

Qualidade e seus fatores, a partir da visão dos sujeitos da educação a distância na Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Quality and its factors, from the viewpoint of distance education subjects at the Federal University of the State of Rio de Janeiro

DOI:10.34117/bjdv7n4-694

Recebimento dos originais: 07/03/2021

Aceitação para publicação: 30/04/2021

Joel Peixoto Filho

Doutorando do Programa de Pós-Graduação em Educação UNIRIO
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sudeste de Minas Gerais – IF
Sudeste MG – Campus Muriaé
Avenida Cel. Monteiro de Castro, 550 - Barra - Muriaé/MG - CEP: 36884-036
E-mail:joel.peixoto@ifsudestemg.edu.br

Carmen Irene Correia de Oliveira

Docente do Programa de Pós-Graduação em Educação UNIRIO
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO
Av. Pasteur, 296 - Urca – Rio de Janeiro/RJ – CEP: 22290-240
E-mail:ireneor2004@gmail.com

RESUMO

A preocupação em torno da qualidade, antes restrita ao meio empresarial passou também a influenciar as políticas públicas educacionais brasileiras, sobretudo a partir da década de 1990. Assim como no ensino presencial, na EaD o caminho não foi diferente, levando à elaboração dos Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância, cuja última atualização ocorreu em 2007, como uma tentativa de coibir a precarização do ensino a distância, verificada à época em alguns modelos de oferta. Posteriormente, a inserção de novas tecnologias e novos parâmetros legais fizeram emergir a necessidade de uma nova atualização dos referenciais de qualidade, que já encontravam-se defasados. As inúmeras tentativas de se fazer uma atualização, por meio de grupos de trabalho no âmbito do Ministério da Educação foram improdutivas. Em resposta a este cenário, o presente estudo apresenta uma proposta para a concepção de novos referenciais de qualidade, com a adoção de novos elementos e parâmetros, reunidos em 12 dimensões. Esta pesquisa é um recorte de uma tese de doutorado, em desenvolvimento no âmbito do Programa de Pós-Graduação em Educação da UNIRIO, cujo objetivo é ouvir os diferentes sujeitos que estão diretamente ligados à EaD, como alunos, professores, tutores e coordenadores, sobre a sua opinião em relação às estas novas dimensões de qualidade.

Palavras-chave: Educação a Distância, Referenciais de Qualidade, Qualidade na EaD.

ABSTRACT

The concern about quality, previously restricted to the business world, has also started to influence Brazilian public educational policies, especially since the 1990s. As in classroom education, in DE the path was no different, leading to the elaboration of Quality Benchmarks for Distance Higher Education, whose last update occurred in 2007, as an

attempt to curb the precariousness of distance learning, verified at the time in some models of supply. Subsequently, the insertion of new technologies and new legal parameters brought out the need for a new update of the quality benchmarks, which were already outdated. The numerous attempts to update them, through working groups within the Ministry of Education, were unproductive. In response to this scenario, the present study presents a proposal for the conception of new quality benchmarks, with the adoption of new elements and parameters, grouped in 12 dimensions. This research is a part of a doctoral thesis being developed by the Graduate Program in Education at UNIRIO, whose objective is to hear the different subjects that are directly connected to DE, such as students, teachers, tutors and coordinators, about their opinion regarding these new dimensions of quality.

Keywords: Distance Education, Quality Benchmarks, Quality in EaD.

1 INTRODUÇÃO

A educação a distância (EaD) é uma modalidade de ensino que alcançou um lugar de destaque no âmbito do sistema educacional brasileiro, sobretudo nos últimos 20 anos. O avanço das Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDIC) propiciaram um terreno favorável para a implementação de novas ferramentas educacionais adaptadas à educação não presencial, essenciais para abarcar a forte expansão de polos e cursos no território brasileiro.

Estas novas tecnologias foram vitais para manter a educação a distância como uma modalidade de ensino viável tecnicamente. Diversos estudos publicados por autores, como por exemplo, Paese (2012), Farias (2013), Correia & Santos (2013), Santos e Junior (2016), Santos & Vasconcelos (2015), dentre outros, corroboram com a importância das TDIC's para o desenvolvimento da EaD em vários aspectos.

As condições de regulamentação, tecnológicas, econômicas e sociais foram as forças indutoras responsáveis pelo forte crescimento da EaD nas últimas duas décadas, nesse período estas condições foram favoráveis para que as Instituições de Ensino Superior – IES, públicas e privadas, se concentrassem na expansão de uma rede de polos de EaD para a abertura de novos cursos, por outro lado, questões importantes, como a qualidade e, principalmente a evasão, passaram a ser cada vez mais, uma preocupação dos órgãos reguladores e da comunidade acadêmica.

[...] a tentativa de expandir, com rapidez, o acesso ao ensino e a necessidade de instalação de infraestrutura que suportasse a capilarização de um sistema de EaD no país. No primeiro caso, a expansão foi acompanhada pela crescente falta de qualidade na oferta: quanto mais alunos, menos os sistemas respondiam à formação mais

adensada. Da mesma maneira, a capilarização da infraestrutura em território nacional, bem como os recursos humanos disponíveis não atendia às demandas pedagógicas dos alunos, redundando em abandono significativo dos cursos (ALONSO, 2010).

Diante deste cenário os diferentes órgãos governamentais, responsáveis pela regulação da educação no país, passaram a normatizar diversas etapas inerentes ao processo de oferta dos cursos na modalidade a distância. No âmbito das normas de caráter regulatório destacam-se os Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância, tendo a sua última versão publicada em agosto de 2007. Os referenciais foram concebidos para se tornarem o ponto de partida para a implementação de outras ações (regulação, supervisão e avaliação) por parte dos órgãos responsáveis, no caso o Ministério da Educação – MEC, a partir da atuação de suas diversas secretarias, que cuidam da educação a distância (SEED), da educação superior (SESu) e da regulação (SERES).

De forma similar ao que acontece na modalidade de ensino presencial, na EaD, a qualidade também é alvo de preocupação dos órgãos reguladores, das IES e, não menos importante, da sociedade como um todo. Qualidade é um termo muito difundido em vários setores da economia, pois evidencia que determinado processo ou produto reúne padrões considerados satisfatórios diante às exigências impostas pelos mercados e pelos consumidores. Atualmente a qualidade é um grande desafio para as empresas, órgãos públicos e até mesmo para instituições do terceiro setor, uma vez que a sociedade está cada vez mais exigente e consciente de seus direitos.

No meio educacional, apesar de existirem IES detentoras de certificações de qualidade, o controle de seus processos educacionais se dá de uma forma bastante diversa, uma vez que a educação, diferentemente de produtos ou serviços de natureza exclusivamente comercial; é um direito social garantido pela Constituição Federal. Assim, além de garantir o acesso à população, o Estado atua na regulamentação, supervisão e avaliação do setor educacional, sobretudo no ensino superior.

Mais especificamente no contexto da EaD existe uma demanda para o desenvolvimento de modelos de avaliação e de certificação de qualidade que sejam mais apropriados a esta modalidade de ensino. Como veremos nos próximos capítulos, os Referenciais de Qualidade e, posteriormente, as diversas tentativas de atualização, são um exemplo da necessidade de readequação das políticas de qualidade para a EaD ao longo dos anos.

A participação da comunidade acadêmica no desenvolvimento de pesquisas e na revisão de instrumentos legais que sejam melhor adaptados à realidade atual da EaD e aos desafios futuros, é uma importante contribuição para o aprimoramento da qualidade destes cursos, afinal, é isso o que a sociedade espera, cursos que possam oferecer condições básicas de funcionamento e oferta de ensino de qualidade para todos.

Por outro lado, trabalhar na criação ou no aprimoramento de instrumentos balizadores de qualidade é um grande desafio. O termo qualidade é carregado de subjetivismo e seu entendimento pode variar de pessoa para pessoa, inclusive na definição do que é, de verdade, um ensino de qualidade. Por isso, é importante que especialistas e grupos historicamente deixados de lado nesta discussão, como os sujeitos de EaD (alunos, professores, tutores, coordenadores e gestores), sejam ouvidos e possam opinar no desenvolvimento de pesquisas ou na construção de novos parâmetros que atuem no redimensionamento do conceito de qualidade na EaD.

Esta pesquisa é um recorte de uma tese de doutorado em desenvolvimento no âmbito do Programa de Pós-Graduação em Educação da UNIRIO. Propõe-se a ampliação do diálogo sobre a qualidade dos cursos a distância com a contribuição dos profissionais de EaD que estão diretamente envolvidos nos processos educacionais típicos desta modalidade. Para tanto, estes sujeitos de EaD serão ouvidos e poderão opinar para a consolidação de uma nova proposta de referenciais, composta por 12 dimensões de qualidade.

2 OS REFERENCIAIS DE QUALIDADE DA EDUCAÇÃO SUPERIOR A DISTÂNCIA

A primeira menção à necessidade de se estabelecer critérios e indicadores de qualidade para o norteamo das ações de avaliação e credenciamento de cursos na modalidade EaD surge por meio do decreto nº 2.494, de 10 de fevereiro de 1998, entretanto, foi somente em Maio de 2000 que a Secretaria de Educação a Distância – SEED divulgou o primeiro documento que tratava de indicadores de qualidade para a modalidade EaD.

Os estudos considerados precursores pra o desenvolvimento deste importante documento iniciaram-se em 1997 (Figura 1) através de uma pesquisa publicada na revista Tecnologia Educacional nº 144/98 (BRASIL, 2003), pela pesquisadora Carmen Moreira de Castro Neves, que durante a publicação da primeira versão dos referenciais, exercia a função de Diretora de Política de Educação a Distância.

Inicialmente intitulado “Indicadores de Qualidade para Cursos de Graduação a Distância”, o documento era eminentemente direcionado às partes envolvidas no processo de análise de projetos de novos cursos a distância, ou seja, as Instituições de Ensino e as Comissões de Especialistas (BRASIL, 2000). Este mesmo objetivo continuou intacto na publicação da primeira versão dos Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância, em abril de 2003, que substituiu os Indicadores de Qualidade do ano 2000.

