



FERNANDO EDUARDO CARDOSO <sup>1</sup>  
ALINE ROCHA MENDONÇA SANTOS <sup>2</sup>  
MARIA JOSE DOMINGUES <sup>3</sup>

# ESTRATÉGIAS DE ORGANIZAÇÕES DA ÁREA DA EDUCAÇÃO: ANÁLISE DE INDICADORES DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

STRATEGIES OF EDUCATIONAL ORGANIZATIONS: ANALYSIS OF CUSTOMER  
SATISFACTION INDICATORS

ARTIGO 6

63-71

1 Doutor pela Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI), e-mail: fernandoecardoso@hotmail.com

2 Mestre pela Universidade Regional de Blumenau.

3 Doutora pela Universidade Regional de Blumenau.

**Resumo:** Este trabalho tem como objetivo analisar o ensino no curso de pós-graduação a distância de uma Organização Universitária, verificando o desempenho dos atores organizacionais, o material didático, plataforma virtual de aprendizagem (AVA) no processo estratégico de desenvolvimento do ensino. Para tanto, foi realizada uma pesquisa descritiva, quantitativa, do tipo levantamento ou survey. Os dados foram coletados por meio de um questionário a 270 estudantes de um curso de especialização a distância. Este questionário agrupou seis categorias: Perfil, Autoavaliação, Tutoria, Caderno Pedagógico, Ambiente Virtual de Aprendizado, Monitoria e Aspectos Gerais. Como resultado, obteve-se o índice de 93% de aprovação dos alunos ao curso a distância. Os tutores foram bem avaliados e desempenham um papel importante no processo de ensino-aprendizagem ao ter um papel de agentes motivadores e diminuir a distância entre professores e demais colegas.

**Palavras-chave:** Estratégia. Organização da Educação. Pesquisa Quantitativa.

**Abstract:** This work aims to analyze teaching in the distance postgraduate course of a University Organization, verifying the performance of organizational actors, teaching material, virtual learning platform (VLE) in the strategic process of teaching development. To this end, descriptive, quantitative, survey-type research was carried out. Data were collected through a questionnaire from 270 students on a distance specialization course. This questionnaire grouped six categories, Profile, Self-Assessment, Tutoring, Pedagogical Notebook, Virtual Learning Environment, Monitoring and general aspects. As a result, students received a 93% approval rate for the distance learning course. Tutors were well evaluated and play an important role in the teaching-learning process by acting as motivating agents and reducing the distance between teachers and other colleagues.

**Keywords:** Strategy. Organization of Education. Quantitative research.

## INTRODUÇÃO

A educação a distância está conquistando mais espaço, ficando mais importante em virtude de sua relação estrutural com as mais diversas formas de aprendizagem on-line (Peters, 2003). Compreendemos a educação à distância como uma das modalidades de ensino-aprendizagem, possibilitada pela mediação dos suportes tecnológicos digitais e de rede, se inserida em sistemas de ensino presenciais, mistos ou completamente realizada por meio da distância física (Alves, 2003).

Segundo Litwin (1997), hoje em dia a ideia de uma sociedade em comunicação via satélite, na qual todos têm acesso à informação de qualquer lugar do mundo. Trata-se de uma sociedade globalizada. A globalização cria uma ficção: a igualdade de acesso à informação por parte de todos os cidadãos, isto é, a inexistência de fronteiras. Houve um tempo em que quem detinha a informação e o principal local para adquirir o conhecimento, as informações eram as escolas. A informação não é mais privativa da educação (Alves, 2003).

Para Peters (2003), a educação à distância está ganhando cada vez mais importância por causa da sua relação estrutural com muitas formas de aprendizagem on-line. Segundo Barreto (2001), o EaD tem gerado muitas discussões, ele vem ganhando destaque por contribuir com a diminuição da desigualdade. O aluno virtual de sucesso é considerado alguém que aprende com bastante independência e com poucas necessidades a serem supridas pelo professor ou pela instituição (Palloff, 2004).

Como princípio os alunos virtuais precisam saber gerenciar o seu tempo, estabelecendo prioridades de forma que consiga lidar com o curso on-line. É preciso que o aluno virtual saiba definir quais são as prioridades, o que tem que ser feito naquele momento, e o que pode esperar (Palloff, 2004).

