

PROPOSIÇÃO DE UM MODELO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE CURSO OFERECIDO NA MODALIDADE SEMIPRESENCIAL NO BRASIL

Monica Garelli Machado¹, Vera Regina Ramos Pinto², Sandra R. H. Mariano¹

¹Universidade Federal Fluminense, ²Fundação Getúlio Vargas

monicagarelli@id.uff.br; verreg28@gmail.com; sandramariano@id.uff.br

RESUMO

Este artigo se propõe a contribuir para o avanço da educação a distância no Brasil ao indicar um modelo que permita ao aluno avaliar a qualidade percebida da oferta de disciplina, considerando os atributos centrais propostos pela escala SERVQUAL. Esta escala é amplamente utilizada para avaliar a qualidade em serviço por meio de dimensões de qualidade. Na adaptação para educação a distância, o curso é entendido como serviço e o aluno como cliente. A proposta do modelo de avaliação tem como base as expectativas e percepções do aluno, utilizando cinco dimensões: tangibilidade, confiabilidade, capacidade de resposta, empatia e segurança. Foi realizada uma análise bibliométrica com o objetivo de identificar, no referencial teórico da área de qualidade na educação a distância, um modelo já validado que pudesse ser tomado como referência. Identificou-se um modelo que privilegia a avaliação do construto tangibilidade apenas no ambiente web, uma vez que no contexto em que a pesquisa foi desenvolvida, os cursos ocorrem na modalidade 100% online. Considerando o contexto da EAD no Brasil buscou incorporar, ao modelo de referência identificado, as dimensões: material didático impresso e encontro presencial. Pretende-se em próximos estudos, construir e validar um modelo para avaliar as disciplinas de educação a distância no Brasil.

Palavras-chave: Educação a distância, dimensões de qualidade, avaliação, SERVQUAL.

ABSTRAT

This article aims to contribute to the advancement of distance education in Brazil indicating a model that allows the student to evaluate the perceived quality of offered disciplines, considering the core attributes proposed by SERVQUAL. This scale is widely used to assess the quality of service through quality dimensions. In adapting to distance education, the course is understood as a service and the student as a customer. The proposed evaluation model is based on the expectations and perceptions of the student, using five dimensions: tangibility, reliability, responsiveness, empathy and safety. It was done a bibliometric analysis in order to identify, on the theoretical area of quality in distance education, a model that could be taken as a reference. An model was selected, which focuses on the evaluation of tangibility construct only in the web environment, since the context in which the research was conducted courses occur 100% in online mode. Considering the context of distance learning in Brazil, we sought to incorporate, to the reference model identified, the following dimensions: printed teaching materials and presence meeting. It is intended in future studies, build and validate a model to assess the disciplines of distance education in Brazil.

Keywords: Distance education, dimensions of quality, evaluation, SERVQUAL

1. INTRODUÇÃO

A crescente expansão da oferta de cursos no ensino superior, nas modalidades presencial, a distância e semipresencial no Brasil, proporcionaram ao aluno maiores opções de escolha da Instituição de Ensino Superior (IES), intensificando a competição entre as instituições.

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB), Lei nº 9394 de 20/12/1996, legitimou a Educação a Distância (EAD) no Brasil, ao incluir, no artigo 80, que o poder público incentivará o desenvolvimento de programas de ensino a distância em todos os níveis e modalidades de ensino e de educação continuada. Os autores Moraes, Mariano e Moura (2011) assinalam que este artigo está em sintonia com Darcy Ribeiro, intelectual e parlamentar que liderou a formulação e aprovação da LDB, que concebe a educação a distância como um meio para universalizar o ensino superior na sociedade brasileira.

A Secretaria de Educação a Distância do Ministério da Educação (SEED/MEC) publicou em 2007 os Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância, documento referencial norteador que subsidia atos legais do poder público no que se referem aos processos específicos de regulação, supervisão e avaliação da EAD no Brasil.

