

# **DESAFIOS DO GERENCIAMENTO E DA LOGÍSTICA DAS AVALIAÇÕES DOS CURSOS DE GRADUAÇÃO EAD, NO CRUZEIRO DO SUL EDUCACIONAL: REFLEXÕES E AVERIGUAÇÕES**

São Paulo/SP Abril/2016

Ana Barbara Ap. Pederiva - Cruzeiro do Sul Educacional - barbara.pederiva@cruzeirodosulvirtual.com.br

**Tipo: RELATO DE EXPERIÊNCIA INOVADORA (EI)**

**Categoria: GERENCIAMENTO E LOGÍSTICA**

**Setor Educacional: EDUCAÇÃO SUPERIOR**

## **RESUMO**

*Este trabalho analisa o gerenciamento e a logística das avaliações dos cursos de Graduação EaD no Cruzeiro do Sul Educacional. Apresenta os índices do Setor de Avaliação EaD, da Cruzeiro do Sul Virtual. Destaca os dados quantitativos e qualitativos dos processos avaliativos, assim como o tipo de organização, planejamento e execução das provas presenciais. Identifica as facilidades e as dificuldades enfrentadas no processo de gerenciamento e logística das avaliações.*

**Palavras-chave: Avaliação. Gestão. Logística. Aprendizagem.**

## **INTRODUÇÃO E OBJETIVOS DO TRABALHO**

O Setor de Avaliação EaD é parte integrante da Cruzeiro do Sul Virtual que é a unidade acadêmico-administrativa que operacionaliza a oferta dos cursos e programas na modalidade à distância e está vinculada à Pró-reitoria de Educação a Distância. Trabalha organizando e implantando cursos à distância, de diferentes tipos e setores educacionais (Colégio Técnico, Graduação, Pós-graduação, entre outros.), para a Cruzeiro do Sul Educacional.

A Cruzeiro do Sul Educacional foi fundada em 1965 e, atualmente, é composta por sete Instituições de Ensino Superior: Universidade Cruzeiro do Sul, São Paulo – SP; Centro Universitário Módulo, Caraguatatuba – SP; Centro Universitário do Distrito Federal, Brasília – DF, Universidade Cidade de São Paulo, São Paulo – SP; Universidade de Franca, Franca – SP; Faculdade de São Sebastião, São Sebastião - SP e Centro Universitário Nossa Senhora do Patrocínio, Itu e Salto – SP. Além disso, também é composto por cinco Instituições de Educação Básica e uma de Formação Técnica, como Colégio Cruzeiro do Sul, São Paulo - SP; Colégio Alto Padrão, Franca – SP; Colégio CTEC, Franca – SP; Colégio São Sebastião, São Sebastião – SP; e Colégio Objetivo Itu e Salto – SP. (MANUAL DO ALUNO, 2016, p.7)

O ensino à distância na Cruzeiro do Sul Educacional está fundamentado em diferentes teorias de ensino e de aprendizagem, com o objetivo de atingir uma concepção dialógica e reflexiva. Todo o processo de construção do conhecimento se desenvolve de formas colaborativas e através da interação entre alunos, professores e sociedade, visando o desenvolvimento de atitudes, competências e habilidades necessárias para a contemporaneidade.

Para o atendimento dos objetivos propostos, a Cruzeiro do Sul Educacional tem investido constantemente em recursos humanos e também, em infraestrutura física e infraestrutura tecnológica, com o objetivo de promover uma proposta metodológica diferenciada de Educação à Distância. Nesse sentido, a Cruzeiro do Sul Virtual em agosto de 2014 criou o Setor de Avaliação EaD, para o gerenciamento e a logística das avaliações dos cursos EaD. Portanto, este trabalho objetiva a apresentação dos índices do Setor de Avaliação EaD. Destacaremos os dados quantitativos e qualitativos dos processos avaliativos, assim como o tipo de organização, planejamento e execução das provas presenciais. Identificaremos as facilidades e as dificuldades enfrentadas no processo de gerenciamento e logística das avaliações.

