
EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: A MEDIAÇÃO DOCENTE COMO FATOR DE PERMANÊNCIA

Linha Temática: 3. Práticas Curriculares

Adriana Justin Cerveira Kampff

Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul

adriana.kampff@pucrs.br

Resumo. O presente trabalho discute aspectos ligados à mediação docente em cursos ofertados na modalidade de Educação a Distância. A mediação docente, intencionalmente realizada a partir de indicadores de acompanhamento e técnicas de mediação, pode contribuir para a redução da distância transacional (PETERS, 2001) e, conseqüentemente, para a melhora do desempenho dos estudantes e para a redução da evasão dos cursos em que estão matriculados. A pesquisa se dá a partir de revisão bibliográfica em livros e artigos científicos que abordam educação a distância, mediação docente e índices de evasão. A partir das pesquisas encontradas é possível afirmar que a mediação proativa por parte do professor junto aos estudantes pode reduzir os índices de evasão.

Palavras-chave: Educação a Distância, Docentes, Mediação, Evasão.

1. Introdução

Este artigo, inicialmente, conceitua Educação a Distância (EAD), buscando, na seqüência, discutir ações docentes que possam contribuir para estabelecer uma *distância transacional* adequada. O conceito de *distância transacional* (PETERS, 2001) trata da distância comunicativa ou psicológica estabelecida na relação pedagógica, transcendendo a questão da distância geográfica posta em EAD. A *distância transacional* é analisada a partir da combinação das dimensões *estrutura* (do curso), *diálogo* (entre os participantes) e *autonomia* (do aluno). A combinação dessas variáveis depende de cada curso, de seus objetivos e público-alvo.

A mediação e o acompanhamento dos alunos em cursos na modalidade EAD são elementos importantes, discutidos na seqüência. São apresentadas, também, pesquisas que abordam índices de evasão em cursos superiores a distância e achados que referem a relevância da mediação e do acompanhamento docente como fatores de prevenção à evasão discente.

2. Educação a Distância

A Educação a Distância (EAD) refere-se à modalidade de ensino e aprendizagem em que os sujeitos envolvidos (professores e alunos), na maior parte do tempo, não estão reunidos em um mesmo local ou em um mesmo horário.

Entre as características das atividades educativas em EAD estão (KEEGAN, 1996, p. 50): a separação entre professores e alunos durante o processo de ensino e aprendizagem, constante ou na maior parte do tempo; a existência de uma organização educacional, tanto no planejamento e elaboração dos materiais quanto nos serviços de suporte aos estudantes, que diferencia a EAD de um estudo privado ou autodidata; o uso de várias mídias para unir professores e alunos e disponibilizar os conteúdos educacionais; a possibilidade de comunicação de via dupla entre

professores e alunos, de modo que o estudante possa participar ou mesmo iniciar o diálogo; a possibilidade de encontros ocasionais, presenciais ou por meios eletrônicos, para propósitos didáticos ou de socialização.

O princípio fundamental que tem motivado a Educação a Distância tem sido o de ampliar as oportunidades educativas aos indivíduos, independentemente de qualquer limitação geográfica ou socioeconômica. A EAD – por apresentar-se como modalidade que permite levar a educação a locais distantes, flexibilizar os horários de estudos e envolver um número maior de sujeitos – é uma realidade que tem sido aceita e é estimulada por órgãos governamentais (COSTA, 2007), além de amplamente explorada pela iniciativa privada.

Moore & Kearsley (2007), ressaltam que, em EAD, o ensino e a aprendizagem são intencionais, ou seja, o professor cria meios para promover e apoiar a aprendizagem de quem se propõe a aprender. É importante ressaltar, acompanhando a evolução dos recursos tecnológicos, que, ao desenvolver cursos a distância, “o valor da proposta, mesmo quando adota os últimos desenvolvimentos da tecnologia, continua residindo, como em qualquer projeto educacional, na qualidade dos conteúdos e em suas propostas para o ensino” (LITWIN, 2001, pág. 10).

Infelizmente, muitas instituições, a fim de abarcar o mercado educacional em EAD em expansão, lançam-se imaturamente na adoção de ferramentas para produção e gestão de cursos, passando a disponibilizar conteúdos e supondo que com o simples acesso a tais materiais o aluno estaria capacitado nos assuntos colocados. Se em situações de educação presencial o repasse de informações num modelo tradicional, centrado no ensino, na fala e no material do professor (LÉVY, 1999), já se mostra insuficiente para atender às necessidades atuais de formação, na EAD a situação é ainda mais complexa.

