

CAPÍTULO 13

MODELOS DE AVALIAÇÃO PARA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: UMA REVISÃO DE LITERATURA

Roberta Souza Santos
Kelmara Mendes Vieira
Giana Silva Giacomelli

RESUMO


A avaliação na educação de modo geral constitui um assunto complexo e no ensino superior envolve atividades e operacionalização diversificadas. Quando se trata da Educação a Distância (EaD) não é diferente e os desafios são complementados pela complexidade da modalidade de ensino. Assim, a utilização de modelos de avaliação é indispensável para que a EaD possa ser analisada e venha a entregar resultados eficazes. O presente trabalho tem por objetivo central fazer uma revisão dos modelos de avaliação existentes para a EaD. A metodologia empregada se constituiu de um levantamento bibliográfico, valendo-se da pesquisa através *Google Acadêmico* e Portal de Periódico da Capes. Os resultados demonstraram que muitos modelos se baseiam na escala SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985; 1988, 1991), TAM de Davis (1989) e MSSI de DeLone e McLean (1992; 2003), confirmando a importância desses teóricos no desenvolvimento de instrumentos de avaliação. Ademais, apontam que as principais dimensões dos instrumentos avaliativos são as tecnologias, estruturas e pessoas.

PALAVRAS-CHAVE: Modelos. Avaliação. Educação a Distância.

1. INTRODUÇÃO

A avaliação na educação constitui um assunto complexo e relevante, principalmente, no que diz respeito aos trabalhos e demais projetos que dizem respeito a qualidade, sendo que na educação superior envolve conceitos e operacionalizações diversificados (BERTOLIN; MARCHI, 2010). Na Educação a Distância (EaD) não é diferente por envolver trabalhos de equipe multidisciplinar e não somente docentes e discentes como o é na maioria dos cursos presenciais. Compreende que a EaD exige funcionamento diferenciado quando em comparação a modalidade tradicional.

A EaD, seja híbrida ou totalmente *online*, ascendeu nos últimos cinquenta anos (SHACHAR; NEUMANN, 2010; MEANS *et al.*, 2013; LOTON *et al.*, 2020), e a educação superior se tornou uma das principais usuárias deste tipo de modalidade. Nas Instituições de Ensino Superior (IES) públicas brasileiras, por exemplo, a expansão da EaD se deu por meio do Programa Universidade Aberta (UAB) e possibilitou a muitos o acesso à educação superior (PETTER; SAMBRANO, 2016). Isso vai ao encontro das ideias de Mari *et al.* (2017) ao mencionar o empenho das políticas de governo, a partir de meados do século XXI com o propósito de universalizar a educação superior brasileira. Já na iniciativa privada os maiores




conglomerados que ofertam muitos cursos EaD possuem uma participação de mercado em torno de 75% (MELO, 2017; LOPES; CASTRO, 2019).

De acordo com o Decreto 9.057/2017, a EaD pode ser definida como uma modalidade educacional na qual a intervenção no ensino-aprendizagem envolva a utilização de meios e recursos tecnológicos de informação e comunicação, que aliadas ao desenvolvimento das atividades docentes e discentes permite a estes exercerem suas atividades em ambiente e tempo diferentes (BRASIL, 2017). Pode ser avaliada igualmente como um novo paradigma educacional baseado nas tecnologias e apresenta um esforço de oferecer educação às pessoas que estão geograficamente distantes (MOORE; DICKSON-DEANE; GALYEN, 2011). Configurando-se como uma alternativa efetiva, pois as variáveis tempo e espaço são fatores com maior flexibilidade na realização de um curso a distância (ROCHA, 2019). O esforço em gerir não se restringe a certas estruturas de organizações, mas é uma atividade comum a todas elas e a gestão da educação, em especial, para os cursos não ensejam diferenças (RUMBLE, 2003; SILVA *et al.*, 2011).

Com isso, aliadas às questões de gestão educacional advém as preocupações com a qualidade para a EaD, pois o crescente número vagas e matrículas para o ensino a distância ensejam modelos de avaliação cada vez mais eficientes. No ambiente da educação, Márquez e Montiel (2017, p. 34) afirmam que a “qualidade educacional como padrão de excelência é um processo em constante evolução, dinâmico e permanente, cujo objetivo é a promoção da melhoria contínua”, portanto, é especialmente salutar a avaliação em caráter periódico.

Observa-se que a criação de modelo de avaliação é uma alternativa válida para que as instituições educacionais, sejam elas públicas ou privadas, possam avaliar seus serviços. Na EaD, os Referências de Qualidade para a Educação Superior à Distância (RQESA) discorrem que não há um modelo único de avaliação, pois cada IES tem suas peculiaridades a serem levadas em conta (BRASIL, 2007), o que confirma a importância da construção de instrumentos de avaliação cada vez mais robustos.

Assim, o presente trabalho tem como objetivo central fazer uma revisão teórica dos modelos de avaliação existentes para a EaD, descrever suas características e demais contribuições a época em que foram elaborados e citar as principais dimensões consideradas nos estudos pesquisados. O artigo se justifica, pois, a EaD aliada ao movimento de mudanças tecnológicas admite em conjunto diversidade de concepções, principalmente em relação a



instrumentos de avaliação cada vez mais inovadores e com isto poderá fornecer subsídios, para o alcance da qualidade. Contribuindo para uma gestão de cursos mais eficiente e efetiva.


2. MODELOS DE AVALIAÇÃO

Avaliar pode ser compreendida como emitir juízo de valor sobre coisas, pessoas ou objetos com o intuito de realizar mudanças para melhoria ou até mesmo criar conflitos que não estavam expostos, auxiliando tomada de decisões e promovendo aos resultados (KRAEMER, 2005; LOPES; CASTRO, 2019). Constitui um processo de atividade periódica, normalmente, para obter informações relevantes de diagnóstico com o objetivo de buscas de soluções para problemas diversos (OLIVEIRA, 2018). Conforme o autor a avaliação vem se modificando e expandindo de acordo com as transformações das sociedades e se constitui em ferramental de observação, exame, intervenção e alterações sociais e não isenta o cenário educacional.

No que tange à EaD no ensino superior, a avaliação segue a política nacional de avaliação normatizada pela Lei 10.861/2004, que institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), com o propósito de “melhoria da qualidade da educação superior, a orientação da expansão da sua oferta, o aumento permanente da sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social” (BRASIL, 2004). Estabelecendo ainda que a avaliação institucional das Instituições de Ensino Superior – IES deverá ser interna e externa. Sendo a interna, nomeada como autoavaliação, realizada por meio de Comissão Própria de Avaliação (CPA), formada por membros da comunidade acadêmica e representantes da sociedade.