A avaliação da EAD nos cursos de ensino superior no Brasil, de acordo com os referenciais de qualidade, deve configurar-se em um processo permanente e consequente, de forma a subsidiar o aperfeiçoamento dos sistemas de gestão e pedagógico, tendo como meta produzir correções na direção da melhoria de qualidade do processo pedagógico em consonância com o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES e envolver os diversos atores: estudantes, professores, tutores e quadro técnico-administrativo.

Destaca-se que no Brasil a graduação a distância é avaliada pelo SINAES/MEC e os cursos de pós-graduação *stricto sensu* são avaliados pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). Todavia, no âmbito da educação a distância, especialmente no que diz respeito à avaliação de cursos de pós-graduação *lato sensu* semipresenciais, onde estão presentes atributos de avaliação presencial e a distância, as autoras

desse artigo não identificaram, no referencial teórico, modelo adequado para avaliação.

Identificar as dimensões de qualidade que influenciam a qualidade do ensino a distância é questão estratégica para melhoria da qualidade do serviço prestado

Este artigo se propõe a contribuir para o avanço da educação a distância no Brasil ao propor um modelo que permita ao aluno avaliar a qualidade percebida da oferta de disciplina, considerando atributos centrais propostos pela escala SERVQUAL.

2. HISTÓRICO E CARACTERÍSTICAS DOS CURSOS A DISTÂNCIA DE ENSINO SUPERIOR NO BRASIL

Em 1999, as seis universidades públicas do Estado do Rio de Janeiro, UFRJ (Universidade Federal do Rio de Janeiro), UFF (Universidade Federal Fluminense), UFRRJ (Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro), UERJ (Universidade Estadual do Rio de Janeiro), UNIRIO (Universidade do Rio de Janeiro) e UENF (Universidade Estadual do Norte Fluminense), reuniram-se em um consórcio, financiado pelo Governo do Estado do Rio de Janeiro com o objetivo de oferecer educação superior gratuita, na modalidade a distância, para estudantes do Estado do Rio de Janeiro, tendo como base as competências desenvolvidas pelas instituições em cursos de graduação presenciais. Esse consórcio denominado Centro de Educação Superior a Distância do Estado do Rio de Janeiro (CEDERJ), focalizou, inicialmente a oferta de cursos superiores de licenciatura visando à formação de professores para o ensino fundamental e médio.

O Cederj inspirou-se no modelo de educação a distância oferecido pela Open University, cuja metodologia de oferta dos cursos envolve a produção de material didático impresso desenvolvido especialmente para o público ao qual o curso se destina. Dessa forma, o Cederj incorporou à sua prática a produção de material didático impresso, além da constituição dos polos nos quais são desenvolvidas atividades presenciais em concomitância com as atividades realizadas a distância por meio de plataforma tecnológica baseada na internet.

Posteriormente, este modelo serviu de referência para os cursos oferecidos no âmbito da Universidade Aberta do Brasil e inspirou a oferta de outros cursos em diversas instituições de ensino, especialmente àquelas que são voltadas para projetos de inclusão social.

A Universidade Aberta do Brasil é um sistema integrado por universidades públicas que oferece cursos de nível superior para camadas da população que têm dificuldade de acesso à formação universitária, por meio do uso da metodologia da educação a distância. Embora o público em geral seja elegível aos cursos oferecidos, os professores que atuam na educação básica têm prioridade de formação, seguidos dos dirigentes, gestores e profissionais que atuam na educação básica dos estados, municípios e do Distrito Federal.

Em 2002 o Instituto Nacional de Estudos Estratégicos e Pesquisas Educacionais (INEP) publicou dados sobre EAD, onde se constata que dos 20.685 ingressos somente 1.712 concluíram. No censo do INEP em 2008, os dados mostram que 430.259 estudantes ingressaram em programas de graduação em educação a distância, mas apenas 70.068 se graduaram. Percebe-se que os índices de evasão encontrados nos cursos oferecidos no Brasil não são muito diferentes dos índices de países que apresentam uma situação econômica semelhante. Levy (2007) aponta que as taxas de evasão dos cursos de graduação na modalidade a distância ficam em torno de 25 a 40%. De acordo com Moore e Kearsley (2007), no passado os índices de evasão ficavam entre 30% e 50% e atualmente o índice fica em torno de 30%.

