

EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EaD): PROCESSO DE HUMANIZAÇÃO, QUALIDADE DE ENSINO-APRENDIZAGEM E FORMAÇÃO CRÍTICA EM SERVIÇO SOCIAL

Magda Lucia Novaes Silva¹

Resumo

Na graduação de Serviço Social, pela modalidade EaD, é preciso uma reflexão sobre a qualidade da formação profissional do graduando, indivíduo que atuará no âmbito das políticas socioassistenciais tanto públicas como privadas. É a prática no exercício da formação que possibilitará ao futuro profissional sair da alienação em que se encontra e aproximar-se da realidade da questão social em suas diversas expressões. As referências bibliográficas foram de importante valia para tal reflexão, uma vez que trouxeram à tona os elementos pesquisados pelos autores, podendo assim, indicar os procedimentos e práticas a serem cumpridos. Dada a recente expansão dos cursos a distância, e a grande procura que alcançou essa modalidade de ensino, se faz necessário estabelecer quais resultados se espera dos futuros assistentes sociais para atuar na realidade social brasileira. O curso EaD em serviço social tem a responsabilidade com a determinação de formar profissionais críticos e reflexivos, a fim de que olhem para os sujeitos, despojados de todo e qualquer preconceito, e que respeitem as diversidades, comprometidos com o código de ética da profissão.

Palavras-chave: Educação a distância. Humanização. Ensino-aprendizagem. Serviço Social.

DISTANCE EDUCATION (EaD): HUMANIZATION PROCESS, QUALITY OF TEACHING-LEARNING AND CRITICAL EDUCATION IN SOCIAL SERVICE

Abstract

In the graduation of Social Work, by the modality EaD, it is necessary to reflect on the quality of the professional formation of the graduating, individual that will act in the ambit of the socioassistencial policies both public and private. It is practice in the exercise of training that will enable the future professional to get out of the alienation in

¹ Mestrado em Saúde Coletiva-Universidade Católica de Santos - UNISANTOS. Especialização em Políticas Públicas no contexto do Sistema Único de Assistência Social-Faculdade Integradas Espírita-Santos/SP. Graduada em Serviço Social - Universidade Católica de Santos/SP.

which they find themselves and to approach the reality of the social question in its various expressions. The bibliographical references were of great value for such reflection, once they brought to light the elements researched by the authors, being able to indicate the procedures and practices to be fulfilled. Given the recent expansion of distance learning courses and the great demand for this type of education, it is necessary to establish what results are expected of future social workers to act in the Brazilian social reality. The EaD course in social work has the responsibility to train critical and reflective professionals, so that they look at the subjects, stripped of any prejudice, and respect the diversities, committed to the code of ethics of the profession.

Keywords: Distance education. Humanization. Teaching-learning. Social service.

Introdução

Há dúvidas de que a educação a distância promova, nos dias atuais, a humanização nas relações entre educando e educador, especificamente no curso de graduação de Serviço Social, porque poucos são os educandos com uma visão crítica e reflexiva a respeito da realidade social e de qual é a função do Assistente Social, e até mesmo, de como medir a qualidade da sua formação.

A profissão de Serviço Social está inserida na divisão social e técnica do trabalho. Esse profissional tem suas ações realizadas no âmbito das políticas socioassistenciais nas esferas públicas e privadas.

Para o estudante da graduação em Serviço Social, faz-se necessário entender que esse profissional atua no processo de reprodução das relações sociais, cujos objetivos profissionais devem ser adequados e formulados segundo as necessidades em foco. A formulação dos objetivos garante, ainda que parcialmente, a especificidade da profissão e o interesse do profissional envolvido, caso a caso. Como se pode observar, para ser um Assistente Social, a profissão exige algumas especificidades singulares, por exemplo: uma visão crítica e reflexiva sobre a realidade social que observa, um volume de conhecimentos conceituais, métodos de pesquisa e de intervenção, além de um sistema de valores e de concepções ideológicas para conformar a tal especificidade objetiva, aliada à integridade ética da profissão.