Cabe a tais comissões a elaboração e construção de modelos de avaliação ou instrumentos coerentes com a realidade institucional. As instituições educacionais, sejam públicas ou privada, naturalmente possuem independência administrativa, organização didático-pedagógica própria e dinâmica diversas quanto à operacionalização, bem como missão e objetivos diversos (NASCIMENTO, 2011).

Ao contextualizar o ambiente EaD, Moore e Kearsley (2007) entendem que nele o processo de ensino-aprendizagem é estruturado e organizado ocorrendo em tempo e espaço diversificados, exigindo métodos especiais de concepção para a instrução e comunicação e requerendo o uso de várias tecnologias, instalações organizacionais e administrativas específicas. Os autores teorizam que a ideia de distanciamento entre docentes e discentes parece ser muito modesta, porém se torna complexa a partir da análise das implicações que o ambiente da EaD pode apresentar. Em países com grandes extensões territoriais e com economia



globalizada a EaD encontra força para sua efetividade, caso seja bem planejada e implementada, o Brasil, por exemplo, possui potencial através de seu sistema educativo (MARI *et al.*, 2017).

Pretti (2009) e Hodges *et al.* (2020) argumentam que a EaD possui como propriedades fundamentais uma estrutura organizacional complexa, separação tempo/espaço entre alunos, professores e tutores, necessita interação e/ou a interatividade, a aprendizagem ocorre de forma autônoma e ao mesmo tempo grupal, carece de um sistema robusto de financiamentos que levam tempo para se identificar e construir.

Os RQESA citam oito quesitos gerais e necessários para a fomentar os cursos de graduação: concepção da educação e currículo, sistemas de comunicação, material didático, avaliação, equipe multidisciplinar, infraestrutura e auxílio, gestão administrativa e acadêmica e sustentabilidade financeira (BRASIL, 2007). Dessa forma, o ambiente da EaD é caracterizado por pessoas, estruturas e Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's). Na dimensão que envolve as pessoas há o aporte necessário dos recursos humanos como: professores, tutores, conteudistas, coordenadores de polos e de cursos, administrativo. A infraestrutura se caracteriza por recursos materiais como instalações físicas mínimas, ou seja, salas de suporte ao aluno, laboratórios de informática e de práticas, bibliotecas. Já as TIC's caracterizam-se pelo acesso à internet, recursos audiovisuais e outros necessários para o processo conhecimento na EaD (FALLER, 2009).

Diante do exposto e em vista das argumentações, entende-se que estruturar a educação seja em qualquer modalidade (presencial ou a distância) é complexo e na prática requer esforços da gestão e de seus muitos profissionais. No caso da EaD os desafios apresentados se tornam ainda mais pungentes devido ao envolvimento e coordenação de diversos atores fundamentais no processo de construção de um curso, que vão muito além de uma sala de aula física tradicional, com um professor e seus alunos.

No âmbito da gestão da qualidade dos cursos no contexto da EaD existe uma procura para elaboração de modelos de avaliação e de certificação para a qualida que sejam mais condizentes com essa modalidade de aprendizagem (FILHO; OLIVEIRA, 2021). No Quadro 1 são apresentados modelos encontrados na literatura nacional e internacional, que que confirmam que não há um modelo hermético de análise, e diversas concepções podem ser desenvolvidas, conforme já previsto no RQESA.

Quadro 1: Revisão dos modelos para Educação a Distância.

Autores/Ano	Contribuições e características	Principais dimensões do instrumento de pesquisa	Enfoque metodológico
Veiga <i>et al.</i> (1998)	-Proposto para avaliação a qualidade de cursos EaD em extensão. - Basearam-se na escala SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988)	Aspectos da qualidade do curso, qualidade geral e valor, avaliando satisfação, dados complementares e dados demográficos.	- Quantitativo com o uso de técnicas de análise de regressão e regressão bivariada.
Rodrigues (1998)	- Proposto para avaliação de cursos em EaD. Aplicado aos servidores do IBGE em Santa Catarina.	Mídias, estratégias pedagógicas, planejamento do curso, materiais, implementação do curso, instituição e avaliação.	-Quantitativo com análise de estatística descritiva.
Abdullah (2006)	- Desenvolvimento de uma escala de itens que pudesse aferir a qualidade para o ensino superior em geral. - Denominação da escala HedPERF (<i>Higher Education PERFORMANCE</i>) - Basearam-se na escala SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985; 1988, 1991)	Aspectos não acadêmicos, acadêmicos, programa do curso, reputação, acesso e assistência ao estudante em termos de aconselhamento e saúde.	- Qualitativo por meio de grupo focal. - Quantitativo com uso de técnicas de análise fatorial exploratória e confirmatória, análise de regressão e modelo de equações estruturais.
Sultan e Tarafder (2007)	- Construção um modelo de qualidade para educação superior a distância com vista ao desempenho. - Denominação da escala Performance Higher Education (PHed Model). - Basearam-se na escala SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985; 1988, 1991)	Adaptaram diversos itens da escala HedPERF, sendo as dimensões: Aspectos não acadêmicos, acadêmicos, programa do curso, reputação, acesso e assistência ao estudante em termos de aconselhamento e saúde.	- Qualitativo por meio de entrevistas em grupos de foco, opinião de especialistas. - Quantitativo com uso de técnicas de análise fatorial exploratória e confirmatória, análise de regressão e modelo de equações estruturais.
Selim (2007)	Proposição de um modelo central para especificar os fatores críticos de sucesso para a EaD por meio da percepção de discentes	Professores, discentes, componente tecnologia e suporte da IES.	Quantitativo com uso de técnicas de análise de estatística descritiva e análise fatorial exploratória.
Sahin e Shelley (2008)	- Modelo de pesquisa para verificação da satisfação discente com a EaD. -Alguns modelos mencionados pelos autores:TAM (<i>Technology Acceptance Model</i>) de Davis (1989)	Conhecimento de informática, flexibilidade, utilidade e satisfação.	Quantitativo com uso de técnicas de análise fatorial exploratória, análise de regressão e modelo de equações estruturais.
Kim e Lee (2008)	Modelo para verificar critérios de avaliação em relação a sistemas de gestão para EaD.	-Macrodimensões: Interações/avaliações e instruções/tecnologias; -Microdimensões: acessibilidade, comunicações, interações com usuários, adequação do sistema, interoperabilidade do sistema e da instituição, usabilidade das mídias e facilidade dos procedimentos.	- Qualitativo, pois, muitas variáveis foram compostas através da revisão de literatura e opinião de especialista na área da EaD. - Quantitativo com o uso das técnicas estatísticas como análise fatorial exploratória e confirmatória.

