



INSTITUTO FEDERAL
Sul-rio-grandense



INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA SUL-RIO-GRANDENSE
CURSO DE FORMAÇÃO PEDAGÓGICA PARA GRADUADOS NÃO LICENCIADOS

A qualidade como vantagem competitiva para a educação a distância em instituições de ensino.

Vania Cristina Oliveira da Silva

Sapucaia do Sul/RS
2023

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA SUL-RIO-
GRANDENSE
CURSO DE FORMAÇÃO PEDAGÓGICA PARA GRADUADOS NÃO LICENCIADOS**

**A qualidade como vantagem competitiva para a educação a distância em
instituições de ensino.**

Vania Cristina Oliveira da Silva

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Formação Pedagógica para Graduados Não Licenciados do *Campus* Pelotas Visconde da Graça do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense, como parte dos requisitos para a obtenção do título de Licenciado na Educação Profissional e Tecnológica.

Orientador(a): Marta Helena
Tessmann

**Sapucaia do Sul/RS
2023**

RESUMO

Este artigo visa transcorrer sobre a educação a distancia no nosso país que cada vez mais tem uma crescente, podendo se tornar competitiva por meio da qualidade, trazendo aspectos históricos e também sobre o ensino e aprendizagem e a oportunidade por parte dos alunos em ter uma formação. Sabemos que o mercado está cada vez mais competitivo e uma crescente valorização das necessidades dos alunos, muitas instituições de ensino sentem a necessidade em aprimorar seus processos e políticas da qualidade de modo a garantir a satisfação dos alunos, logo, vamos entender sobre a evolução da qualidade relacionada ao ensino a distância. Neste estudo será explanado sobre a teoria da qualidade e sobre seu potencial competitivo para educação a distância, trazendo um breve relato sobre os autores e chamados como “gurus” da qualidade e quais seus feitos para a qualidade e algumas e principais ferramentas para o controle de qualidade. Pode-se observar que uma organização voltada para a qualidade deve investir em processo de melhoria contínua e gerar competitividade diante dos concorrentes, de modo a satisfazer seus clientes, nestes caso os aluno, através de práticas e metodologias aplicadas na área do ensino.

Palavras-chave: Educação a distância, Vantagem competitiva, Ensino e aprendizagem e Qualidade.

ABSTRACT

This article aims to discuss distance education in our country, which is increasingly growing and can become competitive through quality, bringing historical aspects and also about teaching and learning and the opportunity for students to have training . We know that the market is increasingly competitive and there is a growing appreciation of students' needs, many educational institutions feel the need to improve their processes

and quality policies in order to guarantee student satisfaction, so let's understand the evolution of quality related to distance learning, where the theory of quality and its competitive potential for distance education will be explained, providing a brief report on the authors and so-called "gurus" of quality and what their achievements for quality and some main tools for quality control. It can be observed that an organization focused on quality must invest in a process of continuous improvement and generate competitiveness against competitors, in order to satisfy its customers, in this case students, and these practices and methodologies can also be applied in the area of teaching.

Keywords: Distance education, Competitive advantage, Teaching and learning and Quality.

1. INTRODUÇÃO

A educação a distância no Brasil teve seu início em 1929 com a implantação do Instituto Rádio Monitor e mais tarde com Instituto Universal Brasileiro em 1941, segundo Nunes (1993), por meados de 2004 insitui-se para a educação superior e somente teve seu avanço uma década depois, onde pode contribuir para o desenvolvimento do país bem como a oportunidade e acesso a Educação para milhões de alunos com poder aquisitivo menor. Esta foi uma oportunidade esperada por muitos estudantes, oportunizando uma formação em curso superior com custo mais baixo, visto que os valores das mensalidades em cursos na modalidade presencial sempre foram elevadíssimos.

Dentre as expectativas e as preocupações sobre os cursos EaD (Educação a distância), estavam relacionadas a qualidade da formação, vista sob o prisma da aprendizagem do aluno e também a proposta didática e curricular oferecida pelas

Instituições de ensino técnico e Universidades pelo discurso que o aluno deve ser o protagonista do seu aprendizado.