## **ALGUMAS REFLEXÕES TEÓRICAS**

A modalidade de ensino e aprendizagem à distância espera uma postura de maior autonomia do estudante, pois compreende que o aluno deve tornar-se um sujeito responsável pelo seu desenvolvimento. O Setor de Avaliação EaD compreende, portanto, que a avaliação de ensino deve ser entendida como um procedimento investigativo, mediante o qual seja possível o acesso a dados que permitam ao docente o acompanhamento do desenvolvimento dos estudantes em relação à aquisição dos saberes e do processo de ensino e de aprendizagem, na perspectiva de seu aprimoramento e ainda, que permitam ao estudante a construção do conhecimento, o diálogo e a reflexão crítica. "[...] Dominar conhecimentos não quer dizer apenas apropriação de dados objetivos pré-elaborados, produtos prontos do saber acumulado, significa pesquisar e instrumentalizar os alunos no processo de pesquisar [...]. (PIMENTA; ANASTASIOU, 2002, p.16-17.)

Considerando que o uso das tecnologias no processo educativo pode contribuir em demasia com o processo de ensino e aprendizagem e, mais especificamente, que a internet é uma excelente ferramenta desse processo na modalidade à distância, verificou-se que existem diferentes teorias que fundamentam esse processo. Diferentes autores debatem sobre as perspectivas que podem ser aplicadas na prática educativa à distância, mas identificamos como interessantes para as avaliações do Campus Virtual da Cruzeiro do Sul Educacional, a perspectiva do Construtivismo Sociointeracionista (Piaget e Vygotsky), pois é de senso comum que parte do pressuposto que a interação provoca mudanças recíprocas no indivíduo e no meio.

Nessa perspectiva, apesar de algumas divergências entre os autores, o conhecimento vai sendo construído pelo indivíduo durante toda sua vida através da interação com o outro, pois o aprender é

um fenômeno social dialético, onde o indivíduo confronta seu ponto de vista pessoal com o do outro e, no caso da educação à distância, mediada pela tecnologia.

Gostaríamos que a aprendizagem nessa perspectiva fosse construída através de um processo operatório, criativo e reflexivo e que ocorresse no processo de interação do sujeito com o outro e com os objetos de conhecimento, ou seja, o sujeito aprenderia através de suas próprias ações e possuiria papel fundamental na produção do saber. O estudante passaria da situação de receptor passivo, para uma situação participativa e pró-ativa. Acreditamos que [...] avaliar não é um requinte, nem é a construção de um álibi. É, e será sempre, um processo responsável de construir sucessos que, em educação em geral e, particularmente, na educação à distância, significam qualidade do ensino e, portanto, acesso e aperfeiçoamento do exercício dos direitos de cidadania. (SARAIVA, 1995, p.19.)

Nessa perspectiva o Setor de Avaliação iniciou um processo de pesquisa e reflexão, apoiado na preocupação com a avaliação que está presente no decreto n. 5.622 de 19 de dezembro de 2005, que regulamenta o artigo 80 da lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Pensando nas diretrizes e bases da educação nacional, a problematização que nos colocamos é se a avaliação na educação à distância é inovadora ou simplesmente uma “cópia” do que é realizado nos cursos presenciais?

Várias são as perguntas que fazemos na tentativa de avaliar nossa prática. Entre elas: o estudante durante as práticas avaliativas é ativo no processo? Existe a desejada interação entre os sujeitos? A avaliação é criativa e reflexiva? Como aferir os resultados quanto à aquisição de competências? Como evitar as fraudes acadêmicas durante a avaliação? Como nos desvincular dos instrumentos tradicionais de avaliação? Os alunos estão preparados para tanta autonomia? A comunicação utilizada no processo é adequada?

