

APLICAÇÃO DA FERRAMENTA DA QUALIDADE 5W2H NO PROCESSO DE MELHORIA DE UM POLO DE EaD PRESENCIAL

Larissa Albuquerque de Lima

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte

Lidiane Alves Uchôa Catunda

Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Nadja Soares Dantas

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte,
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

RESUMO

A busca na contribuição com o crescimento da Educação a Distância (EaD) é a tônica do trabalho, que se utiliza da ferramenta da qualidade 5W2H no processo de melhoria de um polo de apoio presencial EaD. Utilizou-se como metodologia a pesquisa bibliográfica e exploratória, e a análise qualitativa dos dados tomando como base os resultados de um processo de avaliação, realizado através do estudo de um trabalho que se intitulou em: **Avaliação da Educação a distância**, tendo como seus autores: Rodrigues *et al*, sendo este apresentado no I Fórum Especial EaD UFRGS (Universidade Federal do Rio Grande do Sul), realizado no ano de 2012, tendo como modelo o instrumento de avaliação do SINAES¹ para a solução da problemática. Diante das fragilidades resultantes da pesquisa, escolheu-se um item referente a cada dimensão, para se propor a construção dos planos de ação, com o fito de sanar as problemáticas escolhidas. Os resultados obtidos dos planos de ação foram a clareza e objetividade em tornar viável a possibilidade de se utilizar de maneira eficaz essa ferramenta como forma de visualização de processos de planejamento junto aos instrumentos de avaliação de polo.

PALAVRAS-CHAVE: Polo presencial, Ferramenta 5W2H, Educação a distância.

ABSTRACT

The search in contributing with growth of distance education (EaD) is the keynote of the work, which uses the tool 5W2H quality improvement process of a pole face of support of EaD. Was used as a methodology to bibliographic and exploratory research and qualitative analysis on the basis the results of an evaluation process, conducted through the study of a work that is titled in: Evaluation of Distance Education, having as its authors: Rodrigues *et al*, which is presented at the First Special Forum EAD UFRGS

¹ SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior. Disponível em: <portal.inep.gov.br/superior-sinaes>. Acesso em: 03 ago 2014.

(Federal University of Rio Grande do Sul), conducted in 2012, modeled on the assessment instrument SINAES for the solution of the problem. In the face of fragilities resulting from the research, we chose an item for each dimension, to propose the construction of action plans with the aim of solving the chosen problem. The results of the action plans were clarity and objectivity in making viable the possibility to effectively use this tool as a way of viewing planning processes together with assessment tools polo.

KEY-WORDS: Face Polo, 5W2H Tool, Distance Education.

APLICAÇÃO DA FERRAMENTA DA QUALIDADE 5W2H NO PROCESSO DE MELHORIA DE UM POLO DE EaD PRESENCIAL

INTRODUÇÃO

As primeiras experiências de Educação a Distância (EaD), no Brasil, remontam ao final do século XIX, com uso de material impresso, à semelhança do que acontecia em outros países, como Estados Unidos, Inglaterra e Alemanha, que tinham vivido suas primeiras ofertas de cursos a distância, por correspondência, em meados do século XIX (ALVES, 2009; ARETIO, 2002).

Na década de 1990, surgiram as primeiras ferramentas de apoio à aprendizagem virtual no Brasil, com o suporte da tecnologia digital, permitindo-se uma maior interação entre agentes de forma não presencial, desenvolvendo-se a EaD on-line.

Cada vez mais cidadãos e instituições veem nessa modalidade de educação um meio de democratizar o acesso ao conhecimento e de expandir oportunidades de trabalho e aprendizagem ao longo da vida. Este enfoque verifica-se presente na relação da EaD com a nova forma de ensino (MOORE; KEARSLEY, 2008).

Com a publicação da Lei de Diretrizes e Bases (LDB) de 1996, a EaD, no Brasil, iniciou-se um processo de crescimento acelerado. Embora não seja possível ignorar as experiências desenvolvidas e implementadas pelas universidades públicas, é inegável que o setor privado tomou a dianteira na oferta dessa modalidade de ensino, pelo menos nos primeiros dez anos. A Universidade Aberta do Brasil (UAB) surge, então, como uma iniciativa do Ministério da Educação e Cultura (MEC), visando à inclusão social e educacional por meio da oferta de educação superior a distância.

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” (BRASIL, 2012).

