

# **EDUCAÇÃO SUPERIOR: PERCEPÇÕES SOBRE A MODALIDADE DE ENSINO**

**Indaial/SC Abril/2016**

**Fernando Eduardo Cardoso - UNIASSELVI - fernando.ecardoso@kroton.com.br**

**Rodrigo Borsatto Sommer da Silva - UNIASSELVI - rodrigo.silva@uniasselvi.com.br**

**Tipo: INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA (IC)**

**Natureza: PLANEJAMENTO DE PESQUISA**

**Categoria: PESQUISA E AVALIAÇÃO**

**Setor Educacional: EDUCAÇÃO SUPERIOR**

## **RESUMO**

*Este estudo tem como objetivo analisar a percepção dos alunos em relação as modalidades de ensino EaD e presencial. Para obtenção do objetivo proposto foi adotada a metodologia qualitativa, por meio de estudo de caso em uma universidade que apresenta as duas modalidades de ensino a distância e presencial. A coleta de dados foi feita por entrevistas semiestruturadas, análise de documentos e observação direta. As entrevistas foram realizadas com 10 alunos do EaD e 10 alunos do presencial. A análise dos dados foi feita através da análise de conteúdo. Os resultados mostram que ainda existe uma certa desconfiança com relação ao ensino à distância, mas que aos poucos, mas de forma lenta, esta barreira, este receio ao EaD vem mudando.*

**Palavras-chave: Ensino a Distância; Ensino Presencial; Educação Su**

## INTRODUÇÃO

A possibilidade de estudar em casa, no transporte público, no parque, ou em qualquer lugar e em qualquer horário, tem atraído cada vez mais alunos para os cursos de ensino a distância. O ensino a distância vem se disseminando cada vez mais no Brasil e no mundo. O número instituições e cursos não param de crescer, tornando-se uma alternativa para os estudantes que querem fazer um curso, mas sem deixar de lado a qualidade do ensino.

O avanço das tecnologias da informação e comunicação tem levado a possibilidade de muitas pessoas que nunca pensaram em ter um diploma universitário, a voltarem a sonhar com ele. O ensino a distância expandiu tanto que hoje são ofertados cursos de ensino a distância de graduação, especialização, mestrado e doutorado. Em alguns cursos a modalidade é totalmente on-line, em outras os estudantes precisam fazer alguns encontros presenciais, geralmente para realizar as avaliações ou apresentações.

Este estudo foi realizado em uma universidade que tem estudantes nas modalidades tanto presencial, (o estudante vai todos os dias para faculdade), como a distância (o estudante vai para faculdade uma vez na semana para tirar dúvidas sobre o conteúdo da aula e para realizar as avaliações e apresentações).

O amadurecimento da modalidade de ensino a distância tem atraído cada vez mais adeptos a modalidade, e com a entrada das universidades públicas na modalidade EAD, tem levado a diminuição do preconceito da sociedade com relação a esta modalidade de ensino. Aos poucos as pessoas estão percebendo que para fazer o curso a distância é preciso muita dedicação e comprometimento.

Este estudo tem como problema de pesquisa identificar as percepções que os alunos tanto da modalidade EaD como da presencial, tem em relação a modalidade de ensino a distância. Qual a percepção que os alunos das duas modalidades têm com relação as modalidades de ensino? Qual a percepção deles em relação a sociedade? Será que a preconceito realmente vem diminuindo? Será que as organizações têm preferência na hora de contratar de acordo com a modalidade de ensino? O presente estudo pretende responder a estas questões.

## OBJETIVOS

Este estudo tem como **objetivo geral**: Analisar a percepção dos alunos em relação às modalidades de ensino EAD e presencial. Como **objetivos específicos**: - Identificar a percepção do nível de qualidade do ensino; - Identificar a percepção da sociedade com relação às modalidades de ensino; - Descrever a percepção da organização com relação às modalidades de ensino; - Descrever a percepção dos acadêmicos com relação as modalidades de ensino.

## REFLEXÕES SOBRE AS MODALIDADES DE ENSINO SUPERIOR

Percebe-se que enquanto nos países desenvolvidos o debate sobre ensino presencial e a distância está voltado para convergência destas modalidades e prol de uma aprendizagem acadêmica mais eficaz, democrática e sólida, percebe-se que nos países em desenvolvimento ainda está presente a

rivalidade entre estas modalidades de ensino.

