

DIRETRIZES PEDAGÓGICAS: PROPOSTA APLICADA A UMA ESCOLA CORPORATIVA DO PODER EXECUTIVO FEDERAL BRASILEIRO

BRASÍLIA/DF MAIO/2017

JANAÍNA ANGELINA TEIXEIRA - UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA - janaina.angelina@redes.unb.br

JOSIANE DOCARMO SILVA - UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA - josiane.carmo@redes.unb.br

ANDIARA MARIA BRAGA MARANHÃO - MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA - andiara.braga@mj.gov.br

HÁGATTA GUEDES FONSECA DE BRITO - MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA - hagatta.brito@mj.gov.br

UGO SILVA DIAS - UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA - udias@unb.br

RAFAEL TIMÓTEO DE SOUSA JÚNIOR - UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA - desousa1961@gmail.com

Tipo: INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA (IC)

Natureza: DESCRIÇÃO DE PROJETO EM ANDAMENTO

Categoria: MÉTODOS E TECNOLOGIAS

Setor Educacional: EDUCAÇÃO CORPORATIVA

RESUMO

O presente estudo teve como objetivo descrever o processo de construção das diretrizes pedagógicas de uma escola corporativa do poder executivo federal brasileiro. O artigo está estruturado em seis seções. O referencial teórico buscou abordar temas centrais de um planejamento educacional, como bases conceituais, aprendizagem e avaliação. A metodologia aplicada teve abordagem qualitativa, em que foram realizados levantamentos de informações, oficinas, Metaplan, validação e análise de conteúdo. Os resultados foram apresentados juntamente com a discussão e possibilitaram a elaboração do documento de diretrizes da referida escola. Por fim, este estudo proporcionou à escola o fortalecimento de suas bases pedagógicas, bem como possibilitou a definição de estratégias para a oferta de suas capacitações.

Palavras-chave: Diretrizes pedagógicas. Aprendizagem. Avaliação. Educação corporativa.

1. INTRODUÇÃO

Para a construção de um planejamento educacional que vise à definição de diretrizes pedagógicas, é necessário um processo colaborativo de tomada de decisões que estejam pautadas em estratégias para o alcance de objetivos e metas. Planejar é um processo de tomada de decisões, execução e teste, que estão, de certa forma, cristalizadas em um plano (GOLDBERG, 2013). Este trabalho teve como objetivo descrever o processo de construção das diretrizes pedagógicas de uma escola corporativa do poder executivo federal brasileiro, qual seja a Escola Nacional de Defesa do Consumidor (ENDC). Para tanto, o artigo está organizado em seis seções.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

No contexto educacional, pode-se afirmar que definir diretrizes é estabelecer metas e parâmetros de organização que visem à melhoria dos processos educativos. Se faz necessária a delimitação de estratégias para implementação de uma proposta pedagógica que possua bases conceituais, filosóficas e metodológicas predefinidas que irão direcionar o processo de formação ao qual se pretende alcançar. Para Teixeira e Isidro-Filho (2015), as estratégias para implementação de uma proposta pedagógica adequada são definidas pelo currículo, a partir da opção epistemológica de educação, perfil do estudante que deseja formar, currículo de disciplinas, ensino, aprendizagem e avaliação. Ainda segundo os autores, esse é o alicerce de todo o desenvolvimento do processo de ensino aprendizagem. O currículo deve acompanhar o desenvolvimento da sociedade que se deseja formar, visando à diversidade. Deve ainda ser flexível, de forma a integrar ambientes virtuais e presenciais, sempre aprendendo a ensinar e a aprender a partir dessa integração, que é um dos grandes desafios educacionais da atualidade (MORAN, 2003). Considerando que a visão de homem que se pretende formar define as escolhas epistemológicas da instituição, devemos nos ater à escolha da teoria do desenvolvimento humano, de Piaget, segundo a qual o desenvolvimento mental é uma construção contínua que se caracteriza pelo aparecimento gradativo de estruturas mentais (BOCK, et al., 1999), bem como da teoria construtivista, do mesmo autor, que concebe o homem por meio de sua interação com o meio físico e social, com o simbolismo humano e com o mundo das relações sociais como ser ativo (BECKER, 2009).

