

PERCEPÇÕES DE ALUNOS E EGRESSOS DE CURSOS A DISTÂNCIA SOBRE FÓRUNS E BATE-PAPOS

Thaís Tenório¹

Patrícia da Silva Oliveira²

Denise da Silva Batista Viana³

André Tenório⁴

RESUMO

Fóruns e bate-papos são ferramentas digitais usadas na educação a distância contemporânea. Este estudo de caso analisou a colaboração dessas ferramentas para a construção do conhecimento. Percepções de cinquenta alunos ou egressos de cursos a distância, de instituições públicas ou particulares do Rio de Janeiro, sobre a contribuição de fóruns e bate-papos para a aprendizagem foram perscrutadas por um questionário. Entre os pesquisados, a utilização de fóruns foi quase ubíqua. Os usuários confirmaram gostar do recurso, apesar de terem relatado dificuldades nos primeiros contatos. Seus principais atrativos seriam promover a interação e a aprendizagem colaborativa, permitir o debate de conteúdos e estimular a escrita. Por outro lado, salas de bate-papo eram raramente utilizadas com fins educativos e apenas três haviam usado em cursos a distância. Esses poucos usuários gostavam de utilizá-lo para trocar experiências, esclarecer dúvidas ou auxiliar no entendimento de conteúdos. Os que nunca haviam empregado o fórum na educação a distância manifestaram resistência. Já a maioria dos que nunca haviam empregado o bate-papo apreciaria experimentar, embora grande parte acreditasse que não colaboraria efetivamente para a aprendizagem. O uso de tais ferramentas requer circunspeção dos cursistas, boa mediação dos tutores e planejamento pedagógico.

Palavras-chave: Tecnologia da informação e da comunicação. Fórum. Chat.

¹ Doutora em Química pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio). Colaboradora do Laboratório de Novas Tecnologias da Universidade Federal Fluminense (LANTE/UFF). Rua Mário dos Santos Braga, s/n, Valonguinho, Niterói, RJ, Brasil.

² Especialista em Planejamento, Implementação e Gestão em EaD pela Universidade Federal Fluminense (UFF). Rua Mário dos Santos Braga, s/n, Valonguinho, Niterói, RJ, Brasil.

³ Especialista em Planejamento, Implementação e Gestão em EaD pela Universidade Federal Fluminense (UFF). Rua Mário dos Santos Braga, s/n, Valonguinho, Niterói, RJ, Brasil.

⁴ Doutor em Física pelo Centro Brasileiro de Pesquisas Físicas (CBPF). Professor do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro (IFRJ). Colaborador do Laboratório de Novas Tecnologias da Universidade Federal Fluminense (LANTE/UFF). Rua Senador Furtado, 121 a 125, Maracanã, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.

PERCEPTIONS OF STUDENTS AND GRADUATES OF E-LEARNING COURSES ABOUT FORUMS AND CHATS

ABSTRACT

Forums and chats are information and communication technologies used in the e-learning. This case study examined the collaboration of these tools to the construction of knowledge. Perceptions of fifty students or graduates of e-learning courses of public or private institutions of Rio de Janeiro State on the contribution of forums and chats for learning were investigated by a questionnaire. Almost all subjects employed forums. Users confirmed like the resource, although they reported difficulties in the first contacts. Its main advantages would promote interaction and collaborative learning, allow the debate content and stimulate writing. On the other hand, chats were rarely used for educational purposes. Only three had used it in e-learning courses. These few users like to employ it to exchange experiences, discuss doubts or help in content understanding. Those who had never used forums expressed resistance to do it. Most of those who had never used chats appreciate experience, although most believe that would not collaborate effectively for learning. The use of forums and chats requires circumspection of course participants, good mediation of instructors and educational planning.

Keywords: Information and communication technologies. Forum. Chat.

INTRODUÇÃO

Não há o que discutir quanto à expansão da educação a distância (EaD). Essa foi impulsionada por mudanças na forma de comunicação humana que têm promovido o uso de diversas ferramentas para a troca de experiência e conhecimento (ALMEIDA, 2003; MAIA; MATTAR, 2007; LISBÔA; COUTINHO, 2011).

O desenvolvimento de diferentes tecnologias de informação e comunicação (TIC) foi estimulado, principalmente, pelo papel preponderante que a cibercultura passou a exercer na rotina diária das pessoas, ao transformar a maneira de interação entre os indivíduos (LÉVY, 1999; ALMEIDA, 2003; KENSKI, 2004; LISBÔA; COUTINHO, 2011). Segundo Lessa (2011) e Xavier, Ferreira e Ávila (2013), a relação entre comunicação e educação é estratégica e o homem aprenderia a partir da interação, assim também ocorreram modificações no processo de ensino-aprendizagem.

