
ATORES DA MODALIDADE A DISTÂNCIA: os tutores e sua qualificação para o sucesso da EAD

Maria Júlia B. de Holanda

Mestra em Educação (UCB, 2014), Especialista em Gestão de Processos Acadêmicos (UniProjeção/DF, 2019), Especialista em Educação a Distância (SENAC/DF, 2007), Formada em Pedagogia (FacHorizonte/DF, 2020), Formada em Filosofia (IESCO, 2006). Professora da Educação Superior desde 2007. Atualmente docente da Escola de Professores (EPROF) do UniProjeção/DF. Membro dos Grupos de Pesquisa: Ecologia dos Saberes, Transdisciplinaridade e Educação ECOTRANS/DF; e Currículo e Interdisciplinaridade na Formação Docente/DF.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0723-1613>

E-mail: julia.de.holanda@gmail.com

Gisela Pelegrinelli

Doutoranda em Ciências Sociais pela UNISINOS. Possui Mestrado em Ciências Sociais pela UNISINOS, Licenciatura em Pedagogia pela UniProjeção, 2020, Bacharelado em Administração pela Universidade Católica de Brasília (2016), Licenciatura em Educação Física pela Universidade Católica de Brasília (1987).

Especialização em Gestão de Processos Acadêmicos pelo Centro Universitário Projeção - UniProjeção (2013) e Pesquisa em Docência em Turismo pela UnB (2003). Especialista em Metodologias Ativas (Team Based Learning - TBL) pela LASPAU - ONG sediada em Harvard. É Membro da Rede Brasileira de Educação em Direitos Humanos para atuar no Eixo de Extensão. Atuou como assessora acadêmica da educação superior, Coordenadora de Extensão e Docente dos cursos de Ed. Física, Administração e Pedagogia. Atuou como Gestora de Lazer e Entretenimento no Aqualandia Waterpark (Barcelona e Benidorm) e docente na Educação Básica. Atua na Educação Superior como Gestora

Educacional/Acadêmica e docente no Curso de Administração e CST em Recursos Humanos da UDF Centro Universitário. Avaliadora do BASIS nos Atos Regulatórios do INEP/MEC (autorização, Reconhecimento e Renovação de Reconhecimento de curso). Possui experiência em Educação a Distância: AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem), Equipe Multidisciplinar e Plataformas Moodle e Blackboard. Cursando CST em Gestão de Recursos Humanos (UniProjeção).

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8537-3890>

E-mail: gisela.intercult@gmail.com

Resumo

Esta pesquisa pretendeu analisar os aspectos concernentes à boa qualificação do tutor para o sucesso da EAD tendo como cenário, uma Instituição de Ensino Superior (IES), localizada em Brasília/DF a partir dos parâmetros indicados pelo MEC nos Referenciais de Qualidade. O referencial teórico foi assim estruturado: Breve cenário legal da Educação Superior a Distância; Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a distância que apresentam as concepções de educação e currículo na modalidade EAD e Equipe Multidisciplinar com o foco nos tutores. A metodologia de natureza quantiquantitativa que teve por objeto especificamente: a pesquisa documental; pesquisa exploratória e bibliográfica; questionário semiaberto e análise de conteúdo para sistematizar e descrever os conteúdos das mensagens dos participantes. Esta análise traz maior entendimento sobre a qualificação dos tutores na Educação a

Distância (EAD). Nessa perspectiva, é possível ampliar melhorias quanto à capacitação técnica, cultural e acadêmica dos mesmos, criando oportunidade para uma educação continuada de excelência que valorize o desenvolvimento de todos os atores.

Palavras-chave: Significação; formação docente; surdez.

DISTANCE MODALITY ACTORS: tutors and their qualification for the success of distance learning

Abstract

This research aimed to analyze the aspects concerning the tutor's good qualification for the success of EAD having, as a scenario, a Higher Education Institution (HEI), located in Brasília / DF based on the parameters indicated by the MEC in the Quality References. The theoretical framework was structured as follows: Brief legal scenario of Higher Distance Education; Quality References for Higher Education at a distance that present the concepts of education and curriculum in the modality EAD and Multidisciplinary Team with the focus on the tutors. The methodology of quantiquitative nature that specifically had as object: the documentary research; exploratory and bibliographic research; semi-open questionnaire and content analysis to systematize and describe the contents of participants' messages. This analysis brings greater understanding of the qualification of tutors in Distance Education (EAD). In this perspective, it is possible to increase improvements in the technical, cultural and academic qualification of the same, creating the opportunity for a continued education of excellence that values the development of all the actors.

Keywords: Tutor; quality references; distance education.

Introdução

Nos últimos tempos, a educação a distância emergiu velozmente no campo da educação em amplos aspectos. Nesse sentido, não somente o papel do tutor na EAD, mas, sobretudo, sua boa qualificação aponta para uma EAD sólida e consciente do contexto educacional ao qual tem se solidificado, tornando-se figura determinante no processo de consolidação de um modelo (a princípio) ideal de educação.

O fato é que muitos discentes questionam se a presença do tutor/EAD é necessária tendo em vista as facilidades de aprendizagem que temos nos dias de hoje. Este questionamento, em algumas ocasiões ocorre, devido a pouca qualificação do tutor em detrimento de efeitos econômicos nas Instituições que adotam a EAD.

A partir desse contexto, surgiu a necessidade de investigar o seguinte problema: Quais os aspectos concernentes à boa qualificação do tutor para o sucesso da EAD a partir dos parâmetros indicados pelo MEC nos Referenciais de Qualidade? Assim, a pesquisa foi estruturada a partir de uma análise dos aspectos concernentes à boa qualificação do tutor para o sucesso da EAD tendo como cenário, uma Instituição de Ensino Superior (IES) localizada em Brasília/DF a partir dos parâmetros indicados pelo MEC nos Referenciais de Qualidade. Para tanto, investigou-se os Referenciais de Qualidade para Educação Superior a distância e a legislação vigente, bem como as concepções de educação e currículo que ocorrem no processo de ensino e aprendizagem a distância com base nos Referenciais de Qualidade para Educação Superior a distância e o papel e as estratégias utilizadas pelos tutores da IES no processo de ensino e aprendizagem a distância dentro das exigências propostas pelo MEC nos Referenciais de Qualidade.