Para que haja sucesso nas ações formativas, é imprescindível que a definição do público-alvo se dê mediante a consideração e organização de informações como características demográficas, funcionais e profissionais (idade, escolaridade, ocupação, informações sobre lotação, cargo, carga de trabalho diária) e também informações

relacionadas às discrepâncias de competências ou necessidades de treinamentos dos alunos (MENESES, et al., 2006). Ainda segundo o autor, desconsiderar o levantamento de tais informações pode levar à elaboração inadequada de cursos e materiais didáticos, que poderão impossibilitar o alcance do objetivo proposto, bem como resultar no insucesso da capacitação.

Isto posto, observa-se que não se pode definir a educação em relação a um período particular da vida ou a uma finalidade muito específica. O indivíduo precisa aprender ao longo de toda a vida. Não é viável, nos dias atuais, pensar que apenas uma bagagem inicial de conhecimentos adquiridos pelo indivíduo será suficiente para mantê-lo ativo e competitivo no mercado, pois a constante e rápida evolução do mundo exige uma atualização contínua dos saberes. A educação ao longo da vida, proposta por Delors (1998), baseia-se em quatro pilares: aprender a conhecer; aprender a fazer; aprender a conviver; e aprender a ser, destaca-se o “aprender a fazer”, que consiste em aplicar, na prática, os conhecimentos teóricos adquiridos, visão que corrobora com as ações de capacitação desenvolvidas pela ENDC, buscando uma aproximação teórico-prática e o pleno desenvolvimento dos alunos.

A aprendizagem pode ser classificada mediante concepções de conhecimento, que abordam a aprendizagem por diferentes aspectos (aspecto externo, interno e ainda na interação sujeito e meio), não havendo unanimidade ao listar uma quantidade exata de concepções. Assim, selecionamos as quatro concepções clássicas amplamente discutidas no âmbito da Psicologia da Educação. São elas: 1) Empirista - amplamente defendida e disseminada por meio de Skinner e de Watson é comumente conhecida como Behaviorismo. Em síntese, sustenta a ideia de que o ser humano aprende tudo a partir de seu ambiente, não possuindo nenhuma herança biológica. Nessa perspectiva, tem-se a definição de aprendizagem como "mudança de comportamento resultante do treino ou da experiência", entendendo a aprendizagem como condicionamento (GIUSTA, 2013); 2) Inatista - “considera que as condições do indivíduo para aprender são predeterminadas” (NUNES; SILVEIRA, 2011). Essa concepção foi defendida por meio dos estudos de Wertheier, Kohler e Koffka e tem sido disseminada a partir da Gestalt. Nesse contexto, é possível afirmar que o aluno já traz consigo herança genética determinada, que o predispõe a aprender, a partir dessa concepção é possível afirmar que “todo conhecimento é fruto do exercício de estruturas racionais, pré-formadas no sujeito” (DIAS; LEITE, 2010). Nessa concepção, o ensino está centrado no aluno, que é formado por autonomia diante dos conhecimentos. O professor passa a ter um papel secundário de mediador, pois se espera que ele seja capaz apenas de propiciar condições favoráveis ao desempenho do aluno (NUNES; SILVEIRA, 2011); 3) Cognitivista - compreende a aprendizagem humana como o resultado da interação

sujeito e meio. Os representantes dessa concepção são Brunner, Piaget, Ausubel, Novak e Kely. Nesta concepção, o aluno é responsável por seu processo de construção do conhecimento, portanto deve ser respeitado em seu desenvolvimento espontâneo (NUNES; SILVEIRA, 2011). De acordo com Dias e Leite (2010), o papel do professor nessa abordagem deve levar em consideração a necessidade de provocar conflitos no sentido de conduzir ao aumento do conhecimento; e 4) Sócio-Histórica - inclui-se aspectos culturais e sociais como parte da formação da consciência humana e da atividade do sujeito. São expoentes dessa concepção Vygotsky e Wallon, que partem do pressuposto de que “o aluno não é apenas ativo, mas sim interativo” (DIAS; LEITE, 2010, p. 56).