Em junho de 2007 diante da necessidade de readequações às novas legislações, uma comissão formada por especialistas foi composta pelo Ministério da Educação - MEC, para promover uma atualização na primeira versão dos referenciais – que havia sido publicada em 2003. Esta atualização resultou, em julho de 2007, em um “documento preliminar”. Durante o mês de agosto, este documento foi submetido a uma consulta pública que culminou em mais de 150 sugestões e críticas que foram incorporadas, em sua maioria, à versão final dos referenciais publicada em agosto de 2007 (BRASIL, 2007).

Este documento era direcionado ao suporte das IES interessadas na oferta de cursos a distância, cujos Projetos Políticos Pedagógicos dos Cursos – PPC’s, deveriam estar integradas às oito dimensões de qualidade: Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem; Sistemas de Comunicação; Material Didático; Avaliação; Equipe Multidisciplinar; Infraestrutura de polo; Gestão Acadêmico – Administrativa; Sustentabilidade Financeira.

A versão final dos referenciais de qualidade de 2007 (Figura 1) representou um avanço na medida em que propunha a definição de princípios, requisitos e critérios para a oferta de cursos EaD em um contexto em que as matrículas nesta modalidade de ensino ainda resumiam-se a uma parcela pouco representativa no total geral de matrículas no ensino superior no Brasil. Entretanto, a partir de 2008 este cenário muda radicalmente, tem-se início uma forte expansão da EaD, sobretudo através da oferta de cursos por IES do setor privado. A partir desse período, as matrículas nestes cursos começaram a apresentar percentuais de crescimento superiores às do ensino presencial.

Neste contexto, era evidente que novos desafios de colocavam à frente no futuro da EaD no Brasil. As tecnologias de comunicação e informação alcançavam um maior nível de avanço, propiciando novas oportunidades de expansão na oferta. Era necessário um aprimoramento nas legislações de EaD no país, como regulação e supervisão. As ferramentas de controle e avaliação existentes para cursos “não presenciais” foram desenvolvidas a partir de uma realidade de cursos “presenciais”, sendo urgente a sua atualização.

Neste cenário de profundas transformações na oferta de cursos EaD, o MEC instituiu em 2016, através da portaria nº 173 (Figura 1), um Grupo de Trabalho (GT), com o objetivo de submeter os referenciais de qualidade a uma nova revisão, em um prazo de até 120 dias e, que seria constituído por apenas quatro representantes ligados à estrutura do governo federal, sendo duas secretarias - Secretaria de Regulação do Ensino Superior (SERES) e a Secretaria de Educação Superior (SESu), além de uma autarquia - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) e uma fundação - Coordenação Nacional de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES).

Figura 1 – Trajetória de Construção e Revisão dos Referenciais de Qualidade. Fonte: Elaborado pelo autor.



O ano de 2018 foi marcado por novas tentativas de atualização dos referenciais de qualidade através da criação de GTs. Foram publicadas em sequencia três portarias (nº 50, 68 e 78), que tratavam da criação, composição, coordenação e designação de membros para estes GTs. Em julho de 2018 o primeiro foi instituído (portaria nº 50/2018) pela Secretaria de Regulação e Supervisão da Educação Superior – SERES (que naquele momento havia absorvido as competências da SESu), sendo composto por oito entidades do setor público e nove do setor privado.

Antes que este novo GT pudesse iniciar suas discussões, houve uma alteração em sua composição por meio da publicação de uma nova portaria (nº 68/2018) pela Secretaria de Educação Superior – SESu. Houve uma ampliação do número de especialistas,

passando de 2 para 10, e um acréscimo de cinco novas entidades participantes do grupo, passando de 17 para 22. Outra alteração foi no artigo 5º, delegando o comando do GT para o titular da SESu, e não para um de seus representantes, como constava no decreto anterior (nº 50/2018).

Ainda no ano de 2018, no mês de setembro, outra portaria foi publicada (nº 78). Nesta houve apenas a designação dos integrantes do GT e a definição de um prazo composto por 120 dias, prorrogáveis uma única vez por igual período, para a conclusão das atividades e apresentação do relatório final.

3 UMA NOVA PROPOSTA DE DIMENSÕES DE QUALIDADE PARA OS CURSOS A DISTÂNCIA

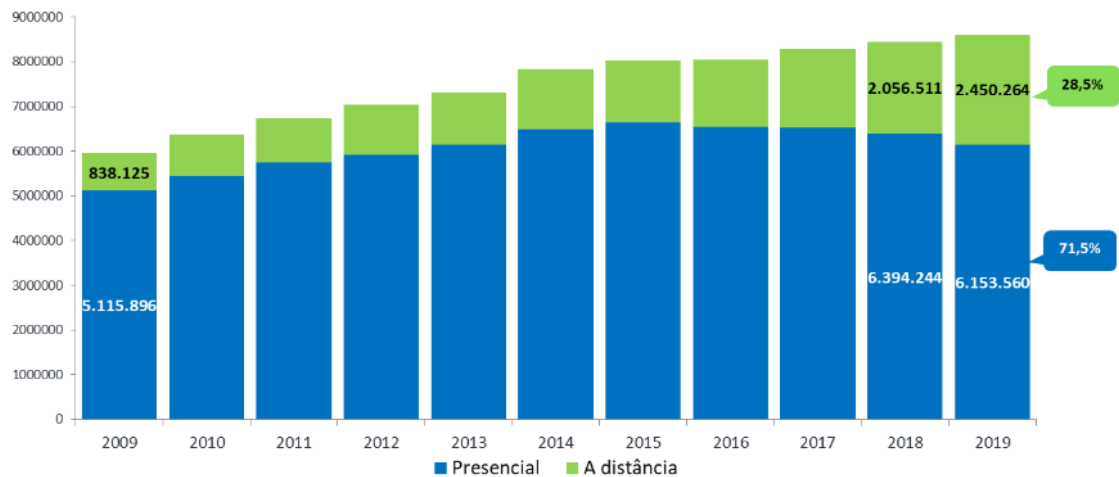
A rápida expansão das matrículas em cursos EaD, a partir de 2008, ampliou de forma permanente o caminho para que as pessoas pudessem buscar novas formas de conhecimento, qualificação e acesso ao ensino superior. A democratização do ensino, principalmente naquelas regiões historicamente negligenciadas pela educação presencial, foi a principal contribuição da EaD para a sociedade brasileira. Contudo, esta nova realidade criou também novos desafios que deveriam ser enfrentados pelos órgãos reguladores, IES e alunos – o desafio de manter uma oferta de ensino a distância de qualidade.

O rápido avanço das matrículas na EaD (Figura 2) gerou uma preocupação por parte da sociedade, sobre a qualidade dos cursos que estavam sendo ofertados por determinadas IES, gerando um descrédito junto à sociedade, que à época, já manifestava certo preconceito pela modalidade, refletindo na dificuldade dos egressos portadores de diplomas de cursos EaD em entrar no mercado de trabalho. Portanto, era urgente a necessidade de se rediscutir e propor novos referenciais de qualidade, adequados a uma nova realidade na oferta de cursos e, sobretudo, amparada por um novo marco regulatório.

Parte deste período de grande expansão de matrículas (Figura 2) coincidiu com a minha trajetória profissional na EaD, tanto no setor privado, onde atuei como tutor presencial entre os anos de 2008-2010, quanto no setor público, exercendo a função de coordenador adjunto de EaD de uma Instituição Federal de Ensino - entre os anos de 2011-2017, tendo como principais atribuições a gestão administrativo-financeira, a

coordenação do processo de expansão da abertura de Polos¹ e a oferta de cursos na região geográfica de atuação da IES.

Figura 2 – Número de Matrículas em Cursos de Graduação, por Modalidade de Ensino –2009-2019. Fonte: INEP 2020.



Durante este período na coordenação de EaD, no âmbito da Rede e-Tec Brasil, acompanhei a consolidação desta modalidade de ensino e, principalmente, participei na busca de soluções para importantes desafios, como o financiamento anual dos cursos, a seleção de profissionais através de editais, o estabelecimento de acordos de cooperação com municípios para a abertura de polos, o processo seletivo de alunos e, particularmente, os aspectos relacionados à qualidade dos cursos que é uma preocupação constante dos gestores educacionais.

Este último desafio, a qualidade na EaD, chamou a minha atenção nos últimos anos, mas agora como pesquisador e aluno em um programa de doutorado, por ser uma área onde há pouca atenção da comunidade científica na discussão e proposição de novas metodologias necessárias para guiar gestores em EaD no monitoramento e melhoria da qualidade dos cursos. Apesar da qualidade ser um tema bastante discutido no campo da educação presencial (educação básica e superior), o número de publicações científicas na área da educação a distância ainda é incipiente.

O processo de expansão da EaD que ao mesmo tempo induziu o desenvolvimento de políticas públicas no setor, também prejudicou a realização de um debate mais amplo, que levassem em consideração as particularidades desta modalidade, a partir de uma maior participação dos sujeitos (profissionais de EaD) que estão na ponta do processo e

¹ O tema “Abertura de Polos de EaD” foi objeto de pesquisa em minha dissertação de mestrado, concluído no ano de 2016 na Universidade Cândido Mendes - UCAM

que possuem maior conhecimento e vivência dos reais problemas que afetam a qualidade dos cursos.

No entanto, o caminho adotado pelos órgãos reguladores da EaD no Brasil foi diferente. A partir de 2016, o MEC uniu esforços com entidades oriundas no setor público e privado para a criação de GTs (2016 e 2018), cujo objetivo era o desenvolvimento de estudos voltados à atualização dos referenciais de qualidade. Infelizmente, mesmo com estes esforços, os resultados não se mostraram satisfatórios por dois motivos. Em primeiro lugar, as propostas apresentadas pelos GTs sequer foram divulgadas e levadas adiante pelo ministério. Em segundo lugar, o modelo adotado para a composição destes GTs restringiu a participação popular, sobretudo daqueles que estão na ponta do processo no ensino a distância – alunos, tutores, professores, coordenadores e gestores locais.

Este segundo problema, a falta de um debate mais amplo na atualização dos referenciais, foi o ponto de partida para o desenvolvimento desta pesquisa. Em resposta, propõe-se uma maior participação dos sujeitos que vivem a EaD em seus mínimos detalhes e, exatamente por isso, possuem maior capacidade de opinar sobre o que de fato pode ser considerado importante ou essencial na construção de novos parâmetros de qualidade.