Sun <i>et al.</i> (2008)	<p>-Modelo para identificação fatores críticos de sucesso para uma gestão mais efetiva da EaD no ensino superior e consequentemente a promoção da satisfação discente.</p> <p>-Alguns modelos mencionados pelos autores: TAM e Modelo de Sucesso de Sistemas de Informação (MSSI) de DeLone e McLean (2003)</p>	Professores, discentes, qualidade do curso, tecnologias de informação e comunicação, design intuitivo, avaliativa e social.	<p>- Qualitativo realizaram entrevistas com discentes experientes em EaD.</p> <p>- Quantitativo com o uso das técnicas estatísticas como análise de regressão múltipla.</p>
Faller (2009)	Proposição de parâmetros de avaliação para cursos EaD.	Professores, tutores, coordenadores de curso/polo e TDIC's, práticas pedagógicas, percepção geral quanto a estrutura do curso e do polo e avaliação global.	<p>- Qualitativa por meio de entrevistas com os coordenadores de curso e polo.</p> <p>-Quantitativo para pesquisa aos discentes e fazendo usos de técnicas de estatística descritiva e análise fatorial exploratória.</p>
Tsai (2009)	<p>-Proposição de construção de um modelo para aprendizagem em EaD sob o ponto de vista da metacognição.</p> <p>-Denominação do instrumento "Escala Estratégia para Aprendizagem em EaD".</p>	Motivação, autorregulação, conhecimentos de informática/internet, ansiedade e concentração.	<p>- Qualitativa por meio de entrevistas com discentes em profundidade, estudo piloto e estudo principal.</p> <p>- Quantitativa através dos usos de técnicas de estatística como análise fatorial exploratória e análise de variância unidimensional.</p>
Ozkan e Koseler (2009)	<p>-Proposição de um modelo abrangente multidimensional, cuja denominação é Modelo Hexagonal de Avaliação para a EaD (HELAM – Hexagonal Learning Model)</p> <p>- Objetivo verificar a satisfação e benefícios da aprendizagem híbrida e de sistemas de gestão de aprendizagem.</p> <p>- Alguns modelos mencionados pelos autores: TAM e MSSI.</p>	Qualidade do sistema, do serviço, do conteúdo, perspectiva do aprendente, atitudes do instrutor e questões de apoio.	<p>- Qualitativa por meio de grupos focais, análise de especialistas.</p> <p>- Quantitativa com o uso das técnicas de análise fatorial exploratória e análise de regressão.</p>
Battisti <i>et al.</i> (2011)	<p>-Identificar a percepção dos discente sobre a qualidade do curso de Administração EaD.</p> <p>-Visaram dar continuidade ao modelo proposto por Veiga <i>et al.</i> (1998)</p>	Tangibilidade, confiabilidade, presteza, segurança e empatia, qualidade geral do curso	Quantitativa com o uso das técnicas de análise de regressão.
Udo <i>et al.</i> (2011)	<p>-Proposição de um modelo para avaliar a qualidade da EaD através da adaptação da escala SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988).</p> <p>- Houve a substituição da dimensão "tangibilidade" da escala original por "conteúdo do site"</p> <p>- Fez-se o uso das premissas da Teoria Cognitiva da</p>	Garantia, empatia, responsividade ou capacidade de resposta, confiabilidade, conteúdo do site, qualidade da EaD e satisfação.	Quantitativa com o uso das técnicas de modelagem de equações estruturais, análise fatorial e análise de regressão.

	Aprendizagem Multimídia (TCAM) de Mayer (1998) e Modelo de Continuidade de Sistemas de Informação (MCSI) de Bhattacharjee (2001).		
Jung (2012)	-Proposição de um modelo conceitual para avaliação da qualidade na EaD. - Destacou a variável sexo para a análise e possíveis diferenças a serem observadas.	Macrodimensões: ambiente, pedagógico e suporte institucional Microdimensões: Suporte aos docentes, suporte aos discentes, informação/publicidade, infraestrutura, mecanismo interno de garantia para qualidade, credibilidade institucional, gestão dos cursos, processo de ensino-aprendizagem, interações nas atividades e avaliação.	
Owston, York e Murtha (2013)	-Verificação das percepções dos discentes da educação superior em um curso híbrido. - Os objetivos centrais foi a análise da satisfação geral com o aprendizado combinado, conveniência proporcionada pelo aprendizado, senso de engajamento no curso e opiniões sobre os resultados do aprendizado.	Satisfação geral	Quantitativo com o uso das técnicas de estatística descritiva, análise de covariância e análise de regressão.
Tolentino <i>et al.</i> (2013)	- Proposição e adaptação de um modelo para EaD originalmente concebido para cursos presenciais. - O escopo foi aferir a qualidade do ensino e a do serviço sob a perspectiva dos discentes que estavam cursando alguns módulos (disciplinas) a distância no ensino presencial. - O modelo teve como objetivo identificar as dimensões a qualidade percebida com os resultados dos comportamentos	Satisfação, orgulho, arrependimento, lealdade, qualidade educacional, qualidade dos serviços, imagem e autoavaliação.	Quantitativa através das técnicas análise fatorial exploratória e modelagem de equações simultâneas.
Rodrigues <i>et al.</i> (2014)	-Proposta de um instrumento para avaliar a EaD sob a perspectiva dos discentes. - Basearam no modelo de Faller (2009)	Professores, tutores, coordenadores, organização didático-pedagógica e infraestrutura.	Quantitativa com destaque para o uso de técnicas de estatística descritiva, testes de confiabilidade e não-paramétricos
Mantovani, Gouvêa e Tamashiro (2015)	- Verificar a percepção discente sobre a qualidade do curso de Administração Pública de uma instituição de ensino superior. -Modificação da escala SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988).	Segurança, empatia, presteza, confiabilidade, conteúdo do website e qualidade geral	Quantitativa com o uso de técnicas de estatística descritiva, análise fatorial exploratória.