Assim, compreende-se que, para a ENDC, o conhecimento não é dado como algo pronto e acabado, uma vez que ele se constitui pela interação do indivíduo com o meio físico e social, com o simbolismo humano, com o mundo das relações sociais, tal como tem sido disseminado pela teoria construtivista, que se encontra no grupo da concepção Cognitivista. Segundo Becker (2009), na Educação, o construtivismo pode ser compreendido como uma forma teórica ampla que reúne as várias tendências atuais do pensamento educacional. Nesse contexto, a ENDC, apoiada no construtivismo, compreende a aprendizagem como um processo de construção do conhecimento, que ocorre por meio das interações entre professor e aluno, entre as relações sociais e entre os problemas sociais, sem desconsiderar o conhecimento já construído.

A avaliação da aprendizagem está diretamente relacionada ao cumprimento dos objetivos instrucionais e ao conceito de aprendizagem, nesse contexto a avaliação de aprendizagem pode ser considerada como um instrumento que possibilitará um feedback sobre o processo de ensino-aprendizagem, oportunizando assim um momento de reflexão sobre a prática de ensino – contribuindo para a avaliação técnica e dos instrumentos utilizados – e um momento de análise do processo educativo, onde será possível verificar de que forma o cursista está se desenvolvendo, ou seja, se o processamento da aprendizagem do aluno tem ocorrido com qualidade ou com dificuldades. Com essas informações, será possível avaliar a pertinência da continuidade do processo planejado e/ou a necessidade de adaptação e reestruturação deste processo. Do ponto de vista teórico de interesse da ENDC, é importante destacar três tipos de avaliação da aprendizagem, a saber: 1) diagnóstica - consiste em realizar um diagnóstico prévio dos conhecimentos e habilidades que o aluno possui para definir as estratégias de ensino mais adequadas para atendê-lo; 2) formativa - acontece no decorrer do ensino-aprendizagem, apresentando-se de forma contínua e visando à melhoria constante do citado processo, sem finalidade seletiva; e 3) somativa - é caracterizada por testes e provas que podem ser cumulativos (OLIVEIRA, et al., 2008).

Faz-se necessária a utilização de estratégias que venham a balizar a efetividade da ação de treinamento. Uma dessas estratégias é a avaliação de reação. Abbad e Carvalho (2006) afirmam que o treinamento é como um sistema composto por três subsistemas, a saber: levantamento de necessidades; planejamento e execução; e avaliação de treinamento. Assim, em relação ao último subsistema, tem-se como o primeiro nível do resultado de treinamento a avaliação de reação, “um importante indicador de efetividade de treinamentos, indicando se os participantes ficaram ou não satisfeitos com o treinamento” (ABBAD, et al., 2012, p.80).

3. ESCOLA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR (ENDC)

A ENDC, pertencente à Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça (Senacon/MJ), foi criada em 13 de agosto de 2007, por meio da Portaria Ministerial nº 1.387, e promove a formação e capacitação técnica dos agentes e técnicos do SNDC em todo o Brasil, bem como proporciona a construção do conhecimento específico no tocante às relações de consumo, fundamental para a elaboração de políticas públicas. Neste sentido, ao promover e efetivar a educação em direito do consumidor para o aprimoramento dos atores que realizam a defesa do consumidor. A missão da ENDC é promover e executar programas e ações de capacitação, construção e disseminação do conhecimento na área de proteção e defesa do consumidor, com vistas ao fortalecimento do SNDC e ao empoderamento do consumidor.