Com o intuito de proporcionar um crescente avanço da EaD em nosso país, diversas estruturas são fundamentais para o sucesso desta modalidade da educação. Dentre elas, destacamos o polo de apoio presencial. A Portaria Normativa nº 02/2007, art. 2, §

1º, define o polo de apoio presencial como sendo “a unidade operacional para desenvolvimento descentralizado de atividades pedagógicas e administrativas relativas aos cursos e programas ofertados a distância”.

Desta forma, essa unidade operacional configura-se um importante nó operacional da rede de educação articulada pelo UAB. Observando-se que, além do MEC/UAB, compartilham o mesmo polo as Instituições de Ensino Superior (IES) que oferecem os cursos e o mantenedor do polo, que tanto pode ser o Município quanto o Governo do Estado (BRASIL/MEC, 2007a).

A implantação dos polos deve proporcionar a viabilização da expansão, interiorização e regionalização da oferta de educação a distância no País pelas IES. Assim como, devem respeitar as peculiaridades de cada localidade, além das especificidades dos cursos. Para isso, analisam-se os parâmetros de criação e manutenção de um polo de referência e qualidade em todos os aspectos. Dentro desses aspectos de mudanças e exigências, existe a preocupação com a necessidade de modernização do sistema de mensuração de resultados, focando-se a avaliação como instrumento de busca incessante de inovação e qualidade em educação.

Uma ferramenta de gestão que auxiliará no processo de avaliação juntamente com o instrumento plano de ação é a estruturação **5W2H**, a qual permitirá documentar com clareza os processos de empresas, assim como, propor, definir e organizar ações que ponham em prática a solução de problemas identificados, e, ainda, permitir a realização de projetos, ações controladas, propósitos, planejamentos estratégicos e gerenciais de diferentes tipos.

Trata-se, enfim, de uma ferramenta de planejamento, organização, execução e controle de ações empresariais, mas que pode ser usada por diferentes profissionais e pessoas e para distintos objetivos.

Se o objetivo do usuário da ferramenta constitui-se em executar a ação, mediante um plano para a solução de problemas identificados, os referidos problemas antes de integrarem o plano de ação foram solidamente identificados, neste caso o 5W2H é usado a partir da implementação das soluções para as causas do efeito gerado pelos problemas.

Com o estudo da temática, objetiva-se em aspecto geral aplicar da ferramenta de qualidade 5W2H para o processo de melhoria de um polo presencial; e sanar as dificuldades e/ou deficiências detectadas no polo de apoio presencial com construção do plano de ação. De forma mais específica, objetiva-se realizar os levantamentos das disciplinas, detectando as deficiências e realizando as modificações necessárias nos materiais, juntamente com o corpo docente; detectar e realizar as devidas alterações sobre comunicação e disponibilidade do docente; fazer levantamento sobre o mobiliário e equipamentos existentes em sala de aula; e propor soluções viáveis às problemáticas identificadas.

Proporcionar a melhoria do polo de apoio presencial se justifica diante do fato que ele, em sentido amplo, é o principal responsável pelo sucesso da manutenção do aluno no curso, bem como da própria existência do mesmo. Os alunos, por não ter o contato

pessoal com os professores, socorrem-se, muitas vezes, na figura do tutor presencial/ a distância o qual tem a grande missão de ser um elemento motivador àquele, estimulando-o a realizar as atividades, entrando em contato, via e-mail, telefone, em busca do resgate, a fim de evitar a evasão. Ademais, a verificação da harmonia e do bom funcionamento de um polo de apoio presencial são pilares para oferecer as condições de trabalho adequadas a esses profissionais.

PLANO DE AÇÃO

Para o desenvolvimento de um processo de melhoria em um polo de apoio presencial de EaD, tomou-se por base o estudo cujo título era **Avaliação da Educação a distância**² o qual se valia do mesmo objetivo que o presente trabalho das autoras: a utilização da ferramenta plano de ação com o intuito de promover a melhoria da EaD. Mais especificamente, melhoria em um polo de apoio de educação a distância.

A motivação do mencionado estudo, realizado no ano de 2012, delimitou algumas justificativas, como, por exemplo: o fato de os cursos EaD não utilizarem o instrumento ofertado pela Universidade, ocasionando-se que cada curso desenvolveu seus próprios meios de avaliação para diagnosticar sua realidade.