Presume-se, pelos estudos empreendidos na literatura científica sobre a boa qualificação do tutor para o sucesso da EAD, que quanto mais próxima for à atuação dos tutores/EAD da IES/DF (objeto desta pesquisa) com as diretrizes propostas pelos Referenciais de Qualidade para Educação Superior a distância (MEC, 2007) e as concepções de educação e currículo que ocorrem no processo de ensino e aprendizagem também a distância, melhor serão qualificados e, por conseguinte, avaliados. Em contrapartida, quanto mais divergir destas diretrizes, a qualificação tornar-se-á aquém do modelo ideal esperado.

De acordo com o contexto geral fica evidente a falta de qualificação seja conceitual, seja interativa (de boa parte dos tutores) para exercer tal papel diante das demandas que lhe são exigidas. Assim, a importância desta pesquisa ocorre a partir do esclarecimento do real papel do tutor/EAD, sua função em provocar e criticar a fonte do aluno seja de forma positiva ou negativa, e apontar e corrigir os possíveis erros que possam existir, além de instruir o aluno ao aprendizado da melhor maneira possível.

Diante do exposto, estabeleceu-se uma metodologia de natureza quantitativa que teve por objeto especificamente: a pesquisa documental, pesquisa exploratória e a pesquisa bibliográfica. Para a coleta de dados, utilizou-se

questionário semiaberto e análise de conteúdo para sistematizar e descrever os conteúdos das mensagens dos participantes.

No primeiro momento o artigo foi estruturado em três seções no Referencial Teórico, como segue: i) Breve cenário legal da Educação Superior a Distância; ii) Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a distância que apresentam as concepções de educação e currículo na modalidade EAD e iii) Equipe Multidisciplinar com o foco nos tutores.

No segundo momento concernente a metodologia, foi dividida da seguinte forma: a metodologia utilizada ao longo da pesquisa, a apresentação da coleta e análise dos dados, população e amostra, onde foi possível categorizar os dados obtidos, bem como os resultados, análise e discussão apresentando o perfil dos participantes, a formação, o papel e as estratégias utilizadas pelos tutores da IES/DF (objeto desta pesquisa) no processo de ensino e aprendizagem a distância dentro das exigências propostas pelo MEC nos Referenciais de Qualidade, tendo o intuito de verificar se nestes aspectos a modalidade se adequa aos Referenciais de Qualidade.

Breve cenário legal da Educação Superior a Distância

Hoje é possível perceber a importância da educação superior a distância e o papel que a mesma vem assumindo no cenário atual, mas, será que esta modalidade de educação tem sido realizada nos moldes dos Referenciais de Qualidade para educação superior a distância. Vale lembrar ainda, que a educação superior a distância tem passado por constantes e recentes, revisões, aperfeiçoamentos e atualizações, por meio de legislações que surgiram, anteriores e posteriores aos Referenciais de Qualidade.

No que se refere à legislação anterior aos Referenciais de Qualidade o marco legal se estabeleceu no Art. 80 da Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB), nº 9.394/1996 que abre as perspectivas para a educação a distância “[...] normas para produção, controle e avaliação de programas de educação a distância e a autorização para sua implementação [...]” e utilização da modalidade a distância.

Coadunando com a LDB, outras normas como a Portaria nº 4.059/2004 delegou as Instituições de Ensino Superior (IES) a introdução e implementação

concernentes a “[...], organização pedagógica e curricular de seus cursos superiores reconhecidos, a oferta de disciplinas integrantes do currículo que utilizem modalidade semipresencial”.

Em seguida o Decreto 5.622/2005, que especificamente no Art. 13 trata sobre os projetos pedagógicos de cursos e programas na modalidade a distância, mas foi revogado pelo Decreto 9.057/2017 que especificamente regulamenta a educação a distancia em todo território nacional e flexibiliza a criação de cursos EAD, permitindo melhorias nos procedimentos, desburocratização e redução no tempo de análise dos processos.

Também o Decreto 5.773/2006 dispõe especificamente sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e sequenciais no sistema federal de ensino.

E para sistematizar os processos de avaliação, a Portaria Normativa 1 de 11 de janeiro de 2007, que trata do calendário de avaliações do Ciclo Avaliativo do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES e Portaria Normativa 2, de 11 de janeiro de 2007, que dispõe sobre os procedimentos de regulação e avaliação da educação superior na modalidade a distância.

Todo esse cenário normativo ofereceu a educação superior a distancia a credibilidade necessária para a formalização do documento aqui objeto de estudo, os Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância.

Diante deste percurso legal supracitado vale apresentar algumas propostas advindas de alguns autores que também analisam este tema. Alguns concordam quanto a grande potencialidade da oferta da educação superior na modalidade a distancia, porém, pontuam vigorosamente, que a mesma só é benéfica se tiver qualidade, (HOLANDA, 2007; MAIA, MATTAR, 2007; MILL, 2008; RAMA, 2015). E este padrão de qualidade pode ser encontrado nos Referenciais de Qualidade, como apresentado a seguir.

Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância (RQESaD)

Este documento é oriundo do Art. 1 do Decreto 5.622/2005 que em seu ultimo tópico destaca a “[...] institucionalização de documento oficial com Referenciais de

Qualidade para a educação a distância”. E no Art. 7º, estabelece que os Referenciais de Qualidade para a Educação a Distância pautarão as regras para a regulação, supervisão e avaliação dessa modalidade. Embora este Decreto tenha sido revogado pelo Decreto 9.057/2017 que não só regulamenta especificamente a educação a distância em todo território nacional, como também flexibiliza a criação de cursos na Educação Superior a distância.

Logo de início o documento já afirma que “Não há um modelo único de educação à distância! [...]” (RQESaD, 2007, p. 7). Haja vista que

Os programas podem apresentar diferentes desenhos e múltiplas combinações de linguagens e recursos educacionais e tecnológicos. A natureza do curso e as reais condições do cotidiano e necessidades dos estudantes são os elementos que irão definir a melhor tecnologia e metodologia a ser utilizada, bem como a definição dos momentos presenciais necessários e obrigatórios, previstos em lei, estágios supervisionados, práticas em laboratórios de ensino, trabalhos de conclusão de curso, quando for o caso, tutorias presenciais nos polos descentralizados de apoio presencial e outras estratégias (RQESaD, 2007, p. 7).