4. METODOLOGIA

Este estudo qualitativo está enquadrado como pesquisa descritiva. O principal objetivo da pesquisa descritiva é a descrição de fatos, fenômenos, populações ou o estabelecimento de relações entre variáveis, a partir da utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados (GIL, 1999). Na execução do processo de coleta de dados da pesquisa, foram empregadas as seguintes técnicas: 1) Levantamento de informações; 2) Oficinas; 3) Metaplan; e 4) Validação. A primeira etapa realizada foi o levantamento de informações via pesquisa documental, técnica aplicada com o intuito de obter informações essenciais ao início do trabalho como: histórico da Escola, regulamentações e normativas que regram seu funcionamento e documentos pedagógicos institucionais. Na segunda etapa da pesquisa, foram realizadas 10 oficinas com a equipe pedagógica da UnB (5 pesquisadores) e a equipe da ENDC (4 especialistas técnicos). As oficinas foram divididas da seguinte maneira: a) 04 oficinas destinadas à elaboração da primeira etapa do Planejamento Estratégico; b) 02 oficinas de sensibilização para definição do arcabouço pedagógico e psicopedagógico da ENDC; e c) 04 oficinas destinadas ao levantamento de subsídios às diretrizes pedagógicas. No

decorrer das oficinas, foi empregada a técnica Metaplan, compreendida como uma técnica de moderação que permite a participação das pessoas e assim a democratização do uso da palavra por meio da escrita das ideias em tarjetas coloridas e a fixação em painéis para apresentação, possibilitando a geração de uma memória coletiva e sistemática, e promovendo a sistematização e ordenação de ideias e informações (FILHO, 2002). Na terceira etapa, realizou-se a validação do material produzido e a análise de conteúdo proposta por Bardin (2009), resultando em três categorias, a saber: bases conceituais, aprendizagem e avaliação.

5. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Após a estruturação das diretrizes pedagógicas em três grandes categorias (bases conceituais, aprendizagem e avaliação), e mediante a construção coletiva com a equipe da ENDC e os pesquisadores da UnB, apresentam-se os seguintes resultados. No que consiste a categoria de bases conceituais aplicadas à ENDC, buscou-se relação com o currículo flexível (MORAN, 2003), com a formação ao longo da vida (DELORS, 1998) e com a construção do indivíduo e suas estruturas mentais, a partir da teoria do desenvolvimento humano e do construtivismo de Piaget (BOCK et al., 1999). Chegou-se às seguintes definições: **Visão de educação da ENDC** - Capacitação do profissional da defesa do consumidor nos conhecimentos, habilidades e atitudes concernentes à temática da defesa e direito do consumidor, visando ao atendimento e orientação do consumidor e ao empoderamento tanto do profissional quanto do próprio consumidor; **Visão de homem para a ENDC** - Indivíduo em constante formação que se interessa ou precisa apropriar-se dos conhecimentos sobre a defesa e o direito do consumidor, quer seja para melhor desempenhar suas funções na instituição em que atua, quer seja para exercer sua cidadania plena, conhecendo e colocando em prática os seus direitos. Para definição do “aluno da ENDC”, foram considerados todos os requisitos importantes para a Escola em seu contexto institucional e político, bem como as informações definidas por Meneses, et al. (2006), tendo como resultado: **Visão de Aluno para a ENDC** - membros do SNDC, sem prejuízo ao próprio consumidor, comprometidos com o aprimoramento de seus conhecimentos práticos na área de defesa e direito do consumidor, por meio dos cursos virtuais ou presenciais, ofertados pela ENDC, podendo ser realizados em período previsto em carga laboral, ou não.

