

# **EAD E A QUALIDADE DO MATERIAL DIDÁTICO: UMA DISCUSSÃO SOBRE OS PROCESSOS DE AQUISIÇÃO DE CONTEÚDO**

**Santos/SP Maio/2016**

**Fernando Ribeiro dos Santos - Unimes - fernando\_rsantos@uol.com.br**

**Marisa Nobre - Professora conteudista - marisanobre@terra.com.br**

**Tipo: INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA (IC)**

**Natureza: RELATÓRIO FINAL DE PESQUISA**

**Categoria: ESTRATÉGIAS E POLÍTICAS**

**Setor Educacional: EDUCAÇÃO SUPERIOR**

## **RESUMO**

*O estudo realizado aborda a qualidade na Educação a Distância (EaD), observando-se a adoção de um sistema de gestão de qualidade – Normas ABNT NBR ISO 9000 – destacando o processo utilizado para a aquisição de material didático e as competências demandadas para o professor conteudista, adotando como referencial o que preconizam as normas do Ministério da Educação (MEC) sobre a EaD. Dada a recenticidade do assunto optou-se por uma pesquisa exploratória tendo como objetivo caracterizar os fatores presentes no processo de desenvolvimento de material didático em consonância com os requisitos regulamentadores de qualidade presentes bem como o processo de aquisição desse material. Como considerações finais observa-se que há lacunas na legislação ao tratar do tema.*

**Palavras-chave: EaD; Qualidade; Material didático; Conteudista**

## 1. INTRODUÇÃO

Este artigo apresenta um estudo realizado sobre a qualidade na Educação a Distância (EaD), observando-se a adoção dos princípios de um sistema de gestão de qualidade, que considera o ambiente organizacional, os processos utilizados e os produtos fornecidos. Entende-se por produtos fornecidos especificamente os conteúdos das disciplinas ofertadas por cursos e a competência solicitada aos professores conteudistas a partir das aquisições de material didático pelas Instituições de Ensino Superior (IES).

Por se tratar de discussão sobre a qualidade da EaD o estudo partiu: a) da Norma de Qualidade ISO 9001:2008 Sistema de Gestão da Qualidade e Requisitos; b) da Resolução nº 1 de 11 de março de 2016 do Ministério da Educação – Conselho Nacional de Educação (MEC/CNE), que estabelece Diretrizes e Normas Nacionais para a oferta de programas e cursos de Educação Superior na Modalidade a Distância; e c) dos Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância – MEC de 2007. Adotou-se como referência a resolução MEC 2007 por não haver tempo hábil para a regulamentação da qualidade conforme estabelece o Art. 30 da Resolução nº 1 de 11 de março de 2016 que estipula o prazo de 120 (cento e vinte) dias, a partir da data da publicação da Resolução.

O conteúdo e a qualidade dos materiais didáticos que são de responsabilidade das IES se apresentam como o caminho da aprendizagem, pois, a partir do conteúdo oferecido, serão gravadas as vídeo aulas e desenvolvidas as atividades avaliativas das quais os alunos participarão. Daí a importância de se estudar e aprimorar de forma incremental o desenvolvimento dos professores conteudistas e o material didático pela ótica da gestão da qualidade.

## 2. OBJETIVO DE PESQUISA E PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa teve como objetivo caracterizar os fatores presentes no processo de desenvolvimento de material didático em consonância com os requisitos regulamentadores de qualidade presentes bem como o processo de aquisição desse material.

A metodologia adotada que deu embasamento para a pesquisa foi, quanto aos fins, pesquisa exploratória, quanto aos meios, revisão bibliográfica, se enquadrando como pesquisa qualitativa e está centrada na experiência desses autores como professores de EaD, conteudistas e tutores.

Quanto à delimitação do tema, o mesmo fica circunscrito às questões pertinentes à gestão focando o modelo de gestão da qualidade, dessa forma, não sendo abordadas as questões pedagógicas e epistemológicas concernentes à educação.