Pinto, Laurino e Lunardi (2015)	<p>-Construção de um instrumento avaliativo para os cursos a distância.</p> <p>-Discussão da validação e análise do processo do modelo visando auxiliar os gestores e administradores a repensar sobre os cursos e demais ações para seus aprimoramentos.</p>	Ação pedagógica, coerência pedagógica, tutor presencial, estrutura do curso, condições do polo e coordenador do polo.	<p>- Qualitativa com 3 questões abertas sobre pontos positivos e negativos, solicitações de sugestões para melhoria a serem respondidas pelos discentes</p> <p>-Quantitativa por meio de análise de estatística descritiva.</p>
Raspopovic e Jankulovic (2016)	<p>-Objetivo analisar a percepção discente sobre a qualidade de um sistema de aprendizagem a distância.</p> <p>- Análise com discentes de cursos presenciais e a distância.</p> <p>- Alguns modelos mencionados pelos autores: MSSI, para as dimensões de uso, satisfação do usuário e benefícios líquidos.</p>	Qualidade administrativa e organizacional, características dos instrutores, perspectiva do aluno, desenvolvimento pessoal, recursos de aprendizagem, desenho de currículo, designação de cursos e qualidade do curso e satisfação geral	<p>- Qualitativa orientou os discentes a relatarem suas opiniões positivas e/ou negativas em relação a experiência de realizar um curso EaD.</p> <p>-Quantitativa por meio de análise de estatística descritiva.</p>
Mari <i>et al.</i> (2017)	<p>- Construção de um instrumento confiável para autoavaliação da EaD.</p> <p>- Para cursos técnicos em EaD.</p>	Instalações do polo em EaD, infraestrutura virtual, autoavaliação do respondente, equipe acadêmica e avaliação institucional.	Quantitativo com o uso de técnicas de estatística descritiva e uso de teste de confiabilidade e correlação (Alpha de Cronbach e Pearson)
Cidral <i>et al.</i> (2018)	<p>- Proposta de um modelo teórico levando em conta da teoria da satisfação e de sucesso em sistemas de informação para a EaD.</p> <p>- Verificação dos fatores críticos de sucesso para satisfação, uso e impacto individual percebido pelo discente na EaD.</p> <p>-Alguns modelos mencionados pelos autores: MSSI de DeLone e McLean (1992; 2003)</p>	Qualidade da colaboração, de serviço, da informação, do sistema, ansiedade do discente com a informática, comportamento do instrutor na EaD, diversidade das avaliações, interações entre os discentes, satisfação, usabilidade e impacto individual	Quantitativa através das técnicas de estatística descritiva e modelagem de equações estruturais com amostragem.
Sarquis <i>et al.</i> (2018)	<p>- Verificação as dimensões da qualidade de serviços percebida na EaD pelos discentes de uma IES privada.</p> <p>- Construção de uma escala.</p>	Metodologia de ensino, materiais didáticos, instrutores, estrutura e coordenação.	Quantitativa por meio das técnicas de estatística descritiva e análise fatorial exploratória.
Souza e Carrazzoni (2018)	<p>- Avaliação da percepção discente referente a qualidade dos serviços educacionais na EaD.</p> <p>- Para cursos de pós-graduação EaD.</p> <p>- Basearam-se na escala SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985; 1988, 1991, 1993).</p>	Tangibilidade, confiabilidade, prestação, segurança, empatia, gestão, professores, tutores e material didático.	Quantitativa por meio da técnica de estatística descritiva.

Costa Júnior (2018)	<ul style="list-style-type: none"> - Avaliação da qualidade dos cursos do Sistema UAB na UFSM sob a perspectiva dos discentes e demanda. - Baseou-se para a construção do modelo de avaliação discente em Abdullah (2006). 	Aspectos não acadêmicos, aspectos acadêmicos, reputação, acesso, conteúdo dos programas, compreensão.	Quantitativa para análise de parte discente com uso das técnicas de estatística descritiva e análise fatorial exploratória.
Lopes (2018)	<ul style="list-style-type: none"> - Propositura de um sistema de avaliação interna para os cursos de Licenciatura tendo por base o SINAES. - Pesquisa envolveu somente cursos de Licenciatura. 	Organização didático-pedagógica, corpo docente/tutorial e infraestrutura.	- O trabalho teve caráter exploratório com enfoque qualitativo, a partir de um estudo de caso.
Eom e Ashill (2018)	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolvimento de um modelo sistêmico de aprendizagem abrangente que evidenciasse o sucesso para EaD. - Alguns modelos mencionados pelos autores: MSSI de DeLone e McLean (1992). 	Qualidade do curso, instrutor, motivação, inter-relação aluno-aluno, inter-relação aluno-instrutor e aprendizagem autorregulada e, juntamente a percepção dos resultados de aprendizagem.	Quantitativa por meio das técnicas de análise fatorial exploratória, análise de regressão por mínimos quadrados parciais e uso do procedimento de reamostragem (bootstrap).
Martins e Ribeiro (2018)	Construção de um modelo de engajamento discente para a EaD.	<ul style="list-style-type: none"> -Macrodimensões: condições prévias, contribuições do curso e da instituição e expectativas futuras. -Microdimensões: formação acadêmica e aptidão, perfil discente, atividades acadêmicas, tutor, docentes, suporte acadêmico, estrutura do polo, ambiente virtual de aprendizagem, sistema de ensino, materiais didáticos, conhecimento e empregabilidade. 	<ul style="list-style-type: none"> -Qualitativos através da análise de conteúdo - Quantitativa por meio das técnicas de análise fatorial exploratória.
Al-Fraihat <i>et al.</i> (2020)	<ul style="list-style-type: none"> - Análise dos fatores críticos de sucesso para EaD. - Construção de um modelo de avaliação abrangendo uma perspectiva holística. - Alguns modelos mencionados pelos autores: TAM e MSSI. 	Qualidade do sistema técnico, qualidade da informação, qualidade do serviço, qualidade do sistema educativo, qualidade do sistema de apoio, qualidade do discentes e qualidade do instrutor, satisfação percebida, utilidade percebida, utilização do sistema e benefícios.	<ul style="list-style-type: none"> - Qualitativo por meio de exame de um questionário aplicado a especialistas em EaD, para que opinassem sobre as construções numa. - Quantitativo com o uso da técnica modelagem de equações estruturais.
López, Migueláñez e Prieto (2021)	<ul style="list-style-type: none"> - Propuseram validar um modelo que identificasse as dimensões para qualidade da EaD. - Consultaram somente especialistas na área da EaD e literatura. 	<ul style="list-style-type: none"> - Macrodimensões: qualidade institucional, qualidade docente, sistema de aprendizagem e avaliação. - Microdimensões: política institucional, organização da instituição, auxílio institucional, coordenação pedagógica, funções docentes, estratégias docentes, materiais didáticos e tutoria, funcionamento, acessibilidade, preparo para avaliar, processos de avaliação, 	<ul style="list-style-type: none"> - Qualitativo por meio de avaliação dos constructos por especialistas, análise de conteúdo. - Quantitativo por meio de cálculo do Coeficiente de Validade de Conteúdo (CVC).