2.1 Distância Transacional

Para promover espaços de aprendizagem a distância, é preciso conceber propostas que propiciem uma adequada *distância transacional* (DT). O conceito da *distância transacional*, discutido por Moore (1993, p. 22), busca diferenciar a *distância física* de alunos e professores (geográfica) da *distância comunicativa* (pedagógica / psicológica).

A *distância transacional* é dada pela combinação de três variáveis: a *autonomia* do aluno em buscar informações e estudar, estando motivado para tal; a *estrutura* do curso que orienta o percurso didático e oferece material adequado; e a possibilidade de *diálogo*, que aproxima, estabelece empatia, permite esclarecer dúvidas em prazos curtos de tempo, reorienta e cria novas possibilidades que podem impactar na reestruturação do curso e na construção da autonomia do aluno.

A busca por uma *distância transacional* adequada passa pela definição da estrutura do curso – recursos tecnológicos utilizados, produção de materiais interativos e desenvolvimento de formas de avaliação diversificadas –, pelas formas de interação previstas e pelo acompanhamento dos alunos, ajudando-os a construir suas autonomias. Os cursos devem ser organizados a partir dos conteúdos e das intervenções didáticas, que, em conjunto, apoiem a aprendizagem dos alunos.

Uma *distância transacional* inadequada ao tipo de curso ou público-alvo envolvido pode contribuir para um crescimento dos índices de evasão ou reprovação. Professores que atuam em EAD costumam acompanhar grupos grandes de alunos e precisam, mantendo a qualidade da mediação preconizada, de instrumentos que os auxiliem na gestão adequada desses grupos, possibilitando intervenções eficazes.

3. Acompanhamento e Mediação

O professor que acompanha uma turma de alunos em EAD deve transcender o papel de conteudista, ressaltando que, muitas vezes, o material didático foi elaborado por outro professor. É

preciso romper com muitos paradigmas vigentes no Ensino Superior (que têm o professor como transmissor absoluto de conteúdos especializados e o aluno como receptor) para viabilizar EAD de qualidade e, conseqüentemente, com ganhos pedagógicos significativos, por meio de uma educação interativa (SILVA, 2001), dialógica (FREIRE, 2005). Os alunos, mesmo aqueles dotados de autonomia, beneficiam-se, inegavelmente, de professores mediadores durante seus percursos de estudo (PETERS, 2001), que os acompanham, sugerem caminhos, incentivam o estabelecimento de relações entre os conteúdos apresentados, contextualizam as propostas.

Belloni (2008, p. 103) acrescenta que estruturas adequadas de mediação são “*especialmente importantes em um país como o Brasil, onde os níveis de cultura geral e de escolaridade são, de modo geral, pouco elevados e onde a escola não instrumentaliza os jovens para o exercício da autoaprendizagem*”.

A mediação de grupos de aprendizagem em EAD requer do professor que esteja atento às falas e aos comportamentos dos alunos. Costumam ser variados os espaços de compartilhamento de materiais e de interação. A comunicação, seja para manter o diálogo aberto (estabelecer empatia), para incentivar a participação (promover engajamento) ou para orientar/reorientar o percurso do aluno (visando à aprendizagem), deve ser adequada às suas necessidades específicas, apoiando e não gerando sobrecarga nos canais comunicativos. Mercer & Estepa (2001, p. 25) ressaltam que “*o bom ensino é um processo orientado, social e comunicativo*”.

Moore & Kearsley (2007) destacam que os mediadores em EAD devem utilizar técnicas de interação para:

- *Humanização*: criar um ambiente que enfatize a importância do sujeito e gere a sensação de relacionamento com o grupo. Isto pode ser feito utilizando os nomes dos alunos nas comunicações e solicitando que expressem opiniões e experiências pessoais.
- *Participação*: garantir que haja um bom nível de interação, questão possível por meio de técnicas de formular perguntas e de propor atividades em grupo para resolução de problemas.
- *Estilo da mensagem*: utilizar boas técnicas de comunicação, variando as formas de apresentar as informações, de promover integração dos assuntos abordados e de orientar os estudos.
- *Feedback*: fazer uso de tarefas e pesquisas para obter informações a respeito do progresso dos alunos em suas aprendizagens.