## 3. A QUALIDADE PELA ÓTICA DA GESTÃO DA EaD

A qualidade pode ser definida como o “grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos” (ABNT, 2005, p. 12). Na conceituação de qualidade, o consenso é que a qualidade deve satisfazer as necessidades e superar as expectativas do cliente. O nível de qualidade que se deseja alcançar com um produto necessita estar de acordo com o mercado que se busca. A qualidade, na prestação de serviços, se obtém com pessoas preparadas, processos controlados e aquisições adequadas.

A gestão de uma organização inclui entre outras disciplinas de gestão a da qualidade. Em qualquer dos cenários e independente das dimensões da organização, para Rumble (2003), a gestão dos sistemas de EaD deverá se pautar nas funções administrativas: planejar, organizar, dirigir e controlar; portanto, cabe à função planejamento delinear os temas pertinentes à qualidade, a partir das demandas do mercado, do perfil dos alunos e das tecnologias de informação e comunicação escolhidas.

O planejamento da qualidade deve estar orientado por conceitos que podem ser entendidos a partir do Diagrama de Conceitos (Fig. 1) que apresenta os termos e definições e seus relacionamentos aplicados pela norma ABNT NBR ISO 9000:2005 que especifica o que uma organização deve

atender para mostrar sua capacidade para fornecer os requisitos esperados pelo cliente, conforme item, 3.1 da citada norma.

**Figura 1 – Diagrama de conceito: conceitos relacionados com a qualidade**



Fonte: ABNT (2005, p. 25)

Aplicando o Diagrama de Conceitos (Fig. 1) para entendimento da qualidade na EaD a partir do que dispõe a Resolução nº 1 de 11 de março de 2016 do MEC/CNE, que estabelece Diretrizes e Normas Nacionais para a oferta de programas e cursos de Educação Superior na Modalidade a Distância entende-se:

- **Requisito**: são as necessidades ou expectativas que são expressas, geralmente, de forma implícita ou obrigatória, assim os requisitos referentes ao conteúdo do material didático devem compor a política institucional das IES, constando do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), do Projeto Pedagógico Institucional (PPI) e dos Projetos Pedagógicos dos Cursos (PPC), ofertados nessa modalidade, respeitando, para esse fim, o atendimento às políticas educacionais vigentes, às Diretrizes Curriculares Nacionais, ao Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes) e aos padrões e referenciais de qualidade, estabelecidos pelo MEC, em articulação com os comitês de especialistas e com o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep). O § 3º do Art. 2º (Capítulo I: das Disposições Gerais) da Resolução nº 1 preconiza que:

§ 3º Os documentos institucionais e acadêmicos, [...], devem, respeitadas as respectivas particularidades, conter descrição detalhada de [...]:

IV – perfil educacional dos profissionais da educação (professor, gestor e tutor), técnicos, perfil do egresso, tanto da instituição como dos respectivos cursos ofertados na modalidade a distância;

V – modelos tecnológicos e digitais, materializados em ambiente virtual multimídia interativo, adotados pela IES, em consonância com os referenciais de qualidade da EaD e respectivas Diretrizes e Normas Nacionais, de forma que favoreçam, ainda, maior articulação e efetiva interação e complementariedade entre a presencialidade e a virtualidade ‘real’, o local e o global, a subjetividade e a participação democrática nos processos ensino e aprendizagem. [...] (BRASIL, 2016, p. 2).

Interessante observar que não aparece o papel do professor autor (conteudista).