		avaliação final e avaliação da qualidade e programa de curso.	
Ma e Lee (2021)	<ul style="list-style-type: none"> - Análise sobre a eficácia da aprendizagem híbrida numa perspectiva multidimensional, em vista do contexto da pandemia da Covid-19. - Verificar as percepções entre discentes que cursavam cursos online, híbrido e presencial. - Basearam-se em Keller (1999) e seu modelo Atenção, Relevância, confiança e Satisfação (ARCS). 	Atenção, Relevância, Confiança e Satisfação	<ul style="list-style-type: none"> - Qualitativo com grupo de controle dos discentes presenciais. - Quantitativo por meio da técnica de estatística descritiva.
Drueke <i>et al.</i> (2021)	<ul style="list-style-type: none"> - O trabalho descreveu uma estrutura para analisar a aceitação e satisfação dos discentes e docentes com EaD em tempo de pandemia da Covid-19. - Alguns modelos mencionados pelos autores: TAM. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dimensões do TAM - Percepção da Utilidade, Facilidade Percebida ao Uso, Atitude/comportamento ao Uso, Uso Real. - Dimensões de contexto - Afinidade Geral com as Mídias, Preocupação com a Segurança dos Dados, Preocupação com a Pandemia, Infraestrutura Técnica e Organização da EaD. 	Quantitativo por meio do uso de técnicas de estatística descritiva, análise fatorial exploratória via modelagem de equações estruturais.
Bismala e Manurung (2021)	<ul style="list-style-type: none"> -Verificação da satisfação dos discentes em utilizar a EaD durante o a pandemia da Covid-19. - Matriz de Análise de Desempenho de Importância (ADI): Prioridade altas, prioridades estáveis, baixas prioridades e prioridades em excesso. 	Pares, conteúdo do curso, interações e flexibilidade, avaliação, discentes, docentes, tecnologias e do processo de ensino-aprendizagem	<ul style="list-style-type: none"> - Quantitativo através da técnica de exame descritivo. - Análise de Desempenho de Importância (ADI): comparações de médias.
Lopes <i>et al.</i> (2022)	<ul style="list-style-type: none"> - Análise da percepção de satisfação com a EaD. - Construção de uma escala de avaliação. - Basearam-se no modelo de Sun <i>et al.</i> (2008) 	Docentes, tutores, discentes, ambiente, curso, modelo de ensino, tecnologia e satisfação.	Quantitativa com o uso das técnicas de estatística descritiva via modelagem de equações estruturais.
Kang e Park (2022)	<ul style="list-style-type: none"> - Construção de um modelo para verificar satisfação dos discentes com a EaD. - Questões norteadoras da pesquisa: Que fatores mais afetam a satisfação com a EaD? e Como 	Qualidade da informação, qualidade dos serviços, qualidade do sistema, docentes/tutores, discentes, ambiente/contexto, Intenção de uso.	Quantitativo se valendo das técnicas como análise de regressão logística ordinal, para aferir as variáveis dependentes e de modelagem de equações estruturais para as variáveis independentes.

	<p>a satisfação afeta o uso em continuidade da EaD?.</p> <p>Alguns modelos mencionados pelos autores: MSSI</p>		
--	--	--	--

Fonte: Autoria própria (2023).

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao levantar os modelos de avaliação para a EaD existentes ponderou que os mesmos contivessem seus apêndices ou instrumentos para a análise. Também deu ênfase aos que eram vistos pelo discente, principal agente que percebe e recebe o processo de ensino-aprendizagem.

Destacam-se dentre os modelos analisados que muitos ainda são construídos pela alteração e adaptação da escala *Service Quality* (SERVQUAL) de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985) e seus estudos posteriores. Os autores através das técnicas de estatísticas obtêm as validações necessárias o que se pode considerar que esta escala, apesar das controvérsias se faz presente na área da educação. Os exemplos como os Veiga *et al.* (1998), Abdullah (2006) através da HedPERF (*Higher Education PERFORMANCE*), Sultan e Tarafder (2007) com a escala Performance Higher Education (PHed Model), Battisti *et al.* (2011) que visou a continuação do modelo de Veiga *et al.* (1998), Udo *et al.* (2011) que alterou a dimensão tangibilidade por conteúdo do *site*, Mantovani, Gouvêa e Tamashiro (2015) e Souza e Carrazzoni (2018), que realizaram alterações pontuais cada qual. Assim, constituem exemplos relevantes que poderão ser usados e aplicados para a EaD.

Na EaD é compreensível o uso das tecnologias para mediação do processo de ensino-aprendizagem, assim muitos dos modelos encontrados na revisão reportam a similaridade referenciados nos padrões do TAM (*Technology Acceptance Model*) de Davis (1989) e MSSI (Modelo Sucesso de Sistemas de Informação) de DeLone e McLean (1992; 2003). O TAM desenvolve as dimensões como conhecimento de informática, flexibilidade, utilidade e satisfação e o MSSI com uso, satisfação do usuário e benefícios líquidos, que foram observadas na construção dos exemplos de Sahin e Shelley (2008), Sun *et al.* (2008), Ozkan e Koseler (2009), Raspopovic e Jankulovic (2016), Cidral *et al.* (2018), Eom e Ashill (2018), Al-Fraihat *et al.* (2020), Drueke *et al.* (2021) e Kang e Park (2022). Nestes foram constados a preocupação com a qualidade dos sistemas de informação e percepção dos discentes com satisfação, todavia não foram relegadas outras dimensões igualmente importantes de necessárias para EaD. Os demais modelos de forma análoga apresentam a dimensão tecnologias juntamente com pessoas, infraestrutura física, organização pedagógica e suporte institucional.

Desse modo, é compreensível mencionar que as dimensões gerais que norteiam os modelos de avaliação para EaD encontrados para o desenvolvimento do presente estudo, se organizam em torno de três eixos primários amplos: tecnologias, estruturas e pessoas. Observa-se também aspectos quanto a satisfação, motivação e avaliação nos instrumentos propostos.

Por fim, modelos ou instrumentos para avaliação seja em qualquer área, mas principalmente para o campo da educacional constituem importantes ferramentas para decisões da gestão contribuindo para uma melhoria contínua e eficaz dos cursos.