Tal situação (a falta de um instrumento, a fim de melhor avaliar a situação dos cursos EaD) gerou a proposição do trabalho citado que elegeu o instrumento de avaliação do SINAES para a solução da problemática, onde tal instrumento foi dividido em três dimensões específicas, cada um com seus respectivos construtos que se seguem:

1. **Dimensão I – pessoas:** Professores, Tutores presenciais e à distância, Coordenadores de curso e de polo;
2. **Dimensão II – organização didático-pedagógico:** sistema de ensino, Participação em atividades acadêmicas, Organização do curso, Expectativa referentes à conhecimento e empregabilidade;
3. **Dimensão III – instalações físicas:** Condições do polo, Suporte acadêmico/técnico, Tecnologia da informação e comunicação (TIC).

Diante da organização do instrumento, o primeiro resultado de sua aplicação operou-se com relação à média de indicadores, posteriormente, às necessidades encontradas e principais demandas. A pesquisa, ainda, foi divulgada no VII salão de ensino da UFRS (Universidade Federal do Rio grande do Sul) em forma de relato e pôster, também, no X RIES – PUC/RS³ (Seminário da Rede Sulbrasileira de Investigadores em Educação Superior). Oportunizou, também, alguns artigos, relatórios e dissertações de mestrado.

² RODRIGUES *et al.* Avaliação da Educação a distância: I Fórum Especial EAD UFRGS (Universidade Federal do Rio Grande do Sul). 2012. ³ PUC/RS – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. ⁴ SEAD – Secretaria de Educação a Distância.

Com os efeitos causados pelo presente trabalho de Rodrigues *et al*, faz-se necessário ressaltar outras perspectivas como: Discutir o modelo proposto - SEAD⁴ e CPA³; Desenvolver o instrumento para avaliar disciplinas individualmente; Expandir o uso do instrumento para outras IES; Verificar similaridades e divergências nos resultados de cursos de bacharelado, licenciatura e tecnologia; Fortalecer o instrumento, incorporando novos elementos e revendo os atuais, se necessário; Fornecer aos cursos insumos para autoavaliação, melhoria no PPC⁶ e no processo de ensinoaprendizagem.

Destarte, com um trabalho de muita relevância no cenário da Educação à Distância despertou o interesse nas autoras a utilizar como base para o processo de construção do presente artigo. É interessante ressaltar que o trabalho que se titula em como:

APLICAÇÃO DA FERRAMENTA DA QUALIDADE 5W2H NO PROCESSO DE MELHORIA DE UM POLO DE ead PRESENCIAL, escolheu-se como foco principal a resolução de três itens da avaliação do SINAES:

1. Maior disponibilidade/contato dos professores;
2. Melhor adequação ao material didático;
3. Mais equipamentos disponíveis

Os objetivos a serem alcançados, no estudo de Rodrigues *et al* foram os seguintes: propor instrumento de avaliação para a EAD visando à discussão no âmbito interno da Universidade; auxiliar nos processos de avaliação interna e externa de cursos; fomentar a realização da auto-avaliação de cursos e institucional; promover a discussão sobre que indicadores devem ser definidos e monitorados em EAD a fim de criar uma base de dados comum; sistematizar informações para promover melhorias no âmbito da EAD na Universidade; gerar produção científica em relação ao tema proposto, são resultados também a serem alcançados quando da aplicação do instrumento indicado pelas autoras do presente trabalho.

Os resultados obtidos na pesquisa realizada pelos autores citados acima estão listados em seguida como indicações de fragilidades detectadas para possíveis recomendações de melhorias nos aspectos apontados pelos avaliadores através do instrumento de avaliação SINAES.

Relevante destacar que as escolhas pontuais, no tocante a cada item de sua respectiva dimensão, tomaram por norte a vivência das autoras no âmbito de cursos a distância, seja atuando em tutoria presencial, a distância, em função administrativa de polo, ou no papel de aluno de curso a distância.

As dificuldades vivenciadas serviram de base na escolha dos tópicos com o fito de utilizar a ferramenta estudada, proporcionando melhoria de condições do pólo de apoio presencial e, conseqüentemente, o crescimento na qualidade do ensino EaD.

³ CPA – Comissão Permanente de Avaliação. ⁶ PPC – Plano Político Pedagógico.