O Serviço Social é uma prática, um processo de atuação efetiva, que se alimenta da teoria, mas volta à prática, para transformá-la em um contínuo ir e vir, iniciado no comportamento humano, face aos desafios da realidade em que se insere.

Assim, buscamos identificar se os cursos de Serviço Social, na modalidade EaD, proporcionam um ensino humanizado e se essa qualidade de ensino-aprendizagem atende o propósito da formação de sujeitos críticos, criativos e propositivos, com autonomia intelectual e capacidade para superar a alienação, entendendo-se que estes profissionais concluem os cursos preparados para o mercado de trabalho e para o enfrentamento da questão social com suas diversas expressões.

Logo, é importante compreender que a questão social e suas expressões exige um constante pensar no que se refere aos processos de trabalho nos quais os assistentes sociais estão inseridos.

Reflexões estas que nos leva a questionar se o curso de graduação a distância, em Serviço Social, apesar de seus baixos custos, proporciona um ensino humanizado e de qualidade, preparando o cursista para o mercado de trabalho e o enfrentamento da questão social, levando em consideração a real importância do ensino/aprendizado.

O Serviço Social e suas especificidades

O assistente social tem como objeto de trabalho a questão social, com suas diversas expressões, formulando e implementando propostas para seu enfrentamento, seja por meio das políticas sociais ou públicas, das empresariais, de organizações da sociedade civil e, também, dos movimentos sociais a cada época.

Para Netto (1992, p.71), “a questão social, como matéria de trabalho, não esgota as reflexões”. Sem sombra de dúvidas, motiva pensar e repensar os processos de trabalho nos quais os assistentes sociais atuam em uma perspectiva conservadora, mas executora das possibilidades e oportunidades: “executores terminais de políticas sociais”, segundo o autor, emanadas do Estado ou das instituições privadas que os emprega, mesmo que determinem quais tarefas deixam de ser cumpridas e como elas devam sê-lo.

No processo de ruptura com o conservadorismo, o Serviço Social passou a tratar o campo das políticas sociais, como um meio de acesso aos direitos sociais e à defesa da democracia.

“A ruptura com o Serviço Social tradicional se inscreve na dinâmica de rompimento das amarras imperialistas, de luta pela libertação nacional e de transformações da estrutura capitalista excludente, concentradora, exploradora” (Faleiros, 1987, p.51).

Assim, não se trata apenas de operacionalizar as políticas sociais, mas de conhecer as contradições e conflitos da sociedade capitalista, da questão social e suas expressões, que com maior frequência desafiam os assistentes sociais a refletirem sobre como as políticas sociais atuam na resposta às situações de falta de dignidade, de cidadania da população mais carente, e tentam compreender como fazer a mediação entre as políticas sociais e os representantes do processo de trabalho profissional, ao depararem-se com as demandas da população, a fim de resolver impasses.

A atuação do assistente social realiza-se em organizações públicas e privadas e em diferentes áreas e temáticas, como: proteção social, educação, programas socioeducativos e de comunidades, habitação, gestão de pessoas, segurança pública, justiça e direitos humanos, gerenciamento participativo, direitos sociais, movimentos sociais, comunicação, responsabilidade social, marketing social, meio ambiente, assessoria e consultoria. Chegam a variar para adequar-se ao lugar em que o profissional exerce sua função e exige dele um constante e exato conhecimento teórico-metodológico, ético-político e técnico-operativo.

Martinelli (1994, p 137) afirma que os instrumentais técnico-operativos são como um “conjunto articulado de instrumentos e técnicas que permitem a operacionalização da ação profissional.

Pode-se dizer que o uso dos instrumentais técnico-operativos pode ser visto como estratégia ou tática, por meio da qual se realiza a ação, e à técnica, fundamentalmente, a habilidade no uso do instrumental. Neste contexto para MARTINELLI (2000, p.138) o instrumental e a técnica estão relacionadas em uma “unidade dialética”, refletindo o uso criativo do instrumental com o uso da habilidade técnica. O instrumental “abrange não só o campo das técnicas como também dos conhecimentos e habilidades”.