Vale ressaltar que o documento explicita sobre a possibilidade de diferentes modelos, formatos etc. de cursos a distância, porém esclarece que é necessário considerar “[...] um ponto deve ser comum a todos aqueles que desenvolvem projetos nessa modalidade: é a compreensão de EDUCAÇÃO como fundamento primeiro, antes de se pensar no modo de organização: A DISTÂNCIA” (RQESaD, 2007, p. 7).

Mas, para que a IES possa se adequar aos Referenciais de Qualidade deverá a princípio enfatizar em seu Projeto Político Pedagógico a dimensão técnico-científica e a dimensão política para formação do cidadão. Para tanto, devem ser integralmente expressos no Projeto Político Pedagógico de um curso na modalidade a distância os tópicos: 1) Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem; 2) Sistemas de Comunicação; 3) Material didático; 4) Avaliação; 5) Equipe multidisciplinar; 6) Infraestrutura de apoio; 7) Gestão Acadêmico-Administrativa; 8) Sustentabilidade financeira (RQESaD, 2007, p. 8).

De acordo com os Referenciais de Qualidade, os 8 tópicos acima mencionados não são instâncias isoladas, devem se comunicar e se desdobrar em outros sub

tópicos. Porém, nesta pesquisa nos ateremos apenas ao Tópico 1. Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem e o no Tópico 5. Equipe multidisciplinar. O próximo item apresentará as concepções de educação e currículo que ocorrem a distância dentro destas duas perspectivas.

Concepções de educação e currículo na modalidade EAD segundo os Referenciais de Qualidade

É fato que a maioria das definições postuladas para a EAD “[...] é de caráter descritivo, com base no ensino convencional, destacando, para diferenciá-las, a distância (espaço) entre professor e aluno e o uso das mídias. ” Mas, na medida em que “[...] os modelos educacionais identificam a importância da interação entre os pares para a aprendizagem, a EAD passa a ter mais possibilidades tecnológicas para efetivar essa interação. ” Haja vista, a EAD apresenta algumas peculiaridades que a diferencia da educação presencial, como: autonomia, onde o aluno pode definir melhor horário e local para cumprir as tarefas; comunicação, e processo tecnológico. (GUAREZI, MATOS 2012, p. 18).

Além disso, o projeto político pedagógico da IES deve apresentar claramente seu viés “[...] epistemológico de educação [...]”, bem como “[...] de currículo, de ensino, de aprendizagem, de perfil do estudante que deseja formar, [...] de como se desenvolverão os processos de produção do material didático, de tutoria, de comunicação e de avaliação [...]”, dessa forma, será possível delinear princípios e diretrizes que atingirão o desenvolvimento do processo de ensino e aprendizagem na modalidade a distancia (RQESaD, 2007, p. 8).

Outro dado importante é que “A compreensão de avaliação, os instrumentos a serem utilizados, as concepções de tutor, de estudante, de professor, enfim, devem ter coerência com a opção teórico-metodológica definida no projeto pedagógico ” (Ibidem).

Desse modo, todos os envolvidos no processo, principalmente o tutor deverá agregar em seu perfil outras competências, além da simples mediação, pois o papel deste profissional da educação deverá proporcionar uma perspectiva pedagógica que

também amplie suas habilidades no domínio desta cultura pedagógica ainda em construção.

Assim, as possibilidades apresentadas pela interdisciplinaridade e a contextualização, em termos de formação do sujeito social, sugere incontestavelmente uma compreensão mais ampla da realidade de todos os sujeitos envolvidos no projeto de um curso na modalidade a distância. Mas, quem são estes sujeitos, além dos discentes? Este será o tema do tópico a seguir.

Equipe multidisciplinar de acordo com os Referenciais de Qualidade

Nos processos constitutivos da EAD em uma IES, “[...] os recursos humanos devem configurar uma equipe multidisciplinar com funções de planejamento, implementação e gestão dos cursos a distância [...]”. Para tanto, há a necessidade da composição de três categorias profissionais, que devem estar em constante qualificação nos cursos da modalidade a distância, pois são essenciais para uma oferta de qualidade: os docentes; o corpo técnico-administrativo; os tutores. (RQESaD, 2007, p. 20). Como o foco desta pesquisa se fundamenta na qualificação dos Tutores, a maior ênfase será neste quesito apresentando as principais competências de cada uma delas, mas, enfatizando as competências do Tutor.

Quanto aos Docentes, o “[...] projeto pedagógico deve apresentar o quadro de qualificação dos docentes responsáveis pela coordenação do curso, pela coordenação de cada disciplina do curso, pela coordenação do sistema de tutoria”, e quaisquer atividades concernentes à ação docente (RQESaD, 2007, p. 20).

Quanto aos profissionais do corpo técnico-administrativo, destaca-se o “[...] coordenador do polo de apoio presencial como o principal responsável pelo bom funcionamento dos processos administrativos e pedagógicos que se desenvolvem na unidade” (RQESaD, 2007, p. 24).

Com relação aos Tutores, objeto desta pesquisa, o Referencial de Qualidade (2007, p. 21) indica que a IES preveja um sistema de tutoria em ambas as modalidades, tanto a distância quanto presencial, só assim a IES poderá proporcionar uma educação a distância de qualidade.

O Tutor também tem a responsabilidade de “[...] promover espaços de construção coletiva de conhecimento, selecionar material de apoio e sustentação teórica aos conteúdos e participar dos processos avaliativos de ensino-aprendizagem, junto com os docentes” (RQESaD, 2007, p. 21).

Já a tutoria presencial deve atender aos estudantes nos polos, em horários previamente estabelecidos. Nesta modalidade o Tutor deve “[...] conhecer o projeto pedagógico do curso, o material didático e o conteúdo específico dos conteúdos sob sua responsabilidade”, auxiliar os estudantes no desenvolvimento de suas atividades individuais e em grupo, fomentar o hábito da pesquisa. (RQESaD, 2007, p. 21).

Ambas as modalidades são intercambiáveis, desse modo, um programa de capacitação de tutores deve prever ao menos três dimensões: a capacitação no domínio específico do conteúdo; a capacitação em mídias e comunicação; e a capacitação em fundamentos da EAD no modelo de tutoria (RQESaD, 2007, p. 22).