Para Barreto (2001), as TIC já são usadas com ferramenta de estudos em praticamente todo

mundo, e já é possível observar certo descaso sobre a sua eficiência. Com a incorporação dos computadores nas salas de aulas, os cursos on-line não pode ser uma mera repetição dos tradicionais métodos de ensino em cursos ou aulas. Quando o aprendizado on-line estava em seus primórdios, o foco estava em orientar os professores quanto ao uso da tecnologia e sobre como elaborar um curso on-line. Contudo, com a percepção de que os alunos, nesse tipo de curso, não necessariamente sabem como interagir com o professor, com o material ou com os colegas, o foco passou a ser os próprios alunos (Palloff, 2003, p. 13).

Este estudo tem como objetivo analisar o ensino no curso de pós-graduação a distância de uma Organização Universitária, verificando o desempenho dos atores organizacionais, o material didático, plataforma virtual de aprendizagem (AVA) no processo estratégico de desenvolvimento do ensino.

## ESTRATÉGIAS UNIVERSITÁRIAS NO ENSINO A DISTÂNCIA

Uma nova era na educação a distância iniciou na década de 70, sendo caracterizada pelo uso dos meios de comunicação de massa que são o rádio e a televisão, posteriormente utilizou-se os vídeos e os vídeos cassetes e centro de estudos. As mudanças ocorridas neste período foram de grande importância para o ensino pedagógico, contribuindo com a educação a distância (Peters, 2003).

A educação a distância é uma estratégia de ensino para as modalidades de educação, com a educação de jovens e adultos. Dessa forma, muitos cursos estão sendo desenvolvidos para suprir a formação continuada e a autoformação (Alves, 2003, p. 79). A Era da Informação marcou o início do Terceiro Milênio em que todo tipo de texto, imagem e som apresentou-se em forma de bits (Dalfonso, 2007, p. 2). Se olharmos a história da educação a distância, pode-se perceber que houve uma grande evolução em todo o mundo. Este método de ensino começo

lento e no segundo método do século XIX houve uma grande difusão do ensino, alcançando um número cada vez maior de alunos. A cada ano o ensino à distância vem aumentando o número de estudantes, isto vem ocorrendo devido as criações de universidades virtuais. No futuro, o ensino a distância será parte indispensável em toda a educação superior nas universidades (Perters, 2003).

Desde a década de 80, pode-se verificar o avanço da informática e seu uso nas instituições de ensino, principalmente com o advento da Internet no início dos anos 90, que possibilitou a ampliação no acesso a informações, bem como a troca entre elas (Dalfovo, 2007, p. 18). A forma de pensar e de conviver estão sendo remodeladas no mundo da telecomunicação e da informação (Lévy, 1993). Uma das principais características do ensino a distância é a flexibilidade, que favorece o aprendizado no sentido de proporcionar liberdade na escolha do tema e espaça que mais lhe agrada aos estudos, e poder escolher o material de aprendizado que mais lhe agrada além das disponibilidades pela instituição de ensino. Aquela conhecida formalidade precedendo nas escolas tradicionais não está presente na modalidade de ensino a distância proporcionando aos alunos definir o seu próprio conhecimento (Alonso, 2001).

Perter (2003) divide a história do ensino à distância em três períodos. No primeiro período, os projetos criaram e testaram os métodos de ensino a distância. No segundo período, é representado pela educação por correspondência. E o terceiro período é o da educação à distância pela universidade aberta. O último período atraiu a atenção do mundo, o que ajudou no avanço da educação superior. Há ainda outro indicador da importância cada vez maior na educação a distância durante o terceiro período: uma grande demanda, ainda crescente, por esta forma em particular de educação. Governos, empresas comerciais, universidades, igrejas e empresas supranacionais ficaram

ansiosas para introduzi-las e implementá-las, a fim de se prepararem para ela (Peters, 2003, p. 35).

A maioria das universidades tradicionais ainda não percebeu que todas estas universidades de ensino a distância estão lentamente modificando a educação superior pelo menos em quatro formas:

- a) Em primeiro lugar, a educação superior para estudantes adultos (que trabalham) está cada vez mais tornando uma realidade;
- b). Em segundo lugar, a educação profissional continuada pode ser mais desenvolvida expandida sem a interrupção da atividade profissional;
- c) Em terceiro lugar, um número substancialmente maior de estudantes pode ser admitido nas universidades e;
- d) Em quarto lugar, o custo-benefício da educação superior está melhorando (Perters, 2003, p. 38).