No Brasil esta situação não é diferente. Na década de 1920 instala-se a primeira universidade no Brasil com modalidade presencial para formar profissionais nas áreas consideradas, na época, essenciais: engenharia, medicina e direito.

Aproximadamente 50 anos depois de diversos movimentos, a educação a distância entra em discussão nas ações governamentais.

Faz-se necessário compreendermos que a EAD no Brasil somente foi reconhecida na década de noventa do século vinte; no entanto, as experiências desenvolvidas anteriormente foram inúmeras. A EAD entrou na pauta de discussão, no âmbito governamental na década de 1970, porém as propostas de implementação dessa modalidade por motivos diversos não se efetivaram. (COSTA; OLIVEIRA, 2013, p.98)

Dessa forma, diversos movimentos educacionais emergiram para fortalecer a educação a distância no Brasil. No entanto, somente em 1996 com a aprovação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), houve o reconhecimento oficial desta modalidade de ensino no Brasil.

Alterações importantes se efetuam nas políticas para a educação superior no Brasil, sobretudo, após a aprovação da Constituição Federal (CF) de 1988 e, especialmente, após a aprovação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), em 1996. Tais dispositivos ratificam a educação como direito, e na LDB temos a explicitação das bases para a educação superior e, no seu bojo, da EaD. É importante ressaltar que, nesse período, a educação superior é marcada por processos de diferenciação e de diversificação institucional. (BRASIL, 2015, p.05)

Na década de 1990 há a expansão da educação superior no Brasil de forma institucionalizada.

A primeira experiência de curso nesse nível e modalidade no Brasil foi o curso de Pedagogia da Universidade Federal do Mato Grosso (UFMT) que data de 1995. Os primeiros cursos autorizados pelo Ministério da Educação (MEC), no entanto, foram os das universidades federais do Pará (Matemática, bacharelado e licenciatura plena) e do Ceará (Biologia, Física, Matemática e Química, licenciatura plena), em março de 1999. Os demais cursos foram autorizados nos anos de 2000, 2001 e 2002. (SANTOS, 2002, p.35)

Fica clara a diferenciação entre os ensinos presencial e a distância. Somente em 2015, o Ministério da Educação apontou a necessidade de não haver diferenças institucionais entre as modalidades em instituições que ofertam simultaneamente ensino presencial e a distância. A proposta lançada nas Diretrizes e Normas Nacionais para a oferta de Programas e Cursos de Educação Superior na Modalidade a Distância de 2015 e que a estrutura institucional das modalidades seja a mesma, para universalizar o acolhimento acadêmico do presencial e do EaD.(BRASIL, 2015a)

Sabe-se que se trata de uma combinação de atitudes para alcançar tal objetivo que será consolidado com o diálogo e respeito.

## **QUALIDADE DO ENSINO NA VISÃO DA SOCIEDADE, EMPRESÁRIOS E ALUNOS**

Com aumento do número de alunos no EAD, a **qualidade** percebida pelo aluno torne-se um fator importante para manter um nível de competitividade das IES. Segundo Godinho, (2004), a qualidade percebida apresenta-se como um aspecto importante no longo prazo, sendo determinante na definição da fatia de mercado e a lucratividade organizacional. Para Correa, (2011), a julgamento do consumidor é feito com base nos produtos, serviços ou experiências ao qual o consumidor foi submetido.

A sociedade ainda apresenta muito receio, e como consequência, muito preconceito com relação ao EAD. Uma forma de responder a sociedade, dando mais transparências e segurança é através da legislação e da fiscalização. Em resposta do poder público a sociedade, empresários e estudantes, vem através do decreto 5.622/2015 (BRASIL, 2015b)

Parágrafo único. Os atos do Poder Público, citados nos incisos I e II, deverão ser pautados pelos Referenciais de Qualidade para a Educação a Distância, definidos pelo Ministério da Educação, em colaboração com os sistemas de ensino.

Art. 8 Os sistemas de ensino, em regime de colaboração, organizarão e manterão sistemas de informação abertos ao público com os dados de:

- I - credenciamento e renovação de credenciamento institucional;
- II - autorização e renovação de autorização de cursos ou programas a distância;
- III - reconhecimento e renovação de reconhecimento de cursos ou programas a distância; e
- IV - resultados dos processos de supervisão e de avaliação.

Parágrafo único. O Ministério da Educação deverá organizar e manter sistema de informação, aberto ao público, disponibilizando os dados nacionais referentes à educação a distância.