O que envolve a temática qualidade, permeia tudo a nossa volta e o tema da Semana Mundial da Qualidade¹, neste ano foi “Qualidade realizando seu potencial competitivo”, o que se refere à capacidade de uma organização em alcançar o mais alto nível de qualidade em seus produtos, serviços ou desempenho, a fim de obter vantagem competitiva. Em um mercado que está em constante mutação se faz necessário a otimização de processos, a entrega de produtos e serviços superiores a criação de valor para os clientes, e podemos então pensar sobre o papel das Instituições de ensino e o seu desenvolvimento competitivo vinculadas ao ensino a distância.

No cenário empresarial altamente competitivo dos dias atuais, a busca pela vantagem competitiva tornou-se crucial para o sucesso de uma organização. Uma abordagem que tem se destacado cada vez mais nesse contexto é a busca pela qualidade como uma fonte de vantagem competitiva sustentável. A qualidade nos serviços, como em processos, não é mais apenas uma métrica de desempenho; ela se tornou uma estratégia diferencial que pode contribuir para o crescimento e a excelência operacional de uma organização, envolvendo todos os seu *stakeholders*. Para as Universidades foi crucial, se desenvolver e manter altos padrões de qualidade para atender as demandas da educação brasileira, desde a satisfação do cliente, neste caso o aluno, como também as deficiências educacionais escalonadas por anos como um país subdesenvolvido para o desenvolvido, onde todos deveriam ter uma maior oportunidade de ingressar no meio acadêmico. Nesta discussão, foi explorado como a qualidade pode ser uma ferramenta estratégica poderosa, fornecendo uma vantagem

¹ A Semana Mundial da Qualidade tem suas raízes na celebração do Dia Mundial da Qualidade, que foi criado pela primeira vez em 1989 pela Organização das Nações Unidas (ONU). também conhecida como World Quality Week, é um evento global que visa promover a conscientização sobre a importância da qualidade em nossas vidas, empresas e comunidades, é uma iniciativa que busca destacar a importância da qualidade em produtos, serviços, processos e, em última análise, em nossa sociedade.

competitiva distintiva e de competitividade das Instituições de Ensino. Nos últimos anos, a dinâmica empresarial passou por transformações significativas, e a qualidade emergente como uma força motriz para a competitividade das empresas. Este artigo visa explorar como autores contemporâneos são abordados e contribuídos para a compreensão da qualidade como uma alavancagem estratégica no ambiente de negócios moderno.

A relevância deste artigo se faz por minha trajetória de pelo menos 15 anos na Educação à distância e em sala de aula, e por todo este período em que atuei em várias instituições de ensino, desde quando o Ead ainda não era muito procurado mas também muito vulgarizado pela sociedade, então vejamos a mudança nesta última década para o crescimento desta modalidade de ensino chegando a patamares que ultrapassam o número de alunos presenciais em muitas instituições.

Na próxima seção serão abordados temas relacionados a educação a distância no Brasil trazendo conceitos e fundamentos sobre o tema.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NO BRASIL: conceitos e fundamentos

Em seu artigo Mugnol(2009), fez uma análise sobre a educação a distância no território brasileiro. Foi apontado que desde o ano de 1996 essa modalidade começou a ser encorajada pelo governo federal, sob os ditames do Ministério da Educação.

Um dos motivos dessa ampliação seria a democratização do acesso. Naquela época problemas como: falta de avaliações claras, metodologias a serem usadas trouxeram preocupações.

A discussão desses e outros aspectos exigiu uma viagem pelos contextos históricos. Num primeiro momento, era usada a correspondência e o foco foi a educação básica, a fim de que se obtivesse mão-de-obra em curto espaço de tempo. Com a chegada do telefone e, posteriormente, da internet, a educação a distância se desenvolveu mais e melhor.

No que tange ao ensino superior, foram destacadas as inaugurações de duas relevantes universidades. A primeira delas A Universidade Aberta de Londres, na Inglaterra. A segunda delas, A Universidade Nacional de Educação a Distancia em Madri, na Espanha.

