

FATORES DETERMINANTES PARA O DESEMPENHO NOS CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU, NA MODALIDADE A DISTÂNCIA, NA PERCEPÇÃO DOS ALUNOS

Viviane Alexandra Machado Saragoça
Universidade Regional de Blumenau – FURB
vmachado@furb.br

Luis Cesar Mondini
Universidade Regional de Blumenau – FURB
cesar.mondini@yahoo.com.br

Luciano Castro de Carvalho
Fundação Getúlio Vargas - FGV/EAESP
lucacar@gmail.com

Maria José Carvalho de Souza Domingues
Universidade Regional de Blumenau – FURB
mariadomingues@furb.br

RESUMO

A oferta de cursos a distancia vem crescendo de forma expressiva. Todo este aumento vem chamando a atenção dos pesquisadores da área, que, a julgar pelos trabalhos publicados, estão dispostos a verificar se elementos como a qualidade dos cursos, satisfação dos alunos, mudanças tecnológicas, capacitação docente e as técnicas de gestão, vêm evoluindo em proporção semelhante o oferta de cursos. Este estudo tem por objetivo identificar qual ou quais variáveis associadas ao EaD, possuem maior correlação com o desempenho final dos alunos nos cursos de pós-graduação oferecidos em uma universidade catarinense. Para tal, realizou-se uma pesquisa descritiva, de caráter transversal, com método quantitativo, onde a coleta de dados foi realizada entre outubro de 2009 a janeiro de 2010. Foi utilizada a técnica survey, esse questionário foi respondido por 70 alunos dos cursos de pós-graduação Lato sensu, oferecidos na modalidade a distância, nas áreas de Administração e Educação. Como principais resultados, podemos concluir que o caderno pedagógico e as orientações recebidas tiveram um papel importante no desempenho dos alunos.

Palavras-Chave: Ensino a distância, Desempenho acadêmico, Pós-graduação Lato sensu

1. INTRODUÇÃO

Apesar de relativamente nova, a oferta de cursos a distancia vem crescendo de forma expressiva. O numero de instituições de ensino que passaram a oferecer a modalidade cresceu 360%, de 2002 a 2008 (CENSO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR, 2008).

Todo este aumento vem chamando a atenção dos pesquisadores da área, que, a julgar pelos trabalhos publicados, estão dispostos a verificar se elementos como a qualidade dos cursos, satisfação dos alunos, mudanças tecnológicas, capacitação docente e as técnicas de gestão, vêm evoluindo em proporção semelhante o oferta de cursos.

Apesar deste grande número de cursos e da demanda em evolução, o índice de alunos concluintes, na modalidade a distância, representa somente, 37%, contra os 57,3% de concluintes da educação presencial.

De qualquer maneira, acompanhar o processo de adaptação que as instituições ofertantes de EaD vem passando, para conseguir satisfazer e reter alunos, capacitar professores e tutores, adequar sua tecnologia e atender aos requisitos impostos por órgãos normativos, como o MEC, é fundamental. Principalmente em um país como o Brasil, conhecido pelo atraso e pouco investimento na área educacional.

A Educação a Distância no Brasil, principalmente no ensino superior, cresce de maneira vertiginosa. De acordo com os resultados das pesquisas realizadas pelo Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância de 2006, em 2004 havia 166 instituições autorizadas e credenciadas no Sistema de Ensino que adotaram a EAD; em 2005, esse quantitativo passou para 217 instituições, um crescimento de 31%. Quanto ao número de alunos, de 309.957 em 2004, passou para 504.204 em 2005, um aumento de 63% (ALMEIDA, 2008).

Com este salto no número de alunos matriculados, torna-se cada vez mais necessário a realização de uma avaliação da aprendizagem.

A avaliação da aprendizagem, toma sentido quando adquire sua finalidade primordial. Avaliar não é apenas verificar o desempenho, é um conjunto de ações que envolve a tomada de decisões sobre a aprendizagem dos alunos com o objetivo de melhorar o processo ensino-aprendizagem (ALVES, CORRAR & SLOMSKI, 2004).

Para que este processo possa ser melhorado, é necessário conhecer os fatores que influenciam o desempenho dos alunos.

Neste contexto, surgiu o seguinte problema de pesquisa: **Quais os fatores que são determinantes para o desempenho dos alunos nos cursos de pós-graduação, na modalidade a distância?**

O objetivo deste trabalho é identificar qual ou quais variáveis associadas ao EaD, possuem maior correlação com o desempenho final dos alunos nos cursos de pós-graduação oferecidos em uma universidade catarinense.