Na perspectiva da prática, o Serviço Social, por ser uma profissão interventiva, entende que a formação profissional deva favorecer a construção de estratégias, técnicas e formação de habilidades focadas no como fazer e no saber explicar o porquê de suas ações, sua finalidade ou a consequência de sua intervenção na realidade (IAMAMOTO, 2009).

Assim, o exercício profissional na prática deve ser pensado e inserido em processos de trabalho, que demanda percebê-lo no movimento de produção e reprodução da vida social, na participação da produção de valor e no processo de redistribuição de riquezas na sociedade. A partir desta perspectiva, pode se compreender e apreender as características específicas do processo de trabalho, no qual o Serviço Social se inscreve e delinea suas particularidades.

A Expansão da Educação a Distância

O curso EaD iniciou-se pelos cursos de correspondência. Tinha a finalidade de preparar os alunos para o mercado de trabalho, sendo o Instituto Universal Brasileiro era o mais conhecido. O processo de aprendizagem se dava da seguinte forma: o instituto enviava os materiais impressos com os conteúdos e exercícios do curso desejado pelo correio, o aluno recebia o material, estudava e realizava no conforto do seu lar os estudos e seria avaliado posteriormente, recebendo uma certificação.

No Brasil, a partir dos anos 70 ainda eram utilizados materiais impressos para o ensino a distância. Porém, anos após surgem as primeiras fitas de vídeos, os programas educativos de televisão, como o telecurso de Segundo Grau, Madureza/Supletivo até chegar no EJA. Já a essa época, nos Estados Unidos e Europa, iniciavam-se as primeiras universidades abertas.

Com a tecnologia integrada e facilitadora por meio da conexão à internet e diversos recursos de comunicação, aumentou muito o número de adeptos ao curso de ensino superior a distância.

Segundo o anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância (ABRAEAD/2015), os dados estatísticos de 2015 mostram um grande aumento dessa modalidade de ensino no Brasil.

De forma acelerada, a EaD cresce no Brasil, incentivada por programas de governo que visam facilitar o acesso ao ensino superior. Essa modalidade é reconhecida pelo MEC. Segundo o último censo de 2016 da Educação Superior, vêm sendo aprovados e reconhecidos pelo MEC 34.366 cursos de graduação que foram ofertados por 2.407 instituições de educação superior no Brasil. As matrículas da rede particular de ensino presencial superior caíram 0,2% entre 2015 e 2016. A pesquisa revela que a graduação teve mais de 8 milhões de estudantes em 2016.

A maioria dos cursos de graduação a distância, é proporcionado por faculdades privadas, sendo os cursos de licenciatura os mais procurados, seguido pelos cursos tecnológicos e os bacharelados.

Para que as instituições de ensino superior (IES) possam oferecer um curso de graduação em EaD, devem passar pela mesma avaliação aplicada aos cursos presenciais e obter o credenciamento junto ao Ministério da Educação e Cultura (MEC). Uma vez aprovados, o diploma obtido em curso superior a distância será reconhecido pelo MEC, com a mesma validação do curso presencial.

Muitos estudantes optam por essa modalidade de ensino por possibilitar aos mesmos uma maior conectividade, comodidade, flexibilidade de horários, economia de tempo e mensalidades com baixo custo.

Programas do Governo, como o Programa Universidade para Todos (ProUni), oferecem bolsas de estudos na modalidade EaD em faculdades particulares. A Universidade Aberta do Brasil (UAB), gratuita, tem proporcionado e contribuído para que o ensino a distância chegue para todos em todo o país, oferecendo cursos de licenciatura e capacitação de professores.