Esta pesquisa não tem a pretensão de propor um modelo final ou perfeito sobre os fatores que influenciam na qualidade dos cursos EaD, mas sim, ser um ponto de partida para a continuação de um debate ainda mais amplo, que envolva um conjunto maior de sujeitos, de instituições de ensino e de demais entidades representativas, para a proposição de um conceito de qualidade mais próximo daquilo que a sociedade espera.

3.1 AS 12 DIMENSÕES DE QUALIDADE PARA A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Assim como ocorre na modalidade de ensino presencial, em seus respectivos níveis de ensino, na EaD existe um grande leque de aspectos, fatores e características que podem afetar a qualidade dos cursos, alguns já conhecidos e já englobados em propostas anteriores, como a dos referenciais de qualidade, e outros que ainda não foram considerados ou discutidos.

Por isso, o ponto inicial para a construção dessa nova proposta de dimensões de qualidade se deu a partir das já consolidadas oito dimensões abordadas na versão final dos referenciais de 2007. Apesar de à época estas não terem se mostrado suficientes para enfrentar os desafios inerentes à oferta de cursos a distância, isso não quer dizer que sejam incoerentes ou dispensáveis.

Algumas destas dimensões como estrutura física e gestão acadêmico-administrativa foram mantidas e, outras, como sistemas de comunicação, material didático e currículo, foram englobados no contexto de dimensões de qualidade mais abrangentes como a “Gestão Pedagógica” e o “Ambiente Virtual de Aprendizagem”. Já a dimensão equipe multidisciplinar, devido a sua importância e inúmeras particularidades que influenciam na qualidade do curso, foram desmembradas para “Tutoria”, “Docência” e “Gestão Administrativa”.

Importante destacar que algumas dimensões propostas são resultantes da minha experiência como coordenador geral de EaD na IES ao qual estou vinculado. Durante este período, conheci de perto os principais fatores que deveriam ser levados em consideração para abertura de polos, para oferta de cursos e, sobretudo, os principais problemas inerentes à modalidade, como os problemas de funcionamento dos polos, insatisfação dos alunos quanto ao atendimento de suas demandas e, mais grave, a evasão. Dessa experiência nasceram as propostas de dimensões de qualidade denominadas “Coordenação de Polo”, “Políticas de Apoio e Permanência” e “Gestão Acadêmica”.

Por último, as dimensões propostas denominadas “Gestão Democrática”, “Direitos Humanos, Igualdade e Diversidade” e “Integração com a Comunidade” surge da busca incessante desta pesquisa de se desenvolver uma proposta de qualidade que levasse a EaD a ter uma postura mais proativa em relação aos problemas sociais, aumentando o seu caráter inclusivo, mais próximo da visão de qualidade discutida por Paulo Freire em sua obra “Política e Educação: ensaios”.

Afinal, como dizia Paulo Freire, a qualidade é um termo carregado de interesses, por isso, existem “qualidades” e “qualidades”, daí a necessidade de se aproximar o conceito de qualidade, já bastante prejudicado pelo seu subjetivismo, e se questionar – de qual qualidade estamos falando? Respondendo a este questionamento, esta pesquisa busca a qualidade que valoriza a democracia, os direitos humanos, a igualdade, a diversidade e a integração com a comunidade. Estas são peças fundamentais para uma construção coletiva de uma qualidade dita popular e não a qualidade contábil, que segue a lógica de mercado e que prima pela padronização de processos e a otimização de recursos.

Cabe também citar, que este processo de construção de uma nova proposta de qualidade também tem suas limitações. Algumas das propostas de dimensões de qualidade apresentadas nesta pesquisa partem apenas da minha experiência enquanto sujeito de EaD e, por isso, podem sim estar eivadas de parcialidade, viés e preconceito,

termos estes que ajudam a entender o conceito de *bias*, como bem retratado na obra “A Arte de Pesquisar” de Mirian Goldenberg (2004). No entanto, o meu reconhecimento enquanto pesquisador, do meu *bias*, é um passo importante para prevenir futuras interferências nas conclusões.

Voltando à proposta desta pesquisa, as 12 dimensões de qualidade (Figura 3), que serão mais a frente tratadas de forma específica, são integradas por subcategorias de fatores com potencial de impacto na qualidade dos cursos.

Figura 3 – Proposta de Dimensões da Qualidade para a EaD. Fonte: Elaborado pelo autor



Como já discutido anteriormente, a qualidade é um termo que sofre grande influência e, portanto variação, devido à sua principal característica, a subjetividade. Assim, o significado de qualidade pode variar de forma substancial conforme a população pesquisada. Na EaD é possível ocorrer alguma variação, conforme o papel que o sujeito pesquisado exerce no curso e até mesmo dentro da mesma população, tendo em vista que cada sujeito possui suas próprias crenças, valores e sensibilidade própria, ou seja, aspectos que também influenciam no julgamento sobre o que é importante ou essencial para a qualidade.

Assim, buscou-se nesta pesquisa agregar a maior variação possível de sujeitos, de diferentes populações, que possam compreender a qualidade sob diferentes aspectos. Além dos alunos, os diferentes atores que atuam nos cursos a distância, como professores,

tutores, coordenadores e gestores serão ouvidos, afim de que o resultado esperado na pesquisa possa englobar uma visão macro sobre a qualidade.

3.1.1 O Polo de Apoio Presencial

O polo de apoio presencial é uma peça-chave dentro de um modelo maior e mais complexo como o da EaD. O polo funciona como um ponto de apoio, um porto seguro, para que os alunos matriculados em diversos cursos ofertados pelas IES possam buscar ajuda ou suporte para o desenvolvimento de suas atividades online ou presenciais.

Atividades online são aquelas desenvolvidas a partir do Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA, onde os docentes e tutores das disciplinas que atuam nos cursos postam as atividades a serem desenvolvidas pelos alunos. No entanto, como no Brasil, a grande maioria dos estudantes, sobretudo da rede pública, ainda não possui acesso à internet ou equipamentos de informática adequados para o desenvolvimento das atividades online, os mesmos procuram os polos, mais especificamente, os laboratórios de informática existentes, para o cumprimento destas atividades online.

Já as atividades presenciais, também necessitam de apoio do polo para serem realizadas. O maior exemplo são as avaliações realizadas em cada disciplina ao final do período letivo. Estas são aplicadas presencialmente pelos tutores ou pelos professores no polo, em datas previamente definidas no calendário acadêmico. Além disso, os encontros presenciais destinados ao desenvolvimento de aulas práticas ou de campo necessitam do apoio do polo.

O decreto 9.057/2017, conhecido como o novo marco regulatório da EaD, é a legislação mais recente que regulamenta o artigo 80 da LDB (relativa ao ensino a distância). Esta legislação define polo de educação a distância como sendo uma unidade descentralizada da IES para o desenvolvimento de atividades presenciais relativas aos cursos ofertados na modalidade EaD.

Os Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância destaca a importância do polo para o sucesso de qualquer oferta de cursos nesta modalidade. *“Essa unidade, portanto, desempenha papel de grande importância para o sistema de educação a distância. Sua instalação auxilia o desenvolvimento do curso e funciona como um ponto de referência fundamental para o estudante. Os pólos devem possuir horários de atendimento diversificados, principalmente para incluir estudantes trabalhadores, com horário disponível reduzido e devem, se possível, funcionar durante todos os dias úteis da semana, incluindo sábado, nos três turnos”* (BRASIL, 2007).

Apesar da legislação mais recente² já permitir o funcionamento de cursos 100% online, sem a realização de atividades presenciais e, portanto, sem a necessidade de polo, a grande maioria IES, inclusive as privadas, ainda não o aboliram completamente, pois reconhecem a sua importância para a qualidade do processo de ensino-aprendizagem. De acordo com os Referenciais de Qualidade (2007), os polos são fundamentais para garantir a qualidade dos cursos ofertados, através da disponibilização de recursos didáticos e laboratoriais para a realização das atividades, devendo os mesmos possuírem bibliotecas, laboratórios de informática, internet banda larga, salas de tutoria, salas para exames presenciais, etc.

Quando um polo presta um atendimento de qualidade para os alunos isso certamente irá se refletir no aproveitamento dos alunos nas disciplinas, na diminuição da taxa de evasão e na melhoria de outros indicadores. Diversos estudos destacam que muitos dos problemas que levam à evasão, poderiam ser minimizados por meio de um atendimento de qualidade do polo aos alunos, a exemplo do trabalho publicado por Neves et al. (2018).

Os cursos a distância que tem se mostrado mais promissores, com menor índice de evasão ou abandono de disciplinas e, conseqüentemente, maior taxa de conclusão, são exatamente aqueles que oferecem um nível maior de suporte aos alunos, como incentivo e motivação, como apoio para a superação de dificuldades técnicas e de aprendizado, ou seja, condições muito difíceis de serem superadas apenas através de um suporte online.

3.1.2 A Coordenação de Polo

A dimensão “coordenação de polo” vem logo na sequência do “polo de apoio presencial” pelo simples fato de que, apesar de terem funções distintas no processo de qualidade dos cursos, as mesmas estão bastante interligadas. O polo não funciona sozinho, pelo contrário, para que as atividades ali desenvolvidas possam ser realizadas a contento, é necessário que alguém esteja à frente desse processo e, essa função é exercida pelo coordenador (a) de polo.

Pesquisas publicadas destacam a relevância do trabalho do coordenador, o seu papel social e a sua característica de gestor. Para Vargas, Lima e Azevedo (2011), o polo é um lugar que necessita de um gestor que tenha a sensibilidade para a identificação das necessidades, prioridades e demandas que são de relevância para a comunidade. Pessoa

² Portaria nº 11 de 20 de Junho de 2017

et al. (2021) cita a importância de que o coordenador tenha conhecimento dos PPC's dos cursos ofertados no polo e de seu papel no acolhimento dos alunos, tutores e demais sujeitos que procuram o polo para a solução de dúvidas. Já para Angulski (2011), a coordenação é uma atividade de grande importância e complexidade, por isso, o coordenador não deve deter apenas o conhecimento amplo na parte pedagógica, mas também, conhecimento administrativo para condução do polo.