2. FATORES DE DESEMPENHO

Muito embora a literatura enumere atributos considerados padrão, existem variáveis específicas para cada tipo de serviço prestado. O cliente prioriza atributos diferentes para cada serviço que esteja adquirindo. No caso de serviços educacionais, mais especificamente em cursos na modalidade a distância, inúmeras pesquisas vêm apontando os atributos mais importantes na opinião dos principais envolvidos no processo de EaD, alunos, professores, tutores e a própria instituição.

Os alunos de cursos superiores a distância julgavam ser a comunicação e sua eficiente transmissão um dos fatores fundamentais para a satisfação com o curso (KEMCZINSKI et al., 2003).

Esta preocupação com as ferramentas tecnológicas usadas para favorecer a comunicação é bem característica de quem estuda ou oferece educação a distância. Sob este aspecto, Martins e Cruz (2008), investigaram o processo de comunicação entre professores, tutores e estudantes, e os meios utilizados para que ela aconteça, na UFSC (Universidade Federal de Santa Catarina). Em relação às mídias, a maioria dos professores afirmou que as opções: o fórum, contato, e mural de avisos, são as mais utilizadas. Nas entrevistas, o uso do MSN e e-mail, também foi bastante citado.

Acompanhar o trabalho de equipes multidisciplinares que atuam a distância também foi o objetivo de Ribeiro (2008). Para o autor, a modalidade exige o desenvolvimento de estratégias de gestão específicas e um estudo profundo dos requisitos técnicos e operacionais

necessários para que os gestores possam tomar decisões mais acertadas ao implantar cursos a distância.

A relação professor/aluno é uma das variáveis de satisfação e insatisfação mais citadas em pesquisas. A fim de cooperar com a formação dos docentes que pretendem atuar na EaD, Garcia (2007) se propôs a levantar as variáveis de interferência no processo de ensino aprendizagem a distância. A resistência às inovações inerentes a modalidade, por parte dos professores, foi apontada como a maior barreira para o sucesso do modelo.

Também dispostos a colaborar com a formação docente, Lopes e Paniago (2007) se propuseram a estudar um Curso de formação de professores para o uso de novas tecnologias com o objetivo de verificar a influência dos Componentes Afetivos no relacionamento entre professores e alunos. Por meio dos registros das interações gravadas no ambiente virtual de aprendizagem, a motivação e encorajamento, prestados pelo professor ao aluno, caracterizaram os aspectos afetivos mais percebidos.

Ainda em 2007, agora sob a perspectiva de alunos de especialização, Primo e Silva acompanharam a execução de 40 trabalhos de conclusão de curso com o objetivo de propor recomendações de orientação para a elaboração dos TCCs, aos orientadores da modalidade EaD. O resultado demonstrou que a falta de conhecimento dos orientadores sobre os limites de suas atribuições, pode influenciar negativamente no nível dos TCCs.

Dúvida em relação as atribuições do tutor também foi uma das deficiências citadas por 143 alunos de turmas de Especialização em Gestão de Negócios na pesquisa de Closs (2008). O estudo também apontou a importância do laço afetivo desenvolvido entre alunos e tutores, fomentado pelo uso de fóruns, chats etc. Em relação às dificuldades o autor concluiu que a maioria se relacionara a problemas tecnológicos do programa de EAD: falhas no acesso (por sobrecarga do sistema), dificuldades para fazer downloads de vídeos, enviar trabalhos etc.

Estas questões tecnológicas relacionadas ao EaD motivaram várias pesquisas na área. Dentre elas, um estudo realizado, junto a 420 alunos de Licenciatura em Física à distância. A maioria dos entrevistados concordou que a utilização de recursos tecnológicos seria um elemento valioso e crucial para que os professores e alunos fossem estimulados a incorporar, em sua prática pedagógica, as tecnologias educativas, aplicando os conhecimentos apreendidos na sala de aula. Apesar disto, 80% afirmou nunca ter utilizado estas técnicas do ensino à distância em suas práticas profissionais. Teixeira, Silva e Daher (2008).