É preciso acompanhar de perto os processos de aprendizagem, oferecendo caminhos para construção individual e coletiva de significados, ajudando os alunos a estabelecer rotinas de estudos e posturas de buscas, oportunizando avaliações formativas com *feedback* e estudos adicionais.

Araújo (2001) realizou uma pesquisa buscando comparar os objetivos pretendidos pelos cursos de formação docente para a EAD e as expectativas dos alunos em relação aos professores quando cursam algo nesta modalidade. Em geral, os alunos de cursos a distância esperam que seus professores se façam “presentes” na sala de aula virtual, por meio de *feedback* constante e individualizado. De acordo com os resultados de tal pesquisa, para os alunos, a “presença” do professor é mais importante do que o material didático ou a tecnologia empregada nos cursos.

Na EAD, em função da distância física dos alunos em relação aos professores e suas instituições, o êxito dos cursos depende de sistemas eficazes de acompanhamento e avaliação. Apenas com bons mecanismos de monitoramento e avaliação é que os professores poderão identificar dificuldades específicas dos alunos e, assim, oferecer o tipo adequado de ajuda. Além disso, atrasos nas entregas de trabalhos ou “quebra” na comunicação também devem ser percebidos a tempo de uma intervenção corretiva.

Conforme Moore & Kearsley (2007, p. 130), “*uma das poucas generalizações que se pode fazer a respeito de qualquer programa de educação a distância – seja qual for a tecnologia de comunicação usada e o nível de conteúdo – é que um bom sistema de monitoramento e avaliação pode conduzir a um programa bem-sucedido, ao passo que um sistema ruim quase certamente levará ao fracasso*”.

Para a qualidade da mediação, é fundamental acompanhar cada aluno, identificando suas necessidades e oferecendo auxílio personalizado. Da mesma forma que na sala de aula presencial, o professor pode identificar sinais de que o aluno está enfrentando dificuldades. É preciso acompanhar indicadores para identificar que o aluno pode estar encontrando problemas durante o curso em EAD.

4. Evasão

A evasão e os problemas de desempenho são preocupações presentes na Educação, de forma geral, seja presencial ou a distância. Especificamente na EAD, devido às características inerentes da modalidade, tais como a distância física entre alunos e professores e a comunicação midiaticizada por recursos tecnológicos, os índices têm sido acompanhados e mostram-se altos, comprovados em diversas pesquisas sobre o tema, descritas nesta seção.

A retenção de alunos nos cursos *on-line* passou a ser uma questão significativa para os administradores, que descobriram que não é barato manter e criar tais cursos e programas. O *hardware* e o *software* são caros, bem como o treinamento, o suporte técnico e o pagamento dos professores pelo desenvolvimento e pela realização dos cursos. Os professores, também, se preocupam com o índice de retenção. Um professor universitário com quem falamos disse que, com frequência, aceitava um número de inscritos em seus cursos *on-line* que superava em um terço o número máximo de alunos, prevenindo o abandono futuro e não querendo que os administradores de sua instituição ficassem indignados com seu possível quadro de evasão. O professor também observou que isso acabava por aumentar sua carga de trabalho, pois ele tinha de identificar os alunos que demonstravam dificuldades em começar o curso e aqueles que o abandonariam mais cedo ou mais tarde. (PALLOFF & PRATT, 2004, p. 24)

Carr (2000) apontava, no ano de publicação da sua pesquisa, que o abandono de cursos *on-line* girava em torno de 50 por cento dos alunos matriculados nos Estados Unidos. Segundo Longo (2009, p. 219), “*considerando parâmetros internacionais, a evasão na EAD é altíssima, chegando, em alguns casos, a 65 por cento*”. Maia et al. (2004), em sua pesquisa, coletou dados de 22 instituições brasileiras de ensino superior, com 51 mil alunos matriculados em EAD, sendo 55% públicas e 45% privadas. Os índices de evasão em curso de graduação a distância foram em torno de 30%.

Palloff & Pratt (2004) citam que vários críticos da EAD apontam os elevados índices de desistência em cursos dessa modalidade como indicativo de má qualidade. Diaz (2002), porém, ressalta que os índices de abandono não têm relação direta com má qualidade ou o fracasso acadêmico, já que a sua pesquisa permitiu observar que os alunos *on-line* frequentemente tinham desempenho (conceito final) melhor e mais satisfação do que os alunos presenciais em cursos análogos. Diante desse quadro, Palloff & Pratt (2004, p. 135), colocam a seguinte questão: “*Então por que os alunos on-line desistem de suas aulas em maior número e o que pode ser feito para impedir isso?*” Diversas pesquisas buscam responder a essa questão e, na sequência, algumas referências importantes são apresentadas.