Este decreto apresenta-se como um avanço e uma conquista da sociedade, empresários e alunos, disponibilizando dados a sociedade, de forma a poder fiscalizar a qualidade do ensino no país.

## **PROCEDIMENTO METODOLÓGICO**

Esse estudo se classifica do ponto de vista da abordagem do problema, como pesquisa qualitativa, empregando o método de estudo de caso único e intencional (EISENHARDT, 1989), de uma universidade que tem alunos nas duas modalidades de ensino, presencial e EAD.

A coleta de dados foi realizada por meio de entrevista semi-estruturada, que ocorreu com 10 alunos do ensino a distância e 10 alunos do ensino presencial. Todos os alunos são do curso de graduação em administração. Os alunos do ensino EAD foram codificados na ordem de E1 até E10, e os alunos do ensino presencial foram codificados na ordem de P1 até P10, de forma a manter o anonimato. As entrevistas foram transcritas para tratamento dos dados.

Também foi utilizado a observação direta, onde segundo Chia e Mckay (2007), apresenta-se como uma fonte de informações, onde foi observado o comportamento dos alunos no interior da universidade.

A técnica para tratamento dos dados foi usada análise de conteúdo (VERGARA, 2005) e o tipo de grade de análise foi usado a grade aberta, quando as categorias surgem das entrevistas.

## **APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

As análises estão organizadas em 4 categorias, (Qualidade do ensino; Percepção da sociedade

com relação as modalidades de ensino; Percepção da organização com relação as modalidades de ensino; e Percepção dos acadêmicos com relação as modalidades de ensino). Em cada categoria é abordada a percepção dos estudantes em relação as modalidades de ensino EaD, Presencial e a correlação entre ambas.

## QUALIDADE DO ENSINO

Na **modalidade de ensino EaD**, com relação a qualidade do ensino, os alunos entrevistados revelaram que estão satisfeitos com a qualidade e método de ensino, não encontrando distinção entre as modalidades presencial e EaD. Foi relatado nos depoimentos que em alguns casos a própria organização aprova a qualidade do ensino como apresentado no depoimento do entrevistado onde o diretor solicitou para a organização mudar a política da auxílio instrução da empresa para incluir aluno da modalidade EaD. O aluno relatou que a empresa ajudava com auxílio instrução, apenas alunos que estudavam na modalidade ensino presencial, mas atendendo a solicitação de um dos diretores da empresa, o auxílio instrução foi estendido também para modalidade de ensino EaD.

Pelo relato do entrevistado E1, o diretor da empresa ressalta que alguns dos seus melhores funcionários estudam ou estudaram na modalidade EaD, e não tinha porque a empresa distinguir o auxílio instrução de acordo com a modalidade de ensino, visto que a qualidade do ensino EaD é tão boa quanto qualquer outra modalidade. Veja trecho da entrevista E1 que evidencia este aspecto:

*“...é o caso do aluno que conseguiu o auxílio instrução da empresa, porque teve a intervenção de um dos diretores, visto que o diretor já tinha alguma experiência pessoal e de bons funcionários que estudaram ou estudam no EaD, e por isso não tinha porque fazer distinção entre as modalidades de ensino, e assim convenceu aos demais diretores da empresa a oferecer 30% de desconto aos funcionários”*

Outros aspectos são citados com relação a qualidade do ensino segundo os entrevistados E3, E4 e E5 respectivamente:

*“o ensino é forte, e precisa de bastante tempo extraclasse para poder estudar”;*

*“é preciso dedicação, empenho, responsabilidade e disciplina”;*

*“o conhecimento adquirido nas aulas do EaD é aplicado no meu dia a dia da empresa”;*

Estes depoimentos reforçam a qualidade da modalidade de ensino EaD, e mostra que mesmo durante o curso, eles já conseguem aplicar o conhecimento absorvido, para melhorar suas atividades nas organizações.

Na **modalidade de ensino presencial**, os relatos dos alunos revelaram que consideram a qualidade da modalidade de ensino presencial muito superior à modalidade de ensino EaD. Os relatos mostram que o aluno do presencial valoriza a questão do professor especialista para cada disciplina, que o professor pode tirar dúvidas práticas dos alunos, dúvidas que surge no dia a dia da organização, fato este que não ocorre no EaD até por falta de tempo do professor como por falta de domínio do professor quando o assunto é muito específico.