Os cursos a distância e o presencial não podem ser comparados, como um tem um público distinto, com um objetivo específico, e são estruturados para se usar recursos de mídia diferentes. No ensino à distância a interação entre aluno e professor ocorre através de recursos tecnológicos, o que nos remete a necessidade de ter objetivos bem definidos e claros a com relação à utilização de recursos tecnológicos para fins de aprendizado à distância (Valente, 2003).

Segundo Peters (2003, p. 23),

Devido à expansão exponencial da educação à distância na última década, o interesse por esta forma particular de ensino e aprendizagem aumentou de forma notável em muitos países. Nunca houve tanta gente pesando os prós e contras desta forma de ensino e aprendizagem, nunca houve tantos experimentos tentando argumentar a favor e contra neste campo e nunca antes houve tantos novos defensores deste novo formato.

As TIC ajudam a diminuir à distância, no entanto devesse pensar na questão de como levar a tecnologia a todos que desejam obter o aprendizado através da forma on-line. Temos que ter isto em mente, pois caso contrário criará uma forma de discriminação, a discriminação digital (Barreto, 2001). Particularmente, a presença das TICS no mundo contemporâneo fez reaparecer com muita intensidade a temática de Educação a distância (EAD) que, a meu ver, está sendo discutida de forma descontextualizada das discussões mais amplas que fazemos sobre a educação (Barreto, 2001, p. 34).

Segundo Palloff (2004, p. 152), o aluno on-line precisa de:

- a) Confirmação de que as ideias que enviam para o fórum de discussões estão no caminho certo.
- b) Instruções claras sobre as expectativas do curso e para a realização dos trabalhos.
- c) A possibilidade de expressar insatisfação com o nível de qualidade de comunicação do professor e do próprio curso, sem medo de retaliação.
- d) Uma carga razoável de leitura, envio de mensagens e e-mail.
- e) Feedback rápido e claro.
- f) Orientação sobre a tecnologia em uso.
- g) Suporte técnico.

Programas de EaD semelhantes devem dar uma atenção especial à questão dos prazos finais para encerramento de determinadas atividades, disciplinas e módulos, sem que desrespeite o princípio do ritmo próprio, mas cuidando para que se sobrecargas de tarefas de uma disciplina não comprometam a participação em outras (Valente, 2003, p. 106).

Para Palloff (2004), é comum o aluno virtual não saber quanto tempo ele terá que dispor para participar em um curso on-line. Estimasse que o curso on-line exigisse o dobro do tempo que levaria em um curso presencial, devida a quantidade de leitura. O aluno virtual tem que estar compro-

metido com o aprendizado, de forma a conseguir acompanhar a turma.

Palloff (2004, p. 24)

[...] fala da questão do custo de se manter um curso on-line, onde os elevados investimentos em hardware e software são caros, a retenção de alunos nos cursos on-line passou a ser questão significativa para os administradores, que descobriram que não é barato manter e criar tais cursos e programas.

## METODOLOGIA

A metodologia adotada neste artigo é a descritiva quantitativa, no qual foi analisado um questionário cedido pela Divisão de Modalidades de Ensino (DME). As perguntas do questionário foram divididas em seis categorias: Perfil, Autoavaliação, Tutoria, Caderno Pedagógico, Ambiente Virtual de Aprendizado, Monitoria e Aspectos Gerais. A pesquisa foi aplicada a alunos da área de administração, da pós-graduação *Lato Sensu* a distância de uma Organização Universitária. Os cursos da área são: gestão de marketing, gestão de pessoas, gestão estratégica empresarial, gestão financeira e gestão pública.

Os cinco cursos da área de administração têm sua grade de aulas a disciplina de fundamentos da educação a distância. Ao término desta disciplina, os alunos receberam o questionário com 35 perguntas para verificar qual é o perfil do aluno da pós-graduação a distância, e como foi o desempenho dos alunos, uma autoavaliação. Também foi verificado o desempenho do tutor, de como ele está desempenhando o seu papel de tutor. O caderno pedagógico também foi analisado, quais as melhorias necessárias, e se a forma didática está clara, autoexplicativa, incentivando o aluno a ler e pesquisar outros materiais além do caderno pedagógico.