A evasão escolar pode ser notada, observando-se a proporção entre os ingressos e egressos. Isto pode ser verificado ou pela permanência maior do aluno na instituição, ou pela evasão deste aluno. Diversos motivos ocasionam a evasão dos alunos no curso superior e, conforme aponta Holder (2007) em seu estudo sobre que na EAD, o aluno é o corresponsável pelo seu processo de aprendizagem, desenvolvendo competências, habilidades de aprendizagem, atitudes e hábitos relativos ao estudo que não são essenciais ao ensino presencial.

No Brasil, os autores Santos e Neto (2009) consideram que um dos fatores de desistência em EAD é de origem interna, relacionada ao curso, ou seja, falta acompanhamento do professor tutor, apoio e incentivo da instituição. Como origem externa, identificam, entre outras, a falta de habilidade do aluno e a não adequação ao modelo EAD, considerado mais difícil que o modelo presencial.

Corroborando o estudo, Veludo-de-Oliveira e Ikeda (2007) apontam ainda que a qualidade percebida pelo aluno de um curso é importante na escolha do serviço educacional e o valor percebido pode levar à sua desistência, ocasionando a evasão.

Os cursos apresentam diferentes desenhos e modelos de linguagens e recursos tecnológicos e educacionais e não acontecem totalmente online. De acordo com a legislação, os momentos presenciais são necessários e obrigatórios, bem como a apresentação do trabalho de conclusão de curso, caracterizando um ensino semipresencial. Neste contexto, a avaliação deve configurar-se em um processo permanente e consequente, de forma a subsidiar o aperfeiçoamento dos sistemas de gestão e pedagógico, produzindo efetivamente correções na direção da melhoria de qualidade do processo pedagógico, devendo contemplar, entre outras, as dimensões: Material didático, Encontro presencial e Plataforma tecnológica (Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA).

2.1 Material Didático impresso

Nos cursos na modalidade a distância oferecidos pela Open University, o material didático impresso inclui geralmente textos que descrevem, explicam e desenvolvem as ideias, a informação e os conceitos chaves explorados no curso. Maia (2002) identificou que os materiais são constituídos de forma a ajudar e organizar o estudo, a completar as avaliações, explicando em detalhes o que o aluno necessita fazer para cada atribuição e sugerir como resolver.

Para Ribeiro, Vóvio e Moura (2002) a população brasileira, amostrada aleatoriamente por todo o país, possui baixa capacidade leitora, baixo grau de letramento, de compreensão e apropriação de conteúdos obtidos por meio de

textos, o que se apresenta como desvantagens na comunicação mediatizada que envolve texto, como é o caso de materiais didáticos impressos, pois estão diretamente relacionadas ao fato de que os alunos devem possuir o domínio da linguagem escrita para obter sucesso, ou seja, é necessário um grau de letramento significativo para que os conteúdos impressos no papel sejam compreendidos e sua construção é um desafio para os professores que atuam na produção de materiais para EAD, especialmente no que se refere à linguagem e construção textual.

O material didático impresso utilizado como ferramenta de Educação a Distância no Brasil tem no texto a forma dominante de informação. A instrução baseada na impressão continua a desempenhar um papel fundamental nas iniciativas de educação a distância. A impressão oferece vantagens convincentes como a sua produção e os custos de distribuição que são baixas em relação a outras ferramentas da educação a distância, é fácil de reproduzir, portátil, ideal para auto estudo e é um meio familiar para os alunos e professores.

Os materiais impressos, segundo Lockwood (1998), possuem algumas características: são disponibilizados aos alunos em volumes físicos e em arquivos no formato “pdf” para *download* na plataforma; são meios que facilitam o estudo independente, estão à disposição do aluno para que ele o estude onde quer que esteja e que tenha disponibilidade de tempo, podendo ser facilmente transportados, marcados e anotados; possibilitam ao aluno imprimir ao seu estudo o ritmo que for mais adequado para sua aprendizagem. O aluno decide se pode passar adiante um determinado conteúdo, se precisa reler, o tempo que gastará e os materiais impressos são facilmente utilizados por qualquer aluno, sem necessidade de treinamentos ou orientações mais extensas.