Em estudos internacionais, Lisboa (2009) se propôs a estudar o Computador e a Internet como instrumentos pedagógicos na visão de professores de duas Escolas do Norte de Portugal. Semelhante aos resultados encontrados no Brasil, a autora verificou que, mesmo que os professores possuam equipamentos tecnológicos, tenham acesso à Internet e utilizem os programas e os recursos da Web, ainda há dificuldade em integrar as tecnologias no contexto de sala de aula, perpetuando-se os ambientes educativos tradicionais. Esta realidade mostra que os professores continuam a privilegiar os usos das TIC mais centrados na vertente “ensino” do que na “aprendizagem”, ou seja, prevalecem os modelos comunicacionais unidirecionais, assumindo o professor o papel principal no cenário educativo e funcionando as TICs como instrumentos que “ajudam o professor a ensinar e não o aluno a aprender”.

Os professores continuam a apontar como obstáculos à integração das TICs a falta de formação, a pouca variedade de software e recursos digitais apropriados, a falta de apoio técnico, e no nosso estudo, foi dado particular realce a um aspecto de certa forma novo: a falta de motivação!

Também no exterior, Santos, Ferreira e Pereira (2009) acompanharam a implementação da educação a distância na Universidade de Cabo Verde. 30 docentes e 600 estudantes colaboraram na identificação das dificuldades e na recomendação de melhorias a serem introduzidas na EaD na Uni-CV. O resultado da experiência apontou a necessidade de

melhorar o acesso à internet; capacitação docente, reforçar a equipe técnica; equipar as salas e incentivar os professores que atuarão nesta modalidade.

Apesar de relativamente nova esta adesão em massa das instituições à modalidade a distância, conclusões como as de Teixeira, Silva e Daher (2008) acabam por sinalizar sobre a necessidade de capacitação e atualização para docentes e gestores que queiram atuar na EaD. De acordo com Moran (2000), todo professor, cada docente pode encontrar sua forma de integrar as várias tecnologias e procedimentos metodológicos, o importante é se atualizar, aprender a dominar as formas de comunicação interpessoal e audiovisual.

Uma destas experiências de capacitação foi acompanhada por Campos, Santos e Costa (2008) que analisaram a atuação de 503 alunos (futuros tutores de cursos à distância) nas funções de coordenação e tutoria de um módulo sobre Fundamentos da Educação a Distância para o Sistema UAB/MEC. O estudo apontou que, apesar da cultura da participação virtual ainda não fazer parte da vida da maioria dos estudantes, uma série de variáveis lhes trouxeram satisfação, como a interação com colegas da turma e de outros estados, acesso aos professores facilitado por meios síncronos e assíncronos, riqueza e variedade do material didático entre outros. Como deficiências, os alunos citaram a falta de objetividade nas tarefas, demora no retorno das avaliações e nas respostas dos tutores.

A visão do aluno foi abordada também por Silva Neto e Mercado (2009). Por meio de pesquisa com alunos e coordenadores de um curso Superior de Hotelaria a distância de Maragogi – Alagoas foi possível verificar que a satisfação do aluno se relaciona com competência e dedicação dos professores, tutores e coordenadores ao desempenhar suas funções. Há uma generalização por parte do aluno com relação aos conceitos de professor e tutor, não apresentando distinção de sentido entre as duas palavras. Isso mostra o quanto está arraigado o conceito do professor no cenário da educação.

Identificar estes atributos de satisfação e, principalmente, utilizá-los no alinhamento das estratégias de gestão, contribui para o incremento na captação e retenção de alunos.

O tema retenção de alunos foi abordado, recentemente, por Silva (2009). Por meio de entrevistas e análise dos registros de fóruns de discussão entre alunos e tutores, o autor verificou a importância das ações do tutor para evitar a evasão dos alunos. Foram atribuídas aos tutores, responsabilidades como a de reduzir a “sensação de vazio” que a distância produz no aluno por meio das seguintes ações: preparação de teste de aferição de conhecimento prévio dos alunos, verificação da interação dos alunos via e-mail, fórum, chat e alertas sobre a aproximação de prazo para entrega de atividades e provas.

Recentemente, Abbad e Correa (2010) analisaram as relações entre estratégias de aprendizagem a distância e satisfação com treinamentos. Os participantes analisados relataram índices razoáveis de satisfação com os cursos realizados. Merece destaque, nesse sentido, a avaliação do quesito interface gráfica, cujos resultados foram mais positivos do que os demais aspectos, procedimentos e resultados e tutor. No caso das estratégias, pode-se perceber claramente que a de elaboração e aplicação prática é a mais utilizada pelos respondentes, ao passo que as demais, como a busca de ajuda interpessoal e organização e busca de ajuda no material foram muito pouco empregadas pelos participantes dos cursos.