O primeiro tema que iniciamos nossa análise com seriedade é a comunicação. Acreditamos que a comunicação nas suas diferentes formas, expressa em diferentes tipos de linguagem, escrita, oral, iconográfica, entre outras, está sempre carregada de sentidos ideológicos e vivenciais. Portanto, precisamos ficar atentos aos sentidos atribuídos aos diferentes discursos, pois esses podem produzir “verdades absolutas” e ainda, reforçar as relações de poder nas sociedades.

Outro assunto importante para nossa reflexão são as chamadas mudanças no espaço e no tempo, tão importantes para a educação à distância. Na contemporaneidade as noções de distância se alteraram, assim como a velocidade redimensionou as alterações no espaço e no tempo. As dinâmicas territoriais não podem mais ser apreendidas, tendo como referencial a relação cidade-campo, nos moldes tradicionais dos estudos geográficos (LENCIONE, 2003).

Identificamos também nos nossos estudos, a fadiga do Estado moderno, pois o poder flui além do seu alcance, o centro de controle tornou-se oculto, as ideologias não são claras, o progresso está individualizado, desregulado e privatizado, levando as pessoas a se preocuparem com sua própria vivência material e a se tornarem centro de seu próprio planejamento, isto é, o indivíduo se fixa no seu próprio presente (BAUMAN, 2001). Mas, ao mesmo tempo, devemos analisar que os bens culturais possuem uma economia cuja lógica escapa ao economicismo, isto é, devemos analisar as condições em que esses bens culturais são produzidos e também, as condições que os consumidores desses bens são produzidos. Devemos analisar as diferentes maneiras de apropriação desses bens pelos consumidores (BOURDIEU, 2008).

Se, segundo Bourdieu (2008) as necessidades culturais são produtos da educação e as práticas culturais (frequência dos museus, concertos, exposições, leituras etc.) e as preferências (literatura, pintura, música etc.) estão associados ao nível de instrução e à origem social, precisamos identificar quem são nossos alunos, analisar suas diversidades, para não correremos o risco de perpetuar o que o autor define como violência simbólica, ou seja, um mecanismo que faz com que os indivíduos vejam como “natural” as representações, ideologias ou as ideias sociais dominantes.

A violência simbólica é desenvolvida pelas instituições e pelos agentes que as animam e sobre a qual se apoia o exercício da autoridade. Bourdieu (2008) considera que a transmissão pela escola da cultura escolar (conteúdos, programas, métodos de trabalho e de avaliação, relações

pedagógicas, práticas linguísticas), própria à classe dominante, revela uma violência simbólica exercida sobre os alunos de classes populares.

Precisamos contribuir para o desmoronamento das categorias e pares de oposição utilizados nos estudos das culturas, pois vivenciamos na contemporaneidade novas modalidades de organização das mesmas, observamos a hibridação das tradições de classe, etnias e nações, o que requer outros instrumentos conceituais e, conseqüentemente, avaliativos.

Segundo Canclini (2003) as culturas híbridas desfazem as ordens habituais e deixam emergir rupturas e justaposições, isto é, a hibridação cultural, que ocorre por diversos aspectos: novas tecnologias, mudanças na produção e circulação simbólica, crescimento urbano etc., levam a reflexão de que elas são de fronteira, ou seja, se as culturas perdem a relação exclusiva com seu território, ao mesmo tempo ganham em comunicação e conhecimento (CANCLINI, 2003). Portanto, na medida que tentamos identificar quem são nossos estudantes, onde eles vivem, quais as dinâmicas regionais e culturais, reforçamos a tese de que a tecnologia não pode aparecer mais, como pensada por alguns intelectuais nos anos 60 do século XX, como meio de manipulação e sim, como aglutinadora e responsável pelo respeito a toda diversidade e complexidade das novas sociedades e, conseqüentemente, do sistema educacional, pois acreditamos que é do contexto histórico e social em que o homem vive que decorrem suas determinações e, conseqüentemente, emergem as possibilidades ou impossibilidades, os modos e as alternativas de identidades.