Carr (2000) afirma que estudos têm demonstrado que os mesmos motivos que levam o aluno a optar pela modalidade a distância são os que interferem na sua permanência, tais como a possibilidade de conciliar seus estudos com uma longa jornada de trabalho ou com o atendimento da família.

Gibson (1998) estabeleceu três categorias de fatores que podem explicar os motivos de abandono do curso:

- Fatores do estudante, incluindo a preparação educacional anterior, atributos de motivação e persistência, bem como a sua autoconfiança acadêmica;

- Fatores situacionais, como apoio da família e do empregador, além de mudanças em circunstâncias da vida pessoal;
- Fatores do sistema educacional, englobando tanto a qualidade e as dificuldades com o material instrucional, como com o suporte oferecido pela instituição.

Os motivos para evasão são bastante complexos e abrangem questões internas e externas às instituições educacionais. Longo (2009, p. 219) destaca, de forma mais detalhada, mas não exaustiva, como causas mais frequentes para a evasão: falta de tempo; questões profissionais; insatisfação com o conteúdo; estranhamento gerado pela mudança de paradigma, de presencial para a distância; falta de traquejo com as ferramentas; insatisfação com a turma; problemas pessoais; escolha inapropriada do curso; insatisfação com a tutoria ou mesmo ausência de tutoria; problemas técnicos e falta de suporte.

A partir do desenvolvimento de ações para integrar os estudantes no ambiente acadêmico, as instituições de ensino superior podem influenciar positivamente o comportamento dos alunos. Esta é a base do modelo de retenção de Tinto (2000), que argumenta que se as instituições se concentrarem em melhorar as experiências de aprendizagem dos alunos, crescerá a probabilidade deles persistirem em seus estudos. Em linhas gerais, Tinto (2000) afirma que os alunos têm mais chances de aprender e persistir quando se encontram em ambientes que: possuem altas *expectativas* para a sua aprendizagem e apresentam isto de forma clara e consistente; fornecem *apoio* acadêmico e social para suas necessidades, essenciais para a promoção da retenção e da aprendizagem; proveem *feedback* frequente sobre a sua aprendizagem; oportunizam o *envolvimento* com outros alunos e professores em aprendizagens significativas, em comunidades de aprendizagem que favoreçam o sentimento de pertença e engajamento; promovam *aprendizagem relevante*.

Ao garantir que as informações sobre o curso refletem com maior precisão os cursos oferecidos, bem como a modalidade a distância de estudo, os alunos têm mais probabilidade de ter sucesso em seus estudos, porque as suas expectativas estarão mais sintonizadas com a realidade do curso. Além disso, para melhorar os índices de retenção, é importante destacar que os professores devem não apenas supervisionar o progresso do estudante, mas também monitorar e contatar aqueles que apresentam riscos de evasão.

Tresman (2002), em seu estudo sobre o retenção de estudantes da *Open University*, na Inglaterra, além dos estudos de Biazus (2004), com alunos do curso de Ciências Contábeis da UFSC, e de Pacheco et al. (2008), com alunos do curso de Administração também da UFSC, apresentam como questões externas principais de evasão às ligadas a carga horária de trabalho do aluno adulto e sua dificuldade de priorizar os horários para estudo, a não adaptação à modalidade, a incerteza da vocação (curso escolhido) e problemas de ordem financeira. Tresman (2002) destaca que, em alguns casos, a evasão ocorre quando os alunos não estabeleceram adequadamente a integração dos seus estudos com seus ritmos de vida e, então, quando eles abandonam os cursos, costumam dizer: “*o volume de trabalho é muito grande*”, “*o curso estava muito difícil*”, “*as mensalidades eram muito caras*”.

Como questões internas aos cursos em EAD que influenciam na permanência dos alunos, estão a relevância do conteúdo para seus interesses, a qualidade do material, a usabilidade das tecnologias utilizadas, a metodologia empregada, a forma de avaliação, a interação com professores e colegas e a quantidade e natureza do *feedback* recebido com relação às tarefas realizadas e ao progresso no curso (MOORE & KEARSLEY, 2007).