Metodologia

Esta seção tem como proposta central delinear a metodologia que norteou a pesquisa científica, caracterizada como bibliográfica (livros, artigos, dissertações e teses já publicadas), documental, descritiva e com abordagem quantiqualitativa.

A abordagem quantiqualitativa, trata de fenômenos reais, atribuindo sentido concreto aos dados levantados (FLICK, 2004; GAMBOA, 2011). Ademais, implica objetividade e intersubjetividade, determinando o que é comum aos participantes. Nesse contexto, entende-se que as perspectivas de trabalho, no caso dos participantes da pesquisa (tutores), correspondem no mesmo sentido que a qualidade está sempre ligada à quantidade.

A pesquisa documental ocorreu nos Referenciais de Qualidade para Educação Superior a distância e legislação vigente. A exploratória aconteceu sobre os princípios, diretrizes e legislação vigentes possibilitando subsídios para o conhecimento sobre o tema, bem como, questionário semiaberto enviado por e-mail institucional para dez tutores (professores) da EAD da IES/DF (objeto desta pesquisa).

A partir dos questionários, houve análise de conteúdo para sistematizar e descrever os conteúdos das mensagens dos participantes. Também entendido por um conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens (BARDIN, 2011; GIL, 2008, 2010; LUDKE, ANDRÉ, 1986), que neste caso, envolve a análise documental, bibliográfica, questionário e a própria base empírica da pesquisadora, que também tem o papel de tutora nas disciplinas de Oferta Especial oferecidas pela referida instituição.

Resultados e Discussões

Os dados a seguir referem-se ao questionário aplicado e os nomes dos Tutores Participantes (TPs) foram substituídos por códigos para guardar suas identidades e para dar maior celeridade à categorização dos dados e posterior análise. Assim, foram organizados: TP1, TP2, TP3, TP4, TP5, TP6, TP7, TP8, TP9 e TP10.

Com relação à estrutura do questionário¹ as 4 (quatro) primeiras questões se referem a idade, nível de escolaridade, formação e tempo de experiência como tutor e foi categorizada como: Categoria: Tutores Participantes.

Quanto às demais questões (5 a 12), foram direcionadas para o problema desta pesquisa: Quais os aspectos concernentes à boa qualificação do tutor para o sucesso da EAD a partir dos parâmetros indicados pelo MEC nos Referenciais de Qualidade?

De acordo com este cenário, as demais questões foram categorizadas da seguinte forma: Categoria: Referenciais de Qualidade (Questões 5 e 9); Categoria: Concepções e Currículo (Questão 10); Categoria: Equipe Multidisciplinar (Questões 6, 7, 8, 11 e 12).

A seguir os resultados e discussões das categorias: Tutores Participantes; Referenciais de Qualidade; Concepções e Currículo; Equipe Multidisciplinar.

Categoria: Tutores Participantes (TP)

Dos dez Tutores convidados a participar da pesquisa, apenas 8 (oito) participaram da pesquisa, foram identificados como não participantes o TP6 e TP9.

¹ Segue modelo no apêndice

Dos 8 (oito) TPs apenas dois informaram a idade entre 50 a 59 anos. Sendo que 7 (sete) tem o nível de Especialização, 1 (um) nível de Mestrado. Quanto à formação 5 (cinco) TPs tem formação em Docência do Ensino Superior além de suas formações de base, mas apenas 1 (um) TPs tem formação específica em EAD.

Concernente ao tempo de experiência 1 (um) TPs atua na função de Tutor a menos de 3 anos, 2 (dois) TPs atuam entre 3 a 5 anos e 5 (cinco) TPs atuam entre 5 a 10 anos.

Categoria: Referenciais de Qualidade (RQ)

Nesta Categoria os Tutores da IES/DF (objeto desta pesquisa) responderam as questões:

Questão 5: Segundo os Referenciais de qualidade para Educação Superior a distância (BRASIL/MEC/EAD, 2007), o corpo de tutores desempenha papel de fundamental importância no processo educacional de cursos superiores a distância e compõem quadro diferenciado, no interior das instituições. Sendo assim, no seu entendimento o que é ser um tutor? A) sujeito que deve participar ativamente da prática pedagógica da instituição; B) sujeito que deve contribuir para o desenvolvimento dos processos de ensino e de aprendizagem e para o acompanhamento e avaliação do projeto pedagógico da instituição; C) sujeito que deve mediar o processo pedagógico junto a estudantes geograficamente distantes, e referenciados aos pólos descentralizados de apoio presencial da instituição.

Com relação à análise desta questão formada com as 3 alternativas a, b e c, e espaço para comentário livre, os TPs deram as seguintes respostas:

Tabela 1: O que é um Tutor?

TP1	TP2	TP3	TP4	TP5	TP7	TP8	TP10
Marcou apenas A.	Concordou com todas as afirmações.	Marcou apenas C.	Concordou com todas as afirmações.				
Comentário TP7: Por estarmos à frente das disciplinas mediando o conhecimento dos alunos e facilitando o acesso ao ambiente virtual de aprendizagem (AVA), entendo ser necessária a presença do tutor em todos os momentos.							

Fonte: Da própria autora, 2020.

Vale ressaltar que diante de tais afirmações foi possível perceber que a maioria (6 TPs) tem o entendimento da importância dos RQ bem como a consciência de seu papel com Tutor. O TP1 entende que ser tutor é apenas participar ativamente da

prática pedagógica da instituição. E o TP8 entende que ser tutor é apenas mediar o processo pedagógico junto aos estudantes geograficamente distantes, e com referência aos pólos descentralizados de apoio presencial da instituição.

De acordo com os RQ a modalidade a distância deve ser um processo de ensino-aprendizagem com características específicas, onde os tutores devem desempenhar papel de fundamental importância no processo educacional de cursos superiores a distância e compõem quadro diferenciado, no interior das instituições. (RQESaD, 2007).

Questão 9: Você conhece o documento Referenciais de Qualidade para Educação Superior a distância disponibilizada pelo MEC em 2007?

Com relação à análise desta questão com respostas sim ou não e espaço para comentário livre, os TPs deram as seguintes respostas:

Tabela 2: Referenciais de Qualidade para Educação Superior a distância.