Quanto à categoria de aprendizagem, foi subdividida em bases conceituais da aprendizagem, planejamento didático e ferramentas e técnicas que fortalecem a aprendizagem. As bases conceituais foram definidas após a revisão da literatura em que se optou pela concepção cognitivista, com aplicação da teoria construtivista no que consiste a aprendizagem, na qual o processo de construção do conhecimento ocorre a

partir das trocas recíprocas entre sujeitos e objetos. Portanto, a prática pedagógica deve estar centrada no aluno (DIAS;LEITE, 2010). Neste contexto, definiu-se que os cursos da ENDC deveriam conter aspectos teóricos e práticos, tendo como base a concepção de aprendizado construtivista, reflexão crítica, contemplando temas atuais, contextualização da ENDC, simulações e resolução de casos práticos relativos à realidade vivenciada nas relações de consumo. Definiu-se ainda que os cursos virtuais devem proporcionar um ambiente dialógico e interativo para o aluno por meio de atividades que desenvolvam o trabalho em equipe, sempre que possível. Vale ressaltar que, na aprendizagem colaborativa, o professor e o aluno exercem uma relação de dependência mútua. Nesse processo, é importante privilegiar a relação dialógica que permita ao professor e ao aluno um processo coletivo de construção do conhecimento (TEIXEIRA, 2016). No que consiste o planejamento didático, optou-se pela utilização do design instrucional para construção dos cursos. O design instrucional pode ser entendido como “o processo (conjunto de atividades) para identificar um problema (uma necessidade) de aprendizagem e desenhar, implementar e avaliar uma solução para esse problema” (FILATRO, 2008, p. 3). Neste contexto, o modelo escolhido foi o ADDIE (Análise, Desenho, Desenvolvimento, Implementação e Avaliação), que separa a concepção que contempla a análise, design e desenvolvimento da fase de execução composta pela implementação e avaliação (FILATRO, 2008). Como resultado das oficinas, foi estabelecido um levantamento referente às técnicas e recursos que visam ao fortalecimento da aprendizagem, como pode ser observado na figura a seguir:

Figura 02 - Técnicas e recursos para o fortalecimento da aprendizagem

Ensino Presencial/Técnicas
<p>Aula prática: explicação por meio da demonstração de técnicas e procedimentos, oportunizando: a execução, o <i>feedback</i>, a automação e a aplicação.</p> <p>Painel de discussão: apresentação de especialistas sobre determinado tema a ser debatido. Coordenação de um moderador que controlará o tempo de exposição e de debate e organizará a síntese.</p> <p>Simulação prática: técnica em que se constrói um cenário para que os alunos vivenciem papéis a partir de experiências, com o objetivo da aproximação consistente entre a teoria e a prática, permitindo aperfeiçoar as habilidades e atitudes e construir referências.</p> <p>Brainstorming: utilizado para gerar novas ideias e buscar soluções para um determinado problema.</p> <p>Estudo de caso: compreende a discussão em pequenos grupos de casos verídicos relacionados a situações que farão parte do cotidiano da área profissional dos alunos.</p> <p>Discussão dirigida: técnica em que os participantes expressam suas ideias após analisarem criticamente um assunto de interesse relacionado com o tema. Ao final da atividade, é feita uma avaliação.</p> <p>Discussão em grupos: apresentação de um tema a ser discutido em cada grupo. Ao final do tempo estipulado, os grupos apresentam a síntese da discussão.</p> <p>Debate cruzado: organizado em 2 (dois) grupos, em que cada grupo terá de debater uma tese contrária à do outro grupo, invertendo-se os papéis ao final.</p>
Ensino a Distância/Recursos
<p>Tarefas: consiste na construção de um texto/atividade escrito, que pode ser enviado em formato digital por meio do ambiente virtual de aprendizagem - AVA.</p> <p>Fórum: consiste em recurso que possibilita a interação e discussão entre os alunos do curso sobre determinado assunto. É uma atividade bastante utilizada, uma vez que permite estabelecer discussões prolongadas sobre determinado tema ou conteúdo.</p> <p>Chat: atividade de bate-papo que permite a realização de uma discussão textual em tempo real (sincronia).</p> <p>Lição: consiste em um recurso interativo composto de certo número de páginas. Cada página, normalmente, termina com uma questão e alternativa de resposta. Dependendo da resposta escolhida pelo estudante, ele prossegue para a lição seguinte ou pode retornar para a mesma página.</p> <p>Pesquisa de avaliação: É um questionário que contém perguntas já programadas e não permite criação de novas perguntas ou alteração das já existentes.</p> <p>Glossário: consiste em recurso que permite aos alunos do curso criar e manter uma lista de definições como em um dicionário. Ao colocar uma palavra no glossário, é possível criar automaticamente <i>link</i> nos textos do curso que levam aos itens definidos no glossário.</p> <p>Questionários: consiste em um instrumento de composição de questões de múltipla escolha e dissertativas. As questões são arquivadas por categorias em uma base de dados e podem ser reutilizadas em outros cursos.</p> <p>Wiki: consiste em recurso que permite aos alunos interação colaborativa em uma página web, de modo que possam construir coletivamente um determinado conteúdo.</p>