Os mais procurados são: Pedagogia, Administração, Serviço Social, Competências Gerenciais, Ciências Contábeis, Gestão de Pessoal/Recursos Humanos, Administração Pública, Letras e Licenciatura nos cursos de Matemática e Biologia.

Serviço Social e o sistema educacional a distância

Observando o Serviço Social como parte integrante da política educacional brasileira, é necessário considerar o modelo econômico vigente cujo alicerce é a internacionalização

do capital e pelo movimento de globalização. Embora tenham se alterado “os padrões do desenvolvimento econômico, a hegemonia internacional é o que prevalece e é seguido pelos menos desenvolvidos”. (FURTADO, 1972 *apud* PINTO, 1986, p. 115).

Diante disso, criam-se padrões de consumo para atender à demanda de um mercado interno, cuja tecnologia vê-se mais avançada, seguindo as exigências internacionais. Com a vinda das empresas multinacionais ao país, e o investimento na iniciativa privada, o país criou mão-de-obra excedente, e ainda com salários baixos, em vista dos lucros obtidos pelos investidores, quase sempre de posse de capital estrangeiro, o que faz aumentar assustadoramente a dívida externa e, como consequência, a crise econômica nacional, além dos distanciamentos entre as classes.

As políticas sociais sofrem adaptações nesse cenário, bem como a política educacional, e foram se adequando ao modelo econômico ora praticado e, em tempos de incertezas, veem-se desvalorizadas, e precisam encontrar novas alternativas para não naufragarem.

Se, por um lado, a educação deve auxiliar o projeto ideológico da profissão, para desenvolver-se a capacitação da classe trabalhadora, o estado, de outro deve enfatizar a educação como um instrumento de valorização do trabalhador, colocando-a a seu serviço, a fim de realizar projetos políticos e econômicos progressistas, alicerçados na boa educação, e na capacitação profissional, especialmente no que diga respeito àquela crescente privatização do ensino superior.

Toda recessão econômica traz ao país altas taxas de desemprego e de subemprego, e a luta ferrenha pela manutenção do emprego a qualquer custo, e isso, às vezes, até de forma ilícita, atinge diretamente todo sistema educacional, porque é desejo da maioria dos jovens conquistar um diploma e o título, para enfrentar o desemprego, a concorrência no mercado, ou para assumir, ou manter em outra empresa as mesmas funções anteriormente exercidas.

A crise financeira assume novos paradigmas em um Brasil que tem vivido eventos educacionais cujo aumento desordenado de instituições de ensino superior presencial e a distância mostra contingente não aproveitado, porque, muitas vezes, o indivíduo sem qualificação ou adequações provoca um alto índice de concorrência, o que ocasiona a

queda do nível salarial, inclusive dos docentes, e a irrelevância dos diversos títulos de qualificação pelos quais tanto se lutou.

A expansão do ensino superior se dá a partir do governo FHC anos 90 e, também, nos governos Lula. A educação a distância estabelece-se como possibilidade para o acesso de jovens ao Ensino Superior na faixa etária de 18 a 24 anos, visando atingir uma das metas do Plano Nacional de Ensino (2011-2020), com o propósito de elevar as estatísticas, sem ampliar gastos estatais, e fomentar junto à população a ideia de ascensão social via educação superior, sem alterar as bases estruturais da desigualdade no país e ainda fortalecer o mercado educacional, incentivando o EaD, ampliando o acesso ao ensino superior, com massiva certificação. Mas, questiona-se, entretanto, a qualidade e o perfil do profissional formado por essa modalidade e se esta supre a ausência efetiva de uma relação pedagógica, a ausência da participação na vida acadêmica em projetos de pesquisa e extensão, e em movimentos sociais, preparando o cursista para ser um profissional com autonomia intelectual e apto para o mercado de trabalho e para o enfrentamento da questão social.

O curso de Serviço Social nesse sistema de ensino foi autorizado em 2004, com funcionamento a partir de 2006. (INEP/MEC 2009).