Nesse caminho, foram feitas pesquisas, foram realizados estudos para criar metodologias próprias e consistentes para a educação a distância. Com meios de comunicação cada vez mais modernos, o investimento em tecnologia foi inevitável. De lá para cá, podemos afirmar que foi muito importante usarmos as ferramentas a nosso favor, tanto alunos, quanto professores.

Inúmeros autores deram suas contribuições para a criação dos fundamentos da educação a distância. Um dos mais relevantes foi Keegan, onde ele cita que tendo à disposição materiais didáticos de qualidade para a educação a distância, a mediação tecnológica dos meios de comunicação e informação, o professor consegue desenvolver um trabalho com eficiência e eficácia. Já o estudante, tem uma responsabilidade sobre a própria formação, é protagonista dos seus processos e de ensino e de aprendizagem.

Keegan (1996) menciona conceitos de autonomia e independência, destacando o contexto da educação a distância (EaD). Vamos analisar esses pontos:

Autonomia e Independência: Autonomia refere-se à capacidade do estudante de conduzir seus próprios estudos, tomar decisões e ser responsável por seu aprendizado.

Independência destaca a liberdade dos estudantes em relação ao tempo e ao local, permitindo que aprendam de maneira mais flexível.

Maturidade Intelectual e Disciplina: A autonomia requer maturidade intelectual para que o estudante seja capaz de gerenciar seus estudos de forma eficaz.

A disciplina é essencial para garantir uma entrega satisfatória das tarefas propostas, uma vez que não há uma estrutura física de sala de aula para impor um cronograma rígido.

Apoio do Professor e Ferramentas Diversas: O professor ainda desempenha um papel fundamental, mesmo na educação a distância, fornecendo orientação, sugestões e correções.

O uso de ferramentas diversas, como telefone e internet, permite ao estudante acessar recursos, comunicar-se com o professor e realizar pesquisas de forma mais ampla.

Vantagens da Educação a Distância: A EaD é destacada como interessante devido à flexibilidade de tempo e local. Isso permite que os participantes, tanto professores quanto estudantes, estejam em diferentes partes do mundo, ampliando as possibilidades de colaboração.

Comunicação Virtual: A comunicação virtual é ressaltada como uma forma eficaz de suporte no contexto da EaD, permitindo interações entre professores e alunos independentemente de suas localizações geográficas.

Em resumo, o trecho destaca os benefícios da autonomia, independência e flexibilidade associados à educação a distância, enquanto reconhece a importância do papel do professor e do uso de tecnologias para apoiar o processo educacional.

Landin (1997, p. 14), diz que “Holmberg é o importante e reconhecido teórico da EAD e apresenta sua teoria como um método de conversação didática guiada.” Nas palavras do próprio autor “o sistema a distância implica estudar por si mesmo, mas o aluno não está só; vale-se de um curso e de interação com instrutores e com uma organização de apoio. Produz-se,

assim, uma espécie de diálogo em forma de tráfego de mão dupla” (LANDIN, 1997, p. 14).

O grande reflexo, se dá na ponta, isto é, quando o estudante desemboca no mercado de trabalho e consegue realizar seu trabalho com propriedade. Além disso, esse profissional atuante pode modificar toda a comunidade de seu entorno.

Na época o autor Otto Peters (2001), um dos pesquisadores citados no relatório VOCTADE de 1997, já levantava a preocupação com a criação de instrumentos de gestão. Passaram por duas teorias, a teoria da industrialização e a teoria da interação. O próprio conceito “Educação a distância” ainda era embrionário naquele momento. De um lado havia estudiosos, com suas discussões, de outro as instituições modificando seus sistemas de gestão interna.

Landin (1997, p. 9) diz que “com a grande expansão da EAD no final dos anos 60 e na década de 70, estudiosos desta modalidade educativa apresentam suas contribuições, estas foram classificadas por Keegan (1983) em três grupos,” assim distribuídos:

- as teorias da autonomia e independência, arguidas por Charles Wedemeyer (EUA) e Michael Moore (Reino Unido), que refletem, como componente essencial, a independência do aluno;
- o trabalho de Otto Peters (Alemanha) em uma teoria da industrialização, que reflete a tentativa de visualizar o campo da educação a distância como uma forma industrializada de ensinamento e aprendizagem;
- a terceira corrente integra as teorias de interação e comunicação formuladas por Baath (Suécia), Sewart (Reino Unido) e Börje Holmberg (Suécia), Daniel & Marquis (Reino Unido).