A construção do material didático impresso representa um dos fatores importantes para a qualidade do curso. Santos (2001) aponta que um dos alicerces para o sucesso de um curso EAD é a natureza e qualidade do material empregado.

2.2 Encontro presencial

No Brasil, o Decreto 5.622 regulamentou o Art. 80 da LDB nº 9394 de 20/12/1996 e caracterizou a educação a distância como modalidade educacional, na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem deve ocorrer com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares e/ou tempos diversos, além da previsão obrigatória de momentos presenciais.

A literatura pesquisada mostra que não existe um modelo único de educação a distância, mas vários, conforme estudo de Horn & Staker (2011) que identificou 5 (cinco) modelos de *blended learning* em instituições de ensino:

- a. Modelo face-a-face, que ocorre geralmente em um laboratório de informática, onde o tutor disponibiliza o material didático online e textos suplementares, além do acompanhamento online quando solicitado;
- b. Modelo de rotação, que ocorre online em horário fixo determinado, com a participação dos alunos e professor;
- c. Modelo flexível, onde o aluno, além do acompanhamento online, tem a possibilidade de atendimento presencial nos pólos do curso;
- d. Modelo Laboratório on-line: O professor tutor oferece o curso em uma sala de aula presencial, mas com professores orientadores de alunos.
- e. Auto mistura: alunos estudam individualmente online em casa, e comparecem às aulas presenciais somente para realizar avaliações.

No Brasil, a legislação define a EAD como modalidade a distância. Contudo, a Resolução 1/2007 da Câmara de Ensino Superior/Conselho Nacional de Educação (CES/CNE) dispõe que os cursos *lato sensu* na modalidade a distância deverão incluir, necessariamente, provas presenciais e defesa presencial individual de monografia ou trabalho de conclusão de curso.

No curso de pós-graduação *lato sensu* MBA - Gestão Empreendedora, na modalidade EAD, sujeito da nossa amostra, os encontros presenciais acontecem em três momentos: (i) na aula inicial de cada disciplina; (ii) na

revisão da disciplina e prova presencial; (iii) na apresentação do trabalho de conclusão do curso, o que caracteriza o curso como *Blended Learning* ou semipresencial.

2.3 Plataforma tecnológica (Ambiente Virtual de Aprendizagem)

Nos cursos na modalidade a distância, o ambiente virtual de aprendizagem (AVA) é composto por diversos recursos e atividades, disponibilizados através de uma plataforma, caracterizada pela a sala de aula virtual, disponível 24h por dia. Entre suas funcionalidades apresenta ferramentas de comunicação (*chat* e bate-papo), os fóruns, ferramentas de escrita colaborativa como postagem de textos, sala de entrega de atividades, suporte para a disponibilização de materiais didáticos como vídeos, áudios, textos, links da internet, material didático impresso em formato “.pdf”, além informações sobre o cronogramas das disciplinas, listas de exercícios, textos de apoio e horários de sessões com a tutoria.

O ambiente de *chat* e bate-papo possibilita a integração de vários alunos em diversas localidades discutirem o mesmo tema online, quebrando o paradigma da distância na educação a distância.

O fórum permite a interação dos alunos e pode contribuir na construção coletiva do saber. Silva, Coelho e Valente (2009), apontam que o fórum é o tipo de interação que a comunidade propicia visando construir um saber novo, através da participação de todos, como resultado de uma colaboração coletiva e trocas de informação entre os participantes.

A plataforma oferece também várias ferramentas que possibilitam ao aluno o contato com seu tutor, através de tira-dúvidas e e-mail onde as dúvidas registradas pelo aluno são respondidas pelo tutor, proporcionando uma orientação individualizada.