Esses cursos em EaD seguem um mesmo formato de outros cursos: aulas interativas com transmissão via satélite ministradas pelos professores, material impresso ou digital com o conteúdo das aulas, ambientes virtuais de aprendizagem para o auto estudo; e, nos pólos distribuídos em várias regiões do país, vinculados às Instituições de educação a distância, são disponibilizados tutores, professores graduados em Serviço Social, que estão nos espaços para esclarecer dúvidas e apoiar os alunos. Os cursos variam entre seis e oito semestres, com carga horária em torno de 3400 horas.

Humanização da aprendizagem em EaD: um novo olhar

Em se tratando de humanizar a aprendizagem a distância, há que se ter um novo olhar para o modelo didático e das práticas viáveis, cuja maior proposta é formar sujeitos críticos.

Pensar a humanização nos cursos a distância compreende refletir sobre novas propostas e necessidades de planejar e implementar ações que venham a contribuir para uma educação voltada para os adultos, nas ações docentes, discentes e de gestão da educação mediada e a distância.

De forma tradicional, ainda se observa que professores e profissionais a serviço da EaD compreendam o “humanizar da aprendizagem”, numa perspectiva de sair da sala de aula tradicional e levar conhecimento de qualidade aos quatro cantos do mundo. Mas, humanizar a aprendizagem pode ser mais do que sair da sala de aula. É proporcionar ao educando uma linguagem natural, que lhe garanta formas de comunicação nas relações sociais em momentos de sofrimento, de angustias, de aprendizagem, de comunicação, de interação e interatividade, entre outros. Na EaD este processo de humanização se dá no momento em que o professor busca no aluno, por meio das ferramentas de tecnologia, tais como *fóruns* e *chats*, provocá-lo a manter um canal de comunicação e interação como os demais sujeitos envolvidos, de modo que ele não se sinta só, na resolução da atividade proposta

Pode-se entender nesse contexto que humanizar é perceber por meio da mensagem escrita, os significados, os contextos necessários e as respostas para se processar e assimilar a mensagem em uma linguagem clara e objetiva, no processo de ensinar. Humanizar é um processo de acolhimento dos sujeitos, sem que os mesmos percam sua autonomia na autogestão de seu aprender. Propostas inovadoras na educação, que visem uma inovação educacional, cujo ponto central seja compreender e considerar o educando como um ser humano pode e deve ser parte do processo educacional, qualquer que seja a meta ou objetivo de aprendizagem.

Portanto, para que se possa humanizar a aprendizagem em cursos EaD, se faz necessário capacitar e preparar os professores para os cursos oferecidos, realizar projetos educacionais mediados e a distância, ter um projeto de revolução educacional concentrando-se mais em uma perspectiva inovadora, baseada no tripé: antes aprendiz, currículo e mercado, para aprendiz, currículo e pesquisa, sendo esta última, item fundamental no mundo de hoje.

Esta constatação contempla o avanço das novas tecnologias de comunicação e informação, que, na atualidade, oferecem novas possibilidades de ensinar e aprender fora do tradicional ensino nas salas de aula.

Ao se refletir sobre essa possibilidade, tem-se que considerar a reflexão de como formatar um curso EaD em Serviço Social, para que se possa proporcionar uma qualidade de ensino e contemplar as questões contrárias e tão debatidas pelos órgãos competentes: Conselho Federal de Serviço Social-CFESS, Executiva Nacional de Estudantes de Serviço Social-ENESSO e os Conselhos Regionais de Serviço Social-CRESSs, e que atendam as Diretrizes curriculares da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS, 1996).

É essencial a capacitação, nesse sentido, do docente a distância, pois muitos carregam o ranço dos processos educacionais tradicionalista e arcaicos, que precisam urgentemente serem desconstruídos.