- **Classe:** é a categoria ou classificação atribuída a diferentes requisitos de qualidade para os produtos, processos ou sistemas que tem o mesmo uso funcional, ou seja, a classe está relacionada ao curso e a modalidade em que será ofertado, tal como tecnológico, bacharelado, pós-graduação (enquadrados na modalidade de ensino), e cursos livres (enquadrados como extensão) todos desenvolvidos para a modalidade EaD, com cargas horárias e atividades curriculares exigidas de acordo com a legislação do MEC. Podem ser auto instrucionais ou com acompanhamento e tutoria.
- **Qualidade:** é o conjunto de características presentes que satisfazem a realização do curso, atentando para que os desafios de ordem temporal, física e geográfica possam ser vencidos. Podendo ser considerados os fatores de concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem; os sistemas de comunicação; o material didático; a avaliação; a equipe multidisciplinar; a infraestrutura de apoio; a gestão acadêmico-administrativa e a sustentabilidade financeira da IES.
- **Competência:** está relacionada aos conhecimentos, habilidades e atitudes dos profissionais pertencentes às equipes de trabalho que propiciam a consecução dos cursos. Cabe à IES determinar a competência demandada para cada membro da equipe no seu devido posto de trabalho, assegurando que a equipe esteja consciente da importância de sua atividade para atingir os objetivos da qualidade. O Art. 8º (Capítulo IV: dos Profissionais da Educação) da Resolução nº 1 preconiza que:

Art. 8º Os profissionais da educação, que atuarem na EaD, devem ter formação condizente com a legislação em vigor e preparação específica para atuar nessa modalidade educacional.

§ 1º Entende-se como corpo docente da instituição, na modalidade EaD, todo profissional, a ela vinculado, que atue como: autor de materiais didáticos, coordenador de curso, professor responsável por disciplina, e outras funções que envolvam o conhecimento de conteúdo, avaliação, estratégias didáticas, organização metodológica, interação e mediação pedagógica, junto aos estudantes, descritas no PDI, PPI e PPC.

[...]

§ 3º A política de pessoal de cada IES definirá os elementos descritivos dos quadros profissionais que possui, no que concerne à caracterização, limites de atuação, regime de trabalho, atribuições, carga horária, salário, consolidado em plano de carreira homologado, entre outros, necessários ao desenvolvimento acadêmico na modalidade EaD, de acordo com a legislação em vigor, respeitadas as prerrogativas de autonomia universitária [...]  
(BRASIL, 2016, p. 4-5).

Nota-se que o professor conteudista por vezes não tem vínculo empregatício com a IES, sendo contratado por demanda de conteúdo, às vezes pela IES, às vezes por empresas terceirizadas - fornecedoras de conteúdo.

- **Capacidade:** está relacionada à aptidão da IES em atender os requisitos para oferecimento dos produtos, ou seja, cursos ofertados. O Art. 3º (Capítulo II: do Material Didático, Avaliação e Acompanhamento da Aprendizagem) da Resolução nº 1 preconiza que:

Art. 3º As instituições de educação superior que atuam na modalidade EaD, respeitando a legislação em vigor e as presentes Diretrizes e Normas Nacionais, respondem pela organização acadêmica, execução e gestão de seus cursos; pela definição dos currículos, metodologias e elaboração de material didático; pela orientação acadêmica dos processos pedagógicos; pelos sistemas de acompanhamento e da avaliação da aprendizagem, assim como pela formação e gestão dos profissionais da educação (professor, gestor e tutor) [Novamente não é citado o papel do professor autor/conteudista], técnicos, em sua sede e polos de EaD.

[...]

§ 2º Cabe à IES credenciada assegurar a todos os estudantes matriculados, corpo docente, tutor e gestor, o acesso às tecnologias e aos recursos educacionais do curso, respeitadas as condições de acessibilidade definidas na legislação pertinente.

[...]

§ 4º Respeitados os respectivos projetos institucionais e pedagógicos, as tecnologias, as metodologias e os recursos educacionais para a educação a distância devem favorecer a integração de diferentes mídias, suportes e linguagens, bem como a interação entre múltiplos atores em sua concepção, produção e disseminação. [...] (BRASIL, 2016, p. 2-3).