REFERÊNCIAS

ABDULLAH, F. **The Development of HEdPERF: A New Measuring Instrument of Service Quality for the Higher Education Sector.** *International Journal of Consumer Studies* 30.6 (2006):569-81. Disponível em: https://rnp-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/vsvpiv/TN_cdi_proquest_miscellaneous_57224770. Acesso em: 17 fev. 2023.

AL-FRAIHAT, *et al.* **Evaluating E-learning Systems Success: An Empirical Study.** *Computers in Human Behavior* 102, p. 67-86, 2020. Disponível em: https://rnp-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/vsvpiv/TN_cdi_proquest_journals_2316774647. Acesso em: 17 fev. 2023.

BATTISTI, P. *et al.* **Avaliação do Curso de Administração na Modalidade a Distância da Universidade Federal De Santa Catarina: Percepção da Qualidade da Ead sob a óptica do aluno pelo método Servqual.** 2011. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/26058/3.33.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 26 ago. 2022.

BERTOLIN, J. C. G.; MARCHI, A. C. B. **Instrumentos para avaliar disciplinas da modalidade semipresencial: uma proposta baseada em sistemas de indicadores.** *Avaliação. Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas)*, v. 15, p. 131-146, 2010. Disponível em: https://rnp-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/vsvpiv/TN_cdi_crossref_primary_10_1590_S14_14_40772010000300007. Acesso em: 17 fev. 2023.

BISMALA, L.; YAYUK, H. M. **Student Satisfaction in E-Learning along the COVID-19 Pandemic with Importance Performance Analysis.** *International Journal of Evaluation and Research in Education* 10.3 (2021): 753. Web. Disponível em: https://rnp-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/vsvpiv/TN_cdi_eric_primary_EJ1313254. Acesso em 17 fev. 2023.

BRASIL. **Lei 10.861, de 14 de abril de 2004.** Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, [2004]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/110.861.htm. Acesso em: 21 ago. 2022.

BRASIL. Ministério da Educação. **Referências de Qualidade para Educação Superior a Distância (2007a)**. Brasília, DF: MEC [2007]. Disponível: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>. Acesso em: 07 jan 2022.

BRASIL. **Decreto 9.057, de 25 de maio de 2017**. Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília: Presidência da República, [2017]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Decreto/D9057.htm#art24. Acesso em: 08 dez 2021

CHAGAS, M. **Como fazer pesquisa bibliográfica e a formatação de referências e ilustrações**. In: BÊRNI, D. de A.; FERNANDEZ, B. P. M. (org.). Métodos e Técnicas de Pesquisa: modelando as ciências empresariais. São Paulo: Editora Saraiva, 2012. p. 247-278.

CIDRAL, W. A. *et al.* **E-learning Success Determinants: Brazilian Empirical Study**. Computers and Education 122 (2018): 273-90. Web. Disponível em: https://rnp-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/vsvpiv/TN_cdi_gale_infotracademiconefile_A536493621. Acesso em 17 fev. 2023.

COSTA JUNIOR, E. da S. **Avaliação da qualidade dos cursos UAB sob a perspectiva dos alunos: uma proposta de modelo avaliativo de demanda**. 2018. Dissertação (Mestrado do Programa de Pós-graduação em Gestão de Organizações Públicas) – Centro de Ciências Sociais e Humanas, Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS. 2018. Disponível em: https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/16797/DIS_PPGGOP_2018_COSTA%20JUNIOR_ELIZEU.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 28 mar. 2022.

DA SILVA TOLENTINO, R. *et al.* **Avaliação da qualidade na Educação a Distância sob a perspectiva do aluno: proposição e teste de um modelo usando equações estruturais**. REGE-Revista de Gestão, v. 20, n. 3, p. 347-366, 2013. Disponível em: https://rnp-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/vsvpiv/TN_cdi_doaj_primary_oai_doaj_org_article_8cc7233d0b8441a5b300069a69cb8358. Acesso em 17 fev. 2023.

DO NASCIMENTO, M. T. **Instrumentos de avaliação da educação superior: continuidades e avanços**. Revista Eletrônica Faculdade Montes Belos, v. 4, n. 1, 2011. Disponível em: <http://www.revista.fmb.edu.br/index.php/fmb/article/view/32/28>. Acesso em 17 fev. 2023.

DRUEKE, B. *et al.* **An Evaluation of Forced Distance Learning and Teaching Under Pandemic Conditions Using the Technology Acceptance Model**. Frontiers in Psychology 12 (2021): 701347. Web. Disponível em: https://rnp-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/vsvpiv/TN_cdi_doaj_primary_oai_doaj_org_article_eb7ab59d3b3a4c5783e8864927e96075. Acesso em 17 fev. 2023.

EOM, S. B.; ASHILL, N. J. **A System's View of E-Learning Success Model**. Decision Sciences Journal of Innovative Education 16.1 (2018): 42. Web. Disponível em: https://rnp-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/vsvpiv/TN_cdi_proquest_journals_1991080168. Acesso em 17 fev. 2023.

FALLER, L. P. **Estudo de parâmetros para a avaliação de cursos de ensino a distância (EaD)**. (2009). Dissertação (Mestrado do Programa de Pós-graduação em Administração: Área de Concentração em Estratégia e Competitividade) – Centro de Ciências Sociais e Humanas, Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS. 2009. Disponível em:

<https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/4541/FALLER%2c%20LISIANE%20PELLINI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 28 mar 2022.

HODGES, C. B. *et al.* **The difference between emergency remote teaching and online learning.** 2020. Disponível em: <https://vtechworks.lib.vt.edu/bitstream/handle/10919/104648/facdev-article.pdf?sequence=1>. Acesso em 17 fev. 2023.

JUNG, I. **Asian Learners' Perception of Quality in Distance Education and Gender Differences.** *International Review of Research in Open and Distance Learning* 13.2 (2012): *International Review of Research in Open and Distance Learning*, 2012, Vol.13 (2). Web. Disponível em: https://rnp-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/vsvpiv/TN_cdi_doaj_primary_oai_doaj_org_article_daef160114cc4b0f89e4debdd5c6898d. Acesso em 17 fev. 2023.

KRAEMER, M. E. P. **Avaliação da aprendizagem como construção do saber.** 2005. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/96974/Maria%20Elizabeth%20Kraemer%20%20Avalia%C3%A7%C3%A3o%20da%20aprendizagem%20como%20con.pdf?sequence=3>. Acesso em 17 fev. 2023.