Os últimos estudos realizados nos anos de 2009 e 2010 apontam que o relacionamento professor-aluno, assim como a qualidade do material impresso e/ou on-line, e a utilização das ferramentas tecnológicas favorecem a comunicação entre orientador e aluno. (Abbad e Correia, 2010; Amoroso, 2009; Barros, Lima e Moraes, 2009; Gonçalves, 2009; Lisboa, 2009).

Para sintetizar os conceitos apresenta-se o quadro teórico (tabela 1) mostrando cada variável apresentada na fundamentação teórica.

3. MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

Para alcançar o objetivo proposto por este estudo, que é identificar as variáveis que possuem relação com o desempenho do aluno de pós graduação modalidade EaD, fez necessária uma pesquisa descritiva com método quantitativo. As pesquisas descritivas podem apresentar interesse pelas relações entre variáveis, podendo aproximar-se das pesquisas experimentais e expõe as características de determinada população ou fenômeno, mas não se atém à explicação das características que descreve (VIEIRA, 2002). Já método quantitativo “se caracteriza pelo emprego de quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações quanto no tratamento dessas informações por meio de técnicas estatísticas”. (TEIXEIRA; PACHECO, 2005, p. 60).

O período de coleta de dados foi de outubro de 2009 a janeiro de 2010, sendo assim o corte transversal. Os dados transversais dão ao usuário um panorama dos elementos estudados em um dado ponto no tempo. Tais dados são coletados apenas uma vez durante o período de investigação, sintetizados e tratados estatisticamente (HAIR JR ET AL, 2005).

A técnica utilizada foi survey, a qual se baseia no questionamento aos participantes com perguntas relacionadas ao comportamento, intenções, atitudes, percepção, motivações, características demográficas e de estilo de vida; que no caso específico desta pesquisa, conforme percepção dos empregados da empresa objeto de estudo (MALHOTRA, 2001).

A instituição de ensino objeto de estudo, localizada no sul do Brasil, foi escolhida de forma intencional, por conveniência. Esta instituição possui dois cursos de pós graduação modalidade EaD nas áreas de Educação e Administração, dividindo-se em linhas de pesquisas. Neste período de coleta de dados 217 alunos eram concluintes e configuraram-se como sujeitos sociais respondentes da pesquisa. Destes, 70 (32,2%) responderam o questionário de forma que o torna-se válido para a análise de dados.

O questionário estruturado utilizou variáveis relacionadas ao desempenho do aluno, que de alguma forma foram abordadas na literatura ou são concernentes a estrutura para a realização do curso. Sendo assim as variáveis utilizadas foram: tempo de dedicação ao curso, leituras, acesso a informação, estrutura do ambiente virtual de aprendizagem, qualidade da monitoria do caderno pedagógico, qualidade da orientação para o TCC, estrutura da biblioteca, tema de estudo do TCC e qualidade do caderno pedagógico e desempenho escolar (notas dos alunos). As dimensões ou variáveis foram medidas por meio de afirmativas relacionadas ao constructo da variável com opção de resposta escalonada em 5 pontos.

Os dados foram tabulados em planilha Excel e importados para o software estatístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versão 17 e foram normalizados por meio do método average. A técnica de análise utilizada foi a árvore de decisão, a qual mostra o caminho crítico entre as variáveis que pode explicar o desempenho escolar. Após este procedimento foi gerada uma matriz de correlação entre os constructos apontados como importantes pela árvore de decisão a fim de estabelecer relações entre eles. Os dados foram apresentados por meio de texto descritivo, figuras e tabelas.

4. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Este capítulo refere-se à análise dos dados obtidos por meio do questionário estruturado, o qual teve por objetivo identificar as variáveis que podem impactar no desempenho de alunos de pós-graduação na modalidade à distância (EaD).

Na primeira etapa foram avaliadas as características dos entrevistados, onde foram obtidos os seguintes resultados:

A média de idade dos entrevistados foi de 32,82 anos, sendo 65,71% dos entrevistados do sexo feminino e 34,28% do sexo masculino. Quanto a localização geográfica dos mesmos podemos observar conforme tabela 2 que os alunos dos cursos de pós-graduação lato-sensu da FURB estão distribuídos em diversas cidades catarinenses.