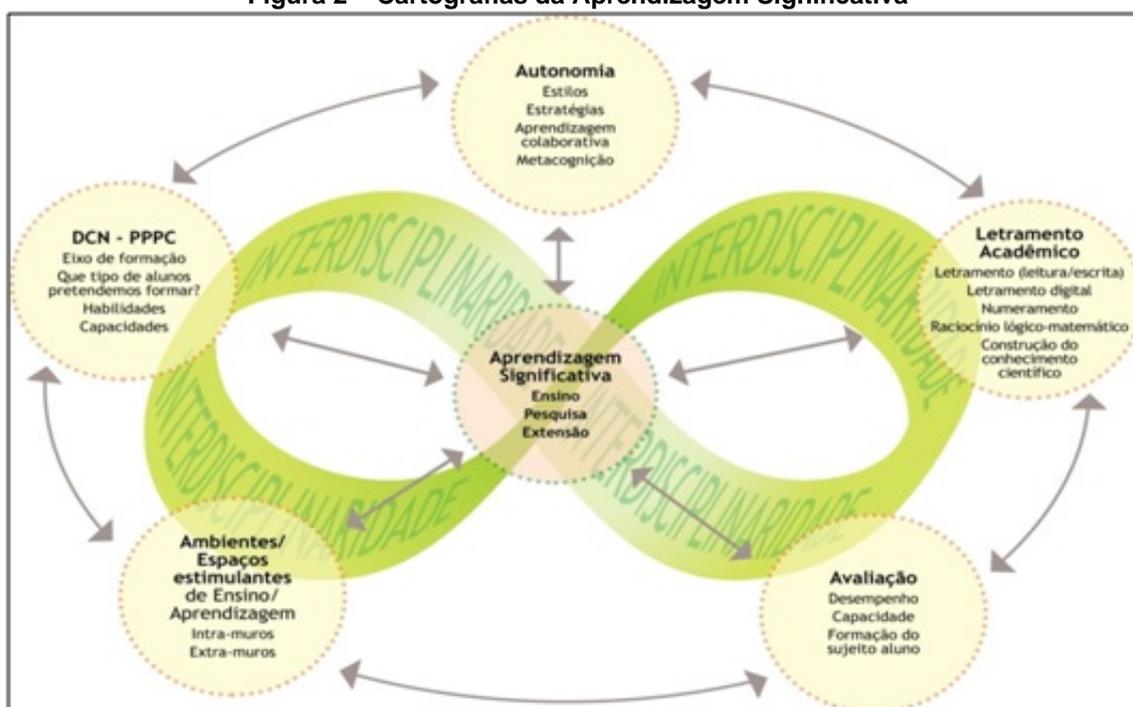
Consideramos necessário que o conteadista também tenha acesso às tecnologias e aos recursos educacionais, entretanto, a Resolução, mais uma vez não contempla esse profissional.

- **Satisfação do cliente:** é a percepção do cliente do grau no qual os requisitos foram atendidos. Observa-se, na Fig. 1, que essa satisfação é decorrente, ao mesmo tempo, do resultado das interações e do objetivo principal do planejamento da qualidade. Trazendo para a visão da educação, a satisfação do cliente (o aluno), pode ser avaliada pelo índice de evasão de curso; pelo empenho na realização das atividades previstas no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA); pelo tempo de integralização da grade curricular; e futuramente pela situação profissional do egresso. A Comissão Própria de Avaliação (CPA) apresenta, também para a IES, a percepção do aluno quanto à qualidade ofertada expressando seu grau de satisfação.

Para que alcancem a satisfação do cliente (aluno) a IES deve considerar os requisitos de qualidade na EaD quando da elaboração dos projetos institucionais e pedagógicos, na adoção de tecnologias, metodologias e recursos educacionais que favoreçam a integração de diferentes mídias, suportes e linguagens, bem como a interação entre múltiplos atores em sua concepção, produção e disseminação, mais amplamente com a visão da aprendizagem significativa.