O coordenador é um profissional, geralmente selecionado pelas IES Públicas através de edital, que tem a responsabilidade de propiciar as condições físicas de funcionamento do polo para que possa receber todo o conjunto de atividades ali realizadas. As condições necessárias para o funcionamento do polo variam desde questões básicas de infra-estrutura, como água, energia elétrica, sinal de internet e condições das salas de aulas, como também, a interlocução com os diversos parceiros que influenciam no bom funcionamento do polo.

As parcerias para a abertura e funcionamento dos polos é uma realidade bastante comum na oferta de cursos por parte de IES Públicas. Para viabilizar a expansão de cursos para regiões distantes da sede da instituição de ensino, as mesmas estabelecem parcerias ou acordos de cooperação com prefeituras ou diretamente com as secretarias municipais ou estaduais de educação ou, ainda, com instituições sem fins lucrativos, como igrejas e organizações, para o empréstimo de sua estrutura física para o funcionamento do polo.

No entanto, a realidade mais comum são as parcerias realizadas entre a IES e a gestão municipal para o empréstimo de escolas, uma vez que estas já possuem basicamente toda a estrutura necessária para o funcionamento do polo, como salas de aulas, auditórios e laboratório de informática. O coordenador tem um importante papel na interlocução e manutenção destas parcerias, tanto no levantamento e solicitação de melhorias para o local, como também, para comunicar à IES a ocorrência de eventuais problemas. Esse gerenciamento do polo também é importante naquelas situações onde existe um compartilhamento do local com mais de uma IES. Nestes casos a gestão do calendário acadêmico é importante para que não haja conflitos na realização de momentos presenciais entre os diversos cursos em funcionamento no local.

3.1.3 O Ambiente Virtual de Aprendizagem

O Ambiente Virtual de Aprendizagem, também conhecido pela sigla AVA é a plataforma tecnológica onde todo o conteúdo online do curso é postado. Entende-se por conteúdo online o material das diversas disciplinas do curso, bem suas respectivas

atividades de ensino, como exercícios e trabalhos que devem ser realizados ao longo do período letivo

Pode parecer simples essa definição sobre o que é o AVA, mas na verdade não é bem assim! Por trás de cada um dos processos apresentados anteriormente, como conteúdo das aulas, das atividades, conteúdos das disciplinas, existe a necessidade de que a plataforma tenha um nível de tecnologia embarcada. *São softwares educacionais via internet, destinados a apoiar as atividades de educação a distância. Estes softwares oferecem um conjunto de tecnologias de informação e comunicação, que permitem desenvolver as atividades no tempo, espaço e ritmo de cada participante* (RIBEIRO et al., 2007, p.4)

É exatamente essa tecnologia, o fator capaz de tornar possível ao AVA a possibilidade de disponibilizar com eficiência essa via do conhecimento. Via essa que deve ser disponibilizada com eficiência nos dois sentidos, tanto na comunicação entre professores/tutores e alunos matriculados nas disciplinas, a exemplo da postagem de conteúdos e orientações sobre a realização de tarefas online, como também, no caminho inverso, ou seja, na comunicação entre alunos com seus professores/tutores para o retorno destas tarefas, a exemplo das postagens de trabalhos, das avaliações online, ou simplesmente, no encaminhamento de uma dúvida.

Para Moraes (2002), o uso do AVA oferece diversas vantagens para o bom gerenciamento dos cursos a distância, como a interação entre o computador e o aluno; a possibilidade de se dar atenção individual ao aluno; a possibilidade do aluno controlar seu próprio ritmo de aprendizagem, assim como a seqüência e o tempo; a apresentação dos materiais de estudo de modo criativo, atrativo e integrado, estimulando e motivando a aprendizagem; a possibilidade de ser usada para avaliar o aluno.

Uma função importante do AVA é a manutenção das interfaces comunicativas que propiciem a interação entre alunos x professores x tutores, a exemplo dos *chats* onde existe a troca de informações e a postagem de dúvidas e os “cafés ou cantinas”, um espaço livre e recreativo, onde todos os alunos que estejam online na plataforma podem interagir livremente. Haguenaer et al. (2010), destaca em sua pesquisa sobre os ambientes virtuais de aprendizagem, os significados dos termos interatividade e interação e sua relevância nos estudos de linguagem.

As diversas funcionalidades das plataformas, suas facilidades, sua tecnologia embarcada é que serão determinantes para aumentar a atratividade do aluno para manter-se focado no cumprimento dos requisitos curriculares, logrando sucesso em seu

desempenho nos conteúdos e no curso, mas, sobretudo, diminuindo a possibilidade de abandono de disciplinas e a evasão do curso.

3.1.4 A Tutoria

Dentre os diversos elementos que impactam a qualidade dos cursos EaD apresentados nesta pesquisa, alguns possuem uma forte ligação entre si, a exemplo das atividades de “coordenação x polo” e as atividades desempenhadas pelo “tutor x AVA”. Isso acontece porque apesar de alguns modelos de EaD, contarem também com a figura do chamado “tutor presencial”, a grande maioria das IES conta apenas com o “tutor a distância”, ou seja, aquele profissional que dá suporte aos alunos em suas atividades online.

Assim, todas as atribuições dos tutores a distância dependem de sua atuação no ambiente virtual, desde o gerenciamento de *chats*, atendimento às dúvidas e recebimento de atividades. Em alguns casos, o tutor ainda é o responsável pela correção de trabalhos enviados via plataforma e na postagem das notas no AVA, após aval do professor da disciplina.

A importância do trabalho do tutor presencial e do tutor a distância nos cursos EaD é abordado em pesquisas publicadas por Bernardino (2011), que caracteriza o tutor como elemento central do processo de ensino-aprendizagem nos cursos a distância, Macêdo et al. (2020), que aponta a necessidade de treinamento e qualificação específica para os tutores, como forma de contribuição para a qualidade dos cursos e, ainda, Cortinhas (2008) que destaca a potencialidade do tutor para se tornar um diferencial. Dentre as entrevistas realizadas pela autora destaca-se a resposta: “*O trabalho do tutor é mais do que realizar as chamadas dos alunos e na aula atividade, o tutor é quem conhece aos alunos e quem faz o acompanhamento destes alunos, dos que possuem mais dificuldades até aqueles que têm mais facilidades e que são mais autônomos*” (CORTINHAS, 2008, p. 6).

Desta forma, nos últimos anos a tutoria conquistou um papel de destaque no contexto da EaD a partir do entendimento da importância do tutor para a motivação e incentivo dos alunos. Um tutor que possua postura proativa e que também esteja motivado, com certeza, não medirá esforços para realizar um acompanhamento mais próximo possível dos alunos da disciplina. Essa visão é corroborada por Ferreira & Rezende (2004) quando afirma que o tutor deve acompanhar, motivar, orientar e estimular a aprendizagem autônoma do aluno, utilizando-se de metodologias e meios adequados

para facilitar a aprendizagem.

Os cursos que investem em tutores com perfil motivador são aqueles que conquistam menores índices de evasão. Hoje em dia, é muito comum a existência de IES que contratam um número maior de tutores para que assim, os mesmos tenham condições de dedicar mais horas de acompanhamento a um número menor de alunos, ou seja, a realização de um contato mais próximo e personalizado. Em muitos cursos, o contato do aluno com o tutor é maior do que o contato do aluno com o professor da disciplina, gerando a criação de um vínculo de confiança que é benéfica para o melhor aproveitamento na disciplina. Por todos esses motivos, a tutoria consiste em uma dimensão importantíssima para a qualidade dos cursos a distância.

3.1.5 A Docência

Tratar da docência na EaD é um desafio, mas também uma oportunidade para desfazer alguns equívocos, principalmente, aqueles relacionados às tentativas de comparação entre o papel do professor no ensino presencial e a distância. São bastante comuns as críticas em torno da eventual falta de protagonismo do docente na EaD e sua verdadeira contribuição para o ensino. Naturalmente, se estamos tratando de um profissional que atua em uma modalidade de ensino amplamente amparada e conectada às diversas tecnologias de comunicação e informação, obviamente, o trabalho do professor também deve ser avaliado nessa realidade e não no contexto da educação presencial.

A relação entre o professor e o aluno é outro componente que interfere no trabalho do professor nos cursos a distância, pois estamos tratando de uma modalidade de ensino onde o aluno também é um protagonista do processo de ensino, na medida em que o mesmo possui certa independência e uma postura proativa na busca do conhecimento. Diferentemente do ensino presencial, o professor e o aluno não se encontram presencialmente, a não ser em situações específicas, por isso, suas interações se dão a distância por meio do uso de tecnologias.

Para Quartiero & Oliveira e Silva (2014) o processo de ensino na EaD é realizado a partir das atividades desempenhadas por um conjunto de atores, como técnicos da área de designer gráfico e instrucional, tutores presenciais e a distância, especialistas em informática, som e imagem, além de professores conteudistas, formadores e coordenadores, ou seja, uma equipe multidisciplinar.

Apesar disso, o papel do docente na EaD possui enorme relevância enquanto

responsável pelo processo pedagógico, pois introduz a sua compreensão sobre todo o processo de ensino, na medida em que é o professor o responsável pela construção das ementas das disciplinas onde estão descritos todos os recursos didáticos e pedagógicos que serão empregados durante o curso, como as tarefas, as atividades e avaliações, conteúdos, referências, etc.

O fato de que o modelo de EaD ter alçado outros sujeitos a um papel de destaque, não significa que o professor fora relegado a um segundo plano, pelo contrário, as particularidades do ensino a distância fizeram emergir a necessidade de um profissional docente com características bastante específicas. Para começar, o professor que atua na EaD, com a mesma visão oriunda do ensino presencial terá muitas dificuldades de adaptação e relacionamento com os seus alunos.

O professor na EaD necessita adotar um conjunto de estratégias pedagógicas e tecnológicas condizentes com a modalidade ao qual atua. Ter desenvoltura no trato com os alunos, dispensando atenção especial na resposta sobre as dúvidas apresentadas pelos alunos. Necessita ter a capacidade de gerenciar e afinar os planos de trabalho da disciplina com a equipe de tutores e, sobretudo, dominar o uso das mais diversas tecnologias de comunicação e informação e as metodologias ativas típicas da EaD.