KANG, D.; PARK; M. J. **Interaction and Online Courses for Satisfactory University Learning during the COVID-19 Pandemic.** *The International Journal of Management Education* 20.3 (2022): 100678. Web. Disponível em: https://rnp-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/vsvpiv/TN_cdi_pubmedcentral_primary_oai_pubmedcentral_nih_gov_9192791. Acesso em 17 fev. 2023.

KIM, S. W.; LEE, M. G. **Validation of an Evaluation Model for Learning Management Systems.** *Journal of Computer Assisted Learning* 24.4 (2008): 284-94. Web. Disponível em: https://rnp-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/vsvpiv/TN_cdi_webofscience_primary_000257490800002. Acesso em 17 fev. 2023.

LOPES, A. C. de O. **Proposta de sistema de avaliação interna de cursos de licenciatura em Instituição Federal de Ensino com base no SINAES.** 2018. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção). Faculdade de Engenharia do Campus de Guaratinguetá, Universidade Estadual Paulista, 2018. Disponível em: https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/180430/lopes_aco_me_guara.pdf?sequence=3&isAllowed=y. Acesso em: 28 mar. 2022.

LOPES, L. F. D. *et al.* **Validação de um instrumento para mensurar a satisfação no contexto da educação a distância brasileira.** *Research, Society and Development*, v. 11, n. 4, p. e42711427587-e42711427587, 2022. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/27587>. Acesso em 17 fev. 2023.

LOPES, P. I. X.; CASTRO, A. M. D. A. **Avaliação, regulação, supervisão e acreditação da educação superior: análise do Projeto INSAES.** *Cadernos de Pesquisa*, p. 127-144, 2019. Disponível em: <https://periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/cadernosdepesquisa/article/view/12754>. Acesso em 18 fev. 2023.

LOTON, D. *et al.* **Remote learning during COVID-19: Student satisfaction and performance** (now updated with data going to November 2020). 2020. Disponível em: <https://edarxiv.org/n2ybd/download?format=pdf>. Acesso em 23 fev. 2023.

MA, L.; LEE, C. S. **Evaluating the Effectiveness of Blended Learning Using the ARCS Model**. *Journal of Computer Assisted Learning* 37.5 (2021): 1397-408. Web. Disponível em: https://rnp-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/vsvpiv/TN_cdi_proquest_journals_2567955069. Acesso em 17 fev. 2023.

MANTOVANI, D. M. N.; GOUVÊA, M. A.; DA SILVA TAMASHIRO, H. R. **Segmentação e qualidade em serviços educacionais: o caso de um curso de graduação à distância**. *Revista de Administração da UNIMEP*, v. 13, n. 1, p. 91-116, 2015. Disponível em: https://rnp-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/vsvpiv/TN_cdi_crossref_primary_10_15600_1679_5350_rau_v13n1p91_116. Acesso em 17 fev. 2023.

MARI, M. M. *et al.* **Proposta de um Instrumento para Autoavaliação Institucional em EaD**. *Facit Business and Technology Journal*, v. 1, n. 1, 2017. Disponível em: <http://revistas.faculdefacit.edu.br/index.php/JNT/article/view/152>. Acesso em 17 fev. 2023.

MÁRQUEZ, A. M. B.; MONTIEL, G. M. **La evaluación de la educación a distancia. Propuesta de una guía para la autoevaluación** Assessment in distance education. A proposal of a guide for self-evaluation. *Hamut' ay*, v. 4, n. 1, p. 31-44, 2017. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6057074>. Acesso em 17 fev. 2023.

MARTINS, L. M. de; RIBEIRO, J. L. D. **Proposta De Um Modelo De Avaliação Do Nível De Engajamento Do Estudante Da Modalidade a Distância**. *Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior* 24.1 (2019): 8-25. Web. Disponível em: https://rnp-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/vsvpiv/TN_cdi_doaj_primary_oai_doaj_org_article_5b831f01a49645038feaffc7a7202e13. Acesso em 17 fev. 2023.

MEANS, B. *et al.* **The Effectiveness of Online and Blended Learning: A Meta-Analysis of the Empirical Literature**. *Teachers College Record* (1970) 115.3 (2013): 1-47. Web. Disponível em: https://rnp-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/vsvpiv/TN_cdi_webofscience_primary_000327126400003CitationCount. Acesso em 17 fev. 2023.

MELO, L. **Kroton deve ir às compras no setor de educação básica, após veto do Cade**. *G1, São Paulo*, 29 jun. 2017. Disponível em: <https://g1.globo.com/economia/negocios/noticia/kroton-deve-ir-as-compras-no-setor-de-educacao-basica-apos-veto-do-cade.ghtml>. Acesso em: 10 jan. 2023.

MOORE, M.; KEARSLEY, G. **Uma visão integrada**. Tradução por Roberto Galman. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

MOORE, J. L.; DICKSON-DEANE, C.; GALYEN, K. **E-Learning, Online Learning, and Distance Learning Environments: Are They the Same?** *The Internet and Higher Education* 14.2 (2011): 129-35. Web. Disponível em: https://rnp-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/vsvpiv/TN_cdi_webofscience_primary_000288887800009CitationCount. Acesso em 17 fev. 2023.

OLIVEIRA, J. F. Prefácio. In: ROTHEN, J. C.; SANTANA, A. C. M. (Org.). **Avaliação da educação: referências para uma primeira conversa**. São Carlos: UFSCar, 2018. p. 11-15.

ORTIZ, L. A.; MIGUELÁÑEZ, O. S.; SÁNCHEZ-PRIETO, J. C. **Calidad en E-Learning: Identificación De Sus Dimensiones, Propuesta Y Validación De Un Modelo Para Su Evaluación En Educación Superior**. Revista Iberoamericana De Educación a Distancia 24.2 (2021): 225-44. Web. Disponível em: https://rnp-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/vsvpiv/TN_cdi_proquest_journals_2535896849. Acesso em 17 fev. 2023.

OWSTON, R.; YORK, D.; MURTHA, S. **Student Perceptions and Achievement in a University Blended Learning Strategic Initiative**. The Internet and Higher Education 18 (2013): 38-46. Web. Disponível em: https://rnp-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/vsvpiv/TN_cdi_proquest_miscellaneous_1417548458. Acesso em 17 fev. 2023.

OZKAN, S.; KOSELER, R. **Multi-dimensional Students Evaluation of E-learning Systems in the Higher Education Context: An Empirical Investigation**. Computers and Education 53.4 (2009): 1285-296. Web. Disponível em: https://rnp-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/vsvpiv/TN_cdi_webofscience_primary_000271297200027. Acesso em 17 fev. 2023.