Tabela 2: Localização geográfica dos alunos de pós-graduação lato-sensu da FURB, da modalidade a distância no ano 2008

Ordem	Cidades	F	fr(%)
1	ARARANGUÁ	2	2,86
2	BLUMENAU	15	21,43
3	FLORIANOPOLIS	2	2,86
4	GASPAR	5	7,14
5	GUARAMINIM	1	1,43
6	HERVAL D'OESTE	5	7,14
7	INDAIAL	1	1,43
8	ITAJAÍ	5	7,14
9	JARAGUÁ DO SUL	3	4,29
10	JOINVILLE	6	8,57
11	LUIS ALVES	1	1,43
12	POMERODE	1	1,43
13	PRESIDENTE NEREU	4	5,71
14	RIO NEGRINHO	5	7,14
15	SALTO VELOSO	7	10,00
16	VIDEIRA	7	10,00
Σ	-	70	100,00

Fonte: Dados da Pesquisa (2008)

Para tanto, como ferramenta de análise, utilizou-se a árvore de decisão, a qual possibilita identificar as melhores combinações entre variáveis, de acordo com as respostas obtidas, que possuem algum grau de explicação sobre um fenômeno ou evento; no caso desta pesquisa, o desempenho escolar. Neste estudo considera-se como desempenho escolar as notas obtidas pelos alunos no decorrer do curso.

À primeira vista, observa-se que das 14 variáveis postas em análise, apenas seis foram significantes ou obtiveram algum grau de explicação para o evento mencionado. Sendo assim, por meio da figura 1, verifica-se que 14,3 % dos alunos que tiveram nota máxima no desempenho escolar (5) atribuíram à qualidade do caderno pedagógico grande parcela de responsabilidade por tal feito, mas 5,7% dos alunos que também tiveram nota máxima não garantem que a qualidade do caderno pedagógico e das orientações recebidas contribuíram para o seu desempenho.

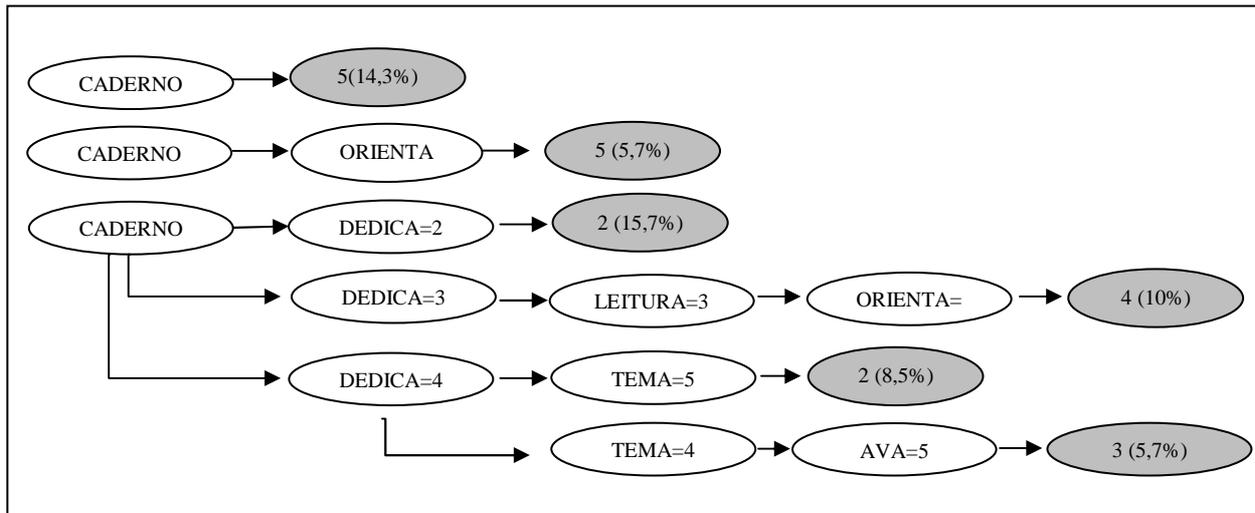


Figura 1: Árvore de decisão quanto ao desempenho escolar
 Fonte: dados da pesquisa

Outro grupo de alunos, representando 15% da amostra, declarou que embora o caderno pedagógico tivesse boa qualidade (4), a pouca dedicação ao curso (2) comprometeu o rendimento escolar. Outros 10% acreditam que mais variáveis garantem êxito nas atividades escolares. Para estes a boa qualidade do caderno pedagógico (4), dedicação razoável (3), nível de leitura médio (3) e uma boa orientação são responsáveis pelo sucesso no curso.