Para responder aos outros questionamentos levantados em nossas reflexões, temos nos dedicado diariamente a analisar nossas práticas e processos avaliativos, na tentativa de contribuir com o aprendizado significativo dos estudantes e ainda, temos nos dedicado na reflexão e avaliação do gerenciamento e da logística das avaliações. (desempenho dos estudantes e desempenho da equipe do Setor de Avaliação EaD e grupos relacionados ao processo de avaliação, tais como coordenadores de curso, professores, tutores, e polos). Essas reflexões nos levaram a um contato direto com a equipe de Tecnologia da Informação e, conseqüentemente, ao desenvolvimento de ações e ferramentas que possam contribuir com a logística e o gerenciamento das avaliações, para melhoria de todos os processos.

## **PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Acreditamos que os métodos de pesquisa são “impostos” pelas fontes / documentos, assim as fontes primárias de pesquisa podem ser ao mesmo tempo representação da realidade e evidência, pois são construídas socialmente por um ator, grupo social ou instituição, evidenciando processos e/ou eventos ocorridos (NAPOLITANO, M., 2006). Portanto, o método definido para o trabalho de pesquisa foi o dialético, pois durante a pesquisa identificamos a relação permanente entre todos os setores institucionais envolvidos nos processos avaliativos e surgiu a necessidade de análise de suas vivências e experiências.

As transformações, contradições e sínteses presentes nas relações humanas do EaD, apresentaram-se na medida que avaliamos as fontes de pesquisa e os setores da Cruzeiro do Sul Virtual (Secretaria Acadêmica, Coordenação Geral de Polos, Coordenação de Cursos, Equipe de Tutoria Presencial e a Distância, Corpo Docente, Polos de apoio presencial, Equipe do Setor de Tecnologia da Informação) que estão envolvidos, em maior ou menor grau, direta ou indiretamente, no processo de Avaliação Presencial da Graduação EaD.

Compreende-se, portanto, que o domínio do conhecimento sobre os processos avaliativos, possibilita aos envolvidos compreenderem, explicarem e transformarem sua própria realidade, na medida em que podem contestar o que está posto e enfatizar suas contradições, ou seja, para toda tese existe uma antítese, que quando contraposta tende a formar uma síntese, pois a realidade é dinâmica e [...] o método dialético não envolve apenas questões ideológicas, geradoras de polêmicas. Trata-se de um método de investigação da realidade pelo estudo de sua ação recíproca (...) É contrário a todo conhecimento rígido: tudo é visto em constante mudança, pois sempre há algo que nasce e se desenvolve e algo que se desagrega, se transforma (ANDRADE, 2003, p.114-115).

A investigação se caracterizou, portanto, pelo estudo de caso (procedimento) de cunho exploratório e descritivo, pois a pesquisa empírica apresentou problematizações que levaram a necessidade de coleta e de análise de dados, a descrição e a análise dos processos que envolvem a logística e gerenciamento das avaliações nos cursos de Graduação EaD da Cruzeiro do Sul Virtual, para que fosse realizada uma avaliação crítica sobre o assunto da pesquisa e, conseqüentemente, buscássemos a elaboração de propostas de ações de melhorias na logística e gerenciamento das avaliações presenciais em EaD.

## APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

As provas presenciais dos cursos de graduação EaD são realizadas trimestralmente e a organização da avaliação é estruturada da seguinte forma, o estudante realiza provas presenciais que estão divididas da seguinte forma, **Prova Regimental (A1)** que compõe 60% da nota final. "[...] A avaliação presencial é composta pela prova regular, denominada prova regimental. Essa é uma avaliação global, realizada em um único dia e constituída por questões de todas as disciplinas/unidades curriculares cursadas durante o módulo, inclusive questões das disciplinas/unidades curriculares cursadas como dependências e/ou adaptações, além da disciplina optativa". (MANUAL DO SETOR DE AVALIAÇÃO - POLOS, 2015, p.7);

Após a realização da prova regimental, se o estudante não compareceu a avaliação presencial A1 ou ainda, com a prova não conseguiu atingir a média, poderá realizar **Avaliação Final (AF)**, que serve como prova substitutiva e/ou prova de recuperação de aprendizagem. " [...] Caso o estudante não tenha composto os 6,0 (seis) pontos necessários à aprovação, na somatória da A1 com a A2 (atividades online), será concedida à oportunidade de realizar uma terceira avaliação – Avaliação Final (AF) –, que será aplicada em período previamente definido no Calendário Acadêmico". (MANUAL DO SETOR DE AVALIAÇÃO - POLOS, 2015, p.7).