TP1	TP2	TP3	TP4	TP5	TP7	TP8	TP10
Não me lembro.	Não.	Sim.	Sim.	Não.	Sim.	Não.	Sim.
Comentário TP7: Já participei de atualizações e capacitações para Tutoria, Gestão de AVA e Conteudista, na Escola Nacional de Administração Pública, Instituto Superior de Ciências Policiais, Escola de Governo do Distrito Federal e Secretaria Nacional de Segurança Pública.							

Fonte: Da própria autora, 2020.

É importante considerar que metade dos respondentes afirmou que sim e a outra metade que não. Refletindo sobre o tempo de existência (12 anos) do RQ, vale ressaltar que há a necessidade de se discutir não apenas com os tutores, mas principalmente, com os responsáveis pelos cursos a distância, a importância de se fazer não apenas conhecer tal documento, mas possibilitar a sua efetivação.

Dessa forma, não há um modelo único de educação a distância, mas é imprescindível que esta modalidade seja condizente com as necessidades específicas dela, e isto inclui a formalização dos princípios básicos no Projeto Político Pedagógico (PPP) de um Curso na modalidade a distância. (RQESaD, 2007; HOLANDA, 2011; GUAREZI, MATOS 2012).

Este quesito relacionado ao PPP foi analisado também na questão 10, como segue na Categoria: Concepções e currículo.

Categoria: Concepções e Currículo (CC)

Nesta Categoria os Tutores da IES/DF responderam abertamente a questão:

Questão 10: Quais são as concepções de educação e currículo previstas no PPP que ocorrem no processo de ensino e aprendizagem a distância na IES/DF?

Tabela 3: Concepções de educação e currículo prevista no PPP na modalidade EAD.

TP1	Não percebo nenhuma concepção de currículo e educação específicos para EAD. A questão é mais comercial.
TP2	São as mesmas dos cursos presenciais. Se tornou um modismo.
TP3	Não sei dizer.
TP4	Uma adaptação das disciplinas presenciais. E uma preocupação com uso de ferramentas assíncronas.
TP5	Não informou.
TP7	No meu ponto de vista, é uma adaptação das aulas presenciais e não estão num formato pedagógico de cursos de Educação a Distância (EAD).
TP8	Embora não estejam claras no PPP, acredito que esteja na capacidade de aprender. Interação com outros alunos. O desenvolvimento de habilidades e competências, através do curso escolhido, chegar a sua construção do profissional qualificado, buscando sua independência como indivíduo perante a família e a sociedade.
TP10	Vejo e acredito, que o importante é a integração do conteúdo e metodologias apresentado, junto aos alunos, através de um diálogo consistente. Mas, francamente, não há um formato específico voltado para a EAD.

Fonte: Da própria autora, 2020.

Nesta questão 6 os respondentes foram taxativos em dizer que não há um documento (PPP) específico para a modalidade a distância. O TP3 não soube responder e o TP5 não deu nenhuma informação.

Logo não foi possível perceber uma concepção de educação e currículo específica para os moldes da EAD como prever os RQ. A IES pauta na valorização de se ter a EAD, nos benefícios de impactos de ampliação de mercado, trabalha-se muito com ferramentas assíncronas e o currículo segue em seu contexto geral o mesmo Projeto Pedagógico e ementário das disciplinas presenciais. Há ainda uma visão fragmentada do conhecimento e dos processos naturais e sociais que fomentem a “[...] estruturação curricular por meio da interdisciplinaridade e contextualização” voltadas em sua essência para o modelo a distância (RQESaD, 2007, p. 9).

Categoria: Equipe Multidisciplinar (EM)

Nesta Categoria os Tutores da IES/DF responderam a 4 questões (6, 7, 8 e 12) abertas e 1 questão (11) semiaberta:

Questão 6: Qual é, especificamente, o papel do tutor na EaD da IES/DF?

Tabela 4: O papel do Tutor.

TP1	O papel do tutor EAD está diretamente ligado a sua função pedagógica no sentido de possuir uma tutoria EAD completa, eficiente e dinâmica para os alunos.
TP2	O papel do tutor EAD deve ser como o de um regente em uma orquestra, onde ele irá observar e organizar todo o fluxo de conhecimento, além de tirar as dúvidas dos alunos.
TP3	Seu papel e função é acompanhar o aprendizado dos alunos e coordenar o tempo para o acesso ao material e a realização de atividades.

TP4	O tutor deve ter a capacidade para exercer a docência. É profissional de fundamental importância na EaD e precisa ser tão valorizado quanto o professor na educação presencial.
TP5	Deve mediar no processo de ensino-aprendizagem em um curso de educação a distância, sendo o responsável geral pela motivação dos alunos e pela criação de oportunidades de aprendizagem.
TP7	Acompanhar as turmas apresentando as atividades e facilitando o acesso a plataforma, mediando fóruns e avaliando as atividades, para no final do semestre acompanhar a avaliação final e apresentar o relatório. Mas, o que está mais presente na atuação do tutor, é a troca de mensagens com os alunos que em sua maioria não leem o plano de ensino e por este motivo perdem prazos e não entendem como são geradas as notas.
TP8	Hoje, na IES, o tutor faz o acompanhamento de todas as atividades, sejam elas, as avaliações dos fóruns, comunicações importantes, como a abertura e fechamento de unidades, avaliações de perguntas nas provas semestrais e, também, responder a todas as dúvidas sejam de conteúdo da disciplina, como, também, dúvidas sobre o funcionamento da plataforma, notas, acesso as unidades.
TP10	Mediador das ações que envolvem o processo ensino aprendizagem.

Fonte: Da própria autora, 2020.

Esta categoria implica apenas na ação dos Tutores quanto ao seu papel e as estratégias utilizadas pelos tutores da IES/DF no processo de ensino e aprendizagem a distância dentro das exigências propostas pelo MEC nos Referenciais de Qualidade, tendo o intuito de verificar se nestes aspectos a modalidade se adequa aos Referenciais de Qualidade.