As TIC são especialmente importantes em cursos a distância, devido a necessidade de flexibilidade, afinal podem permitir a comunicação sem local preestabelecido (KENSKI, 2004; MAIA; MATTAR, 2007; MORAN; MASETTO; BEHRENS, 2010).

Na EaD contemporânea, um dos recursos mais comumente empregados é o ambiente virtual de aprendizagem (AVA), considerado a “sala de aula” virtual por reunir informações sobre o curso, materiais didáticos, ferramentas de comunicação e atividades a serem realizadas pelos alunos. Ele auxilia a criar e sustentar a construção individual e coletiva do conhecimento, além de ajudar a manter uma relação de proximidade entre educadores e educandos (FUKS, 2004; PALLOFF; PRATT, 2004; CAMPOS; COSTA; SANTOS, 2007; DIAS; OSÓRIO, 2008; BICALHO; OLIVEIRA, 2012).

O fórum e o bate-papo são ferramentas de comunicação disponíveis no AVA e, em geral, reconhecidas por alunos de EaD. Saber mais sobre a visão de educandos sobre o uso e a influência de tais ferramentas na construção do conhecimento pode ajudar a melhorar o emprego dessas TIC em cursos a distância ao aprimorar a compreensão acerca do impacto das ferramentas na aprendizagem e meios de gerir sua utilização de forma motivadora para o aluno.

O objetivo com o estudo foi revelar as percepções de alunos ou egressos de cursos a distância diversos de diferentes instituições sobre a participação do fórum e do bate-papo no

processo de ensino-aprendizagem por meio de um questionário. O artigo visou responder as seguintes perguntas no âmbito dos participantes da pesquisa:

- O fórum e o bate-papo são empregados na EaD?
- Qual a importância de fóruns e bate-papos para a aprendizagem a distância?
- A figura de um educador era importante para o aluno ao empregar fóruns ou bate-papos?

FÓRUM NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

O fórum permite a comunicação e a troca de arquivos entre participantes de um curso de modo assíncrono, ou seja, sem a necessidade de local e momento preestabelecidos, o que incentiva a interação e a construção coletiva do conhecimento (SOARES, 2012).

Para Paiva e Rodrigues Júnior (2004, p. 5), os fóruns seriam uma “[...] modalidade de gênero digital que se caracteriza por possuir objetivos comunicativos diversos e estabelecidos por membros que constituem uma comunidade discursiva virtual.”

Uma definição mais simples foi dada por Martins e Garbin (2011, p. 3), “ambiente de debate que pode ser usado de maneira ampla”. Já Nardocci e Campos (2011, p. 154) forneceram uma definição mais direcionada aos objetivos da TIC e o descreveram como “um gênero discursivo empregado frequentemente em cursos a distância, visto que permite aos participantes construir o conhecimento de forma colaborativa”. Segundo Soares (2012), o fórum é um espaço colaborativo propício a interações constantes entre aluno-aluno, aluno-tutor/professor, aluno-máquina (como suporte tecnológico) e tutor/professor-máquina.

Um benefício de utilização do fórum é a flexibilidade temporal e espacial que permite ao aluno administrar seu aprendizado com autonomia. Todavia, tal vantagem pode fazer o aluno ficar um longo tempo sem participar das discussões. Tal falta de acesso contínuo pode ser minimizada ou, até, eliminada por meio do acompanhamento constante de um tutor/professor (RAMOS, 2013).

A assincronicidade na comunicação é outro benefício, por si só, capaz de ajudar na assimilação do conteúdo pelo aluno ao fornecer tempo para retomar o debate após pesquisas e para a análise das discussões. Tal característica disponibiliza um período para a desconstrução de ideias pré-formadas abrindo espaço para algo com o qual o aluno se deparou no fórum.

Mais um benefício é o estímulo à leitura e à produção escrita, afinal a construção do conhecimento ocorre por meio das mensagens (SOARES, 2012). Moore e Kearsley (2007, p. 162) destacaram o seguinte formato básico de configuração de mensagens em fóruns:

- Uma mensagem inicial, na qual o professor propõe uma situação que exige uma resposta;
- Uma resposta à mensagem, elaborada pelos alunos como resposta à proposta do professor ou, ainda, uma ideia alternativa, uma pergunta sobre a proposição apresentada etc.;
- Uma mensagem de acompanhamento, em que se achar necessário, o professor responde às colocações anteriores e acrescenta um comentário adicional;
- Uma mensagem de fechamento, na qual o professor resume os aspectos apresentados nas mensagens dos participantes, sistematizando o que foi discutido, como vistas a proporcionar a construção do conhecimento.