As questões do ambiente virtual de aprendizado procuram verificar se as atividades propostas estão

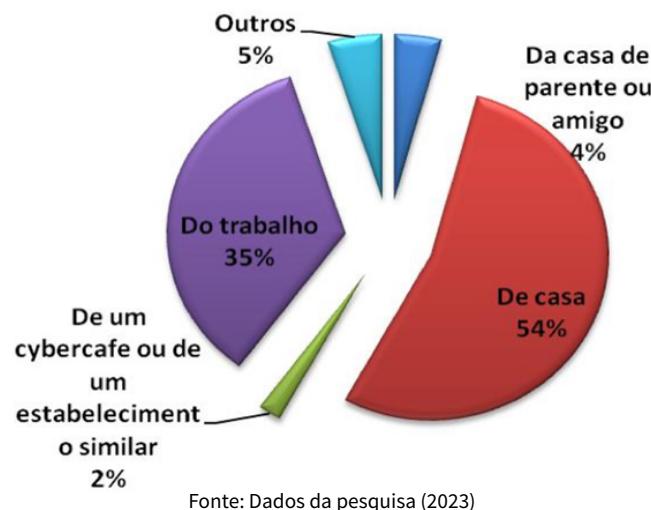
ajudando o aluno a ampliar o seu conhecimento. Com relação à monitoria, procurou-se verificar se, em caso de problemas de acesso ao AVA, os alunos estão tendo todo o apoio necessário, com agilidade para solucionar o seu problema. A questão de aspectos gerais visa através de uma nota analisar o grau de aprovação dos alunos dos cursos de administração com relação ao ensino a distância.

De um conjunto de 300 alunos, obteve-se a resposta de 270 questionários. Este número alto de respondentes é obtido porque o questionário foi aplicado pela Divisão de Modalidades de Ensino (DME), que solicitou aos alunos para que respondessem ao questionário que havia sido disponibilizado on-line. A análise dos dados foi realizada por meio do Excel 2008 que permite a estatística descritiva, gerando comparações, elaboração de gráficos e cruzamento das variáveis.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

O perfil dos alunos da pós-graduação a distância mostra que 91,42% dos alunos têm computador em casa, quando perguntados para o mesmo número de respondente se há acesso à internet, o índice sobrepõe para 92,91%, ou seja, a cada quatro alunos que não têm computador em casa, estes conseguem acessar a internet através de outro computador que não é próprio. Dos alunos que têm acesso à internet, conforme podemos analisar no Gráfico 1, quando questionados de onde eles acessam a internet, 53,81% responderam de casa, e 34,91% no trabalho, representando 88,71% dos acessos que se concentram em apenas dois locais, os demais locais são a casa de parentes, um cybercafé, ou um estabelecimento similar, entre outros.

Gráfico 1. De onde você acessa a internet?



Na pergunta “Se o aluno acessou o AVA na disciplina”, 54,10% dos alunos responderam que não. Fato este que é explicado na última pergunta, na qual foi aberto um espaço para os alunos registrarem suas sugestões, comentários e/ou críticas. Neste campo, 18,96% dos alunos disseram que não

tiveram acesso ao AVA por não ter recebido a senha de acesso, conforme depoimento dos alunos:

“Falta de agilidade para passar senha e usuário do AVA” (Depoimento)

“Não obtive acesso ao AVA, o que acredito ter dificultado a interação com os co-

legas e assim possibilitado um aprofundamento da discussão e aprendizagem.” (Depoimento)

“Como não recebi senha e nome de usuário, não pude participar das atividades propostas no AVA” (Depoimento)

Conforme depoimentos, a falta de acesso ao AVA fez com que a participação do aluno e a interação com os demais ficasse prejudicadas.

Quando questionado quantas vezes os alunos entraram em contato com os tutores, percebemos que 80,77% dos alunos entraram contatando os tutores não mais que quatro vezes, ou seja, apenas 19,23% dos alunos são responsáveis por 83,12% dos contatos feitos aos tutores. As formas de contato são 46,15% via e-mail, e 31,73% via AVA.