Dos 70 alunos pesquisados, seis (8,5%) acreditam que a qualidade do caderno pedagógico, boa dedicação ao curso e desenvolvimento do trabalho de conclusão de curso (TCC) em áreas de interesse podem propiciar bom desenvolvimento escolar, embora estes tenham obtido as menores notas se comparado aos demais alunos pesquisados. Próximo a esta linha de percepção estão mais 5,7% dos alunos, os quais afirmam que o caderno pedagógico, dedicação ao curso, estudos em tema de interesse e um ambiente virtual de aprendizagem de fácil acesso, podem propiciar desempenho satisfatório. As demais combinações não expressas na figura 1 não foram significantes ou identificam casos únicos, sendo assim, estas combinações descartadas representam 40,1% dos alunos.

Observa-se de uma forma geral que para todas as vertentes encontradas o caderno pedagógico assume papel relevante no desempenho escolar, sendo este o ponto de partida, na percepção dos alunos, para que possam alcançar bons resultados. Baseado nestas considerações Gutierrez e Prieto (1994) afirmam que o caderno pedagógico tem grande influência sobre o desempenho escolar, pois nele tramita da satisfação visual à apropriação e identificação do produto por seu interlocutor, além de estabelecer um vínculo mais estreito com o aluno, visando o enriquecimento temático e visual que facilite a interlocução do material com o aluno. O caderno pedagógico, contendo as informações de cada disciplina, com uma formatação didática de construção de conhecimento, de fácil entendimento por parte do aluno, com exercícios, indicações para aprofundamento de pesquisa nas bibliografias, resumos das disciplinas, proporcionam um auto aprendizado. Quando este caderno é formado por uma metodologia específica, com o objetivo de levar ao aluno uma didática de relevância gerando a construção de conhecimentos, este material torna-se extremamente importante ao processo de ensinar e aprender (Cechinel; 2000, p.27)

Por meio da matriz de correlação entre variáveis que evidenciaram alguma influência sobre o desempenho escolar, pode-se verificar o grau de associação que estas variáveis possuem com a variável resposta (desempenho escolar) e entre elas, conforme tabela 3.

Tabela 3: Matriz de correlação entre variáveis impactantes no desempenho escolar

	LEITURA	AVA	ORIENTA	TEMA	CADERNO	DESEMP
DEDICA	+0,2616	+0,4497	+0,1699	+0,2233	+0,1967	-0,1028
LEITURA	-	+0,3757	+0,2660	-0,0143	-0,0456	+0,0079
AVA	-	-	+0,4140	-0,0467	+0,2967	-0,1228
ORIENTA	-	-	-	+0,1739	+0,2410	-0,1552
TEMA	-	-	-	-	+0,1466	-0,0864
CADERNO	-	-	-	-	-	-0,1347
DESEMP	-	-	-	-	-	-

Fonte: dados da pesquisa

Pode-se destacar que embora o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) em conjunto com outras variáveis tenha sido fator de explicação sobre o desempenho escolar de apenas 5,7% dos alunos pesquisados, este apresenta significativa correlação com a dedicação dos alunos ao curso e às orientações. Em outras palavras, alunos que declararam que o AVA possui relevância no desempenho escolar também assinalaram a dedicação ao curso como fator relevante.

Importante ressaltar, com base na correlação negativa entre variáveis, que os alunos que tiveram bom desempenho declararam ter recebido baixa qualidade de orientação e perceberam baixa qualidade no caderno pedagógico. Esta consideração vai ao encontro às análises realizadas com base na árvore de decisão. Destaca-se ainda que a dedicação ao curso possui correlação positiva com o tema escolhido para realizar o TCC.