[.....] a superação da visão fragmentada do conhecimento e dos processos naturais e sociais enseja a estruturação curricular por meio da **interdisciplinaridade e contextualização**. Partindo da ideia de que a realidade só pode ser apreendida se for considerada em suas múltiplas dimensões, ao propor o estudo de um objeto, busca-se, não só levantar quais os conteúdos podem colaborar no processo de aprendizagem, mas também perceber como eles se combinam e se interpenetram (BRASIL, 2007, p, 9) [grifo dos autores].

**Figura 2 – Cartografias da Aprendizagem Significativa**



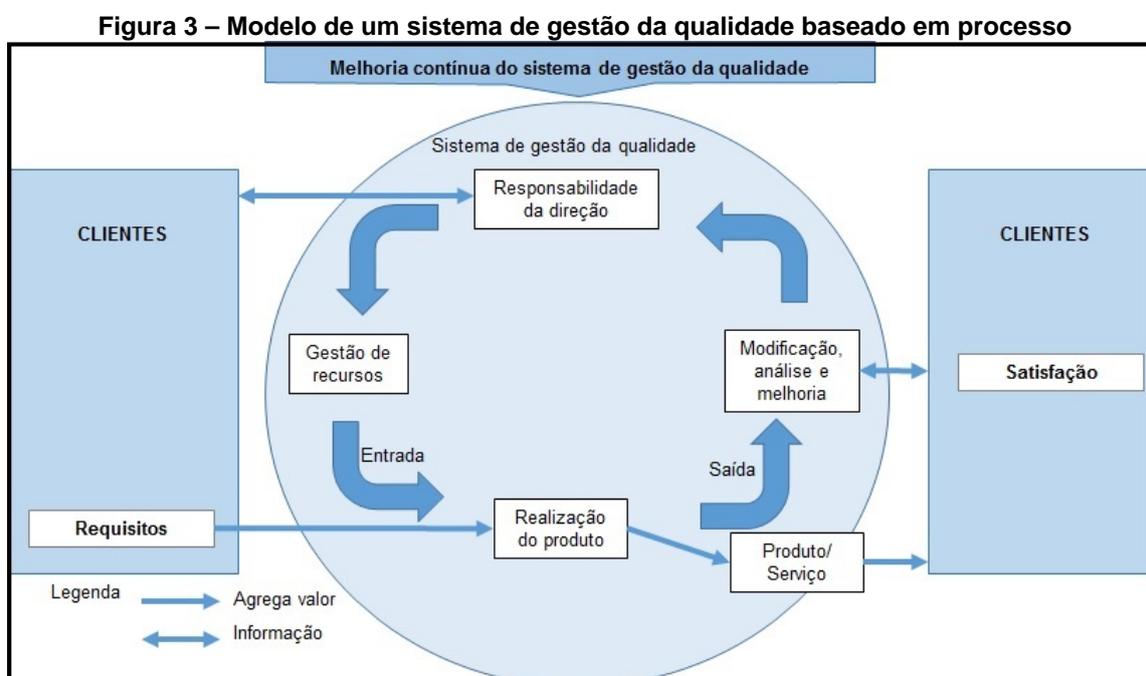
Fonte: Evangelista (2003)

O conceito de aprendizagem significativa (Fig. 2) mostra como a interdisciplinaridade, representada pela Faixa de Moëbius – sinal grego de infinito – se sobrepõe e permeia às cinco dimensões da aprendizagem significativa, sinalizando a interatividade, a simultaneidade e a recursividade de todas elas. A Faixa de Moëbius indica uma sequência sem direção (não-linearidade), sem início nem fim, sem exterior nem interior, sem frente nem verso e simboliza a ausência de hierarquia e a descentralização das cinco dimensões e o movimento integrador dos conhecimentos (EVANGELISTA, 2003). Esse movimento pode ser interpretado como interdisciplinaridade.

As possibilidades apresentadas pela interdisciplinaridade e contextualização, voltadas para a formação do sujeito social, com uma compreensão mais ampla de sua realidade, devem ser contempladas nos projetos de cursos ofertados na modalidade a distância (BRASIL, 2007). A Cartografia da Aprendizagem Significativa (Fig. 2) confirma esse entendimento.