Com relação às atividades complementares, mesmo não sendo obrigatórios, 87,31% dos respondentes declararam terem feitos parte da atividade ou toda. Este índice mostra o interesse, a preocupação dos alunos com o aprendizado, com o desejo de exercitar o conhecimento.

Com relação ao tempo dedicado aos estudos, na autoavaliação os alunos 54,31% dos alunos informaram que o seu aprendizado na disciplina foi significativo. Com relação ao desempenho, 47,94% dos alunos consideram ter um desempenho satisfatório.

Quando perguntados sobre a sua motivação na participação das aulas, 64,04% dos alunos se autoavaliaram como motivados. O mesmo resultado se mostra com relação à interação com os demais colegas de turma, em que 68,16% dos alunos responderam que existe uma interação com os demais alunos de sala. Com relação à conclusão do cronograma da disciplina, 73,61% dos alunos concluíram a disciplina dentro do cronograma estipulado.

Nas perguntas relacionadas à tutoria, 72,29% dos alunos responderam que os tutores sempre responderam prontamente às dúvidas do aluno e aos e-mails enviados. Na questão do incentivo para realização das atividades complementares e as propostas no AVA, 72,46% dos alunos responderam que os tutores incentivaram a realização das

atividades, sendo que 62,77% dos respondentes afirmaram que receberam retorno de suas atividades que foram enviadas aos tutores.

Os tutores demonstraram domínio do conteúdo trabalhado na disciplina, 76,54% dos respondentes concordaram totalmente ou parcialmente com a pergunta. A interação dos tutores se mostrou importante no aprendizado dos alunos, em que 66,45% dos alunos afirmaram que a interação da tutoria ajudou no seu aprendizado.

As questões do caderno pedagógico: 97,73% dos alunos responderam que a linguagem utilizada no caderno pedagógico favoreceu a compreensão do conteúdo. O depoimento:

“A apostila desta primeira disciplina, foi bastante interessante; Em todo o percurso, havia possibilidade de compreensão ativa e de forma clara, parabéns.” (Depoimento) “Achei o caderno muito bom. Contém uma linguagem de fácil interpretação.” (Depoimento).

“Está ótimo o caderno, simples e claro, objetivo muito bom.” (Depoimento)

“O material estava bem claro e objetivo, com fácil leitura e compreensão.” (Depoimento)

“O caderno metodológico é bem completo e de fácil interpretação.” (Depoimento)

Observe que a clareza, linguagem e a objetividade são muito frisadas nos comentários, mostrando a importância de manter a qualidade na preparação do caderno pedagógico.

Para 72,46% dos respondentes afirmaram que as atividades propostas no AVA foram adequadas e permitiram o aprofundamento com relação às temáticas trabalhado e possibilitaram ampliar a compreensão do conteúdo o que contribuiu com o aprendizado. Dos respondentes 91,84% responderam que se sentiam motivados a ler e pesquisar mais sobre o assunto, além do que estava na apostila. No depoimento:

“Acho que poderiam oferecer mais atividades via AVA para ampliar as possibilidades de interação e discussão entre os alunos” (Depoimento).

Podemos observar que o AVA é uma ferramenta importante não só para o aprendizado, mas também para interação entre os alunos do curso. Com relação ao conteúdo trabalhado na disciplina se ele estava adequado aos objetivos e à ementa da disciplina, 83,98% concordaram totalmente com a afirmação. Na questão sobre o conteúdo, 91,37% dos respondentes afirmaram que o conteúdo estava organizado. Dos respondentes, 72,80% disseram que as atividades complementares foram fundamentais para ampliar a compreensão e para enriquecer aprendizagem. A respeito da carga horária, 80,93% responderam que a carga horária do curso estava adequada ao conteúdo e as atividades propostas.