Após o período de provas presenciais, poderá ser concedida segunda chamada da prova regimental (A1) e da Avaliação Final (AF) nas seguintes situações, "[...] se comprovadas mediante apresentação dos documentos originais correspondentes: serviços obrigatórios por lei; atividades de trabalho de caráter crítico e emergencial; em que a presença do aluno-funcionário seja imprescindível à sua realização; óbito de familiar em primeiro grau; casamento; doença própria, de familiar em primeiro grau, cônjuge ou companheiro(a); e casos especiais mediante análise e deferimento dos setores envolvidos. Deverá ser entregue ao polo de apoio presencial, toda a documentação comprobatória que será encaminhada para a Secretaria Acadêmica da Universidade, área que fará a análise e tramitará o processo para o Setor de Avaliações. Por sua vez, o Setor de Avaliações colocará no despacho do próprio processo as orientações ao polo, para prosseguimento ou não da aplicação da prova ao aluno solicitante [...] A Prova de Segunda Chamada deverá ser requerida pelo aluno no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar da data prevista no calendário acadêmico para a divulgação da nota no sistema. (MANUAL DO SETOR DE AVALIAÇÃO - POLOS, 2015, p.19).

Para que as avaliações descritas anteriormente se realizem são necessárias várias ações que envolvem o planejamento das provas. Essas ações são gerenciadas e organizadas pelo **Setor de Avaliação EaD** e que atende todas as IEs do Cruzeiro do Sul Educacional. Resumidamente as atividades que envolvem o processo avaliativo das provas presenciais são as seguintes: definição do calendário das avaliações; definição do calendário interno do Setor de Avaliação; período de indicação das disciplinas e professores responsáveis pelos coordenadores; parametrização do sistema; contatos com os polos e campi com as informações das avaliações; contatos com os tutores com as informações das avaliações; contato com os professores responsáveis com as informações das avaliações; período para cadastro de questões; relatórios para os professores e coordenadores com o status da postagem de questões; período para revisão técnica; relatórios para os professores e coordenadores com o status da revisão técnica; período para revisão ortográfica; relatórios para os professores e coordenadores com o status da revisão técnica; período para seleção de questões para a prova (montagem das provas); relatórios para os professores e coordenadores com o status da montagem das provas; período para geração das provas; contato

com os polos com as informações de anexação das provas no sistema e outras informações sobre as provas; impressão das provas pelos polos; provas presenciais; período para o polo anexar as provas no sistema; correção das provas; relatórios para os professores e coordenadores com o status da correção das provas; divulgação das notas; período de revisão de provas; respostas aos processos de revisão de notas.

Alguns dados são importantes para a compreensão da complexidade de gestão das avaliações pelo Setor de Avaliação EaD. Atualmente gerenciamos o banco de questões que é composto por aproximadamente 18.995 disciplinas, 37.103 questões de múltipla escolha e 11.630 questões dissertativas.

Em 2015 o índice de estudantes que realizaram a Prova Regimental - A1 foi de 111.788 alunos. Com relação a Avaliação Final – AF, aproximadamente 1/3 dos estudantes a realizaram. O número de professores envolvidos nos itens de avaliação é de aproximadamente 65, podendo aumentar ou diminuir por trimestre, de acordo com as ofertas e necessidades dos cursos.

Após as avaliações, os estudantes são informados que podem solicitar revisão de provas / notas por 05 úteis após a divulgação das notas finais. Em 2015 o número de processos respondidos pelo Setor de Avaliação EaD foi 23.315.