Observe alguns aspectos que aparece nas entrevistas dos alunos do ensino presencial,

depoimentos dos entrevistados, P2, P3, P5, P6, P7, P8 e P10, respectivamente:

*“Eu absorvo mais a informação escutando os professores, do que estudando sozinho”;*

*“...eu fui direto para o presencial porque eu acho que ali eu ia aprender mais, eu ia absorver mais a informação dos professores”;*

*“...no dia a dia, ali da aula, você, convive com as pessoas, aprende mais, absorve com o pessoal, aprende com as experiências de vida dos outros, e as experiências dos professores também”;*

Os trechos mostram a importância de ter um professor que tenha domínio teórico e prático das disciplinas, para que possa auxiliar os alunos com exemplos práticos e do cotidiano organizacional.

Quando relacionamos as duas **modalidades de ensino EaD e presencial**, com relação a qualidade do ensino, os dados da pesquisa revelam que em ambos os modelos de ensino, os alunos nas suas respectivas modalidades aprovam a qualidade do ensino.

No entanto a recíproca não é verdadeira. Os alunos do EAD consideram ambos as modalidades de ensino de boa qualidade, já os alunos do presencial consideram que apenas a modalidade presencial é de boa qualidade. Segundo Lessa, (2010), o preconceito está presente não só no EAD, mas em tudo que é desconhecido. O ensino presencial é mais difundido, o que apresenta maior conhecimento dos alunos, enquanto que apenas os alunos do EAD detêm conhecimento das duas modalidades, assim apresentando uma aceitação maior e respeito pelas duas modalidades de ensino.

#### PERCEPÇÃO DA SOCIEDADE COM RELAÇÃO AS MODALIDADES DE ENSINO

Com relação a percepção da sociedade com relação as modalidades de ensino, foi possível perceber que existe por parte da sociedade um tratamento diferente, um olhar de rejeição para a **modalidade de ensino EaD**, mas que aos poucos está mudando, de forma ainda muito lenta, mas gradativa. Os dados da pesquisa apresentam que a mudança está ocorrendo devido a popularização, e presença cada vez maior dos alunos na modalidade de ensino EaD. Observe os depoimentos dos entrevistados E2, E4, E7, E8, E9, E10 respectivamente:

*“...ainda existe um pouco de discriminação”;* *“muita gente criticava, é uma modalidade nova”;* *“eles ainda não aceitam”;* *“o certo é estar todos os dias na sala de aula”;* *“o EAD não vai ter futuro”;* e *“o ensino deve ser fraco, não deve ser abrangente, não vale nada, é fácil e tranquilo, é muito fácil”.*

Conforme a sociedade vem obtendo mais conhecimento, mais informação, de como funciona o EaD, mais vai se respeitando e aceitando esta modalidade de ensino. Observamos a mudança de postura de tratamento da sociedade, com relação a modalidade de ensino EaD nos depoimentos dos entrevistados E3:

*“...está havendo muita procura, creio que o povo terá que se conscientizar e aceitar o aluno do EaD, hoje já não tem mais tanto preconceito, já é visto com outros olhos pela sociedade, já não tem tanto discriminação”.*

Os dados mostram que aos poucos a postura da sociedade está mudando, mas que ainda existe

um tratamento diferente para a modalidade de ensino EaD, onde ainda não é de aceitação plena a seriedade e qualidade da modalidade de ensino EaD.

Com relação a percepção da sociedade, com relação as modalidades de ensino presencial, que a sociedade não está preocupada em saber qual é a modalidade de ensino que os alunos irão se formar. A única preocupação que pode existir é com relação a instituição, se é ou não renomada.

Este pensamento dos entrevistados do presencial está presente nos depoimentos das entrevistas:

*“Eu acho que a sociedade em si, quer mais é ver todo mundo formado, enfim, depois que os alunos estão formados... as pessoas não vão perguntar como você estudou, no máximo vão perguntar a instituição que você estudou”;*

*“... se fez presencial, ou se fez a distância não importa. Então eu acho que a sociedade em si, não te cobra de que forma é feita, de que forma que você obteve este grau”;*

*“... em termos de sociedade eu vejo que a sociedade não vê diferenciação de ensino”.*

Os alunos do presencial mostram a preocupação em fazer sua faculdade em uma universidade renomada, aprovada pelo MEC. Eles acreditam que o nome da instituição é mais importante quanto a modalidade de ensino, até porque no certificado de conclusão do curso não vem discriminado a modalidade de ensino que foi cursado pelo aluno, ou seja, o diploma é igual tanto para o presencial, como para o EaD.