Nas questões relacionadas ao uso do AVA, 67,31% dos respondentes afirmaram que o AVA permitiu a interação com os demais colegas do curso e para 69,13% o AVA facilitou a interação com o tutor e os esclarecimentos de dúvidas. Para 72,85% dos alunos, as atividades propostas no AVA permitiram ampliar o conteúdo da disciplina a

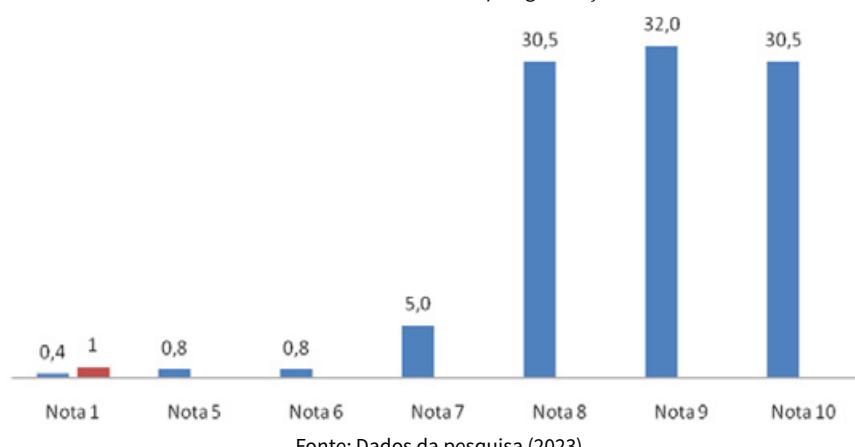
partir da interação com os colegas e consulta aos materiais indicados.

A respeito do acesso, 69,62% dos alunos responderam que foi fácil utilizar o AVA, acessar as atividades e recursos disponíveis; 73,38% dos alunos responderam que o uso do AVA contribuiu para o aprendizado. Para Azinian (2004, p. 33), as atividades realizadas em um curso, em ambiente virtual, podem ter maior significação quando propõem experiências reais e desafiadoras.

Sobre a monitoria, 76,74% dos alunos responderam que quando precisaram do auxílio da monitoria, houve um retorno rápido (24 horas) e eficiente. Para 81,33%, a monitoria atendeu, de forma adequada, às necessidades que surgiram durante a realização da disciplina. Com relação aos problemas de uso do AVA, para 70,63% a monitoria conseguiu resolver os problemas.

Para o Aspecto Geral, foi solicitado aos alunos atribuírem uma nota de 1 a 10 para a disciplina fundamentos da educação a distância, considerando como parâmetro: 1 se estiver totalmente insatisfeito e 10, totalmente satisfeito. Como resultado, conforme podemos observar no Gráfico 2, 93,1% dos alunos atribuíram nota a disciplina entre 8 e 10 (30,5%, nota 8; 32% nota 9 e 30,5% nota 10).

Gráfico 2. Nota atribuída ao curso de pós-graduação a distância



Nos depoimentos:

“Gostei desta primeira disciplina, foi minha primeira experiência com EaD.

Confesso que a nota 8 é atribuída mais a mim do que à disciplina, pois não me empenhei mais por falta de planeja-

mento. Na próxima disciplina pretendo participar ativamente dos fóruns e das atividades via AVA." (Depoimento)

"Mudei meus conceitos a respeito do Ead. Estou motivada e empenhada a realizar com sucesso a pós! Preciso ainda melhorar minha dedicação e estratégias de estudo." (Depoimento)

"Estou tendo uma ótima impressão do curso. É muito organizado e nos oferece todos os recursos e ferramentas necessárias para aprendizagem. Faço uma crítica a mim mesma: devo me organizar e planejar meus estudos para poder tirar o maior proveito do curso." (Depoimento)

Podemos observar que os alunos estão numa fase de adaptação, de aprendizado ao modelo de ensino a distância, aprendendo a se organizar, planejar buscando as suas estratégias de estudo.

O sucesso do aluno on-line pode aumentar se tiver seus objetivos bem claros, e ter bem claro a noção do programa acadêmico e do curso. Como motivador, os alunos adultos buscam no curso on-line uma qualificação para alavancarem nas suas carreiras, já os alunos mais jovens a motivação a determinação de obter a qualificação (Palloff, 2004).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dividimos a pesquisa em seis categorias: Perfil, Autoavaliação, Tutoria, Caderno Pedagógico, Ambiente Virtual de Aprendizado, Monitoria e Aspectos Gerais, analisando cada categoria podemos verificar que com relação ao perfil do aluno on-line. A cada 10 alunos, nove têm computadores em casa com internet, estatística importante visto que muitas atividades complementares são feitas no AVA, sempre uma ferramenta importante de estudo.