5. REFERÊNCIAS

- ABBAD, Gardênia da Silva; CORRÊA, Vinicius Pinto. Avaliação de Treinamentos a Distância: Relações Entre Estratégias de Aprendizagem e Satisfação com o Treinamento **RAM – Revista de Administração Mackenzie**, v. 11, n. 2, São Paulo, SP mar/abr 2010, p. 43-67.
- ALMEIDA, Onília C. de Souza de. Gestão do Ensino Superior a Distância: Uma proposta de análise do modelo da Universidade Aberta do Brasil. In: CONGRESSO INTERNACIONAL ABED DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 14, 2008, Santos. **Anais...** Santos: ABED, 2008. Disponível em <<http://www.abed.org.br/congresso2008/tc/55200811205PM.pdf>>. Acesso em: 04 maio 2010.
- ALVES, Cássia V. O; CORAR, João Luis; SLOMSKI, Valmor. A Docência e o Desempenho dos Alunos dos Cursos de Graduação em Contabilidade no Brasil. In: CONGRESSO USP DE CONTROLADORIA E CONTABILIDADE, 4, 2004, São Paulo. **Anais...** São Paulo: CONGRESSO USP, 2004. Disponível em <http://www.congressousp.fipecafi.org/artigos42004/an_resumo.asp?cod_trabalho=272>. Acesso em: 15 maio 2010.
- AMOROSO, Edgard Devanir. A Utilização de Ferramentas do Ensino a Distância no apoio a Orientação do trabalho de TCC da Graduação. **Anuário da Produção Acadêmica Docente**, Vol. 3, No 4 (2009) .
- BARROS, Danielle Maria Cesário de; LIMA, Maria Vitória Ribas de Oliveira; MORAES, Renato Moraes. **A Educação A Distância na Universidade de Pernambuco – UPE - Pólo Garanhuns**. II Seminário Educação, Comunicação, Inclusão e Interculturalidade. Nº2 – novembro de 2009.
- CAMPOS, Fernanda; SANTOS, Neide; COSTA, Ilaim. **Coordenação e Tutoria em Curso de capacitação em EAD para o Sistema UAB: Relato de uma Experiência**. XIX Simpósio Brasileiro de Informática na Educação (SBIE 2008).
- CECHINEL, João Carlos. **Manual do Estudante**. Florianópolis: UDESC/CEAD, 2000.
- CLOSS, Lisiane Quadrado et al. Análise de aspectos relacionados à aprendizagem em um curso a distância. **Revista de Negócios**, ISSN 1980-4431, Blumenau, v13, n. 2, p. 48 – 57, Abril/Junho 2008.
- GARCIA, Tania Mikaela. As variáveis que interferem no processo de ensino e aprendizagem em cursos on-line. **Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância**, São Paulo, Dez. 2007
- GONÇALVES, Lina Maria. **Tutoria em EaD: com a palavra tutores e alunos**. 14ª ABED - Santos/SP – 2008.

Gutierrez, F. e Prieto, D. **A mediação pedagógica, Educação a Distância alternativa**. Campinas: Papirus, 1994.

HAIR JR, J. F. et al. **Análise multivariada de dados**. 5ª Ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

KEMCZINSKI, Avaniilde et al. **O desempenho e a satisfação discente em um modelo de ensino-aprendizagem semi-presencial**. Florianópolis. 2003. Disponível em: <<http://www.c5.cl/ieinvestiga/actas/ribie2000/papers/279/>>. Acesso em: 10 maio 2010

LISBÔA, Eliana Santana (2009). **O Computador e a Internet como Instrumentos Pedagógicos: Estudo Exploratório com Professores de duas Escolas do Norte de Portugal**. X Congresso Internacional Galego-Português de Psicopedagogia. Braga: Universidade do Minho, 2009

LOPES, Maria Cristina L. Paniago; XAVIER, Selma Lúcia da Costa. A afetividade nas inter-relações professores e alunos no ambiente digital. **Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância**, São Paulo, Dez. 2007.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada**. Tradução: Nivaldo Montingelli Jr.; Alfredo A. de Farias. 3 ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MARTINS, Aline Santana; CRUZ, Dulce Márcia. A EAD nas licenciaturas UFSC/UAB: um estudo das interações na disciplina de Introdução a Educação a Distância (IEAD). **Contemporânea**, vol. 6, nº 2. Dez.2008.

MORAN, José Manuel. Ensino e aprendizagem inovadores com tecnologias. **Informática na Educação: Teoria & Prática**. Porto Alegre, vol. 3, n.1 (set. 2000) UFRGS. Programa de Pós-Graduação em Informática na Educação, pág. 137-144.