Com exceção dos TPs (TP6 e TP9) que não participaram da pesquisa, todos os demais respondentes foram específicos em descrever o papel do Tutor. Observando o Referencial de Qualidade a tutoria a distância deve atuar a partir da instituição, mediando o processo pedagógico junto aos estudantes geograficamente distantes, e referenciado aos polos descentralizados de apoio presencial. Nesse sentido, a principal atribuição deste profissional é, como ficou claro nas respostas dos TPs, o “[...] esclarecimento de dúvidas através fóruns de discussão pela Internet, pelo telefone, participação em videoconferências, entre outros, de acordo com o projeto pedagógico” (2007, p. 21).

Deve ainda ser pré-requisito do Tutor a reflexão necessária ao controle das tecnologias de informação e comunicação e a lógica da aceleração no processo de aprendizagem (HOLANDA, 2011).

Questão 7: Quais são os alcances de suas tarefas e atividades no exercício de sua tutoria?

Tabela 5: Os alcances das tarefas e atividades do Tutor.

TP1	Alcance restrito. Mas, o bom tutor deve promover a realização de atividades e apoiar sua resolução, e não apenas mostrar a resposta correta; oferecer novas fontes de informação e favorecer sua compreensão.
TP2	Não informou.
TP3	Não informou.
TP4	Não informou.

TP5	A ideia de guia é a que aparece com maior força na definição da tarefa do tutor.
TP7	Sinto que no princípio alguns alunos nos vêm como professores e se sentem no dever de acessarem a disciplina, mas no decorrer do semestre deixam de lado para terminarem as atividades das aulas presenciais, tornando um alcance restrito. Assim, mesmo tentando incentivar as turmas por meio de mensagens, e-mails e fóruns de notícias, esses alunos só se lembram da importância quando precisam das notas para não serem reprovados.
TP8	O alcance é específico e pontual, ou seja, o acompanhamento das atividades dos alunos EAD, bem como, se o aluno está atingindo o aprendizado, através dos fóruns e questionários.
TP10	Um bom tutor cria propostas de atividades para a reflexão, apoia sua resolução, para que o ensino a distância alcance o potencial de vantagem que pode oferecer, mesmo dentro de suas limitações.

Fonte: Da própria autora, 2020.

Analisando a fala do respondente TP7 é possível perceber o descaso de certos alunos ao perceberem o papel do tutor aquém do papel do papel do docente. Mas, a questão é: onde esta diferença é ressaltada? Talvez um problema que fique para outra pesquisa que investigue especificamente este ponto.

Quanto ao alcance das tarefas, metade deixou claro que se sente limitado com relação às tarefas, ou entende que são tarefas específicas, ou ainda possui um alcance restrito, outro se sente como um guia.

O que está previsto nos RQ é que em qualquer situação, deve predominar no tutor o domínio do conteúdo. “Esta condição fundamental deve estar aliada à necessidade de dinamismo, visão crítica e global, capacidade para estimular a busca de conhecimento e habilidade com as novas tecnologias de comunicação e informação” (RQESaD, 2007, p. 22).

Diante desse cenário, “[...] é indispensável que as instituições desenvolvam planos de capacitação de seu corpo de tutores. Um programa de capacitação de tutores deve, no mínimo, prever três dimensões: 1) capacitação no domínio específico do conteúdo; 2) capacitação em mídias de e comunicação; e 3) capacitação em fundamentos da EaD e no modelo de tutoria.

Estas dimensões se tornam mais claras nas falas dos Tutores na questão 8 a seguir.

Questão 8: Em sua opinião, como formar um bom tutor?

Tabela 6: A formação de um bom Tutor.

TP1	Entre tantas necessidades de formação, é fundamental que o tutor tenha domínio da norma culta da língua, bem como noções de funções da linguagem. Afinal, tem-se em vista que grande parte das interações com os alunos se dará por troca de mensagens escritas. É preciso que o tutor seja compreendido, assim, deve se expressar de forma clara e coesa.
TP2	O tutor precisa possuir domínio gramatical e ortográfico, visto que seu papel também será de correção e direcionamento dos alunos, não se restringindo ao conteúdo trabalhado.

TP3	O tutor deve ser, sobretudo, um mediador de conflitos, pois em determinados momentos os alunos podem entrar em conflito, seja pessoal ou conceitual, o tutor deve mediar essas situações, com a cautela de não bloquear a livre manifestação de ideias e pensamento, buscando sempre o respeito entre os envolvidos.
TP4	Não informou.
TP5	Não informou.
TP7	Pelos motivos acima (questão 7), entendo que precisamos de uma capacitação que atualize os tutores para melhor entender o perfil de cada turma e que possam interagir de forma não padronizada, ou seja, adaptando-se ao ambiente e as necessidades de cada discente. Por isso precisamos ter mais conhecimentos sobre as mídias que possibilite e fundamente cada ação do tutor.
TP8	Acredito, que em primeiro lugar, que seja dedicado a realização das suas funções em EAD. Educado nas respostas ao aluno ao se comunicar pela plataforma. Tenha aderência às disciplinas que acompanha. Ter o domínio da língua portuguesa, ou seja, o contato tem que se expressar de forma clara e coesa. Saber transmitir confiança aos alunos, através de suas mensagens, procurando inculcar aos alunos que o tutor, está ali para ajudá-lo. Saber estimular os alunos que o aprendizado não está somente no material fornecido nas unidades, mas, também, fora dele.
TP10	O tutor deve mediar todos os processos de ensino e aprendizagem facilitando a apropriação de conhecimento do aluno EAD e fomentar o sentimento de pertencimento no grupo. Além de ter domínio de conteúdo.

Fonte: Da própria autora, 2020.

As três dimensões acima mencionadas foram categorizadas a partir das respostas dos TPs conforme segue na tabela 7. Então, de acordo com os Tutores para ser “um bom tutor” é necessário:

Tabela 7: Características de um bom tutor a partir das dimensões dos Referenciais de Qualidade.