Fonte: Elaborado pelos autores.

No que se refere à categoria de avaliação, foram tratados dois grandes eixos: a avaliação da aprendizagem e a avaliação de reação. O resultado das discussões gerou os seguintes direcionamentos quanto à avaliação da aprendizagem: a) deverá ser

concebida a partir de diferentes técnicas pedagógicas e recursos tecnológicos para proporcionar avaliação integrada e vivência prática dos temas abordados nos cursos, sejam eles virtuais ou presenciais; b) os perfis dos alunos evadidos, desistentes e reprovados, deverão ser analisados com vistas a conhecer tanto as motivações de seu revés no curso quanto para levantar possíveis razões que configurem na queda do indicador de alunos concluintes; e c) a avaliação da aprendizagem deverá ser realizada ao longo de todo o processo de ensino-aprendizagem durante o transcorrer do curso, de modo a garantir a avaliação diagnóstica, formativa e somativa (OLIVEIRA, et al. 2008). Para proceder à avaliação de reação dos cursos virtuais da ENDC, foi realizada extensiva pesquisa dos instrumentos disponíveis voltados para cursos virtuais, com base em escalas aplicadas e na validação científica. Optou-se por um instrumento, composto por cinco escalas, que avalia diferentes âmbitos de um curso a distância. O instrumento foi elaborado e validado cientificamente por Zerbini et al. (2012). As escalas que ele apresenta são: escala de Reação aos Procedimentos Instrucionais; escala de Reação ao Desempenho do Tutor; escala de Reação à Interface Gráfica; escala de Ambiente de Estudos e Procedimentos de Interação; e escala de Reação aos Resultados. A aplicação do instrumento deverá ser realizada ao final da oferta de cada curso e os resultados serão utilizados como subsídios para a elaboração do relatório final de curso, que pautará a tomada de decisão sobre revisão, atualização ou retirada de cursos do portfólio, dentre outras providências que se fizerem necessárias para o melhor funcionamento da Escola e aproveitamento dos cursos.

Para além das categorias supracitadas, a construção das diretrizes da ENDC também está direcionada para outras definições, como o cronograma de ofertas e gestão dos cursos. Os cronogramas passam a ser definidos semestralmente e os cursos revisados periodicamente a cada nova oferta. Vale ressaltar ainda a definição de estratégias para a comunicação com o aluno. Neste quesito, a ENDC definiu as seguintes ações: a) os cursos à distância e sem tutoria serão administrados por sistema de mensageria mista, sendo ela automática e personalizada, quando necessário; b) os cursos à distância com tutoria serão intermediados diretamente por tutores e por supervisores, a depender da competência do assunto; c) sempre que houver revisão, atualização ou retirada de cursos do catálogo de oferta, os alunos serão comunicados via portal da ENDC ou mala direta; d) a comunicação nos cursos presenciais se dará por e-mail de equipe responsável. A divulgação dos cursos também ganhou direcionamentos, ficando estabelecida pelos seguintes meios: portal de defesa do consumidor; portal da ENDC; mala direta para ex-alunos; divulgação pelas redes sociais; e produção de material impresso, quando possível. Portanto, observa-se que a iniciativa de definição de diretrizes pedagógicas aplicadas à ENDC, apresenta-se como uma experiência de construção de um planejamento pedagógico flexível e articulado com as bases