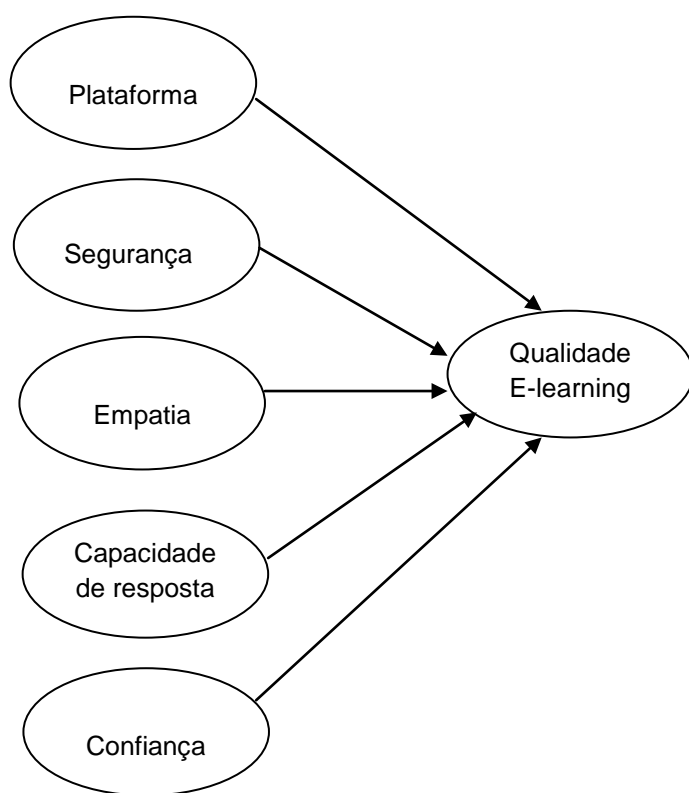
O AVA permite ainda a interação e mediação entre tutores e alunos, colabora de forma significativa no processo de ensino-aprendizagem, além de contribuir como um dos fatores relevantes na qualidade do curso.

3. MODELO DE REFERÊNCIA PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE CURSOS A DISTÂNCIA UTILIZANDO A ESCALA SERVQUAL

O instrumento SERVQUAL é amplamente utilizado para avaliar a qualidade em serviço por meio de dimensões de qualidade. Na adaptação para educação a distância, o curso é entendido como serviço e o aluno como cliente. A proposta do modelo de avaliação tem como base as expectativas e percepções do aluno, utilizando cinco dimensões: tangibilidade, confiabilidade, capacidade de resposta, empatia e segurança.

As autoras identificaram no referencial teórico da área de qualidade na educação a distância um modelo proposto por Udo, Bagchi e Kirs (2011) que avalia disciplinas online baseado na escala SERVQUAL .

Figura 1: Modelo de qualidade e-learning usando a SERVQUAL



Fonte: Adaptado de Udo, Bagchi e Kirs (2011, p. 1275)

Na proposta desses autores a “plataforma” (*web site*) refletia a dimensão “tangibilidade”, uma vez que o ambiente de EAD da instituição de ensino superior pública dos Estados Unidos, sujeito da pesquisa, é realizado 100% online. A Figura 1 apresenta cinco dimensões da escala SERVQUAL utilizada no modelo final dos referidos autores. É importante observar que a dimensão “tangibilidade” foi, então, substituída pela “Plataforma”.

4. PROPOSIÇÃO DE UM MODELO PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE CURSOS A DISTÂNCIA UTILIZANDO A ESCALA SERVQUAL ADAPTADA AO CONTEXTO BRASILEIRO

A adaptação de modelos de qualidade, inicialmente desenvolvidos para o setor de serviços, buscava suprir a necessidade de gerenciamento da qualidade, mais especificamente em relação à avaliação e à melhoria da qualidade de serviços.

Com a mudança significativa dos processos de ensino a distância e a crescente expansão da oferta de cursos no ensino superior no Brasil, seja no modelo presencial, EAD ou semipresencial, a competição entre as IES pelo aluno, que poderá escolher a instituição onde irá estudar, identificar as dimensões de qualidade que influenciam a qualidade do ensino a distância é questão estratégica para melhoria da qualidade do serviço prestado.

