distância seja de qualidade é que haja uma proporção adequada na relação professor-aluno, superando, assim, uma visão meramente mercadológica, reforçando o papel social da educação.

Em ambos os países, a tensão entre a aplicação de critérios projetados para a educação presencial e as necessidades específicas da modalidade a distância evidencia a importância de adotar uma abordagem contextualizada e flexível, capaz de responder às particularidades deste modelo educacional. Por isso, o debate deve ser orientado para o estabelecimento de critérios consensuais e específicos.

E, para que a qualidade seja notória, é necessário políticas que possam ir além do planejamento; políticas que garantam a implementação de currículos para uma aprendizagem significativa, equitativa e inclusiva.

Mediante esses aspectos compreende-se que Educação a Distância com qualidade deve ser desenvolvida a partir de um projeto emancipatório, interativo, colaborativo, participativo, visando à formação de sujeitos críticos numa proposta de ruptura a modelos instrucionistas onde privilegia a aprendizagem por repetição, realidade, ainda presente em diversas instituições de ensino.

Por fim, ressalta-se o reconhecimento do amplo potencial da técnica Delphi, especificamente, em relação à elaboração de políticas educacionais, mesmo os envolvidos na

pesquisa, os pesquisadores da EaD, terem mencionados algumas desvantagens e dificuldades quando o seu processo.

## Referências

DOURADO, Luiz Fernandes; OLIVEIRA, João Ferreira de; SANTOS, Catarina de Almeida. **A qualidade da educação: conceitos e definições**. Brasília, DF: INEP, 2007. Disponível em: <<https://td.inep.gov.br/ojs3/index.php/td/article/view/3848/3539>>. Acesso em: 16 mar. 2025.

DOURADO, Luiz Fernandes; OLIVEIRA, João Ferreira de. A qualidade da educação: perspectivas e desafios. **Cad. Cedes**, Campinas, SP, v. 29, n. 78, p. 201-215, 2009.

ESPINOSA de la Rosa, Graciela Eugenia; GARCÍA Quezada, María Félix. México: Interpretación técnica Delphi en la modalidad EaD. In: LIMA, Daniela da Costa Britto Pereira; FONSECA, María Aparecida; MORALES Gámez, María José; BORGES de Deus, Karen Brina; **Técnica Delphi em educação a distância: especificidades e globalidades da qualidade na modalidade** [Ebook]. (Projeto de Pesquisa Rede EaD) Goiânia: Cegraf UFG. 2024. p. 55-70. Disponível em: <<https://portaldelivros.ufg.br/index.php/cegrafufg/catalog/book/563>>. Acesso em: 07 abr. 2025.

FERREIRA, Marcello; RAMOS, Wilsa Maria; VELOSO, Braian Garrito. QUALIDADE NA EAD NA PERSPECTIVA ECOSISTÊMICA. **Educação & Sociedade**, v. 45, p. e284729, 2024.

FONSECA, Maria Aparecida.; LIMA, Daniela da Costa Britto Pereira. Conectando saberes - a evolução da rede de pesquisa educação a distância. **EmRede - Revista de Educação a Distância**, [S. l.], v. 10, 2023. DOI: 10.53628/em\_rede.v10i.934. Disponível em: <<https://www.aunirede.org.br/revista/index.php/emrede/article/view/934>>. Acesso em: 30 mar. 2025.

LÉLIS, L. S. C.; HORA, D. L. da. Implicações da política de avaliação na produção da qualidade educacional. **Olhar de Professor**, [S. l.], v. 23, p. 1–18, 2020. DOI: 10.5212/OlharProfr.v.23.2020.15537.209209225813.0525. Disponível em: <<https://revistas.uepg.br/index.php/olhardeprofessor/article/view/15537>>. Acesso em: 18 abr. 2025.

LIMA, Daniela da Costa Britto Pereira; **Qualidade, E-Cidadania e Educação a Distância: Uma Relação Possível**, In: LIMA, Daniela da Costa Britto Pereira. **Educação com uso de tecnologias: conceitos e perspectivas** [Ebook]. Goiânia: Cegraf UFG. 2023. P. 14-27. Disponível em: <[educação com uso - de tecnologias](#)>. Acesso em: 12 mar. 2025.

LIMA, Daniela da Costa Britto Pereira; Entre Técnica e Método: O Delphi em perspectiva. In: LIMA, Daniela da Costa Britto Pereira; FONSECA, María Aparecida; MORALES Gámez, María José; BORGES de Deus, Karen Brina; **Técnica Delphi em educação a distância: especificidades e globalidades da qualidade na modalidade** [Ebook]. (Projeto de Pesquisa Rede EaD) Goiânia: Cegraf UFG. 2024. p. 12-22.

Disponível em: <<https://portaldelivros.ufg.br/index.php/cegrafufg/catalog/book/56>> .  
Acesso em: 07 abril 2025.

LIMA, Daniela da Costa Britto Pereira; MORALES Gámez, María José; **Referencial de calidad socialmente referenciado para cursos de educación superior a distancia [Ebook]**. (Projeto de Pesquisa Rede EaD) Goiânia: Cegraf UFG. 2025. Disponível em: <<https://portaldelivros.ufg.br/index.php/cegrafufg/catalog/book/674>>.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa Social**. Teoria, método e criatividade. 18 ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

RAMIREZ, M. A.; RAMIREZ, T. Z. El método DELPHI como herramienta de investigación. Una revisión. **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, v. 5(1), p. 3368-3383. DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v5i1.1842>. 2024.

ROZADOS, H. B. F. O uso da técnica Delphi como alternativa metodológica para a área da Ciência da Informação. **Revista Em Questão**, v. 21, n. 3, 2015. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/index.php/EmQuestao/article/download/58422/36043>>. Acesso em: 30 mar. 2025.

SILVA. Bianca Santos Bento; SILVA. Gislene Magali da, BERNHARD. Gustavo Galdino Rodrigues, NUNES. Suzana Gilioli da Costa. A qualidade na Educação a Distância: Percepções na Região Norte a partir do uso da Técnica Delphi. *In*: LIMA, Daniela da Costa Britto Pereira; FONSECA, María Aparecida; MORALES Gámez, María José; BORGES de Deus, Karen Brina; **Técnica Delphi em educação a distância: especificidades e globalidades da qualidade na modalidade**. [Ebook]. (Projeto de Pesquisa Rede EaD) Goiânia: Cegraf UFG. 2024. p..55-70. Disponível em: <<https://portaldelivros.ufg.br/index.php/cegrafufg/catalog/book/563>>. Acesso em: 10 mar. 2025

SILVA, Maria Abádia da. Qualidade social da educação pública: algumas aproximações. **Cad. Cedes**, Campinas, SP, v. 29, n. 78. p. 216-226, agosto de 2009. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/ccedes/a/9dskHZ5yhjhYbXfGNNvm4VK/?lang=pt>>. Acesso em: 16 mar. 2025.