Para Freire, o papel do professor, esteja este no ensino presencial ou à distância, deve se relacionar à qualidade e visão reflexiva e crítica da Educação, considerando que

“[...] na formação permanente dos professores, o momento fundamental é o da reflexão crítica sobre a prática. É pensando criticamente a prática de hoje ou de ontem que se pode melhorar a próxima prática. O próprio discurso teórico, necessário à reflexão crítica, tem de ser de tal modo concreto que quase se confunda com a prática”. [...] (Freire, 2016, p. 40)

O objetivo do método EaD é outrossim, atingir aquele aluno que mora distante dos grandes centros, muitas vezes não tendo sequer acesso a um computador, e que, pelo sistema normativo e usual, jamais conseguiria uma formação. Isso também é humanizar. Aos gestores, coordenadores e docentes cabe reunirem-se com os supervisores de campo, tutores e responsáveis pelos polos, a fim de discutirem métodos de ensino e aprendizagem e as possíveis intervenções, conciliando teoria e prática, otimizando o aprendizado e a certeza de formar um profissional crítico, capaz de manter uma reflexão sobre a realidade social. Esse é o primeiro passo para a humanização de uma plataforma em andamento, e um ensino de qualidade, formando educandos críticos e autônomos.

Neste ponto, Freire é resolutivo e contundente ao observar que:

“[...] não é possível à sociedade revolucionária atribuir à tecnologia as mesmas finalidades que lhe eram atribuídas pela sociedade anterior. Consequentemente, nelas varia, igualmente, a formação dos homens. Neste

sentido, a formação técnica-científica não é antagônica à formação humanista dos homens, desde que a ciência e tecnologia, na sociedade revolucionária, devem estar a serviço de sua libertação permanente, de sua humanização. [...]” (FREIRE, 2016, p. 244-245)

Portanto, pode se dizer que a pedagogia de Freire não exclui a tecnologia associada a humanização da educação, pois para ele, o sujeito deve estar alinhado com o seu tempo, vivê-lo plenamente adequando-se às tecnologias vigentes.

Consideração final

Há que se considerar que, cada vez mais a realidade social torna-se mais complexa e de difícil compreensão, devido às inúmeras e diversas manifestações das expressões da questão social, para as quais se busca soluções.

O atual sistema, mal planejado e pouco objetivo, não possibilita a aproximação ideal do docente com o educando. Ainda tem docentes que não diferenciam a educação presencial da distância. Nesses casos, faz-se necessária uma nova postura frente aos educandos no processo de ensino aprendizagem.

A atual mediação das tecnologias digitais é fundamental para o conhecimento coletivo, porque propõe a todos possibilidades de inúmeras informações que lhes permitirão interagir no meio em que vivem.

Haveria maior possibilidade de os meios de comunicação investirem em recursos didáticos que pudessem promover aprendizados, como reza o Decreto nº 2494 e o artigo 80 que regulamenta a Lei de Diretrizes e Base - LDB nº 939/96. Contudo, observa-se não haver qualquer interesse da parte dessas empresas em agilizar uma maior qualidade de comunicação e ensino, disponibilizando ao aluno um ensino de qualidade, diversificado e integrado, com qualidade e humanizado.

Nota-se que instituições que oferecem aprendizado presencial o fazem na modalidade a distância, embora o modelo tradicional e a distância sejam distintos. EaD pode até gerar desconfiança, no entanto, alcança maior número de pessoas do que o sistema presencial. Outro fator determinante é a flexibilidade de horários e escolha do próprio espaço, uma vez que o acesso está disponível por 24 horas, nos sete dias da semana, e o aprendiz fará

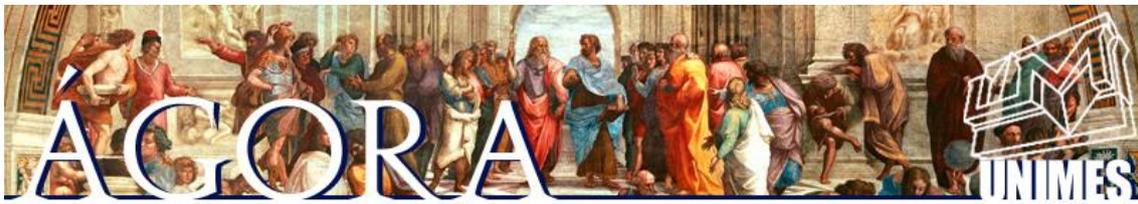
uso da forma que lhe convier, no ritmo e nas estratégias mais adequadas a si. É preciso conteúdo, responsabilidade e determinação para o cumprimento dos objetivos, opondo-se à flexibilidade do modelo tradicional.