Entende-se que a pesquisa deve levar o pesquisador a problematização dos aspectos da realidade estudada, para que possa contribuir para sua transformação e aprimoramento. Devemos analisar as mudanças significativas e aprender com os erros, evitando a pura submissão aos fatos, isto é, o pesquisador deve tornar inteligível o processo e o conjunto de dados levantados e ainda, apontar sua lógica interna. Nessa linha de raciocínio, identificamos alguns elementos que precisam de uma melhor reflexão crítica.

Identificamos que no momento não conseguimos analisar os indicadores do resultado de aprendizagem por disciplina e curso. O resultado da aprendizagem está vinculado ao plano de ensino de cada disciplina e de acordo com a proposta pedagógica do curso, mas, no sistema utilizado, para que se possa avaliar a aprendizagem por disciplina/curso as coordenações de curso, junto com o Setor de Avaliação e o TI precisam pensar em ferramentas que permitam tais ações.

A quantificação de processos de revisão de notas a partir da categorização dos problemas é impossível, pois não existe uma aplicação no sistema que informe os valores solicitados. Mesmo assim, os problemas mais recorrentes e em maiores quantidades são: problemas de ordem técnica do sistema; atraso nas correções de provas; correções com erros; questionamento sobre o conteúdo das provas em relação ao material teórico; problemas com os polos que não cumprem os prazos previstos em calendário institucional e ainda, anexam de forma errada os documentos de provas. Como podemos observar, durante 2015 foram identificados diversos problemas que têm comprometido a eficiência do processo de avaliação presencial como um todo. Mas, é notório que tais problemas, apesar de ainda existentes, já não ocorrem com a mesma frequência, o que tem contribuído bastante para o processo avaliativo.

Neste ponto cabe destacar que principalmente neste ano de 2015, com a consolidação da constituição do Setor de Avaliação EaD, diversas ações já foram realizadas com resultados expressivos que demonstram um crescimento na qualidade e confiabilidade do processo de avaliação presencial como um todo. Com relação às melhorias desenvolvidas e/ou supervisionadas para os processos avaliativos, o Setor de Avaliação EaD nos anos de 2014 e 2015 realizou um planejamento visando identificar e sanar os problemas que comprometiam a realização do processo de avaliação presencial.

Foi estabelecido um cronograma do setor para os anos letivos de 2015 e 2016, assim como foram desenvolvidas e intensificadas as ações para o acompanhamento e cumprimento dos cronogramas por todos os envolvidos no processo de avaliação presencial.

Os itens e processos já existentes e que compõem a rotina de trabalho do setor foram readequados para acompanhar o crescimento constante e expressivo no número de alunos dos cursos na

modalidade EaD, do Grupo Educacional Cruzeiro do Sul. Portanto, o Setor realizou as seguintes ações: elaboração de manual para os polos; elaboração de manual para os coordenadores de curso; elaboração de manuais / tutoriais para os professores; reuniões no começo de cada semestre com os professores responsáveis; implantação das revisões técnica e ortográfica das questões de prova; envio de relatórios periódicos para os professores e coordenadores envolvidos no processo de avaliação; envio de informações periódicas para o Setor de Tutoria; auxílio dos professores supervisores da avaliação; aumento dos horários de prova, atendendo as solicitações dos polos; palestras de capacitação para professores; reuniões de orientação para os polos de apoio presencial; melhorias no sistema de gestão das provas em parceria com o Setor de TI e por fim, ampliação do quadro de funcionários do Setor de Avaliação.

Outro ponto de fundamental importância é que o Setor de Avaliação intensificou os estudos sobre as teorias da avaliação, pois não acreditamos nos modelos intocáveis e esquemas unívocos instituídos enquanto verdade pela academia. Como vimos anteriormente, vários são os temas que temos analisado na tentativa de uma melhor reflexão sobre o processo de construção do conhecimento.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a criação do Setor de Avaliação EaD em agosto de 2014 objetivou-se a melhoria no processo de organização das provas que envolvem a educação à distância.