OLIVEIRA, Carmen Lúcia de Araújo Paiva; LIMA, João Geraldo de Oliveira. Tutoria Online no Programa de Formação Continuada de Professores em Mídias na Educação. **Debates em Educação**, vol. 1, n. 1 Jan./Jun. 2009

PRIMO, Lane; SILVA, Cassandra Ribeiro de Oliveira. **A prática de orientação a distância na elaboração de TCCs**. 13ª ABED - Curitiba/PR – 2007.

RETAMAL, Daniela Rodrigues Cunha. **A Gestão em Cursos de Educação a Distância Via Internet: uma visão a partir dos Fatores Críticos de Sucesso** – Orientadora: Patrícia Alejandra Behar. Coorientador: Antonio Carlos Gastaud Maçada – 2009. Tese (doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Informática na Educação, Centro de Estudos Interdisciplinares em Novas Tecnologias da Educação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2009, Porto Alegre.

RIBEIRO, Luis Otoni Meireles. **Planejamento e gestão de um centro de educação a distância (CEAD) voltado para educação profissional e tecnológica: um estudo de caso** – Orientador: Miro Antonio Zaro. Coorientador: Maria Isabel Timm – 2008. Tese (doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Informática na Educação, Centro de Estudos Interdisciplinares em Novas Tecnologias da Educação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2008, Porto Alegre.

SANTOS, Adriana Mendonça dos; FERREIRA, Cristina Pires; PEREIRA, Marcel. **Implementação da Educação a Distância na Universidade de Cabo Verde: Análise de uma Experiência-Piloto**. II Bienal de Português, Matemática e Tecnologias da CPLP, Praia : Cape Verde (2009)" edutice-00439882, version 1 - 8 Dec 2009.

SANTOS, Leila Maria Araújo. **A inserção de um agente conversacional em um ambiente virtual de aprendizagem a partir da Teoria da Carga Cognitiva** – Orientadora: Liane Margarida Rockenbach Tarouco. Coorientador: Eliseo Berni Reategui – 2009. Tese (doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Informática na Educação, Centro de Estudos Interdisciplinares em Novas Tecnologias da Educação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2009, Porto Alegre.

SCHLEMMER, Eliane; SACCOL, Amarolinda Zanela; GARRIDO, Susane. Um modelo sistêmico de avaliação de softwares para educação a distância como apoio à gestão de EAD. **Revista de Gestão USP**, São Paulo, v. 14, n. 1, p. 77-91, janeiro/março 2007

SILVA NETO, Luiz Wilson Machado da Costa e; MERCADO, Luis Paulo Leopoldo. **A Visão Do Aluno Da Ead Na Graduação Em Hotelaria Da Universidade Aberta Do Brasil Em Alagoas**. Nº1 – agosto de 2009. Disponível em: <http://www.edapeci-ufs.net/revista/ojs-2.2.3/index.php/edapeci>. Acesso em: 14 maio 2010.

SILVA, Wilson Martins da. **Análise da Prática de Tutores em Cursos de Educação a Distância para Adultos: Identificando requisitos para ambientes virtuais de ensino** – Orientador: Prof. Dr. Alex Sandro

Gomes - 2009. Dissertação (mestrado) - Programa de Pós-graduação em Ciências da Computação, Departamento de Ciências da Computação, Universidade Federal de Pernambuco, 2009, Recife.

TEIXEIRA, Marcelo Mendonça; SILVA, Bento Duarte da; DAHER, Mariana G. **O uso das tics no suporte a formação universitária online**. V Congreso Internacional De Psicología Y Educación - los retos del futuro, 5, Oviedo, España, 2008". Oviedo : Faculdade de Psicología y Educación da Universidade, 2008.

TEIXEIRA, Rubens de França; PACHECO, Maria Eliza Correa. Jan/mar 2005. **Pesquisa social e a valorização da abordagem qualitativa no curso de administração: a quebra de paradigmas científicos**. Cadernos de Pesquisa em Administração. São Paulo: FEA/USP, v.12, n.1.

VIEIRA, V. A. As tipologias, variações e características da pesquisa de marketing. **Revista da FAE**, Curitiba, v. 5, n. 1, p. 61-70, jan/abr. 2002.

VALLE, Fernando Dos Santos; ALVES, Elíoenai Dornelles, ALVES; Ana Paula Paz. (Re)Pensando a Prática Avaliativa nas Disciplinas On-Line Da UNB. **TE em Revista**, Brasília, v. 1, n. 1, p. 93-108, jan/dez. 2007