Nesse processo, o aluno passa a ser sujeito ativo da sua formação educacional. Proporcionalmente, compõe seu ambiente profissional, familiar e cultural segundo as suas necessidades. Tem nas suas mãos materiais instrucionais elaborados por profissionais especializados e que interagem com seus pares em cada área, em uma troca constante de saberes em prol de auxiliar os alunos e compreender a teoria e a realidade social e, assim, formar sujeitos críticos, reflexivos e protagonistas de sua própria história.

O aprendiz, ao conciliar ambiente de trabalho e EaD, poderá pôr em prática, no local de estágio, o aperfeiçoamento a que faz jus e deseja, oferecendo dinamicidade, solidez e objetividade ao seu conteúdo curricular.

Aprender exige envolver-se com o foco de distinção a cada assunto ou direcionamento profissional, pesquisar interesses, produzir descobertas, novidades, inquirir os docentes, supervisores de campo, tutores e a si mesmo, numa perspectiva que o faça evoluir criticamente. Não se está aqui dizendo que isso não aconteça. Como docentes e discentes deve-se cobrar o melhor das IES, quando se fala em curso de graduação em EaD, lembrando que se é formador de futuros profissionais e futuros trabalhadores, e o mínimo que cabe a cada qual é fazer o melhor, ser mais naquilo que foi proposto realizar como profissionais. Em especial, o curso de Serviço Social exige de cada profissional despir-se de todos os seus preconceitos e senso comum para o bom trato com os usuários dos serviços

Tem-se que provar que o curso EaD é viável e eficiente. Para tal afirmativa dos docentes dos cursos de graduação em EaD, tem-se que estar preparado para tal finalidade, assim como o sistema e estruturas das IES, que devem proporcionar e oferecer capacitações e equipamentos de comprovada eficácia para a boa assimilação e humanização do processo educativo a distância. Dessa forma se terá IES que não visem apenas ao lucro, mas que se propõem a oferecer um curso de graduação humanizado e de qualidade, preparando o cursista para a formação profissional.



Referências

A INTERLOCUÇÃO ENTRE PROFESSOR TUTOR E ALUNO NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA.

Curitiba: Ufpr, 2003. Disponível em: <<http://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs/index.php/educar/article/view/2131/1783>>. Acesso em: 18 set. 2017.

AS VANTAGENS E DESVANTAGENS DA EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA. [s. L.]: Abril, 18 abr. 2017. Quinzenal. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/carreira/avantages-e-desvantagens-da-educacao-a-distancia/>>. Acesso em: 20 abr. 2018.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA – ABED: Censo EAD Brasil 2016: Relatório Analítico de Aprendizagem a Distância no Brasil. São Paulo: Grupo Uninter, 2016. Disponível em:

<http://abed.org.br/censoead2016/Censo_EAD_2016_portugues.pdf>. Acesso em: 19 mar. 2018.

BRASIL. Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Lei número 9394, 20 de dezembro de 1996. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm>. Acesso em: 06 out. 2017.

Censo EAD.BR: relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil 2016 = Censo EAD.BR: analytic report of distance learning in Brazil 2016 [livro eletrônico]/[organização] ABED – Associação Brasileira de Educação a Distância; [traduzido por Maria Thereza Moss de Abreu]. Curitiba: InterSaberes, 2017. 2 Mb; PDF. Disponível em:

<http://abed.org.br/censoead2016/Censo_EAD_2016_portugues.pdf>. Acesso em 03/05/18.