Da mesma forma que a interação entre professor-estudante, tutor-estudante e professor-tutor deve ser privilegiada e garantida, a relação entre colegas de curso também necessita de ser fomentada. Principalmente em um curso a distância, esta é uma prática muito valiosa, capaz de contribuir para evitar o isolamento e manter um processo instigante, motivador de aprendizagem, facilitador de interdisciplinaridade e de adoção de atitudes de respeito e de solidariedade ao outro, possibilitando ao estudante o sentimento de pertencimento ao grupo (BRASIL, 2007, p. 11).

Um desafio que se impõe a EaD na visão da interdisciplinaridade é a qualidade do material didático e ao processo de aquisição de conteúdos, pois a IES deverá assegurar que o produto adquirido está conforme os requisitos de qualidade (Fig. 1). A gestão da qualidade tem como um dos princípios a abordagem de processo, pois um resultado desejado é alcançado quando as atividades e os recursos relacionados são gerenciados como um processo. A Fig. 3 ilustra o modelo de um sistema de gestão da qualidade, baseado em processo. Para que a organização funcione de forma eficaz a IES tem que identificar e gerenciar processos inter-relacionados e interativos.



Fonte: ABNT (2008, p. 6)

Definidos os requisitos exigidos para a oferta dos cursos EaD, buscou-se identificar os processos que dão suporte à realização do serviço. Para a gestão da EaD nomeou-se o processo de aquisição de conteúdos de material didático. A NBR ISO 9001:2008 no item 7 que trata do processo de realização do produto e no item 7.4, que trata da aquisição do produto, destaca que a organização deve assegurar que o produto adquirido está conforme os requisitos especificados de aquisição.

Conforme apresentado na Fig. 3 a seta de relacionamento dá ênfase para o que agrega valor, evidenciando que na realização do produto a IES deve avaliar e selecionar fornecedores (professores conteudistas) com base nas suas competências para oferecer produtos de acordo com os requisitos da organização (PDI, PPI, PPC), na busca da satisfação do cliente dando atendimento a todos os conceitos tratados na Fig. 1.

### 3.1 A qualidade do material didático

Com a modalidade de EaD surgiu a demanda por um profissional cuja atribuição é desenvolver material didático, ou seja, conteúdos para dar suporte e acompanhamento das disciplinas e aulas em ambiente virtual. Esse profissional é o professor autor, também chamado de professor conteudista.

Baseando-se na norma ABNT NBR ISO 9001:2008 Sistema de Gestão da Qualidade e Requisitos (Fig. 3) e a partir do que dispõe os Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância (MEC, 2007) a pesquisa de campo evidencia fatores presentes no processo de desenvolvimento de material didático que futuramente poderão dar suporte à melhoria da qualidade.

Primeiramente estão elencados os itens da norma que abordam os recursos humanos. Iniciando pela ABNT NBR ISO 9001:2008 a mesma destaca que os recursos humanos alocados nas funções da organização devem estar preparados para o exercício da atividade. Em especial sobre o Processo de Aquisição no seu item 7.4.2 que preconiza sobre “os requisitos para qualificação de pessoal” autenticando na visão deste estudo que a contratação do professor conteudista deve ser pautada nas competências. Ainda no item 7.5.2 a norma define que a organização deve validar quaisquer processos de produção e prestação de serviços, enfatizando no item “b” a qualificação de pessoal.

Estaria ocorrendo, processualmente, essa validação nas IES? De que forma? Por qual profissional? Com qual competência?

O conceito de competência conforme Fleury e Fleury (2004, p. 30) é “um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos e recursos, habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo”.