DIMENSÕES	CARACTERÍSTICAS DE UM BOM TUTOR
Capacitação no domínio específico do conteúdo;	Ter domínio da norma culta da língua; Ter noções de funções da linguagem; Ter o domínio da língua portuguesa, Expressar de forma clara e coesa; Possuir domínio gramatical e ortográfico; Ir além das correções gramaticais; Promover o direcionamento dos alunos, não se restringindo ao conteúdo trabalhado. Ter domínio de conteúdo.
Capacitação em mídias e de comunicação;	Mediar conflitos seja pessoal ou conceitual; Mediar situações, com a cautela de não bloquear a livre manifestação de ideias e pensamento; Buscar sempre o respeito entre os envolvidos; Interagir de forma não padronizada; Adaptar-se ao ambiente e as necessidades de cada discente; Ter mais conhecimentos sobre as mídias que possibilite e fundamente cada ação do tutor; Fomentar o sentimento de pertencimento no grupo.
Capacitação em fundamentos da EaD e no modelo de tutoria	Ser dedicado na realização das suas funções em EAD; Ser educado nas respostas ao aluno ao se comunicar pela plataforma; Ter aderência às disciplinas que acompanha; Transmitir confiança aos alunos, através de suas mensagens; Procurar inculcar nos alunos que o tutor, está ali para ajudá-lo; Saber estimular os alunos que o aprendizado não está somente no material fornecido nas unidades, mas, também, fora dele; Mediar todos os processos de ensino e aprendizagem; Facilitar a apropriação de conhecimento do aluno EAD.

Fonte: Da própria autora, 2020.

De acordo com a tabela 7 foi possível perceber que os Tutores definiram características correspondentes às suas ações e de certo modo, em consonância com as três dimensões propostas nos Referenciais de Qualidade (2007).

Vale ressaltar que um dos respondentes (TP7) deixa clara a necessidade de se fomentar mais estrutura para melhorar a ação e formação de um bom tutor “[...] entendendo que precisamos de uma capacitação que atualize os tutores para melhor entender o perfil de cada turma”. E conforme os Referenciais de Qualidade “[...] a instituição deve indicar uma política de capacitação e atualização permanente destes profissionais” (2007, p. 21).

Questão 11: Você concorda que o tutor é o responsável por garantir a inter-relação contínua dos estudantes com o sistema?

Com relação à análise desta questão com respostas sim ou não e espaço para comentário livre, os TPs deram as seguintes respostas:

Tabela 8: O Tutor na garantia da inter-relação contínua entre estudantes e sistema.

TP1	TP2	TP3	TP4	TP5	TP7	TP8	TP10
Não informou.	Sim.						
Comentário TP7: Por ser o elo entre a disciplina, ambiente virtual e a administração dos cursos.							

Fonte: Da própria autora, 2020.

Nesta questão, 7 dos TPs responderam que sim e 1 não respondeu. É importante frisar que este conceito de inter-relação aqui abordado tem o significado de “todos integrados” entre si e com o seu ambiente numa visão sistêmica partindo de um conjunto de sistemas e subsistemas associados em relações do tipo conter e estar contido Assim, “[...] um sistema pode ser definido como um conjunto de elementos em inter-relação entre si e com o ambiente” como deve ocorrer na modalidade a distancia. (UHLMANN, 2002, p. 20 apud BERTALANFFY, 1975).

Questão 12: Com relação à questão anterior (11) de que modo você exerce esta atividade?

Nesta questão, 5 TPs se omitiram em responder e apenas 3 TPs deixaram seus posicionamentos de como agem para garantir esta inter-relação. Nota-se que em todas as falas dos respondentes todos coadunam com os Referenciais de Qualidade para a Educação a Distância.

O respondente TP2 afirma que:

O tutor necessita possuir/desenvolver algumas qualidades fundamentais para promover a interação entre os aprendizes e orientá-los adequadamente ao longo do processo de construção do conhecimento, para então obter sucesso em suas ações. Como a cordialidade, a aceitação, a honestidade e autenticidade com o aluno e a empatia.

O respondente TP7 esclarece que procura sempre:

[...] estar atento às dificuldades dos alunos e mediar os acessos aos conhecimentos. Também, apresento para a gestão do Núcleo de Educação a Distância (NEAD) os problemas apresentados no material para leitura, nas questões avaliativas divergentes dos textos e que podem trazer transtornos para os estudantes e para o relacionamento tutor/aluno.

O respondente TP8 também concorda quando acredita que:

[...] a melhor forma é ser dedicado na realização das minhas funções em EAD. Sou educado, formalmente, nas respostas ao aluno. Tenho aderência às disciplinas que acompanho. Procuo expressar de forma clara e coesa. Procuo transmitir confiança aos alunos, através das mensagens, que estou ali para ajudá-lo. Procuo estimular os alunos que o aprendizado não está somente no material fornecido nas unidades, mas, também, fora dele (TP8).

Conforme os Referenciais de Qualidade a “[...] principal atribuição deste profissional é o esclarecimento de dúvidas através fóruns de discussão” por meio de “Internet, telefone, participação em videoconferências, entre outros [...]”. Bem como ter “[...] a responsabilidade de promover espaços de construção coletiva de conhecimento, selecionar material de apoio e sustentação teórica aos conteúdos e [...] participar dos processos avaliativos de ensino-aprendizagem, junto com os docentes” Além disso, “[...] deve conhecer o projeto pedagógico do curso, o material didático e o conteúdo específico dos conteúdos sob sua responsabilidade, [...] auxiliar os estudantes no desenvolvimento de suas atividades individuais e em grupo, [...]” e fomentar sempre o hábito da pesquisa (2007, p. 21).

Reflexões conclusivas

Refletindo sobre a origem desta pesquisa onde se analisou os aspectos concernentes à boa qualificação do tutor para o sucesso da EAD da IES/DF a partir

dos parâmetros indicados pelo MEC nos Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a distância, foi possível perceber que a Educação a Distância (EAD) está constituída em uma modalidade que, por sua conveniência e eficácia, vem se consolidando cada vez mais no cenário educacional. Para entender um pouco mais sobre esta modalidade é importante considerar que se trata de um processo de ensino-aprendizagem com características e exigências específicas.

Ao longo da pesquisa constatou-se que todos os tutores respondentes têm formação em docência, o que significa a preocupação dos tutores e da IES em oferecer boa qualidade referente ao conteúdo intelectual desta equipe.

Constatou-se ainda que os tutores fazem reflexões pertinentes quanto à importância de seu papel no cenário da EAD, na mediação do conhecimento dos alunos e no acesso à plataforma de aprendizagem. Revelam ainda que não há concepções de educação e currículo previstas no PPP para a modalidade a distância, pois é utilizado o mesmo documento da modalidade presencial. Pode-se considerar com isso, que não existe uma concepção de educação e currículo específica para os moldes da EAD como prever os RQ.