QUADRO 01: Resultado da aplicação do instrumento SINAES

Dimensão PESSOAS

- | | |
|------|--|
| I. | Maior disponibilidade/contato dos professores |
| I. | Retorno mais rápido das atividades (feedback) |
| I. | Maior preparo dos profissionais envolvidos para o ensino a distância |
| II. | Maior presença da UFRGS junto a alunos e comunidade |
| V. | Maior disponibilidade dos tutores presenciais |
| V. | Maior preparo dos tutores no atendimento aos alunos |
| VI. | Maior agilidade no atendimento dos alunos quanto a trabalhos |
| VII. | Maior conhecimento e capacitação dos tutores em relação ao conteúdo |
| X. | Resolução do conflito de papéis entre professores e tutores |
| X. | Maior qualidade e segurança na orientação formal dos alunos |
| X. | Reflexão sobre a importância do relacionamento tutor-aluno |

Dimensão ORGANIZAÇÃO DIDÁTICO-PEDAGÓGICA

- I. **Maior abrangência de temas específicos**
- II. **Revisão da grade curricular e da integração entre conteúdos e disciplinas**
- III. **Maior abertura às contribuições dos alunos**
- IV. **Mais cursos a distância, com expansão das vagas e oferta em regime permanente**
- V. **Maior desenvolvimento das atividades acadêmicas e da participação coletiva**
- VI. **Melhor distribuição do tempo e do conteúdo entre as disciplinas**
- VII. **Mudança na sistemática de entrega de trabalhos, para permitir mais tempo de trabalho aos alunos**
- VIII. **Maior possibilidade de vivenciar situações de trabalho**
- IX. **Readequação dos estágios curriculares**
- X. **Mais coerência do curso no tratamento do TCC**
- XI. **Maior atenção e proximidade com os alunos na orientação do TCC**
- XII. **Estimular a formação continuada, através da oferta de cursos de pós-graduação EAD**
- XIII. **Melhor adequação ao material didático**

Dimensão INSTALAÇÕES FÍSICAS

- I. Ambientes de aprendizagem mais leves
II. Mais videoconferências e ferramentas síncronas
III. Mais presteza na entrega do material didático
IV. Adequação do material didático às questões locais
V. Ampliar o acervo bibliográfico junto aos polos
VI. Maior preparo dos alunos para a educação a distância (através de instrumentalização de acesso aos ambientes de aprendizagem e procedimentos)
VII. Melhor definição do local do Polo (segurança)
VIII. Expansão e reorganização interna do Polo
IX. Maior conforto no ambiente do Polo
X. Mais equipamentos disponíveis
XI. Melhor qualidade da conexão

Fonte: Adaptado de RODRIGUES *et al* (2012) – Avaliação da Educação a distância: I Fórum Especial EAD UFRGS (Universidade Federal do Rio Grande do Sul).

De posse dos resultados do trabalho de pesquisa de Rodrigues *et al*, a etapa a ser realizada logo em seguida será de aplicar a ferramenta de qualidade 5W2H para o processo de melhoria de um polo presencial, levando em consideração as indicações de fragilidades detectadas acima.

Vale ressaltar que todas as indicações são importantes. Porém, dentre elas, foi escolhida uma em cada dimensão a ser trabalhada a aplicação da ferramenta 5W2H.

QUADRO 02: Plano de ação para melhor adequação ao material didático

PLANO DE AÇÃO							
Aspecto a sanear	MATERIAL DIDÁTICO						
Data de Elaboração	09/07/2014						
Data de Atualização							
Execução Etapas	O que fazer (what)	Quem (who)	Quando (when)	Onde (where)	Por que (why)	Como (how)	Quanto (how much)
MATERIAL DIDÁTICO	Reunir o corpo pedagógico	Equipe de profissionais envolvidos (professores específicos das disciplinas)	09 de junho	Sala de reunião da Biblioteca Central	Distribuir atividades entre os professores	Fazendo ligações para convocar	Sem gastos para o polo
	Fazer o levantamento das disciplinas	Equipe de professores das disciplinas	10 a 15 de junho	Sala do Departamento de cada professor	Organizar o levantamento	Realizando a triagem das disciplinas	Sem gastos para o polo
	Detectar deficiências nos materiais	Revisores de textos	16 de junho a 16 de agosto	Local ao critério do professor (escritório pessoal, sala do Departamento, sala da Biblioteca)	Proceder com as melhorias	Cada profissional detectando as deficiências	Sem gastos para o polo
	Realizar alterações nos materiais	Professores revisores	17 a 31 de agosto	Local a critério dos profissionais	Melhorar os materiais didáticos	Executando as alterações nos materiais	De acordo com as alterações feitas
	Impressão dos materiais	Equipe da empresa gráfica	1 a 15 de setembro	Gráfica da instituição ou contratada	Impressão dos materiais	Procedendo com a impressão	De acordo com a escolha das impressões