Em uma IES que promova EaD, os professores devem ser capazes de:

- a) estabelecer os fundamentos teóricos do projeto; b) selecionar e preparar todo o conteúdo curricular articulado a procedimentos e atividades pedagógicas; c) identificar os objetivos referentes a competências cognitivas, habilidades e atitudes; d) definir bibliografia, videografia, iconografia, audiografia, tanto básicas quanto complementares; e) elaborar o material didático para programas a distância; f) realizar a gestão acadêmica do processo de ensino-aprendizagem, em particular motivar, orientar, acompanhar e avaliar os estudantes; g) avaliar-se continuamente como profissional participante do coletivo de um projeto de ensino superior a distância. O projeto pedagógico deve apresentar o quadro de qualificação dos docentes responsáveis pela coordenação do curso como um todo, pela coordenação de cada disciplina do curso, pela coordenação do sistema de tutoria e outras atividades concernentes. É preciso a apresentação dos currículos e outros documentos necessários para comprovação da qualificação dos docentes (BRASIL, 2007, p. 20).

Ainda o item 6 define que “as pessoas que executam atividades que afetam a conformidade com os requisitos do produto devem ser competentes, com base em educação, treinamento, habilidade e experiência apropriados” (ABNT, 2008, p. 12). E ressalta que “a conformidade com os requisitos do produto pode ser afetada direta e indiretamente pelas pessoas que desempenham qualquer tarefa dentro da gestão da qualidade” (*id. ibid.*).

Na EaD, cada solicitação de produção de conteúdo feito ao professor conteudista é único, pois deve atender os requisitos do curso ao qual ele se destina, sendo assim como define Le Boterf (2003, p.

23) a identidade do profissional é construída em relação a um projeto e a um resultado esperado. O profissional é solicitado a contribuir para processos interdisciplinares, não se limitando a um posto de trabalho.

Cabe observar que somente a experiência com cursos presenciais não é suficiente para assegurar a qualidade da produção de materiais adequados para a educação a distância. A produção de material impresso, vídeos, programas televisivos e radiofônicos, videoconferências, CD-ROM, páginas WEB, objetos de aprendizagem e outros, para uso a distância, atende a diferentes lógicas de concepção, produção, linguagem, estudo e controle de tempo. Para atingir estes objetivos, é necessário que os docentes responsáveis pela produção dos conteúdos trabalhem integrados a uma equipe multidisciplinar, contendo profissionais especialistas em desenho instrucional, diagramação, ilustração, desenvolvimento de páginas web, entre outros (BRASIL, 2007, p. 13-4).

Os professores conteudistas contratados por Empresas elaboradoras de conteúdo ou por contratação direta com a IES devem realizar ações pertinentes e que estejam enquadradas em um contexto de uso das competências requeridas. Essas empresas, presentes no mercado, tem como atividade oferecer a elaboração de conteúdos de acordo com os contratos estabelecidos com as IES.

O Material Didático, tanto do ponto de vista da abordagem do conteúdo, quanto da forma, deve estar concebido de acordo com os princípios epistemológicos, metodológicos e políticos explicitados no projeto pedagógico, de modo a facilitar a construção do conhecimento e mediar a interlocução entre estudante e professor, devendo passar por rigoroso processo de avaliação prévia (pré-testagem), com o objetivo de identificar necessidades de ajustes, visando o seu aperfeiçoamento (BRASIL, 2007, p. 13).

O professor conteudista deve estar preparado para selecionar os recursos necessários, organizá-los e aplicá-los no desenvolvimento de material didático. Le Boterf (2003) afirma que diante a um projeto a se realizar o profissional não deve se limitar a uma simples adição de saberes parciais e ainda afirma que a competência deve ser pensada em termos de conexão e não de fragmentação de ingredientes.

Especial atenção deve ser devotada à construção do material didático no que diz respeito à garantia de unidade entre os conteúdos trabalhados, quaisquer que sejam sua organização, disciplinas, módulos, áreas, temas, projetos. Outro aspecto relevante é a garantia de que o material didático propicie interação entre os diferentes sujeitos envolvidos no projeto. Para atender a estas orientações, o material didático deve, com especial atenção, cobrir de forma sistemática e organizada o conteúdo preconizado pelas diretrizes pedagógicas, segundo documentação do MEC, para cada área do conhecimento, com atualização permanente; ser estruturados em linguagem dialógica, de modo a promover autonomia do estudante desenvolvendo sua capacidade para aprender e controlar o próprio desenvolvimento (BRASIL, 2007).