Ressaltam ainda que a IES pauta na valorização de se ter a EAD, nos benefícios de impactos de ampliação de mercado, que se trabalha muito com ferramentas assíncronas e que o currículo segue em seu contexto geral o mesmo Projeto Pedagógico e ementário das disciplinas presenciais.

Percebe-se com isso, uma visão fragmentada do conhecimento e dos processos naturais e sociais. É preciso uma estruturação curricular voltada essencialmente para esta modalidade, que fomente a interdisciplinaridade e a contextualização, conforme prever os Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a distância.

Nesse sentido, será possível conferir aos atores da EAD da IES/DF uma existência sólida e consciente do contexto educacional ao qual pertencem e tem se solidificado tornando-se figura determinante no processo de consolidação de um modelo (a princípio) ideal de educação.

Desse modo, é imprescindível definir instrumentos e metodologias para compreender o objeto de estudo e isto ao mesmo tempo implica definir valores, conceitos, concepções e currículo.

É fato que os Referenciais de Qualidade não têm força de Lei, mas é importante reconhecer que o mesmo fundamenta a necessidade de regulamentação desta modalidade, até então, delineada pelo Ministério da Educação.

Ressalta-se, como sugestão, a necessidade de se divulgar e discutir não apenas com os tutores da IES, mas também com os responsáveis pelos cursos a distância (NEAD, PPC e demais gestores envolvidos) a importância de se fazer não apenas conhecer tal documento, mas possibilitar a sua efetivação.

Por fim, é importante lembrar que todos esses fatores que impactam e determinam os processos que se expressam em aprendizagem devem ir além da interação entre tutor e estudante, deve ser capaz de contribuir para se manter um processo instigante, facilitador e motivador do ensino e da aprendizagem em todas as instancias da IES envolvidas nesta modalidade, seja na adoção de atitudes, de respeito e de solidariedade para com o outro, possibilitando ao estudante o sentimento de pertencimento ao grupo.

Assim, nesta perspectiva, é possível ampliar melhorias quanto à capacitação técnica, cultural e acadêmica, criando oportunidade para uma educação a distância de excelência que valorize o desenvolvimento humano.

Referências

BARDIN L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70. 2011.

BRASIL. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Lei 9394/96**.

BRASIL/MEC, 1996. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9394.htm. Acesso em: 10 fev. 2020.

_____. **Portaria nº 4.059**, de 10 de dezembro de 2004 (DOU de 13/12/2004, Seção 1, p. 34). 2004. Disponível em:

http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/nova/acs_portaria4059.pdf. Acesso em: 02 fev 2020.

_____. **Portaria nº 5.622**, de 19 de dezembro de 2005. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5622.htm. Acesso em: 02 fev 2020.

_____. **Decreto nº 9.057 de 25 de maio 201**. Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9057.htm. Acesso em: 4 fev. 2020.

_____. **Decreto nº 5.773 de 2016**. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/decreton57731.pdf>. Acesso em: 4 fev. 2020.

_____. **Portaria Normativa 1**, de 11 de janeiro de 2007. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/portaria1.pdf>. Acesso em: 4 fev. 2020.

_____. **Portaria Normativa 2**, de 11 de janeiro de 2007. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/sead/institucional/legislacao-ead-1/documentos/portaria-normativa-2-2007-mec>. Acesso em: 4 fev. 2020.

_____. **Referenciais de qualidade para Educação Superior a distância**, de agosto de 2007. BRASIL/MEC/EAD, 2007. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>. Acesso em: 10 fev 2020.

FLICK, U. **Uma introdução à pesquisa qualitativa**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.

GAMBOA, Sílvio Sanchez. Quantidade-qualidade: para além de um dualismo técnico e de uma dicotomia epistemológica. In: SANTOS FILHO, José Camilo; _____. (Org.). **Pesquisa educacional: quantidade-qualidade**. São Paulo: Cortez, 2011.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008.

GUAREZI, Rita de Cássia Menegaz; MATOS, Márcia Maria de. **Educação a distância sem segredos**. Curitiba: InterSaberes, 2012.

HOLANDA, M. Júlia B. de. EAD e o processo avaliativo: breve ensaio sobre uma pedagogia em construção. In: **Revista Filosofia Capital, ISSN-1983-6613**. v 2, n. 4, jan/dez (2007). O Ciberespaço e a Comunicação sem Fronteiras! Disponível em: <http://www.filosofiacapital.org/ojs-2.1.1/index.php/filosofiacapital/article/view/44/37>. Acesso em: 02 fev 2020.

_____. Ciberespaços educacionais: uma pedagogia em construção. In: **Revista Pandora Brasil** – Número 34, Setembro de 2011 – ISSN 2175-3318. p. 14-24. 2011. Disponível em: http://revistapandorabrasil.com/revista_pandora/filosofia_34/maria.pdf. Acesso em: 02 fev 2020.

MAIA, C.; J. MATTAR. **ABC da EaD: a Educação a Distância hoje**. São Paulo: Pearson. 2007.

MILL, D. et al. O desafio de uma interação de qualidade na Educação a Distância: o tutor e sua importância nesse processo. *In: Cadernos da Pedagogia*. Ano 02, Volume 02, Número 04. São Carlos: UFSCar. Agosto/dezembro 2008. Disponível em: <http://www.cadernosdapedagogia.ufscar.br/index.php/cp/article/viewFile/106/63>. Acesso em: 10 fev 2020.

RAMA, C.; QUEZADA, M. M. Complejidades de evaluar y acreditar la educación a distancia. *In: Los problemas de la evaluación de la Educación a Distancia en América Latina y el Caribe*. 2015. Disponível em: <http://www.caled-ead.org/publicaciones/libros-caled>. Acesso em: 13 de jan. de 2020.

UHLMANN, Günter Wilhelm. **Teoria Geral dos Sistemas do Atomismo ao sistemismo**: uma abordagem sintética das principais vertentes contemporâneas desta Proto-Teoria. Versão Pré-Print: São Paulo 2002. Disponível em: http://institutosiegen.com.br/documentos/Teoria_Geral_dos_Sistemas.pdf. Acesso em: 17 de jan. de 2020.

Recebido em: dezembro de 2019.

Aprovado em: Janeiro de 2021.