Na segunda metade do século XX, a educação a distância consolidou-se em municípios, estados e no âmbito federal. Foram destacados projetos em São Paulo, em Pernambuco e no Paraná. Além disso, começaram os cursos de formação continuada de professores da Rede Pública. Com a chegada do século XXI, o debate sobre o tema foi ampliado.

Na América latina, as pessoas, enfrentavam (e ainda enfrentam), a pobreza, a escassez de recursos. Por isso ter um telefone, ter um computador, nem sempre era

fácil. Então, mesmo havendo a educação a distância, alguns empecilhos dificultavam a vida de muitos estudantes.

O autor traz a influência do rádio e da TV nos anos 1960:

“...o governo brasileiro iniciou certa tradição ao utilizar a rede de emissoras de rádio para a distribuição de programas educativos e culturais. Meio de alta agregação cultural, o rádio tem a capacidade de ser um veículo de amplo espectro social; continua a atingir todas as camadas sociais e níveis etários”(MUGNOL, 2009, p. 12).

Muitos devem recordar do programa “Telecurso”, que era exibido na TV aberta trazendo os conteúdos do chamado “Segundo Grau”, hoje Ensino Médio. Tivemos também emissoras disseminando conteúdos em Pernambuco, no Rio de Janeiro e no Rio Grande do Norte.

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional - LDB (1996), abriu uma porta. A partir de então, a iniciativa privada foi a que mais adotou a modalidade de ensino a distância. Sem dúvida alguma, essa modalidade trouxe oportunidades para aquelas pessoas de locais distantes dos grandes centros urbanos e com certa vulnerabilidade social. Assim, puderam subir degraus em sua formação o que revolucionou o mercado de trabalho.

Na próxima seção serão abordados temas relacionados a educação a distância e o processo de ensino-aprendizagem.

2.2 A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA E O PROCESSO DE ENSINO-APRENDIZAGEM: DESAFIOS E POSSIBILIDADES

No artigo de Lima, Rodrigues e Viana (2016), os autores trouxeram uma pesquisa realizada na graduação em pedagogia da Universidade Pública Federal do Estado do Alagoas. Tratou-se de um estudo de caso de caráter qualitativo. Em Maceió, os estudantes fizeram entrevistas tanto com o corpo docente, quanto com o corpo discente.

O modelo foi entrevista semiestruturada. Buscaram por problemáticas e consequentes melhorias nas práticas inerentes à educação a distância. O curso alvo da pesquisa foi a licenciatura em Pedagogia.

É importante que a sociedade entenda que um espaço não escolar, pode também ser ambiente de aprendizagem, um ambiente onde a educação acontece. Pode ser um espaço muito produtivo e contribuir para a formação das crianças e dos adolescentes. Pode ser um abrigo, um albergue, uma empresa. Inclusive pedagogos se dedicam a esses contextos e desenvolvem projetos.

Manter uma visão ampla, a mente aberta, quando se trata dos processos tanto de ensino quanto de aprendizagem é fundamental. Esses locais são Espaços não-escolares são espaços onde existem o processo educativo diferentemente do modelo formal de educação, que acontece na escola. Além disso, a educação acontece nos diversos espaços onde os indivíduos se interagem e onde há a troca de saberes e o compartilhamento de experiências.

Além dos ambientes, vale salientar a importância do material didático a ser adotado. São muitos aspectos a serem levados em consideração. Podemos chamar a atenção para o fato de que vimos como as contribuições se deram por questões técnicas. Elas não foram propostas metodológicas para a graduação em questão. Além disso, trabalhar dentro do universo da educação a distância exige coerência e consciência. Como afirmaram os pesquisadores: “não se trata de uma competição de qualidade, onde uma deve ser melhor que a outra, mas ambas devem ocorrer de forma significativa, até porque são os mesmos professores que estão atuando nas duas modalidades de ensino....”