Precisamos ainda de maiores reflexões sobre os critérios de correção que são difíceis de serem definidos, sobre os objetivos de aprendizagem, sobre as modalidades de avaliação (formativa, diagnóstica, contínua, integrada, somativa) mas, mesmo assim, acreditamos que muitos dos instrumentos que utilizamos são inovadores e podem nos auxiliar no processo avaliativo.

O setor tornou-se imprescindível para atendimento dos professores, tutores, coordenadores, polos e alunos que estão envolvidos nas avaliações da Graduação EaD, organizou as atividades otimizando o tempo de trabalho e respostas, diminuindo a quantidade de problemas que envolviam a avaliação e contribuindo para a construção do conhecimento dos alunos.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, M. M. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. São Paulo: Atlas, 2003.

ARAÚJO, Luis César G. **Organização, sistemas e métodos e as tecnologias de gestão organizacional**. São Paulo: Atlas, 2009.

BARILLI, E. C. V. C. Avaliação: acima de tudo uma questão de opção. In: SILVA, M.; SANTOS, E. (Org.). **Avaliação da Aprendizagem em Educação Online**. São Paulo: Loyola, 2006.

BAUMAN, Z. **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2001.

BOURDIEU, P. Crítica social do julgamento do gosto. **A Distinção: crítica social do julgamento**. São Paulo: Edusp; Porto Alegre, RS: Zouk, 2008.

BRASIL. Decreto 5622, de 19 de dezembro de 2005, Presidente da República. **Regulamenta o art. 80 da Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional**. Disponível em: . Acesso em: 30/04/2016.

\_\_\_\_\_. Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996. **Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional**. Disponível em: . Acesso em: 30/04/2016.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação. **Referenciais de qualidade para a educação superior a distância**, 2007. Disponível em: . Acesso em: 30/04/2016.

CALDEIRA, A. C. M. Avaliação da Aprendizagem em Meios Digitais: Novos Contextos. In: **Congresso Internacional de Educação a Distância**, 11., 2004, Salvador-BA. Disponível em: . Acesso em: 30/04/2016.

CANCLINI, N. G. **Culturas Híbridas**: estratégias para entrar e sair da modernidade. São Paulo: EDUSP, 1997.

FLEURY, P.; WANKE, P.; FIGUEIREDO, K. **Logística Empresarial**. A perspectiva brasileira. São Paulo, Atlas, 2011.

LENCIONI, S. Uma nova determinação do urbano: o desenvolvimento do processo de metropolização do espaço. In: CARLOS, A. F.A.; LEMOS, A. I. G. **Dilemas urbanos**: novas abordagens sobre a cidade. São Paulo: Contexto, 2003.

PEDERIVA, A. B. A. (Et. al). **MANUAL DO SETOR DE AVALIAÇÃO – POLOS.**, 2015.

**MANUAL DO ALUNO**. Cruzeiro do Sul Virtual, 2016.

MARTIN-BARBERO, J. **Dos meios às mediações**: comunicação, cultura e hegemonia. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 1997.

MORIN, E. **Cultura de Massas no Século XX**: o espírito do tempo I - neurose. 6ª ed. Rio de Janeiro: Forense, 1984.

NAPOLITANO, M. A História depois do papel. In: PINSKY, Carla Bassanezi. (org.) **Fontes Históricas**. São Paulo: Contexto, 2006.

NEWSTROM, J. W. **Comportamento organizacional**: o comportamento humano no trabalho. São Paulo: McGraw-Hill, 2008.

PIMENTA, S. G.; ANASTASIOU, G. C. **Docência no ensino superior**. v.1. São Paulo: Cortez, 2002. (Coleção Docência em Formação)

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. de. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informações empresariais**. São Paulo: Atlas, 2006

SARAIVA, T. Avaliação da educação a distância: sucessos, dificuldades e exemplos. In: **Boletim Técnico do SENAC**, v.21, n.3, set./dez. 1995, p. 1 a 20. Disponível em: . Acesso em: 30/04/2016.