Fonte: elaboração das autoras

QUADRO 03: Plano de ação para maior disponibilidade/contato dos professores

PLANO DE AÇÃO							
Aspecto a sanear	MAIOR DISPONIBILIDADE/CONTATO DOS PROFESSORES						
Data de Elaboração	09/07/2014						
Data de Atualização							
Execução Etapas	O que fazer (what)	Quem (who)	Quando (when)	Onde (where)	Por que (why)	Como (how)	Quanto (how much)
MAIOR DISPONIBILIDADE/CONTATO DOS PROFESSORES	Reunir o corpo acadêmico	Equipe de profissionais envolvidos (professores específicos das disciplinas)	10 de junho	Sala de reunião da Biblioteca Central	Delegar as atribuições dos professores	Ligando e convocando	Sem gastos para o polo
	Detectar (sobre comunicação e disponibilidade)	Equipe de professores das disciplinas	16 a 21 de junho	Sala de reunião do polo	Organizar o levantamento sobre as deficiências detectadas	Cada profissional detectando as suas deficiências	Sem gastos para o polo
	Realizar as devidas alterações sobre comunicação e disponibilidade dos professores	Equipe de professores das disciplinas	22 de junho a 29 de julho	Sala de reunião do polo	Detectar as melhorias e proceder com as mesmas	Cada profissional comunicando suas mudanças	Sem gastos para o polo

Fonte: elaboração das autoras

QUADRO 04: Plano de ação para mais equipamentos disponíveis

PLANO DE AÇÃO							
Aspecto <i>sanear</i>	a	MAIS EQUIPAMENTOS DISPONÍVEIS					
Data de Elaboração	de	09/07/2014					
Data de Atualização	de						
Execução Etapas	O que fazer (what)	Quem (who)	Quando (when)	Onde (where)	Por que (why)	Como (how)	Quanto (how much)
MAIS EQUIPAMENTOS DISPONÍVEIS	Reunião com o corpo Administrativo	Equipe de profissionais (Administrativo – direção, compras, financeiro, setor de informática e manutenção)	12 junho	Sala de reuniões	Delimitar atividades entre os membros	Reunião presencial	Sem gastos
	Fazer o levantamento do que se tem disponível em sala de aula em termos de estrutura, mobiliário e equipamentos	Setor de compras e Assist. Administrativo	16 à 18 de junho	Nas salas de aula, auditório.	Existe uma demanda para esse tipo de intervenção	Observação <i>in loco</i>	Sem gastos
	Realizar orçamento de material a ser utilizado para as intervenções	Setor de compras e financeiro	19 à 25 de junho	No setor de compras e finanças	Necessidade de ajuste com relação a custo/benefício	Reunião para análise de propostas dos fornecedores (licitação)	Sem gastos
	Reforma de cadeiras das salas e do auditório	Setor de manutenção	01 à 23 de julho	Setor de manutenção	Melhorar as questões ergonômicas	De acordo com o orçamento de material realizado	O valor será pago de acordo com a escolha da melhor proposta orçamentária escolhida
	Fixação de data show e caixas de som nas salas de EaD	Setor de manutenção	24 à 31 julho	Salas de de aulas do EaD	Otimização de tempo e logística de funcionários	Através de mecanismo apropriado	Sem gastos
	Aumento da banda larga	Setor de informática	29 à 31 de julho	Setor de informática	Dinamizar as aulas	Aumentando o link	Sem gastos

Fonte: elaboração das autoras

|

CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

ATIVIDADES	JUN	JUL	AGO	SET
Plano de ação para melhor adequação ao material didático				
Reunir o corpo pedagógico	09			
Fazer o levantamento das disciplinas	10 à 15			
Detectar deficiências nos materiais	16/06 à 16/08			
Realizar alterações nos materiais			17 à 31	
Impressão dos materiais				1 à 15
Plano de ação para maior disponibilidade/contato dos professores				
Reunir o corpo acadêmico	10			
Detectar (sobre comunicação e disponibilidade)	16 à 21			
Realizar as devidas alterações sobre comunicação e disponibilidade dos professores		22 à 29		
Plano de ação para mais equipamentos disponíveis				
Reunião com o corpo Administrativo	12			
Fazer o levantamento do que se tem disponível em sala de aula em termos de estrutura, mobiliário e equipamentos	16 à 18			
Realizar orçamento de material a ser utilizado para as intervenções	19 à 25			
Reforma de cadeiras das salas e do auditório		01 à 23		
Fixação de data show e caixas de som nas salas de EaD		24 à 31		
Aumento da banda larga		29 à 31		

Fonte: elaboração das autoras

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desafio do ensino a distância em sua manutenção e seu crescimento atravessa um momento importante. A fase da expansão dessa modalidade de ensino à medida que possibilita o alcance de inúmeras pessoas, também apresenta falhas que precisam ser identificadas e sanadas.