PEIXOTO FILHO, J.; DE OLIVEIRA, C. I. C. **Qualidade e seus fatores, a partir da visão dos sujeitos da educação a distância na Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro**. Brazilian Journal of Development, v. 7, n. 4, p. 43557-43591, 2021. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/29074>. Acesso em 17 fev. 2023.

PETTER, R. C.; SAMBRANO, T. M. **Educação a Distância em Instituições de Ensino Superior: considerações a partir da avaliação institucional**. SIED: EnPED-Simpósio Internacional de Educação a Distância e Encontro de Pesquisadores em Educação a Distância, 2016. Disponível em: <http://www.sied-enped2014.ead.ufscar.br/ojs/index.php/2016/article/view/1382>. Acesso em 17 fev. 2023.

PINTO, S. S.; LAURINO, D. P.; LUNARDI, G. L. **Processo de Construção e Validação de um Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação a Distância**. Prisma. com, n. 28, p. 184-208, 2015. Disponível em: <http://aleph.letras.up.pt/index.php/prismacom/article/viewFile/1849/1682>. Acesso em 17 fev. 2023.

PRETI, O. *et al.* **Educação a distância: fundamentos e políticas**. Cuiabá: EdUFMT, 2009.

RASPOPOVIC, M.; JANKULOVIC, A. **Performance Measurement of E-learning Using Student Satisfaction Analysis**. Information Systems Frontiers 19.4 (2016): 869-80. Web. Disponível em: https://rnp-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/vsvpiv/TN_cdi_proquest_journals_1920603943. Acesso em 17 fev. 2023.

ROCHA, J. V. **Um estudo sobre a evasão na educação à distância**. Revista Americana de Empreendedorismo e Inovação, v. 1, n. 2, 2019. Disponível em: <https://periodicos.unespar.edu.br/index.php/raei/article/view/3123>. Acesso em 17 fev. 2023.

RODRIGUES, C. M. C. *et al.* **Uma proposta de instrumento para avaliação da educação a distância.** Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação, v. 22, n. 83, p. 321-354, 2014. Disponível: <http://educa.fcc.org.br/pdf/ensaio/v22n83/v22n83a04.pdf>. Acesso em 17 fev. 2023.

RODRIGUES, R. S. **Modelo de avaliação para cursos no ensino a distância: estrutura, aplicação e avaliação** (1998) – Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Santa Catarina, Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Florianópolis (SC), 1998. Disponível em: <http://repositorio.ufsc.br/xmlui/handle/123456789/77531>. Acesso em: 21 jun. 2021.

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

SAHIN, I.; MACK, S. Considering Students' Perceptions: The Distance Education Student Satisfaction Model. **Educational Technology e Society** 11.3 (2008): 216-23. Web. Disponível em: https://rnp-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/vsvpiv/TN_cdi_eric_primary_EJ814126. Acesso em 17 fev. 2023.

SARQUIS, A. B. *et al.* Avaliação da qualidade dos serviços de educação a distância no ensino superior: proposta e avaliação de escala de mensuração. **Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL**, p. 305-328, 2018. Disponível em: <https://www.redalyc.org/journal/3193/319356599015/319356599015.pdf>. Acesso em 17 fev. 2023.

SELIM, H. M. Critical Success Factors for E-learning Acceptance: Confirmatory Factor Models. **Computers and Education** 49.2 (2007): 396-413. Web. Disponível em: https://rnp-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/vsvpiv/TN_cdi_gale_infotracademiconefile_A164113880. Acesso em 17 fev. 2023.

SHACHAR, M.; NEUMANN, Y. Twenty Years of Research on the Academic Performance Differences Between Traditional and Distance Learning: Summative Meta-Analysis and Trend Examination. **Journal of Online Learning and Teaching** 6.2 (2010): 318. Web. Disponível em: https://rnp-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/vsvpiv/TN_cdi_proquest_journals_1497198464. Acesso em 17 fev. 2023.

SILVA, A. R. L. S. *et al.* **Modelos utilizados pela educação a distância: uma síntese centrada nas instituições de ensino superior brasileiras.** Rev GUAL [Internet]. 2011 [cited 2019 Oct 7]; 4 (3): 153-69. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/3193/319327512009.pdf>. Acesso em 17 fev. 2023.

SOUZA, J. A. de; CARRAZONI, R. S. do N. **Percepção da qualidade dos serviços prestados pela pós-graduação de uma IES pública na modalidade EaD.** 2018. Disponível em: <https://repositorio.ifpb.edu.br/handle/177683/848>. Acesso em 17 fev. 2023.

SULTAN, P.; TARAFDER, T. **A model for quality assessment in higher education: implications for ODL universities.** Malaysian Journal of Distance Education, v. 9, n. 2, p. 125-143, 2007. Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Tasmih-Tarafder/publication/253340153_A_model_for_quality_assessment_in_higher_education_implications_for_ODL_universities/links/5518f1cf0cf2d70ee27b7624/A-model-for-quality-

assessment-in-higher-education-implications-for-ODL-universities.pdf. Acesso em 17 fev. 2023.

SUN, P. C. *et al.* **What drives a successful e-Learning?** An empirical investigation of the critical factors influencing learner satisfaction. *Computers e education*, 50(4), 1183-1202, 2008. Disponível em: https://rnp-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/vsvpiv/TN_cdi_webofscience_primary_000255798500006CitationCount. Acesso em 17 fev. 2023.

TSAI, M. J. **The Model of Strategic E-Learning:** Understanding and Evaluating Student E-Learning from Metacognitive Perspectives. *Educational Technology e Society* 12.1 (2009): 34-48. Web. Disponível em: https://rnp-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/vsvpiv/TN_cdi_eric_primary_EJ833415. Acesso em 17 fev. 2023.

UDO, G. J; BAGCHI, K. K; KIRS, P. J. **Using SERVQUAL to Assess the Quality of E-learning Experience.** *Computers in Human Behavior* 27.3 (2011): 1272-283. Disponível em: https://rnp-primo.hosted.exlibrisgroup.com/permalink/f/vsvpiv/TN_cdi_crossref_primary_10_1016_j_chb_2011_01_009. Acesso em 17 fev. 2023.

VEIGA, R. T. *et al.* **O ensino a distância pela Internet:** conceito e proposta de avaliação. In: XXIII ENANPAD Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração, 22., 1998, Foz do Iguaçu. Anais. Foz do Iguaçu: ANPAD, 1998. 1 CD-ROM.