Tresman (2002), Maia et al. (2004) e Favero & Franco (2006) destacam que o bom planejamento do curso, que leve em consideração as questões acima, impacta positivamente na permanência dos alunos, especialmente quando eles se sentem apoiados. Lago (2003, p. 80) reforça que “*incentivos e a preocupação (e acompanhamento) por parte do curso para com o aluno (...)*

afastam a sensação de abandono, muitas vezes interpretada pela questão da distância”, contribuindo para a permanência do aluno. É preciso apoiar o aluno a vencer barreiras tecnológicas, a criar hábitos de estudo e a organizar seu tempo para manter as atividades dentro dos prazos.

Apesar de todos os esforços para auxiliar os alunos a identificar o nível certo do curso, a fim de facilitar seu acesso ao aprendizado a distância, alguns alunos encontrarão problemas inesperados de trabalho, família ou saúde que ameaçam seu avanço acadêmico. Um serviço de apoio ao aluno tem de ser proativo e reativo. Se ele reagir apenas aos alunos que pedirem ajuda, muitos desistirão. Métodos precisam ser desenvolvidos para identificar problemas logo no início e intervir para oferecer ajuda, muito embora o aluno possa não se apresentar para solicitá-la. O método principal consiste em monitorar cuidadosamente a produtividade das tarefas escolares. Se um aluno que normalmente produz boas tarefas escolares começa a piorar ou não produzir pontualmente, um *sinal vermelho* deve alertar o pessoal de apoio aos alunos para um possível problema potencial que poderá exigir pelo menos uma mensagem por e-mail oferecendo ajuda. Deixar de seguir tais passos pode significar que os problemas não-acadêmicos exigirão a atenção integral do aluno e é bem possível que o aluno desistirá do curso. (MOORE & KEARSLEY, 2007, p. 194)

Diferentes estratégias podem ser empregadas para incrementar os índices de retenção dos estudantes em EAD. Este artigo, especialmente, buscou identificar aspectos que podem ser trabalhados a partir do acompanhamento e da intervenção do professor.

5. Considerações Finais

Cresce, a cada dia, a quantidade de alunos matriculados em cursos realizados na modalidade a distância. Embora a modalidade esteja se tornando cada vez mais comum entre os estudantes, permanecem altos os índices de evasão, conforme as pesquisas analisadas no artigo. Um bom acompanhamento docente, identificando e atuando junto a alunos em risco, pode auxiliar na retenção destes sujeitos em seus programas de formação.

Como Belloni (2008) afirma, muitos alunos que ingressam na modalidade a distância, não construíram autonomia para gerir seus processos de aprendizagem. Em cursos formais a distância, elaborados de forma intencional, com estruturas definidas e formas de diálogo com o professor, cabe ao aluno, em atitude ativa, organizar seus horários de estudo, de acordo com os prazos estabelecidos, para estudar os temas necessários, realizar as atividades propostas e interagir com professores e colegas. Neste contexto, com tantos apelos diários, é comum que os alunos priorizem outras atividades em detrimento dos estudos, que possuem horários mais flexíveis.

Assim, muitas vezes, as tarefas se acumulam e já não é mais possível dar conta do que ficou para trás. Moore & Kearsley (2007) ressaltam a importância de um papel proativo do professor, acompanhando indicadores, observando alunos em risco de abandono e oferecendo ajuda. Estes autores sugerem, inclusive, que é preciso desenvolver “métodos” para identificar dificuldades dos alunos precocemente, gerando “alertas vermelhos” para o pessoal de apoio da instituição. Envolver os alunos, mantendo uma comunicação mais voltada às suas necessidades, contribuiu para que os alunos persistam em seus estudos.

Os desafios da EAD, para democratizar e qualificar os processos de ensino e aprendizagem, são grandes. Investir em recursos que contribuam para o monitoramento dos alunos em risco e favoreçam a mediação preventiva do professor podem contribuir para a redução dos índices de evasão no Ensino Superior na modalidade EAD.

Referências

- Araújo, J. P. O que os aprendizes esperam dos professores na Educação a Distância On-line? 2001. Disponível em: www.comunicar.pro.br/artigos/expect.htm. Acessado em: 24/08/2009.
- Belloni, Maria Luiza. Educação a distância. 5a. ed. Campinas: Autores Associados, 2008.
- Biazus, Cleber Augusto. Sistema de fatores que influenciam o aluno a evadir-se dos cursos de graduação na UFSM e na UFSC: um estudo no curso de Ciências Contábeis. Florianópolis, 2004. Tese. (Doutorado em Engenharia de Produção). Universidade Federal de Santa Catarina.
- Carr, Sarah. As Distance Educacion Comes of Age, the Challenge Is Keeping the Studentes. Chronicle of Higher Education, Feb. 11, 2000. Disponível em: <http://chronicle.com/article/As-Distance-Education-Comes-of/14334>. Acessado em: 20/07/2009.