O papel do docente nesse contexto, Tarcia & Cabral (2012), não deve se restringir apenas à transmissão de conteúdos e reprodução de conceitos. Sua atuação deve favorecer o desenvolvimento de sujeitos atuantes, críticos e participativos a partir da vivência de práticas educativas condizentes às reais demandas do contexto global e mediado por tecnologias. Visão esta corroborada por Santos & Strohschoen (2020) que discutem em sua pesquisa o papel do docente na EaD e concluem:

Dessa maneira, o docente assume, juntamente com a equipe multidisciplinar, o desafio de produzir materiais e recursos tecnológicos que favoreçam a aprendizagem, possibilitando que o aluno seja o sujeito ativo. O docente nesse cenário busca ser o mediador, desenvolvendo competências importantes como pesquisador, incentivador e criador de situação de aprendizagem que possibilitem o ensino na modalidade EaD (SANTOS & STROHSCHOEN, 2020, p. 17)

Na verdade, além destas questões, para que o professor consiga alcançar os resultados esperados para o desempenho de seus alunos no decorrer da disciplina é essencial que a construção da ementa da disciplina seja pautada também na lógica do ensino a distância, ou seja, prevendo a inclusão de conteúdos diferenciados e a adoção de metodologias mais condizentes com a modalidade em questão.

A principal contribuição do professor para a qualidade do ensino a distância se dá a partir da construção e apresentação de conteúdos mais atrativos para o aluno e de um melhor *feedback* do professor no processo de comunicação. Em outras palavras, uma vez o aluno motivado e interessado na disciplina, melhor é o seu desempenho e aproveitamento, que são itens fundamentais para a qualidade do curso.

3.1.6 A Gestão Administrativa

Parte importante do sucesso alcançado nos diversos processos organizacionais, incluindo aí os processos educacionais de ensino e aprendizagem, se dá através da competência, motivação e desempenho de suas equipes. É bastante comum culpar os profissionais de EaD, sejam professores ou tutores, pelo não êxito de alguns cursos, no entanto, a responsabilidade da IES e de seu quadro administrativo tem um peso relevante para o sucesso ou insucesso de uma oferta de cursos em EaD.

Esta pesquisa reconhece a importância de uma boa gestão administrativa na qualidade dos cursos a distância. Talvez, essa importância possa parecer invisível para a maior parte das pessoas, inclusive para o próprio público interno da EaD, no entanto, a minha experiência como membro de uma equipe gestora de EaD, sobretudo no desempenho de atribuições de natureza administrativa, me dá bastante segurança nessa proposição.

O reconhecimento da importância da equipe administrativa para os cursos a distância é compartilhado por Almeida et al. (2006) quando elenca as diversas atribuições necessárias para a gestão do curso, como por exemplo, a administração de pessoal, administração dos recursos financeiros, aquisição de equipamentos, softwares e suporte tecnológico, ou seja, todos os recursos necessários para o andamento satisfatório do curso. Além disso, a equipe administrativa atua no planejamento e definição de estratégias para oferta de cursos (inscrições e matrículas).

Esta área é composta por todos os profissionais que atuam diretamente para que o curso possa continuar em pleno funcionamento, como recrutamento e seleção de tutores e professores, treinamento, motivação, pagamento de bolsas, sustentabilidade financeira do curso, decisões sobre investimento em melhoria para o curso, tanto em tecnologias e processos quando na área pedagógica, como a aquisição de livros e apostilas.

Ou seja, praticamente todas as decisões oriundas da equipe administrativa poderão afetar direta ou indiretamente a qualidade do curso. Se os tutores e professores selecionados ou contratados tiverem as competências ideais para a modalidade EaD, o

aproveitamento dos alunos irá melhorar. Se as políticas de remuneração forem as ideais, os profissionais de EaD terão maior satisfação e motivação para o desempenho de suas funções. Se os investimentos realizados nos cursos forem satisfatórios, as tecnologias e processos podem ser aprimorados, refletindo na qualidade da plataforma de ensino, ou nos materiais didáticos.

Finalmente, a gestão administrativa é uma dimensão responsável por dar sustentabilidade técnica, financeira e profissional necessários para o sucesso do curso. Ao mesmo tempo, é importante também, que a instituição de ensino crie e disponibilize canais de comunicação entre a equipe de profissionais de EaD e alunos com a gestão administrativa para que as demandas necessárias para o aprimoramento do curso possam ser analisadas e, eventualmente, atendidas.

3.1.7 A Gestão Pedagógica

Quando afirmamos no tópico anterior que a gestão administrativa pode ser a responsável pelo o fracasso ou sucesso de um curso, podemos adotar também esta mesma lógica a importância da dimensão da gestão pedagógica para a qualidade dos cursos. As atribuições e as decisões que são tomadas pela equipe pedagógica influenciam diretamente no aproveitamento dos alunos nas disciplinas.

Tudo começa a partir da construção do Projeto Pedagógico do Curso - o PPC. É este projeto o responsável por conduzir toda a trajetória do curso, desde o primeiro até o último período letivo, passando pelos objetivos do curso, suas características e peculiaridades, matriz curricular, carga horária, corpo docente, ferramentas avaliativas, projetos de conclusão de curso e estágios, etc. Ou seja, se o PPC não for bem construído, compatível com a modalidade a distância e com o que se espera em termos de aprendizado e competências adquiridas pelos alunos, provavelmente, a qualidade do curso poderá ser seriamente impactada.

O Projeto Pedagógico é, necessariamente, uma organização aberta. Organização, porque procura articular as informações já conhecidas; e aberta, porque precisa integrar outros aspectos que somente surgirão durante a execução daquilo que foi projetado. Assim, o projeto é passível de modificações a qualquer momento, é dinâmico. [...] O Projeto é uma das formas de organizar o trabalho pedagógico, compatibilizando sempre aquilo que já se conhece e guardando espaço para incorporar de forma “natural” elementos imprevisíveis, decorrentes de sua execução (VALENTE, 2001, p.8).

A importância da equipe pedagógica na educação a distância é discutida por Cerny & Almeida (2012) quando afirma que suas ações estão ligadas ao conjunto condições e

meios necessários (reuniões, articulações, integração das atividades das equipes, acompanhamento e avaliação) para assegurar o ensino e aprendizagem, atingindo assim os objetivos do PPC. Para Almeida (2007), a gestão pedagógica funciona como um processo de mediação que leva ao estabelecimento de ações e iniciativas que desencadeiam o processo pedagógico, envolvendo o ensino, a aprendizagem, o currículo e os professores.

O setor pedagógico atua em diversas frentes consideradas importantes para o melhor aproveitamento do aluno nas disciplinas, como deficiências de aprendizagem, soluções de conflitos, orientação aos docentes, elaboração e supervisão do calendário acadêmico e ações voltadas à orientação dos alunos quanto aos procedimentos necessários para a realização do estágio curricular obrigatório.

Muitas destas ações aqui elencadas podem atuar diretamente no enfrentamento do que é considerado por muitos pesquisadores o maior problema na educação a distância atualmente - a evasão. Muitas pesquisas concluíram que a evasão não é um problema com uma origem única, pelo contrário, é multifatorial e necessita da atuação conjunta de diversas áreas, inclusive do setor pedagógico.

3.1.8 A Gestão Acadêmica

Dentre as diversas dimensões de qualidade propostas neste estudo, a gestão acadêmica possui uma importante característica: a sua relação direta com o nível de satisfação dos alunos ao longo do curso. Entende-se aqui por gestão acadêmica o conjunto de processos necessários para a organização de toda a trajetória do aluno, desde a sua matrícula no curso até a emissão de seu diploma de conclusão.

No entanto, para que as atividades de natureza acadêmica possam ser realizadas com eficiência é importante que o seu planejamento seja realizado dentro de uma lógica de cursos a distância, com ampla integração às plataformas de ensino às tecnologias de comunicação, tendo em vista que a distância física é uma importante barreira para o contato direto entre alunos e técnicos administrativos que atuavam no setor acadêmico da IES. As demandas relativas ao registro acadêmico, como protocolos, solicitação de documentos, atestados, etc, nem sempre são atendidas com a presteza necessária, gerando insatisfação dos alunos.

Logicamente, a solução necessária para a resolução de problemas na educação a distância, passa pela criação de ferramentas tecnológicas via plataforma, e não necessariamente soluções que são adequadas ao ensino presencial. Assim, quanto maior

for a integração entre a gestão acadêmica e o AVA, mais ágil será o atendimento às demandas apresentadas pelos alunos.

Muitos documentos do registro acadêmico dos alunos poderiam ser solicitados e retirados diretamente pela plataforma, caso as mesmas estivessem integradas com os sistemas internos da IES. O sistema de protocolo de documentos é um exemplo da necessidade de integração, principalmente quando o aluno necessita enviar algum documento digitalizado para o setor acadêmico do curso.

Já existem instituições de ensino que adotam a chama “secretaria virtual”, onde vários dos processos inerentes ao registro acadêmico estão integrados ao AVA, a exemplo do estudo de caso abordado na pesquisa de Oliveira et al. (2013), cuja instituição de ensino utilizada como exemplo, disponibilizou aos alunos matriculados no curso de administração pública serviços de atendimento, informações, orientações, expedição de documentos e interação entre discentes e a coordenação do curso. Outro exemplo é o Portal do Aluno da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO, onde os alunos conseguem realizar a efetivação de matrículas, emissão de declarações e histórico escolar.

Uma solução adotada enquanto atuei na gestão dos cursos a distância na IES ao qual estou vinculado, foi a seleção de um técnico-administrativo específico para o atendimento das demandas dos alunos matriculados em cursos a distância, desta forma, os alunos passaram a ter suas demandas respondidas com maior rapidez e atenção.

Outra ação da gestão acadêmica para a melhoria do atendimento aos alunos é a realização de um esforço de comunicação e informação. A disponibilização via plataforma, de manuais com os procedimentos de registro acadêmico são importantes para ampliar o conhecimento dos alunos acerca de inúmeros processos e, sobretudo, agir na diminuição da ocorrência de procedimentos realizados incorretamente

Assim, a dimensão “gestão acadêmica” é também uma importante aliada na busca e na manutenção da qualidade dos cursos, uma vez que age diretamente na garantia de certos direitos aos estudantes, como a obtenção de documentos, históricos e diplomas. A qualidade de um curso não se restringe apenas aos aspectos pedagógicos, mas também, ao atendimento das demandas acadêmicas dos alunos, o que reflete na satisfação do aluno com o seu curso.