A partir das informações levantadas e compiladas, a EaD entrou como extrema força nos bancos da universidade em questão. Um dos problemas constatados foi no

processo de ensino e de aprendizagem, voltando para o fator do conteúdo, da articulação que os alunos faziam da teoria, na graduação.

Por outro lado, um ponto positivo foi quando os estudantes da licenciatura em Pedagogia quando os próprios alunos relataram conectar teoria e prática. Não era apenas uma busca pelo tão sonhado “canudo”. Fez sentido, a conexão, foi relevante para o grupo de futuros pedagogos. Por fim, concluíram que as questões não se esgotaram e almejavam que outros estudos sobre a educação a distância fossem realizados.

Na próxima seção serão abordados temas relacionados a qualidade na modalidade da educação a distância.

2.3 A Qualidade na modalidade da educação a distância (EaD).

A qualidade na modalidade de educação a distância (EaD) é crucial para garantir uma experiência educacional eficaz e significativa, vários elementos contribuem para a qualidade na EaD, como:

1. Conteúdo Instrucional:

- **Relevância:** O conteúdo do curso deve ser atualizado, relevante e alinhado aos objetivos de aprendizagem.
- **Acessibilidade:** Garante que os materiais de estudo estejam disponíveis de forma acessível a todos os alunos, considerando diferentes perfis de aprendizagem e necessidades especiais.

2. Metodologia de Ensino:

- **Interatividade:** Promove a interação entre alunos e professores, bem como entre os próprios alunos, por meio de fóruns, chats, webinars e outras ferramentas.

- **Feedback Construtivo:** Fornecer um feedback regular e construtivo para auxiliar no desenvolvimento do aluno.

3. Avaliação:

- **Métodos Diversificados:** quando utilizado uma variedade de métodos de avaliação, como testes, projetos, participação em fóruns, para avaliar diferentes habilidades e conhecimentos.

- **Transparência:** Deve haver clareza sobre os critérios de avaliação e forneça orientação sobre como os alunos podem melhorar.

4. Tecnologia:

- **Plataformas Confiáveis:** Quando são utilizadas plataformas de aprendizagem online confiáveis e intuitivas.

- **Suporte Técnico:** Deve haver um suporte técnico para ajudar alunos e professores a resolverem problemas relacionados à tecnologia.

5. Acompanhamento e Suporte:

- **Tutoria:** Deve ser oferecido serviços de tutoria para auxiliar os alunos com dúvidas acadêmicas.

- **Orientação Acadêmica:** Deve ser fornecido uma orientação acadêmica para ajudar os alunos a planejarem seus estudos e alcançarem seus objetivos.

6. Colaboração Institucional:

- **Colaboração com Empresas e Especialistas:** Deve ser estabelecido parcerias com empresas e especialistas para garantir que o conteúdo do curso esteja alinhado com as demandas do mercado de trabalho.

- **Atualização Contínua:** Manter os cursos atualizados com base nas mudanças no campo de estudo e nas práticas educacionais.

7. Avaliação e Melhoria Contínua:

- **Avaliação Institucional:** Conduzir avaliações regulares para medir a eficácia do programa de EaD.

- **Feedback dos Alunos:** Deve ser solicitado feedback dos alunos e utilizar essas informações para fazer melhorias contínuas.

8. Credenciamento e Reconhecimento:

- **Credibilidade:** Criar uma credibilidade sobre a instituição e os cursos de EaD que sejam credenciados e reconhecidos por órgãos educacionais competentes.

Ao focar nesses aspectos, as instituições de EaD podem promover um ambiente de aprendizagem de qualidade, proporcionando aos alunos as ferramentas e o suporte necessários para alcançarem o sucesso acadêmico e profissional.

Na próxima seção serão apresentadas as considerações finais.

2.4 Conceitos e principais filósofos da área da Qualidade

A teoria da qualidade refere-se a um conjunto de princípios, filosofias e práticas que visam melhorar a eficácia, eficiência e satisfação em processos, produtos ou serviços. Várias teorias e abordagens foram desenvolvidas ao longo do tempo, e diversos "gurus da qualidade" contribuíram significativamente para o desenvolvimento dessas teorias. Além disso, várias ferramentas foram criadas para implementar e medir a qualidade. Aqui estão algumas teorias, "gurus" e ferramentas relevantes:

Enfatiza a participação de todos os membros da organização na busca pela qualidade, integrando qualidade em todos os aspectos do negócio.