#### **4. Considerações finais**

Os requisitos regulamentadores de qualidade na EaD, partem da legislação, nas Resolução nº 1 de 11 de março de 2016, e Condições de Qualidade ditadas pelo MEC (2007).

A abordagem feita neste artigo a partir dos referenciais de qualidade aplicados em especial ao professor conteudista mostra que a legislação em vigor apresenta uma lacuna quando trata da aquisição de material pela IES, pois, por muitas vezes este profissional não faz parte do corpo docente da IES, não possui formação e experiência na área de ensino e em EaD, desconhece a redação com proposta dialógica, desconhece o AVA e as técnicas para as gravações das videoaulas. Ainda o professor conteudista quando contratado por empresas cuja natureza da atividade é o fornecimento de conteúdo ou pela própria IES exclusivamente para desenvolvimento de uma disciplina, desconhece, na maioria das vezes, a Organização Didático-Pedagógica do curso

prevista no PPC, no PPI e no PDI, propiciando a ausência de integração à estruturação curricular por meio da interdisciplinaridade e contextualização.

O material didático produzido passa a ser de propriedade da IES cabendo ao professor conteudista assinar um contrato de concessão de direitos de uso da obra, pois como visto esse professor conteudista tanto pode fazer parte do corpo docente quanto ser contratado por obra, pela IES ou por empresas fornecedoras de conteúdo. Essa evidência fere os princípios da qualidade relatados nesse artigo, pois existe a possibilidade de se perder a integridade de conteúdo.

Assim caracterizados os fatores presentes no processo de desenvolvimento (aquisição) de material didático confirma-se a importância do planejamento da gestão da qualidade em consonância com os requisitos regulamentadores de qualidade. Implantar um sistema de gestão de qualidade é cuidar de maneira preventiva da obtenção da satisfação do cliente.

Esses autores propõem que se inclua, na legislação, a exigência de que na equipe de profissionais de EaD esteja incluído e detalhado o papel do professor autor (conteudista), bem como a mesma seja formada, também, por outros profissionais, tais como: designers instrucionais e validadores de conteúdo (professores revisores).

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABNT NBR ISO 9000:2005. **Sistema de Gestão da Qualidade: Fundamentos e vocabulário.** São Paulo: Bureau Veritas, 2005.

ABNT NBR ISO 9001:2008. **Sistema de Gestão da Qualidade: Requisitos.** São Paulo: Bureau Veritas, 2008.

BRASIL. Ministério da Educação – MEC. **Resolução nº 1 de 11 mar. 2016.** Brasília, DF: Conselho Nacional de Educação – CNE, 2016.

BRASIL. Ministério da Educação – MEC. **Referências de qualidade para a Educação Superior a Distância.** Brasília, DF: Secretaria de Educação a Distância, 2007.

EVANGELISTA, Helivane de Azevedo. **A utilização de feedback como estratégia de ensino/aprendizagem da escrita em inglês como L2.** 2003. 1 v. Tese (Doutorado) - Curso de Estudos Linguísticos, Linguística Aplicada, Faculdade de Letras da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2003.

FLEURY, Afonso, FLEURY Maria Tereza Leme. **Estratégias empresariais e formação de competências: um quebra cabeça caleidoscópico da indústria brasileira.** 3. ed., rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2004.

LE BOTERF, Guy. **Desenvolvendo a competência dos profissionais.** 3. ed., rev. e ampl. Porto Alegre: Artmed, 2003.

RUMBLE, G. (2003). **A gestão dos sistemas de ensino a distância.** Brasília: UnB: UNESCO.