3.1.9 A Gestão Democrática

Como explicado anteriormente, a dimensão “gestão democrática”, assim com as

duas próximas dimensões a serem abordadas (Direitos Humanos, Igualdade Diversidade; Integração com a Comunidade) consiste na proposição de novos elementos que são importantes para a construção de uma nova abordagem sobre a qualidade na modalidade EaD.

Esta nova abordagem da qualidade da EaD tem a pretensão de elevar fatores historicamente deixados de lado no diálogo sobre a construção de uma EaD mais democrática e participativa. Neste contexto temos a gestão democrática da instituição de ensino que oferta cursos a distância. Qual o nível de participação e voz que os alunos possuem nas decisões que influenciam diretamente no andamento dos cursos?

Para Dourado & Duarte (2009) a gestão democrática nos sistemas de ensino em geral busca o envolvimento de todos os interessados na elaboração de propostas coletivas para a educação. A própria Lei de Diretrizes e Bases para a Educação, a LDB, em seu artigo 3º enumera diversos princípios necessários para o processo de ensino, entre estes, destaca-se o inciso VIII: “*gestão democrática do ensino público, na forma desta Lei e da legislação dos sistemas de ensino*”.

No âmbito desta pesquisa, entendemos como gestão democrática na EaD, aquela em que as IES possam incentivar e propiciar a criação de um ambiente em que alunos e os profissionais de EaD possam participar ativamente das discussões e decisões que impactam no dia a dia dos cursos a distância, como implementação de novos processos e tecnologias educacionais, melhorias no ambiente virtual de aprendizagem, abordagem de tutores e professores para um melhor aproveitamento dos conteúdos, etc.

Uma importante pesquisa sobre a gestão democrática na educação a distância é a dissertação de mestrado de Silva (2014), defendida no âmbito do Programa de Pós Graduação em Tecnologia e Gestão em Educação a Distância da Universidade Federal Rural de Pernambuco, cujo objetivo foi a de incentivar a representatividade discente e o aumento da transparência da gestão como forma de contribuir para a sustentabilidade dos polos de EaD, do sistema UAB, no estado de Pernambuco.

Nos últimos anos, a governança alcançou um papel de destaque em muitas áreas e setores da economia, a exemplo das grandes empresas. Nestas, a criação de um ambiente composto por canais de diálogo, propiciando maior participação dos entes que fazem parte do ambiente interno e externo das organizações, criou um ambiente mais democrático e transparente no processo de tomada de decisão.

Nas instituições de ensino, os alunos também buscam cada vez mais, que suas vozes sejam ouvidas e levadas em consideração em decisões que possam impactar a

qualidade dos cursos aos quais estão matriculados. Os alunos não devem ser encarados pelos gestores apenas como sujeitos passivos no processo educacional, mas sim, sujeitos ativos e capazes de opinar, participar e contribuir em diversos assuntos de interesse da escola, como na reformulação de currículos, processos e tecnologias educacionais e no andamento de seu curso a distância de maneira geral.

Incentivar a participação dos alunos em papéis de liderança dentro da instituição, como em grêmios estudantis, empresas juniores, representação de turma, participação na criação de eventos acadêmicos virtuais e, até mesmo, representação discente em conselhos acadêmicos da Instituição de Ensino não deveria ser apenas uma possibilidade ou um direito do aluno do ensino presencial, mas também do aluno da modalidade a distância. Atualmente existem inúmeras iniciativas tecnológicas que podem auxiliar nesse processo de integração do aluno a distância na gestão democrática da IES.

3.1.10 Direitos Humanos, Igualdade e Diversidade

É difícil de acreditar que hoje em dia ainda existam tantas formas de discriminação em nossa sociedade. O mundo evoluiu em diferentes aspectos, mas a discriminação ainda é recorrente em determinadas regiões e setores de nossa sociedade. Trazer este debate para o âmbito acadêmico é uma excelente forma de se expor o problema e incentivar o diálogo, como forma de aumentar a consciência e a construção de uma sociedade mais igualitária e justa.

O ambiente acadêmico não esteve livre da ocorrência de diversos episódios de preconceito étnico-racial e sexual. É importante que as IES promovam a participação dos estudantes, professores e tutores em momentos em que todos possam dialogar sobre temas ligados à diversidade e igualdade. O direito dos jovens, por exemplo, mesmo após a criação do Estatuto da Juventude em 2013, ainda é pouco conhecido no meio acadêmico.

A pesquisa intitulada “Educação para a Diversidade em uma Perspectiva Intercultural” de Coppete et al. (2012), evidencia como o conceito de diversidade vem se tornando um dos principais fatores de visibilidade nos contextos educacionais e a sua presença constante nos debates sobre a educação no país nos últimos 10 anos. Inúmeros são os autores que discutem o conceito de diversidade, pois a mesma constitui-se como um conjunto variado e complexo de significado, no entanto, não é o objetivo desta pesquisa aprofundar-se nos conceitos de diversidade, igualdade e direitos humanos, mas sim, trazer à tona a importância de que estes conceitos contribuem para a qualidade do ensino a distância, assim como já ocorre no ensino presencial.

Uma importante iniciativa nesse sentido foi o curso “Gênero e Diversidade na Escola” que tornou-se uma experiência inovadora de formação de profissionais para a EaD nas temáticas de gênero, sexualidade, orientação sexual e relações étnico-raciais. O curso foi o resultado de uma articulação inicial entre diversos ministérios do Governo Brasileiro (Secretaria Especial de Políticas para Mulheres, Secretaria Especial de Políticas de Promoção da Igualdade Racial e o Ministério da Educação), British Council (órgão do Reino Unido atuante na área de Direitos Humanos, Educação e Cultura) e Centro Latino-Americano em Sexualidade e Direitos Humanos (CLAM/IMS/UERJ), começando a ser oferecido, de forma experimental, a partir do ano de 2006.

Existem diversas formas de promover a integração destes importantes conceitos ao processo de ensino na EaD, como por exemplo, o incentivo à participação dos alunos em projetos de extensão, em eventos científicos como congressos, mesas redondas ou semanas acadêmicas, que tenham como tema os direitos humanos, a diversidade e igualdade. É uma oportunidade de propiciar aos alunos a vivência, e maior esclarecimento sobre assuntos que ainda pouco discutidos no contexto da EaD.

Além disso, as IES precisam resolver problemas primários relativos à inclusão dos alunos à escola. Um exemplo é promoção do acesso a estudantes que tenham mobilidade reduzida ou portadores de necessidades especiais que ainda hoje é um obstáculo para aqueles que querem ingressar em cursos presenciais, o que dizer então dos cursos a distância? Certamente algumas pessoas irão se questionar: Mas se o curso é a distância qual seria o problema nesse acesso?

As dificuldades na promoção e democratização do acesso a estes estudantes aos cursos a distância são bastante elevadas, indo desde a falta de tecnologias adaptadas às plataformas para que os alunos possam acompanhar as atividades online, falta de profissionais habilitados em libras (para acompanhamento dos alunos com deficiência auditiva), passando também pelas dificuldades destes alunos em freqüentar os polos para a realização das atividades presenciais, sendo que em alguns casos estes polos funcionam em prédios e escolas com problemas de acessibilidade.

Assim, investir na construção de um ambiente democrático na educação a distância, que valorize os direitos humanos, a igualdade e a diversidade é propiciar a ampliação dos direitos e oportunidades para todos, independentemente de sua condição ou opção. Essa é a qualidade que queremos na EaD, uma qualidade não centrada na avaliação, no aspecto contábil, como dizia Paulo Freire, mas uma qualidade que valorize as pessoas, o seu conhecimento, sua cultura, ou seja, que incentive a construção de novos saberes.

3.1.11 Integração com a Comunidade

A integração com a comunidade é a última das dimensões propostas neste estudo que busca a construção de uma qualidade popular, uma qualidade também centrada na integração de conceitos amplamente marginalizados no contexto acadêmico, sobretudo no ensino a distância. Talvez algumas pessoas possam imaginar que a educação a distância, sendo uma modalidade de ensino plenamente conectada, que transpõe a barreira física caracterizada pela distância entre os seus sujeitos, seja mais facilmente integrada à comunidade ao seu redor, mas não é bem assim!

Apesar das características abordadas anteriormente serem uma realidade na EaD, sobretudo as tecnologias de comunicação e informação, a verdade é esta modalidade de ensino ainda é pouquíssimo integrada aos problemas e à realidade da comunidade ao seu redor. Mas o ensino a distância não pode continuar sendo uma ilha repleta de um aparato tecnológico incapaz de se comunicar com aqueles que fisicamente ao seu lado.

Tomando como exemplo as Diretrizes Curriculares Nacionais para o Ensino Médio (BRASIL, 2018), em quaisquer modalidades de ensino, verifica-se que o conceito de integração da escola com a comunidade já encontra prevista em diversos artigos e incisos como na proposta pedagógica – *“XXI - participação social e protagonismo dos estudantes, como agentes de transformação de suas unidades de ensino e de suas comunidades”*; nos itinerários formativos - I – *[...] enfrentamento de situações cotidianas e demandas locais e coletivas, e a proposição de intervenções que considerem o desenvolvimento local e a melhoria da qualidade de vida da comunidade e III – [...] supõe a mobilização de conhecimentos de uma ou mais áreas para mediar conflitos, promover entendimento e implementar soluções para questões e problemas identificados na comunidade.*

Mas como integrar a EaD à comunidade se os alunos e os demais sujeitos estão geograficamente dispersos? Existem duas maneiras para isso. Em primeiro lugar os próprios alunos de forma individual ou em grupos podem participar de projetos de pesquisa, de extensão ou atividades voluntárias incentivadas pela IES com o apoio, orientação e supervisão de seus professores, mesmo a distância.

A segunda maneira é a realização destas atividades durante a ocorrência de momentos presenciais no Polos, caso a instituição não tenha essa previsão, poderá incluí-lo em seu calendário acadêmico. Possivelmente não seria um problema para os alunos a realização de um encontro presencial a cada mês ou a cada dois meses para a realização destas atividades, sobretudo se aqueles que necessitarem tiverem apoio da IES.