- Costa, José da. Modelos de Educação Superior a Distância e Implementação da Universidade Aberta do Brasil. Revista Brasileira de Informática na Educação – V. 15 N. 2 - Maio a Agosto de 2007.
- Diaz, David P. Online Drop Rates Revisited. The Technology Source. May/June, 2002. Disponível em: http://technologysource.org/article/online_drop_rates_revisited/ Acessado em: 20/07/2009.
- Favero, Rute Vera Maria; Franco, Sérgio Roberto Kieling. Um estudo sobre a permanência e a evasão na Educação a Distância. Revista Novas Tecnologias na Educação – V. 4 N.o 2 – Dezembro de 2006.
- Freire, Paulo. Pedagogia do Oprimido. 40ª. Ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2005.
- Gibson, Chere Campbell. The distance learner's academic self-concept. Capítulo de Livro: Gibson, Chere Campbell. Distance learners in higher education: Institutional responses for quality outcomes. Madison, WI: Atwood Publishing, 1998.
- Keegan, Desmond. Foundations of distance education. 3a. Edition. London: Routledge, 1996.
- Lago, Andréa Ferreira. Aluno: on-line; Senha: comunidade: considerações sobre EAD a partir de experiência como aluna on-line. Capítulo do Livro: Alves, Lynn; Nova, Cristiane. Educação a Distância: Uma nova concepção de aprendizado e interatividade. São Paulo: Futura, 2003.
- Lévy, Pierre. As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da Informática. 8ª. Ed. RJ: Ed. 34, 1999.
- Litwin, Edith. Das Tradições à Virtualidade. Capítulo do Livro: Litwin, Edith. Educação a Distância: temas para o debate de uma nova agenda educativa. Porto Alegre: Artmed, 2001.
- Longo, Carlos Roberto Juliano. A EAD na pós-graduação. Capítulo do Livro: Litto, Frederic Michael; Formiga, Manuel Marcos Maciel. Educação a Distância: o estado da arte. São Paulo: Pearson Educacion do Brasil, 2009.
- Maia, Marta de Campos; Meirelles, Fernando de Souza; Pela, Silvia Krueger. Análise dos Índices de Evasão nos Cursos Superiores a Distância do Brasil. 11º. Congresso Internacional de Educação a Distância – ABEC. Salvador. Abril de 2004. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2004/por/pdf/073-TC-C2.pdf>. Acessado em: 20/09/2008.
- Mercer, Neil; Estepa, Francisco Gonzáles. A Educação a Distância, o Conhecimento Compartilhado e a Criação de uma Comunidade de Discurso Internacional. Capítulo do Livro: Litwin, Edith. Educação a Distância: temas para o debate de uma nova agenda educativa. Porto Alegre: Artmed, 2001.
- Moore, Michael G. Theory of transactional distance. Capítulo do Livro: Keegan, Desmond. Theoretical principles of distance education. Oxon: Routledge, 1993.
- Moore, Michael G.; Kearsley, Greg. Educação a distância: uma visão integrada. São Paulo: Thomson Learning, 2007.
- Pacheco, Andressa S. V. et al. Fatores Dificultadores à Permanência dos Alunos no Curso de Graduação em Administração a Distância da Universidade Federal de Santa Catarina. RENOTE. Revista Novas Tecnologias na Educação, v. 6, p. 1, 2008.
- Palloff, Rena M. Pratt, Keith. O aluno virtual: um guia para trabalhar com estudantes *on-line*. Porto Alegre: Artmed, 2004.
- Peters, Otto. Didática do Ensino a Distância. São Leopoldo: Unisinos, 2001.
- Silva, Marco. Sala de Aula Interativa. Rio de Janeiro: Quartet, 2ª Ed., 2001.
- Tinto, Vincent. Taking Student Retention Seriously: Rethinking the First Year of College. NACADA Journal, 2000. Disponível em: <http://www.sdcity.edu/support/SCS/DrTinto/TSRSfirstyear.pdf>. Acessado em: 30/03/2009.
- Tresman, S. Towards a Strategy for Improved Studenty Retention in Programmes of Open, Distance Education: A Case Study from the Open University. The International Review of Research in Open and Distance Learning. Vol 3, No 1 - April, 2