“Gurus” da Qualidade:

W. Edwards Deming: Defensor do CEP e do ciclo PDCA (Planejar, Fazer, Verificar, Agir). Enfatizou a importância da melhoria contínua, liderança e envolvimento dos funcionários.

Joseph Juran: Contribuiu para a gestão da qualidade total, enfatizando a qualidade como uma função do desempenho e da conformidade com as expectativas dos clientes.

Kaoru Ishikawa: Desenvolveu o diagrama de Ishikawa (espinha de peixe) para identificar e analisar as causas raiz dos problemas.

Philip Crosby: Introduziu o conceito de "fazer certo da primeira vez" e o princípio de "zero defeitos".

A implementação eficaz dessas teorias e ferramentas pode resultar em processos mais eficientes, produtos mais confiáveis e maior satisfação do cliente. Cada abordagem e ferramenta pode ser adaptada para atender às necessidades específicas de uma organização.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em 2004, o Brasil tinha 60.000 alunos de educação a distância. Em 2016, esse número foi de 1,5 milhão de pessoas participando desse modelo de cursos.

O EAD vem crescendo muito rápido do que o ensino presencial e, o ensino a distância se tornou a escolha de mais de 40% dos estudantes universitários. Para quem ainda tem dúvidas e não sabe se vale a pena aprender a distância, é importante entender melhor o esporte.

Segundo o Sebrae(2022), desde a promulgação da Lei nº 9.394, em 1996, a educação a distância passou a ser realizada em instituições de ensino no Brasil, o que regulamenta e torna a educação a distância aplicável a todos os níveis de ensino escolar. Portanto, o Ministério da Educação (MEC) passou a credenciar a faculdade em 1999.

Conforme os dados do INEP segundo censo da educação superior, o ensino a distância cresce 474% em uma década, em 2011, os ingressos por meio de EaD

correspondiam a 18,4% do total, em 2021, esse percentual chegou a 62,8%, o que beneficia todos os níveis de ensino.

Com todo este crescimento, agora podemos refletir, como as Instituições de ensino podem alcançar qualidade e realizar o potencial competitivo? O que primeiro se pensa é como se manter competitivo e ter qualidade, e a qualidade não se revela apenas como uma ferramenta, mas como um guia, um norteador e podemos entender algumas maneiras e/ou ferramentas, dentre várias preconizadas pela qualidade que as instituições se utilizam para alavancar em direção ao ápice do seu potencial.

Como podemos citar o Ciclo Virtuoso da Qualidade, representada *pelo PDCA (Plan, Do, Check, Act)*, se torna a bússola nessa jornada, já através da melhoria contínua, em busca de melhorar constantemente seus processos e aumentar a qualidade, adotar abordagens como a Gestão da Qualidade promovendo uma cultura de qualidade em toda a instituição, envolvendo todos os colaboradores em busca da excelência, investir em pesquisa e desenvolvimento para criar novos cursos e fornecer um serviço inovador que atendam as necessidades dos alunos bem como sua formação par ao mercado de trabalho.

Ao realizar o *Benchmarking*² de modo a comparar o desempenho da instituição com com seus concorrentes e líderes do setor a fim de identificar oportunidades de melhoria, focar no cliente, ou seja colocar o cliente no centro de todas as atividades e se esforçar para atender às suas necessidades e expectativas, identificar, mitigar e gerenciar os riscos que possam afetar a qualidade ou a capacidade competitiva da instituição, Investir na formação e no desenvolvimento dos colaboradores, garantindo que eles tenham

² Benchmarking é um processo de comparação de produtos, serviços e práticas empresariais, e é um importante instrumento de gestão das empresas, realizado através de pesquisas para comparar as ações de cada empresa tem o objetivo de melhorar as funções e processos de uma determinada empresa, além de ser um importante aliado para vencer a concorrência, analisa as estratégias e possibilita a outra empresa criar e ter ideias novas em cima do que já é realizado, consiste em aprender com outras empresas.

habilidades – *hard skills* possíveis para alcançar qualidade e a competitividade, bem como o uso de tecnologias avançadas para automatizar os processos e coletar os dados, buscar certificações reconhecidas internacionalmente, como a ISO ³por exemplo, demonstra comprometimento da organização com a qualidade, monitorar continuamente o desempenho e a satisfação dos clientes, análises de indicadores-chave de desempenho de modo a identificar as áreas que demandam melhoria.