Esta visão de integração entre aluno, escola e comunidade é compartilhada no trabalho de Bezerra et al. (2010) que menciona ser importantíssima a integração entre a escola e a comunidade ao qual a mesma está inserida, através do reconhecimento de valorização dos saberes extracurriculares e na realização de parcerias no trabalho educativo atingindo o maior número de pessoas quanto possível.

Outra forma de propiciar uma maior integração entre os alunos e comunidade é a partir de iniciativas tomadas pelo corpo gestor da instituição de ensino, como por exemplo, a consolidação de patrocínios ou apoios para a realização de eventos culturais, esportivos ou aqueles direcionados ao bem estar social das comunidades.

A IES também poderá em determinados momentos abrir as suas portas (na sua sede ou nos polos) para a comunidade ao redor, tanto para a participação em eventos internos promovidos, quanto para a oferta de oportunidade de emprego, estágios, ou simplesmente para que os jovens que ainda não ingressaram nos cursos possam conhecê-los.

A integração do EaD à comunidade é o reconhecimento de que tanto as instituições de ensino, quanto os seus sujeitos, podem contribuir para a solução ou minimização dos problemas que ocorrem fora do ambiente escolar. A integração dos alunos, professores e tutores com a comunidade poderá propiciar novas formas e novos olhares sobre a qualidade dos cursos a distância.

3.1.12 Políticas de Apoio e Permanência

A partir de 2002, com o início do governo do presidente Luiz Inácio Lula da Silva, uma série de políticas públicas voltadas à democratização do acesso à Universidade, como por exemplo, as cotas raciais/sociais e Prouni foram adotadas. Desde então, os negros, pobres e estudantes oriundos de escolas públicas tiveram a possibilidade de acessar os cursos ofertados pelas universidades públicas e particulares, quebrando um ciclo de exclusão, que em muitos casos, impediu que seus pais e avós tivessem tido uma melhor oportunidade de vida.

Todavia, a democratização do acesso à Universidade não foi a solução para todos os problemas. É necessário agora o desenvolvimento de políticas públicas que propiciem, a estes mesmos alunos em situação de vulnerabilidade econômica e social, a permanência no curso, minimizando o risco de abandono. As políticas assistência estudantil já são uma realidade em muitas instituições de ensino, oferecendo apoio a estes alunos, como alojamentos, alimentação e oferta de estágios remunerados.

Por outro lado, para que estas políticas sejam ainda mais fortalecidas e ampliadas é essencial o apoio do governo federal. O ministério da educação precisa trabalhar para promover a ampliação do financiamento voltado à manutenção destes auxílios, já que as IES Públicas, sozinhas, não possuem recursos próprios para a esta finalidade.

Os alunos matriculados em cursos a distância são um exemplo de que as políticas públicas voltadas ao apoio e permanência precisam ser ampliadas. Em muitas IES Públicas estes alunos não são cobertos por estes auxílios, seja pela escassez de recursos ou por falta de uma modalidade de apoio específica para a educação a distância.

A Política Nacional de Assistência Estudantil – PNAES (BRASIL, 2010), criado através do decreto nº 7.234 de 19 de Julho de 2010 é reconhecido como um grande avanço no estabelecimento de políticas públicas do governo federal para o apoio de estudantes em vulnerabilidade social e econômica, infelizmente, a mesma é voltada apenas para estudantes dos cursos de graduação da modalidade presencial das instituições federais de ensino superior, ou seja, os alunos de graduação matriculados em cursos a distância não possuem tal cobertura, cabendo às IES de forma isolada, a publicação de editais específicos que contemplem os estudantes do ensino a distância conforme disponibilidade orçamentária.

É certo que os alunos a distância possuem particularidades quando comparados aos alunos dos cursos presenciais, já que o seu deslocamento físico é bastante reduzido. Por outro lado, a necessidade de que os alunos compareçam aos encontros presenciais nos polos, mesmo sendo em menor frequência, pode ser uma barreira para um aluno em vulnerabilidade econômico e social, principalmente naqueles casos em que o aluno reside em um local distante do polo de apoio presencial. É importante frisar essa questão. Ao contrário do que muitas pessoas podem pensar, nem todos os estudantes moram próximo aos polos, em alguns casos existem alunos que moram inclusive em outros Estados, o que demandaria gastos com deslocamento, alimentação e hospedagem.

Outra iniciativa a ser aprimorada pelas IES é aumentar a oferta de estágios remunerados para os alunos do ensino a distância. Em alguns casos o próprio aluno poderá atuar na tutoria de outras disciplinas, caso o mesmo tenha a formação acadêmica necessária. Outra forma é o aluno atuar como bolsista no pólo de apoio presencial ou na sede da IES que oferta o curso.

Um importante passo para a ampliação destas políticas aos alunos dos cursos a distância seria a existência de uma mobilização, composta pelas instituições de ensino que ofertam cursos a distância, alunos e professores, para reivindicar junto ao MEC e à

Secretaria de Educação a Distância a criação de políticas públicas e financiamento específico para os alunos carentes matriculados em cursos a distância.

Já no âmbito acadêmico, para aquelas instituições de ensino que possuem orçamento ou outros meios específicos de financiamento para a manutenção destes programas, as mesmas poderiam ser aprimoradas com a adoção e divulgação de canais adequados para que os alunos da modalidade EaD possam apresentar suas demandas ou suas dificuldades de permanência no curso e que a IES possa implementar ações de acolhimento destes estudantes sempre que possível.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A EaD é uma modalidade de ensino que avançou rapidamente no Brasil, sobretudo nos últimos 20 anos, tendo em vista a sua natureza flexível na absorção de novos processos e metodologias educacionais e na incorporação de avanços nas tecnologias de comunicação e informação. Neste ambiente, as IES encontraram um terreno fértil para a consolidação de um crescimento das matrículas em EaD em taxas anuais maiores que as do ensino presencial, o que provocou os órgãos reguladores (MEC e secretarias sistêmicas) para a edição e constante atualização das legislações voltadas para a EaD.

Por outro lado, os referenciais de qualidade para a educação superior a distância continuam sem uma devida atualização desde 2007 o que coloca em risco a qualidade de muitos modelos de oferta em EaD hoje no país. A proposta para a construção de novos referenciais de qualidade, baseada em 12 dimensões de qualidade, é parte de uma pesquisa mais ampla desenvolvida a partir de uma tese de doutorado, que contará com a participação dos sujeitos de EaD da UNIRIO.

Estes sujeitos, a exemplo dos docentes, discentes, tutores e coordenadores serão ouvidos e poderão opinar para a construção de uma proposta final de novos referenciais de qualidade. Para tanto, a próxima etapa dessa pesquisa contará uma ampla coleta de dados, que será realizada em duas partes. A primeira, contará com aplicação de questionários online, por meio do software *LimeSurvey*, onde as 12 dimensões de qualidade propostas, bem como seus respectivos elementos, serão submetidos à apreciação dos sujeitos de EaD da UNIRIO, que atribuirão o grau de importância, a partir da metodologia proposta por Lawshe (1975).

A segunda etapa consistirá na realização de um grupo focal, no formato online, com os sujeitos de EaD convidados entre aqueles que participaram da etapa anterior da pesquisa. A finalidade principal na utilização da técnica do grupo focal é de canalizar

percepções, sentimentos, atitudes e idéias dos participantes sobre o tema proposto em discussão, além disso, estas são vistas como uma técnica de pesquisa que auxilia a coleta de dados por meio de interações grupais, a partir da utilização de uma técnica sugerida pelo pesquisador.

Como mencionado anteriormente, este estudo busca ampliar o diálogo com os demais sujeitos de EaD, outras IES e com a sociedade, por meio de uma maior participação e colaboração de todos na construção de novos referenciais de qualidade. As discussões anteriores, tanto no que se refere às versões dos referenciais já consolidadas (até 2007), quanto aos grupos de trabalho estabelecidos no âmbito do MEC (até 2018), não contaram com a participação dos sujeitos que agora, serão ouvidos e poderão contribuir para a construção desta nova proposta.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Elizabeth Bianconcini; TERÇARIOL, Adriana Ap. de Lima; MENDES, Mariza; BANCOVSKY, Renata. **O Processo de Gestão em Projetos em EaD**. In: VIII Congresso Iberoamericano de Informativa Educativa, 2006, San José, Costa Rica. Disponível em: < <http://www.ufrgs.br/niece/eventos/RIBIE/2006/>>. Acesso em: março 2021.

ALONSO, K. M. **A Expansão do Ensino Superior no Brasil e a EaD: Dinâmicas e Lugares**. Educ. Soc., Campinas, v. 31, n. 113, p. 1319-1335, out-dez. 2010. Disponível em: <<http://ww.scielo.br/pdf/es/v31n113/14.pdf>>. Acesso em: agosto 2018.

ANGULSKI, Thiago Nunes. **Coordenador De Polo: Uma Discussão Acerca Dos Conhecimentos Necessários À Uma Boa Gestão**. In: Anais do XI Colóquio Internacional Sobre Gestão Universitária na América do Sul, 2011, Florianópolis. Disponível em: < <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/25887>>. Acesso em: março de 2021.

BERNARDINO, Herbert Soares. **A Tutoria Na Ead: Os Papéis, As Competências E A Relevância Do Tutor**. Revista Científica de Educação a Distância. Vol2 – N°4 – JUL 2011 | ISSN 1982-6109.

BEZERRA, Zedeki Fiel; SENA, Fernanda Alves; DANTAS, Osmarina Maria dos Santos; CAVALCANTE, Alden Rodrigues; NAKAYMA, Luiza. **Comunidade e escola: reflexões sobre uma integração necessária**. Educar, Curitiba, n. 37, p. 279-291, maio/ago. 2010. Editora UFPR. Disponível em: < https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-40602010000200016&script=sci_abstract&tlng=pt>. Acesso em: março 2021.

BRASIL/CNE. RESOLUÇÃO Nº 3, DE 21 DE NOVEMBRO DE 2018. **Atualiza as Diretrizes Curriculares Nacionais para o Ensino Médio**. Disponível em: < https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/51281622>. Acesso em: março 2021.

BRASIL. DECRETO Nº 7.234, DE 19 DE JULHO DE 2010. **Dispõe sobre o Programa Nacional de Assistência Estudantil - PNAES**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/decreto/d7234.htm>. Acesso em: março 2021.