Relacionando as duas **modalidades de ensino EaD e presencial**, no que se refere ao tratamento da sociedade sobre as modalidades de ensino, os dados apresentam que os alunos do EaD percebem uma distinção de tratamento em relação ao EaD. No entanto, os alunos do presencial não observam esta distinção pela sociedade.

## PERCEPÇÃO DA ORGANIZAÇÃO COM RELAÇÃO AS MODALIDADES DE ENSINO

Referente a percepção da organização com relação as modalidades de ensino, os dados das entrevistas revelaram que existe tratamento diferenciado pelas organizações com relação aos alunos da **modalidade de ensino EaD**. As organizações nem tentam disfarçar este tratamento diferente, deixam bem claro para os funcionários que: o auxílio instrução da empresa é válido apenas para alunos da modalidade de ensino presencial, os alunos do EaD não têm direito ao auxílio. E a empresa ainda dá prioridade para contratação de aluno da modalidade presencial.

Esta distinção entre as duas modalidades fica evidente nos depoimentos do entrevistado E6.

*“...lamentável, mas é muito grande este sentimento de discriminação pela própria diretoria da empresa, que tem um plano que beneficia o funcionário com 50% de reembolso na mensalidade da faculdade. Só que por se tratar de uma faculdade EaD, a empresa não ajuda com os estudos”.*

Podemos identificar que a empresa deixa bem claro que incentiva apenas o ensino presencial e quem escolhe estudar na modalidade presencial ganha auxílio instrução, já o funcionário da mesma empresa que optar pela modalidade EaD, não ganha auxílio nenhum, mostrando preferência e incentivo para que os funcionários optem pela modalidade de ensino presencial.

No depoimento do entrevistado E9:

*“...na empresa onde trabalho eles não gostam muito do EaD. Para entrar na empresa atual eu não falei que estava fazendo faculdade no EaD”.*

Podemos observar no depoimento que a empresa dá preferência para funcionários que estudam na modalidade presencial, o que leva a alguns funcionários a mentirem dizendo que estudam na modalidade presencial para conseguir um emprego, ou mesmo para se manter no emprego.

Em análise aos depoimentos dos alunos da **modalidade de ensino presencial**, com relação a percepção da organização com relação as modalidades de ensino, os participantes revelaram que existe preconceito e tratamento diferenciado pelas organizações com relação aos alunos da modalidade de ensino EaD. No depoimento um dos entrevistados relatou o tratamento de desprezo que foi dado a uma funcionária pela sua gerência ao relatar que estava fazendo a graduação à distância. Mas o mesmo tratamento não é dado aos funcionários do presencial. Veja relatos de um aluno do presencial, em relação ao fato ocorrido com uma colega de trabalho, entrevistado P2:

*“... ela comentou que estava fazendo estudos a distância, e que a organização não viu com bons olhos...”* *“ficou chato, por ela talvez ser jovem, poderia estar estudando, tem esta disponibilidade, e tem todo o potencial para pode estar indo em um curso presencial, que bem ou mal a gente sempre acho que é melhor”.*

No presencial ficou evidente a preferência pelas organizações pela modalidade presencial. Os funcionários são incentivados a optarem por esta modalidade, sendo tratados com desprezo os alunos que optam pelo EaD.

Em ambas as modalidades de ensino, **presencial e EaD**, é relatado que as organizações não aprovam a modalidade EaD. Que os alunos do EaD são tratados de forma diferente, a começar pela bolsa de estudo que os funcionários que estudam na modalidade presencial ganham e os funcionários que estudam na modalidade EaD não ganham a ajuda de custo. Importante destacar que as organizações nem fazem questão de esconder esta preferência pela modalidade de ensino, deixam bem claro que a modalidade EaD não é bem vista pela organização.

## PERCEPÇÃO DOS ACADÊMICOS COM RELAÇÃO AS MODALIDADES DE ENSINO

Na análise da percepção dos alunos da modalidade EaD, no que diz respeito a tratamento diferente entre os acadêmicos, os dados obtidos com o estudo revelam que existe o preconceito dos alunos do presencial com relação aos alunos do EaD. Entre os acadêmicos do EaD, tanto o ensino presencial como o EaD são iguais, eles não vêm diferença de aprendizado entre as modalidades. Em ambos, o ensino é de qualidade até porque em algumas disciplinas o professor do presencial e do EaD é o mesmo.