CHAGAS, Bárbara da Rocha Figueiredo. Ensino a Distância e Serviço Social: desqualificação profissional e ameaça contemporânea. Textos & Contextos (Porto Alegre), v. 15, n. 1, p. 43 - 58, jan./jul. 2016. Disponível em:

<<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/view/21074>>. Acesso em: 02 out. 2017.

EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: Colocar as novas tecnologias da comunicação a serviço da educação. Comunicação e Educação, São Paulo, 05 jan. 1996. Disponível em:

<<https://www.revistas.usp.br/comueduc/article/viewFile/36220/38940>>. Acesso em 11 out. 2017.

FALEIROS, Vicente de Paula. Confrontos teóricos do movimento de reconceituação do

Serviço Social na América Latina. In: Revista Serviço Social e Sociedade, São Paulo: Cortez Ano VII, nº 24 – p. 49-69, agosto/1987.

FREIRE, Paulo. *Pedagogia do oprimido*. 60ª ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2016

FREIRE, Paulo. *Pedagogia da Autonomia: saberes necessários à prática educativa*. Rio de Janeiro/São Paulo: Paz e Terra, 2016

IAMAMOTO, Marilda Villela. *O Serviço Social na Contemporaneidade: Trabalho e Formação Profissional*. 2ª ed. São Paulo: Cortez, 1998.

_____. *As Dimensões Ético-Políticas e Teórico Metodológicas no Serviço Social Contemporâneo*. In: MOTA, Ana Elizabete (et al). *Serviço Social e saúde: formação e trabalho profissional*. São Paulo, Cortez, p.161-196, 2008.

_____. *O Serviço Social na cena contemporânea*. In: *Serviço Social: Direitos Sociais e competências Profissionais*. Brasília CFESS/ ABESPSS, p. 16-50, 2009.

INEP. **Resumo Técnico: Censo da educação Superior 2009**. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/download/superior/censo/2009/resumo_tecnico_2009.pdf>. Acesso em: 01 set. 2017.

_____. **Censo da Educação Superior 2015 - Notas Estatísticas**. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/documentos/2015/Notas_Estatisticas_Censo_Superior_2015.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2018.

_____. **Censo da Educação Superior 2016 - Notas Estatísticas**. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/documentos/2016/notas_sobre_o_censo_da_educacao_superior_2016.pdf>. Acesso em: 10 mai. 2018.

MARTINELLI, Maria Lúcia, **KOUMROUYAN**, Elza. *Um novo olhar para a questão dos instrumentais técnico-operativos em Serviço Social*. Revista Serviço Social & Sociedade. N.º 54. São Paulo: Cortez, 1994.

NETTO, J. P. A. **Capitalismo monopolista e serviço social**. São Paulo: Cortez, 1992.

PINTO, R.M.F. *Política educacional e serviço social*. São Paulo: Cortez, 1986.

SOUZA, Maria Luiza de. *Desenvolvimento de Comunidade e Participação*. 8ª ed. São Paulo: Cortez, 2000.

Magda Lucia Novaes Silva

Mestrado em Saúde Coletiva-Universidade Católica de Santos - UNISANTOS.
Especialização em Políticas Públicas no contexto do Sistema Único de Assistência Social- Faculdade Integradas Espírita- Santos/SP. Graduada em Serviço Social - Universidade Católica de Santos/SP.

Artigo recebido em 27/08/2018

Aceito para publicação em 09/11/2018

Para citar este trabalho:

SILVA, Magda Lucia Novaes. **EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EaD): PROCESSO DE HUMANIZAÇÃO, QUALIDADE DE ENSINO-APRENDIZAGEM E FORMAÇÃO CRÍTICA EM SERVIÇO SOCIAL.** Revista Ágora. Vol.3. Número 5. NOV.2018. Disponível em:

<http://periodicos.unimesvirtual.com.br/index.php?journal=formacao&page=index>