BRASIL/MEC/SEED. **Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância. 2007**. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/secretaria-de-educacao-a-distancia-sp-2090341739/legislacao/193-secretarias-112877938/seed-educacao-a-distancia-96734370/12777-referenciais-de-qualidade-para-ead>. Acesso em: 18 jul. 2017.

BRASIL. **Gênero e diversidade na escola: formação de professoras/es em Gênero, Orientação Sexual e Relações Étnico-Raciais**. Livro de conteúdo. Versão 2009. – Rio de Janeiro : CEPESC; Brasília : SPM, 2009.

BRASIL/MEC/SEED. **Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância**. 2003. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/ReferenciaisdeEAD.pdf>>. Acesso em: agosto 2018.

BRASIL/MEC/SEED. **Indicadores de Qualidade para Cursos a Distância**. 2000. Disponível em: <<http://www.unirio.br/cead/arquivos-da-cead/indicadores-de-qualidade-para-cursos-de-graduacao-a-distancia>>. Acesso em: julho 2018.

CERNY, Roseli Zen; ALMEIDA, Maria Elizabeth Bianconcini de. **Gestão pedagógica na educação a distância: análise de uma experiência na perspectiva da gestora**. PERSPECTIVA, Florianópolis, v. 30, n. 1, 19-39, jan./abr. 2012. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/perspectiva/article/view/2175-795X.2012v30n1p19>>. Acesso em: março 2021.

CERNY, Roseli Zen. **FORMAÇÃO DE PROFESSORES NA MODALIDADE À DISTÂNCIA: a gestão pedagógica na perspectiva da gestão democrática**. Florianópolis, v. 10, n. 02, p. 87 – 103, jul. / dez. 2009. Disponível em: <<https://www.revistas.udesc.br/index.php/linhas/article/view/1878>>. Acesso em: março 2021.

COPPETE, Maria Conceição; FLEURI, Reinaldo Matias; STOLTZ, Tania. **Educação para a Diversidade numa perspectiva intercultural**. Revista Pedagógica - UNOCHAPECÓ - Ano-15 - n. 28 vol. 01 - jan./jun. 2012. Disponível em: <<https://bell.unochapeco.edu.br/revistas/index.php/pedagogica/article/view/1366>>. Acesso em: março 2021.

CORTINHAS, Maristela Sobral. **Tutoria Presencial De Pólo De Apoio Em Ead: Um Diferencial Para Educação A Distância**. In: Anais do XV Congresso Nacional de Educação, 2008, Curitiba. Disponível em: <<https://educere.pucpr.br/p8/anais.html>>. Acesso em: março 2021.

CORREIA, R. L.; SANTOS, J. G. **A Importância da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) na Educação a Distância (EAD) do Ensino Superior (IES)**. Revista Aprendizagem em EaD. Taguatinga-DF, v. 2, 2013. Disponível em: <<https://portalrevistas.ucb.br/index.php/raead/article/view/4399>>. Acesso em: outubro 2018.

DOURADO, Luiz Fernandes; DUARTE, Marisa R. T. **Progestão: como promover, articular e envolver a ação das pessoas no processo de gestão escolar?** Brasília: CONSED, 2009. 126 p.

FARIAS, S. C. **Os Benefícios das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) no Processo de Educação a Distância (EAD).** Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Campinas-SP, v. 11, n. 3, p. 15-29, set-dez 2013. Disponível em: <<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1628>>. Acesso em: outubro 2018.

FERREIRA, M.M.S. e REZENDE. R.S.R. **O trabalho de tutoria assumido pelo Programa de Educação a Distância da Universidade de Uberaba: um relato de experiência.** 2003. In: 1º Seminário Nacional ABED de Educação a Distância, 2003, Belo Horizonte. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/seminario2003/texto19.htm>>. Acesso em: março 2021.

FREIRE, Paulo. **Política e Educação: ensaios.** São Paulo, Cortez, 2001.

GOLDENBERG, Mirian. **A Arte de Pesquisar: Como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais.** 8ª Ed. Rio de Janeiro: Record, 2004.

HAGUENAUER, Cristina Jasbinschek; LIMA, Luciana Guimarães Rodrigues de; FILHO, Francisco Cordeiro. **Comunicação E Interação Em Ambientes Virtuais De Aprendizagem.** In: Anais do XVI Congresso Internacional de Educação a Distância, 2010, Foz do Iguaçu. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2010/cd/252010213152.pdf>>. Acesso em: março 2021.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Sinopse Estatística da Educação Superior 2019.** Brasília: Inep, 2020. Disponível em: <<http://portal.inep.gov.br/basica-censo-escolar-sinopse-sinopse>>. Acesso em: 25 outubro 2020.

LAWSHE, C. H. **A quantitative approach to content validity.** Personnel Psychology, Nova Jersey, EUA, v. 28, n. 4, p.563-575, dez. 1975. Disponível em: <<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1744-6570.1975.tb01393.x>>. Acesso em: novembro 2019.

MACÊDO, Tatiana Andrade; MOTA, Olga Maria da; OLIVEIRA, Jeferson Aparecido Lima de; CARDOSO, Hugo do Vale Paiva. **Os desafios do professor-tutor à distância no ensino superior.** Braz. J. of Develop., Curitiba, v. 6, n. 8, p. 55065-55082 aug. 2020. Disponível em: <<https://www.brazilianjournals.com/index.php/BRJD/article/view/14540/12059>>. Acesso em Abril 2021

MORAES, Maria Cândida (Org). **Educação a distância: fundamentos e práticas**. Campinas, SP: Unicamp / Nied, 2002. Disponível em: http://www.escolanet.com.br/sala_leitura/oqead.html. Acesso março 2021.

NEVES, Lidiane Moutinho; HAAS, Celia Maria; ANGEOLINI, Eliane; ARAUJO JR, Carlos Fernando de. **A Contribuição do Atendimento de Qualidade do Polo EaD para Redução da Evasão dos Alunos**. In: Congresso Internacional de Educação e Tecnologias, 2018, São Carlos. Anais CIET:EnPED:2018 – Educação e Tecnologias: Aprendizagem e construção do conhecimento

OLIVEIRA, Meirilayne Ribeiro; FERREIRA, Kamila Vieira Lima; DURAN, Débora; SILVA, Kellen Cristina Prado da. **Secretaria Acadêmica Virtual: Uma Experiência De Integração E Assistência Ao Aluno Da Ead**. In: Anais do XIX Congresso Internacional de Educação a Distância, 2013, Salvador. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2013/cd/210.pdf>>. Acesso em: março 2021.

PAESE, C. R. **Educação a Distância (EAD) e o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICS), Baseada em Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA): Algumas Reflexões sobre a Importância da Tutoria Online**. Revista Eletrônica do Curso de Pedagogia do Campus Jataí – UFG, v. 1, n. 12, 2012. Disponível em: <<https://www.revistas.ufg.br/rir/article/view/20377>>. Acesso em: outubro 2018.

PESSOA, Gláucia Garcia; CECCHIM, Andréa Forgiarini; NOGUEIRA, Vanessa dos Santos. **Processos de gestão na educação a distância: análise da coordenação de polo no sistema Universidade Aberta do Brasil**. Research, Society and Development, v. 10, n. 2, e54910212859, 2021.

QUARTIERO, Elisa Maria; OLIVEIRA e SILVA, Karina Bernardes. **Docência e Educação a Distância**. PERSPECTIVA, Florianópolis, v. 32, n. 1, 315-332, jan./abr. 2014. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/perspectiva>>. Acesso em: março 2021.

RIBEIRO, Elvia Nunes; MENDONÇA, Gilda Aquino de Araújo; MENDONÇA, Alzino Furtado de. **Importância Dos Ambientes Virtuais De Aprendizagem Na Busca De Novos Domínios Da EaD**. In: Anais do XIII Congresso Internacional de Educação a Distância, 2007, Curitiba. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2007/tc/4162007104526AM.pdf>. Acesso em: março 2021.

SANTOS, L. G. dos; JÚNIOR, J. M. B. de. **A Educação a Distância, as TICS e a Democratização do Ensino**. Anais do Simpósio Internacional de Educação a Distância. Encontro de Pesquisadores em Educação a Distância – EnPED, 8-27 setembro 2016. Disponível em: <<http://www.sied->

enped2016.ead.ufscar.br/ojs/index.php/2016/article/view/1934>. Acesso em: outubro 2018.

SANTOS, A. dos; VASCONCELOS, C. A. **A Contribuição das TICS no processo de ensino e aprendizagem e sua importância na educação a distância.** In: Anais do 6º Simpósio Hipertexto e Tecnologias na Educação. 2º Colóquio Internacional de Educação em Tecnologias. Disponível em: <<http://www.nehte.com.br/simposio/anais/Anais-Hipertexto-2015/A%20contribui%C3%A7%C3%A3o%20das%20TIC.pdf>>. Acesso em: outubro 2018.

SANTOS, Sandra Regina Costa dos; STROHSCHOEN, Andreia Aparecida Guimarães. **O papel docente na EaD: novas perspectivas para o trabalho pedagógico.** Research, Society and Development, v. 9, n. 6, e182963724, 2020. Disponível em:< https://www.researchgate.net/publication/340908124_O_papel_docente_na_EaD_novas_perspectivas_para_o_trabalho_pedagogico>. Acesso em: março 2021.

SILVA, Rita Ferreira Gonçalves da. **Gestão Democrática dos Polos de EaD de Pernambuco: um incentivo à sustentabilidade Recife.** Dissertação (Dissertação em Tecnologia e Gestão em Educação a Distância). Universidade Federal Rural de Pernambuco. Recife, 2014.

Tarcia, R. M. L.; Cabral, A. L. T. (2012). **O novo papel do docente na EaD.** In: Litto, F. M.; Formiga, M. Educação a distância: o estado da arte. 2. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 148-153.

VALENTE, J. A. (Org.). **O computador na sociedade do conhecimento.** Campinas, SP: Unicamp/Nied, 2001.

Vargas, J. E. N., Lima, R. S., & Azevedo, H. H. D. (2011). **Função social do gestor de polo no Sistema Universidade Aberta do Brasil.** In: Anais do Congresso Nacional de Ambientes Hiperídia para Aprendizagem, Pelotas, RS.