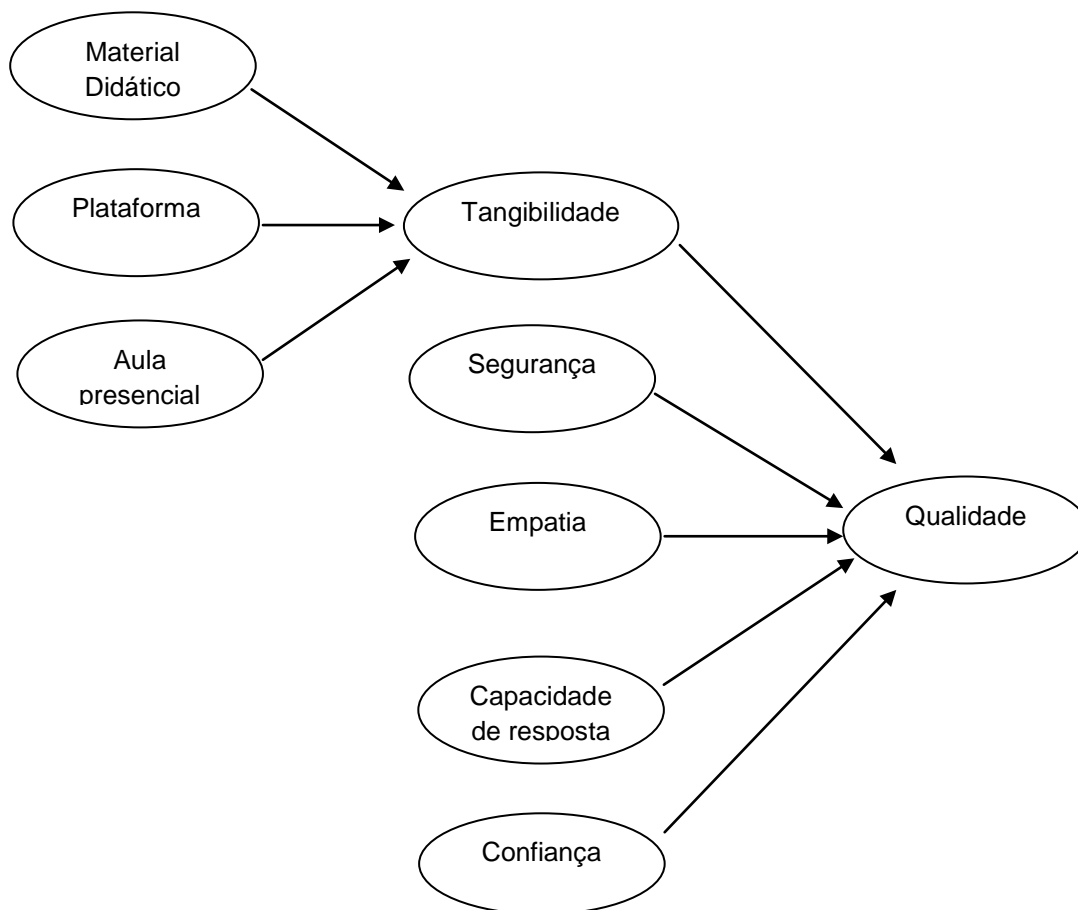
O modelo de Udo, Bagchi e Kirs (2011) aplicado em cursos totalmente *online*, para avaliar a qualidade de cursos *e-learning* no ensino superior, privilegia a plataforma (*web site*), o que não é adequado à realidade brasileira.

Dessa forma, com o objetivo de adequar o modelo de Udo, Bagchi e Kirs (2011) ao contexto brasileiro, a dimensão “tangibilidade” passou a ser representada por “plataforma” (*web site*), material didático impresso e encontro presencial, atendendo às orientações dos Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância no Brasil.

Ou seja, a partir do modelo de Udo, Bagchi e Kirs (2011) agregou-se, às dimensões “segurança”, “empatia”, “confiabilidade” e “capacidade de resposta”,

a dimensão “tangibilidade” agora formada pela “plataforma”, pelo material didático impresso e pelo encontro presencial. A Figura 2 mostra o modelo proposto pelas autoras para avaliar a percepção de valor, na visão dos discentes, das disciplinas dos cursos de pós-graduação semipresencial aplicadas ao contexto de serviços educacionais de educação a distância.