Com relação ao uso do AVA, 54% dos alunos não conseguiram acessar por não ter a senha e lo-

gin, este problema já foi resolvido, e providências foram tomadas para evitar este transtorno, atualmente este problema já foi sanado. A autoavaliação mostrou-se positiva, nove em cada 10 alunos responderam que tiveram um bom desempenho no curso, que conseguiram aprender com os métodos utilizados pelo curso on-line. Os alunos mostraram-se motivados e a grande maioria dos alunos conseguiu concluir o curso dentro do cronograma estipulado.

Os tutores mostraram se preparados, bem treinados, respondendo prontamente as solicitações dos alunos, além de fazer o papel de motivador dos alunos para que não se sintam desamparados devidos à falta de contato com os colegas e professores. Muitos casos, a interação com os tutores ajudaram no aprendizado, em que os tutores também mostravam domínio dos conteúdos.

O caderno pedagógico mostrou-se com uma linguagem clara, de simples compreensão, organizado, conteúdo de acordo com os objetivos propostos pelo curso, servindo de motivador para pesquisar além do que constava no caderno. Motivando as pesquisas em site, livros, revistas, entre outros materiais pedagógicos.

O AVA, além de facilitar a interação alunos, e aluno e tutoria, propiciou a ampliação do conteúdo da disciplina contribuindo com o aprendizado, além de ser uma ferramenta de fácil utilização. A monitoria esteve presente ou atendeu às solicitações de 8 em cada 10 alunos, um índice bom, mas mostra que ainda tem algo a melhorar, em busca da perfeição.

Nos Aspectos Gerais, 9 em cada 10 alunos atribuiu notas entre 8 e 10 para a disciplina fundamentos da educação a distância, um resultado positivo, mas que serve de alerta para ajustes nos métodos adotados até o momento. O curso de pós-graduação a distância mostra-se, forma geral, com resultados positivo, mas é um método novo, e como toda novidade precisa de muita atenção dos organizadores.

## REFERÊNCIAS

- ALONSO, M. Desenvolvendo a autonomia do aluno em EAD. In: ALMEIDA, M. E. B.; MORAN, J. M. (org.). **Projeto Nave**: educação a distância. São Paulo: Papirus, 2005.
- ALVES, L.; NOVA, C. **Educação à distância**: uma nova concepção de aprendizado e interatividade. São Paulo: Futura, 2003.
- AZINIAN, H. **Educação a distância**: relatos de experiências e reflexões. São Paulo: NIED, 2004.
- BARRETO, R. G.; PRETTO, N. L. **Tecnologias educacionais e educação a distância**: avaliando políticas e práticas. Rio de Janeiro: Quartet, 2001.
- DALFOVO, M. S. **O estudo do uso dos recursos do ambiente virtual de aprendizagem (AVA) no curso de graduação de administração da Universidade Regional de Blumenau (FURB)**. 2007. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2007.
- DALFOVO, M. S.; DOMINGUES, M. J. C. S.; SILVEIRA, A. O Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) na Universidade Regional de Blumenau (FURB): estudo do uso dos recursos no curso de graduação em Administração. In: ENCONTRO DE DA INFORMAÇÃO, 1., 2007, Florianópolis. **Anais** [...]. Florianópolis: [s. n.], 2007.
- LÉVY, P. **As tecnologias da inteligência**: o futuro do pensamento na era da informática. Rio de Janeiro: Editora 34, 1993.
- LITWIN, E. Tecnologia educacional: política, histórias e propostas. Porto Alegre: Artes Médicas, 1997.
- PALLOFF, R. M.; PRATT, K. **Construindo comunidades de aprendizagem no ciberespaço**: estratégias eficientes para a sala de aula on-line. Porto Alegre: Artmed, 2002.
- PALLOFF, R. M.; PRATT, K. **O aluno virtual**: um guia para trabalhar com estudantes on-line. Porto Alegre: Artmed, 2004.
- PETERS, O. **A educação à distância em transição**: tendências e desafios. São Leopoldo: Ed. UNISINOS, 2003.
- VALENTE, J. A.; PRADO, M. E. B. B.; ALMEIDA, M. E. B. **Educação a distância via internet**. São Paulo: Avercamp, 2003.