No cenário organizacional, as empresas bem como as instituições de ensino devem realizar seu potencial competitivo por meio da qualidade, sendo assim se destacam no mercado pois a qualidade direciona atuando como um guia para a realização deste potencial, fazendo com que as organizações tenham destaque, além de construir uma relação de confiança sólida com seus alunos, obter maiores resultados e se utilizar da tomada de decisão de forma a melhorar a qualidade eficiência, tendo maior sucesso e crescimento a longo prazo.

A qualidade, quando incorporada como um guia e uma filosofia em toda a instituição, não apenas contribui para a realização do potencial competitivo, mas também estabelece uma base sólida para o sucesso a longo prazo. A busca constante pela excelência e a adaptação às mudanças no ambiente educacional são elementos-chave para se destacar e prosperar no cenário competitivo.

³ A sigla ISO denomina a International Organization for Standardization, ou seja, Organização Internacional de Padronização. Portanto, é um meio de promover a padronização de produtos e serviços, utilizando normas internacionais para melhoria contínua do processo produtivo. A padronização internacional de processos, produtos, sistemas e serviços é muito importante no mundo globalizado em que vivemos. Isso facilita o comércio internacional, promove a concorrência justa e melhora a eficiência a nível global.

REFERÊNCIAS

BIELSCHOWSKY, Carlos Eduardo. **Qualidade na educação superior a distância no Brasil: onde estamos, para onde vamos?.** Rev. EaD em Foco. 8(1): e709. 2018.

HOLMBERG, B. **Educación a distancia: situación y perspectivas.** Buenos Aires: Kapeluz, 1985.

INEP. **Ensino a distância cresce 474% em uma década.** <https://www.gov.br/inep/pt-br/assuntos/noticias/censo-da-educacao-superior/ensino-a-distancia-cresce-474-em-uma-decada.2022>.

KEEGAN, D. **Foundations of distance education.** 3rd ed. London: Routledge, 1996.

LANDIM, C. M. das M. P. F. **Educação a distância: algumas considerações.** Rio de Janeiro: Edição do Autor, 1997.

LIMA, Williams dos Santos Rodrigues; RODRIGUES, Polyana Marques Lima; VIANA, Maria Aparecida Pereira. **A educação à distância e o processo de ensino-aprendizagem: desafios e possibilidades.** *Revista de Educação a Distância.* PortoAlegre, v. 3, n. 1, p. 50-64, 2016. Disponível em:<https://www.aunirede.org.br/revista/index.php/emrede/article/view/86/95>. Acesso em:28 ago. 2022.

MUGNOL, Márcio. **A educação a distância no Brasil: Conctetos e fundamentos.** Ver. Diálogos Educ., Curitiba v.9, n.27, .335-349, maio/ago.2009.

OLICEIRA, F. A., & SANTOS, A. M. S. dos. (2020). **Construção do Conhecimento na Modalidade de Educação a Distância: Descortinando as Potencialidades da EaD no Brasil.** *EaD Em Foco*, 10(1), e799. <https://doi.org/10.18264/eadf.v10i1.799>

PACHECO, Ronaldo Rodrigues. **Evolução da gestão da qualidade: uma análise por meio da revisão bibliográfica sistemática.** 2018. 110 f., il. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Engenharia de Produção)—Universidade de Brasília, Brasília, 2018.

SEBRAE. **A história da educação a distância: Saiba quando começou.**<https://respostas.sebrae.com.br/a-historia-da-educacao-a-distancia-saiba-quando-comecou>. 2022.

SOARES, Elisana da Silva. **Gestão da Qualidade nas organizações, uma estratégia competitiva.** *Revista Acreditação: ACRED.*Vol. 5, N° 10. 2015.