Figura 2: Modelo adaptado proposto baseado na SERVQUAL



Fonte: Adaptado de Udo, Bagchi e Kirs (2011)

4.1 Caracterização das novas variáveis a serem incorporadas pelo modelo

O novo modelo propõe a inclusão de 2 (duas) novas variáveis, a saber, material didático impresso e encontro presencial. A estratégia a ser utilizada para identificar as características de tais variáveis será aplicar um questionário formado por 3 (três) perguntas e/ou afirmativas abertas, com a obrigatoriedade de resposta, cuja finalidade é identificar as 5 (cinco) características mais importantes para cada uma das variáveis: ambiente virtual (plataforma), material didático impresso e encontro presencial, a serem trabalhadas no construto tangibilidade na construção de um modelo de percepção de qualidade adaptado ao Brasil.

As perguntas direcionadas a um público-alvo de 100 ex-alunos do curso de MBA - Gestão Empreendedora, que realizaram e concluíram o curso no período de 2010-2012, utilizando-se a ferramenta online SurveyMonkey.

O questionário foi constituído pelas seguintes perguntas:

- a) Baseado na sua experiência como ex-aluno de um curso *lato sensu* realizado na modalidade semipresencial, liste 5 (cinco) características mais importantes que um ambiente virtual de aprendizagem (plataforma) deve ter;
- b) Baseado na sua experiência como ex-aluno de um curso *lato sensu* realizado na modalidade semipresencial, liste 5 (cinco) características que colaboram para que a aula de abertura da disciplina no encontro presencial seja melhor possível;
- c) Baseado na sua experiência como ex-aluno de um curso *lato sensu* realizado na modalidade semipresencial, liste 5 (cinco) características que um material didático impresso deve ter.

4.2 Tratamento das informações

Para tratamento das informações, as respostas de cada pergunta foram tabuladas e analisadas, O Quadro 1 consolida as características mais citadas de cada variável.

Quadro 1: Principais características das novas variáveis proposta

Variável	Características
Material Didático Impresso	<ul style="list-style-type: none">- utilizar linguagem clara;- ser de fácil compreensão;- possuir linguagem direta;- possuir relevante;- ser atualizado
Ambiente Virtual de Aprendizagem (plataforma)	<ul style="list-style-type: none">- ser de fácil acesso;- funcionar bem durante a disciplina;- apresentar informações de forma organizada;- ser interativa (fórum);-ser dinâmica (chat).
Encontro presencial	<ul style="list-style-type: none">- a aula presencial ser clara;- ser dinâmico;- apresentar a proposta geral da disciplina;- permitir o esclarecimento de dúvidas;- ter atividades de integração.

Fonte: As autoras

Considerando que o modelo proposto tem como base o instrumento SERVQUAL, as novas variáveis da dimensão tangibilidade foram formadas pelas seguintes afirmativas:

1) Material Didático:

- O material didático impresso da disciplina utiliza linguagem clara;
- O material didático impresso da disciplina é de fácil compreensão;
- O conteúdo do material didático impresso é relevante;
- O conteúdo do material didático impresso é atual.

2) Ambiente Virtual de Aprendizagem (Plataforma):

- A plataforma é de fácil acesso;

- O(s) fórum(ns) da disciplina auxiliou(aram) seu estudo;
- O(s) chat(s) da disciplina foi(ram) relevante(s) para o seu aprendizado;
- A plataforma funcionou bem durante a disciplina;
- A plataforma mostrou as informações de maneira organizada

3) Encontro presencial:

- A aula ministrada pelo professor foi clara;
- A aula ministrada pelo professor foi dinâmica;
- A aula apresentou a proposta geral da disciplina;
- A aula ministrada permitiu o esclarecimento de dúvidas

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista a expansão dos cursos EAD no Brasil, a não identificação de modelo adequado para avaliação, no âmbito dos cursos de pós-graduação *lato sensu* semipresenciais, a construção de um modelo de avaliação possibilitará a efetiva correção na direção da melhoria de qualidade do processo pedagógico.