conceituais, aprendizagem e avaliação.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Destaca-se neste trabalho as contribuições das Diretrizes Pedagógicas para a orientação da prática educacional e formativa no âmbito da ENDC. O trabalho teve como foco os procedimentos para estabelecer metas e parâmetros de organização com vistas à melhoria dos processos educativos da ENDC, com isso foram definidas as bases conceituais, filosóficas e metodológicas que orientarão o trabalho pedagógico desenvolvido na escola.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABBAD, G.S.; ZERBINI, T.; CARVALHO, R.S.; MENESES, P.P.M. Planejamento Instrucional em TD&E. In: BORGES-ANDRADE, J.E.; ABBAD, G.S.; MOURÃO, L. (Orgs.). **Treinamento, desenvolvimento e educação em organizações e trabalho: fundamentos para a gestão de pessoas**. Porto Alegre: Artmed. 2006.

BECKER, F. **O que é construtivismo**. UFRGS PEAD, 2009.

BOCK, A. M. B; FURTADO, O.; TEIXEIRA, M. L. T. **Psicologias: uma introdução ao estudo de psicologia**. São Paulo: Saraiva, v. 13, 1999.

DELORS, J. et al. **Educação: um tesouro a descobrir. Relatório para a Unesco da Comissão Internacional sobre Educação para o século XXI**. SP: Cortez Editora, 1998.

DIAS, R. A.; LEITE, L. S. **Educação a Distância: da Legislação ao Pedagógico**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

FILATRO, A. **Design instrucional na prática**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2008.

FILHO, J. **Gestão Estratégica Participativa e Aprendizagem Organizacional: Estudos Multicasos**. UFSC: Florianópolis, 2002.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GIUSTA, A. da S. **Concepções de aprendizagem e práticas pedagógicas**. Educ. rev., Belo Horizonte, v. 29, n. 1, p. 20-36, mar. 2013

GOLDBERG, M.A.A. **Avaliação e planejamento educacional: problemas conceituais e metodológicos**. Cadernos de pesquisa, n. 7, p. 62-7, 2013.

MENESES, P. P. M. et al. **Medidas de características da clientela em avaliação de TD&E**. In: BORGES-ANDRADE, Jairo E. (Org.) et al. Treinamento, desenvolvimento e educação em organizações e trabalho: fundamentos para a gestão de pessoas. Porto Alegre: Artmed Editora, 2006, p. 422-442.

MORAN, J. **Educação inovadora presencial e à distância**. In: SILVA, Marco (Org). Educação online: teorias, práticas, legislação, formação corporativa. SP: Edições Loyola, 2003.

NUNES, A. I. B. L.; SILVEIRA, R. N. **Psicologia da Aprendizagem: processos, teorias e contextos**. Brasília: Liber Livro, 3ª ed. 2011.

OLIVEIRA, A.; APARECIDA, C.; SOUZA, G M. R. **Avaliação: conceitos em diferentes olhares, uma experiência vivenciada no curso de pedagogia**. Congresso Nacional de Educação (EDUCERE), VIII Anais. Curitiba: Champagnat. 2008. p. 2383-2397.

TEIXEIRA, J.A.; ISIDRO-FILHO, A. **Educação a Distância na perspectiva da inovação em serviços**. Encontro da ANPAD – EnANPAD, 36. Anais. RJ: ANPAD, 2012.

TEIXEIRA. J. A. **Formação de Professores-Tutores sob a Perspectiva da Colaboração, Interação e Aprendizagem Significativa na Educação a Distância**. Revista Aprendizagem em EAD. v. 5, n. 1, Brasília, 2016.

ZERBINI, T.; BORGES-FERREIRA, M. F.; DA SILVA ABBAD, G. **Medidas de reação a cursos a distância**. In: DA SILVA ABBAD, Gardênia et al. Medidas de Avaliação em Treinamento, Desenvolvimento e Educação: ferramentas para gestão de pessoas. Artmed Editora, 2012.