Na proposta de um processo de melhoria de um polo apoio EaD presencial, utilizou-se por base a aplicação da ferramenta de qualidade 5W2H, e sua consequente

apresentação por uma problemática detectada, servindo de estímulo para a superação das dificuldades.

Entretanto, além da eleição da ferramenta de qualidade, carecia de um instrumento que possibilitasse a avaliação dos cursos EaD aliando-se à ferramenta 5W2H, o que gerou a proposição do presente trabalho, elegendo-se o instrumento de avaliação do SINAES para a solução da problemática – avaliar a situação dos curso EaD com a ferramenta de qualidade 5W2H aliada ao instrumento do SINAES.

A vivência das autoras no mais variados papéis assumidos no ambiente do ensino a distância (tutoria presencial/a distância; função administrativa; discente) estimularamnas para a escolha dos itens, sendo um para cada dimensão do instrumento de avaliação SINAES.

Vale ressaltar a importância apontada no trabalho no que concerne à manutenção do polo de apoio presencial, diante do suporte que oferece aos alunos, estabelecendo uma ligação entre o corpo docente e discente dos cursos. Por isso, verifica-se essencial uma infraestrutura mínima, a fim de atender a essas necessidades.

Outro item que mereceu destaque foi a importância de um material didático adequado às disciplinas, proporcionando um processo de ensino aprendizagem coerente com os assuntos abordados pelo professor. Aliando-se a isso, confere-se, também, a relevância do papel do professor e/ou tutor no tocante à busca de interagir com o aluno, possibilitando a resolução das dúvidas.

Assim sendo, percebe-se a destacada importância em se aplicar o mencionado instrumento com o fito de promover a melhoria e o crescimento do polo EaD presencial. Há que se ressaltar ainda o zelo em se manter a excelência na qualidade do polo EaD repercute na permanência do aluno no curso, assim como seu desempenho no mesmo.

Por isso, um corpo de profissionais habilitados e empenhados em dar o devido suporte ao aluno, a estrutura física adequada ao corpo de funcionários e quantidade de alunos, bem como, a organização didático-pedagógica dos profissionais do polo EaD fazem com que o polo obtenha sucesso.

REFERÊNCIAS

- ALVES, J. R. M. **A história da EaD no Brasil**. IN: LITTO, F. e FORMIGA, M. (Org) Educação a Distância: o estado da arte. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.
- ARETIO, L. G. **La educación a distancia: de la teoría a la práctica**. Barcelona: Ariel, 2002.

DUARTE, Zalina Maria Cancela. Educação a distância (EaD): estudo dos fatores críticos de sucesso na gestão de cursos da região metropolitana de Belo Horizonte. 2011. **Monografia**. Belo Horizonte. Disponível em: <www.fumec.br/anexos/cursos/mestrado/dissertacoes/.../zalina_maria.pdf>. Acesso em 10 jun. 2014.

HENRIQUE, Ana Lúcia Sarmento [et al]. **Gestão pública a distância**. Natal: IFRN editora, 2012. 165 p.

MOORE, M. e KEARSLEY. **Educação a Distância**: uma visão integrada. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

RODRIGUES *et al*. **Avaliação de educação a distância**: I Fórum Especial EAD UFRGS (Universidade Federal do Rio Grande do Sul). 2012.

SOUSA, Wanderley Lemgruber. A sistemática da avaliação do curso na educação a distância (EaD). **Monografia**. Rio de Janeiro. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/sesap/ead/bibliotecadigital/bitstream/123456789/67/1/Monografia_Sistem%C3%A1tica%20de%20Avalia%C3%A7%C3%A3o%20do%20Curso%20em%20EAD.pdf> Acesso em 10 jun. 2014.

SPANHOL, Fernando José. Critérios de avaliação institucional para polos de educação a distância. 2007. **Tese** (Doutorado em Engenharia de Produção) Área Mídia e Conhecimento. PPEGP/UFSC. Florianópolis, 2007.

www.mec.gov.br, acessado em Maio de 2014.

www.uab.capes.gov.br, acessado em Maio de 2014.