Diante das possibilidades que as tecnologias da informação e comunicação trazem para a EAD, das orientações nos Referenciais de Qualidade para o ambiente virtual de aprendizagem, a construção do material didático impresso, o encontro presencial e a função do professor-tutor, surgem as perguntas: O material didático impresso ainda tem lugar no ensino a distância? Quais as características mais importantes do ambiente de aprendizagem virtual, do material didático impresso e do encontro presencial que são significativas na percepção do aluno?

Essas são algumas questões que as autoras pretendem verificar para compor a proposta na adaptação de um modelo para EAD.

Com as informações a serem obtidas junto aos egressos do referido MBA, pretende-se na próxima etapa do estudo, após análise das respostas, identificar as principais características percebidas que possam contribuir na

criação das afirmativas a serem utilizadas na adaptação ao instrumento SERVQUAL com aplicabilidade em cursos EAD no Brasil.

Referências:

- Brasil. (1996). *Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional* (Lei nº 9394). Brasília/DF: Diário Oficial da União.
- _____. (2005). Congresso Nacional. *Decreto nº 5.622*. Brasília/DF.
- _____. (2010). Ministério da Educação. Secretaria de Educação a Distância. *Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância*. Brasília/DF. Retirado de:
<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>.
- _____. (2007). Ministério da Educação. Conselho Nacional da Educação/Câmara de Ensino Superior. *Resolução CNE/CES 1*. Retirado de http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces001_07.pdf.
- Holder, B. (2007). An investigation of hope, academics, environment, and motivation as predictors of persistence in higher education online programs. *Internet and Higher Education*, 10, 245–260.
- Horn, M. B. & Staker, H. (2011). *The Rise of K-12 Blended Learning*. Innosight Institute, Philadelphia, PA..
- Lévy, P. (2007). *As tecnologias de inteligência: o futuro do pensamento na era da informática*. São Paulo: Editora 34.
- Lockwood, F. (1998). *The Design and Production of Self-Instructional Material*. London: Kogan Page.
- Maia, C. (2002). *Guia Brasileiro de Educação à Distância*. São Paulo: Esfera.
- Moore, M. & Kearsley, G. (2007). *Educação a Distância: uma visão integrada*. São Paulo: Thomson.
- Moraes, J.; Mariano, S. R. H. e Moura, E. S. (2012). Darcy Ribeiro e a Democratização do Ensino Superior: Perspectivas da EAD na Administração. *Gestão e Planejamento*, 13, 375–398.

- Ribeiro, V. M.; Vóvio, C. L. e Moura, M. P. (2002). Letramento no Brasil: alguns resultados do Indicador Nacional de Alfabetismo Funcional. *Educação & Sociedade*, 23(81), 49-70.
- Santos, E. M. dos. Neto, J. D. de O. (2009). Evasão na Educação a Distância: identificando causas e propondo estratégias de prevenção. *Revista Paidéia*, 2(2). Retirado de <http://revistapaideia.unimesvirtual.com.br>.
- Santos, G. L. (2001). *Material didático para educação a distância II*. Brasília: SESI-DN e UNB.
- Silva, T. T; Coelho, S. Z. & Valente, J. A. (2009). O papel da reflexão e dos mediadores na capacitação de aprendizes-colaboradores: um dos suportes andragógicos das comunidades virtuais de aprendizagem. In Valente, J. A. & Bustamante, S. B. V. (org.) *Educação a Distância: prática e formação do profissional reflexivo*. São Paulo: Avercamp.
- Udo, G. J.; Bagch, K. K. & Kirs, P. J. (2011). Using SERVQUAL to assess the quality of e-learning experience. *Journal Computers in Human Behavior*, 27, 1272–1283.
- Veludo-de-Oliveira, T. M. ; Ikeda, A. A. (2007). Servqual em instituições educacionais: um estudo comparativo. *Revista Alcance*, 14, 189–206.