No que diz respeito a percepção dos acadêmicos com relação as modalidades de ensino, os dados obtidos revelam que por parte dos alunos da **modalidade de ensino presencial** não tem tratamento diferente entre os alunos das modalidades de ensino, seja ela presencial ou EaD. Veja depoimentos do entrevistado P1:

*“... eu como pessoa acredito que, o que importa é a dedicação de cada um, bem ou mal um profissional tem que estudar, tem que ter conteúdo ali das aulas, mas a vida, a vivencia, influencia muito o que você aprendeu, então no dia a dia trabalhando você vai se formar também”*

Talvez isso seja explicado pelo fato de os alunos estudarem na mesma instituição, se conhecerem, terem amizades com alunos de ambas as modalidades de ensino.

Os dados da pesquisa mostram que as opiniões se divergem entre os alunos de **modalidades de ensino EaD e presencial**. Os alunos da modalidade de ensino EaD, percebem um tratamento de inferioridade com relação a eles, um sentimento de desprezo pela modalidade que eles escolheram. Já os alunos do presencial não percebem esta distinção entre as modalidades, e nem agem com distinção entre as modalidades.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que a modalidade de ensino a distância ainda tem um longo caminho para diminuir o preconceito dos alunos, organizações e sociedade com relação à modalidade. No entanto, os dados mostram que vem ocorrendo um grande avanço, pois a medida que as pessoas obtêm mais informações sobre o EaD vem mudando sua forma de pensar, apoiando, incentivando e defendendo o EaD.

Estas mudanças são percebidas nas organizações, por exemplo, onde as organizações estão mudando suas políticas passando a incluir o auxílio instrução para os cursos EaD. Os estudantes do presencial, a medida que tem contato com os estudantes do EaD, vem obtendo mais conhecimento e entende a dinâmica de aula da modalidade EaD, o que tem levado aos alunos a valorizarem mais a modalidade EaD, entendendo que apesar dos alunos do EaD poderem estudar em casa, ou em qualquer lugar, o esforço de aprender é tão grande quando na modalidade presencial. E a sociedade, de tanto ouvir falar da modalidade EaD, seja pelos meios de comunicação, seja nas empresas ou pelos próprios estudantes, vem obtendo mais informações e ajudando na divulgação e na defesa da modalidade.

Para **futuras linhas** de pesquisa recomenda-se expandir o número de categorias, procurando investigar se dentro da própria instituição existe tratamentos diferentes de acordo com cada modalidade de ensino. Identificar se o desempenho dos alunos varia de acordo com a modalidade de ensino.

## REFERENCIAS

BRASIL (a). MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Diretrizes e Normas Nacionais para a oferta de Programas e Cursos de Educação Superior na Modalidade a Distância**. Ministério da Educação: Brasília, 2015.

BRASIL (b). Decreto N° 5.622, de 19 de dezembro de 2005. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2004-2006/2005/decreto/d5622.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2004-2006/2005/decreto/d5622.htm)> Acesso em 20.06.2016.

CORRÊA, C. R. Grau de satisfação dos clientes externos da empresa de tintas Farben no estado de Santa Catarina com relação ao sistema tintométrico. Monografia (Curso de PósGraduação Lato-Sensu) ? Setor de PósGraduação da Universidade do Extremo Sul Catarinense, Santa Catarina, 2011

COSTA, Maria Luisa Furlan; OLIVEIRA, Silvana Aparecida Guietti de. O lugar da Educação a

Distância no Plano Nacional de Educação. **Revista Teoria e Prática da Educação**, v. 16, n. 1, p. 97-112, Janeiro/Abril 2013.

CHIA, R.; MCKAY, B. **Post Processual Challenges for the Emerging Strategy-as-Practice Perspective**. *Human Relations*, 60, 1, 2007.

EISENHARDT, K. Building theories from case study research. **Academy of Management Review**, 14, 4, 532-550, 1989

LESSA, Shara Christina Ferreira. Os reflexos da legislação de educação a distância no Brasil. **Abed**. 2010.

GODINHO, L. A. C. Antecedentes da Lealdade dos Clientes em Trocas Transacionais: Um estudo no setor varejista farmacêutico. **Dissertação** (Mestrado em Administração) – Departamento de Ciências Administrativas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2004.

SANTOS, Catarina de Almeida. **As políticas de formação de professores na modalidade a distância no Brasil** – uma orientação mundializada, Dissertação (Mestrado). Faculdade de Educação da Universidade Federal de Goiás (UFG), Goiânia. 2002.

VERGARA, S. C. **Métodos de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2005.