Nesta TIC, o tutor/professor assume a figura de um mediador, capaz de instruir sobre os tópicos de discussão, moderar os debates e incentivar a participação e a interação, o que estimula a aprendizagem colaborativa e a adoção de posturas autônomas (ROMANI; ROCHA, 2001; SERRA, 2005; MARTINS; GARBIN, 2011; RAMOS, 2013). Para Ramos (2013, p. 8), a mediação do professor/tutor em fóruns “interfere diretamente no processo de aprendizagem dos estudantes, na qualidade do debate, na distância transacional e nos níveis de evasão que se podem observar”.

Serra (2005), Lisbôa e Coutinho (2011), Tenório, Souto e Tenório (2014) e Teixeira *et al.* (2015) apontaram outro aspecto importante acerca da participação do tutor: sua influência na criação de vínculos entre os participantes de um curso, o que promove a afetividade e, conseqüentemente, a interação. Segundo Lisbôa e Coutinho (2011, p. 9):

[...] a presença social, diz respeito à criação de um ambiente favorável, de tal forma que os participantes sintam-se confortáveis e seguros para expressarem as suas ideias. Ela é fundamental numa comunidade porque prepara os membros a desenvolverem a capacidade de expressar suas opiniões, pontos de vista e, acima de tudo, respeitar a diversidade de opiniões existentes no grupo.

A participação de um educador em fóruns tende a facilitar a aprendizagem dos alunos, mas eles ainda precisam desenvolver competências para usufruir da TIC, por exemplo, enviar mensagens, visitar *hyperlinks*, utilizar editores de texto e imagens, entre outros (MARTINS; GARBIN, 2011). Com o intuito de analisar se o fórum ajuda a construir o conhecimento, diversos trabalhos já foram realizados (PAIVA; RODRIGUES JÚNIOR, 2004; SOUZA; SILVA, 2007; NARDOCCI; CAMPOS, 2011; BICALHO; OLIVEIRA, 2012; RAMOS, 2013). Souza e Silva

(2007) realizaram um estudo de caso com alunos usuários de três fóruns e, com base nas percepções dos pesquisados, os principais obstáculos e possibilidades ao utilizar essa TIC seriam:

Obstáculos:

- Haver dispersão de ideias;
- Fazer postagens coerentes, afinal colocar ideias em linguagem escrita não é tão frequente na educação presencial, o que torna difícil fazê-lo em um primeiro momento na EaD;
- Formalidade nas mensagens com emprego de uma linguagem mais acadêmica, ao deixar de lado a linguagem casual;
- Dificuldade com a linguagem em um espaço on-line, devido abreviaturas e *e-motions* usualmente utilizados;
- Falta de mediação e avaliação de um mediador;
- Descomprometimento dos alunos;
- Falta de interação entre os alunos;
- Sentimento de ansiedade e angústia, pelo esforço de superar a timidez ou por defesa natural da face (imagem pessoal positiva que se quer projetar ao outro no processo interacional);
- Obrigação de participação para garantir nota.

Possibilidades:

- Participar de uma experiência nova, interessante e proveitosa;
- Ter um espaço para participação, interação e debate;
- Trocar, construir e ampliar o conhecimento;
- Aprender colaborativamente em rede;
- Haver um espaço virtual com clima acolhedor entre os envolvidos;
- Superar a timidez.

Os obstáculos apontados por Souza e Silva (2007) poderiam ser facilmente eliminados pelas possibilidades fornecidas pela ferramenta, se houvesse participação contínua do professor/tutor e dos cursistas.

O fórum conquistou extrema importância como construtor de saberes (NARDOCCI e CAMPOS, 2011; SOARES, 2012). Principalmente, quando o papel do mediador não é suprimido, por ele manter o aluno atento ao tópico em discussão, além de incentivar e alicerçar o projeto didático desenvolvido pela equipe multidisciplinar do curso (MORAN; MASETTO; BEHRENS, 2010; BICALHO; OLIVEIRA, 2012; RAMOS, 2013).

BATE-PAPO NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

O bate-papo, conhecido também como *chat*, é uma TIC síncrona, permite conversas simultâneas on-line entre os participantes de um curso por meio de mensagens escritas. Esse instrumento inerente à cibercultura, pode ser uma das TIC empregadas na EaD contemporânea para promover o processo de ensino-aprendizagem (FARIAS, 2013; TENÓRIO *et al.*, 2014). Mesmo porque comumente faz parte das ferramentas presentes em AVA amplamente utilizados nessa modalidade (KENSKI, 2004; CAMPOS; COSTA; SANTOS, 2007).

Tal recurso permite ao aluno esclarecer dúvidas imediatamente com o professor/tutor, promover discussões em grupos ou reservadas e armazenar conversas para consulta posterior (FARIAS, 2013; TENÓRIO *et al.*, 2014). Para Mercado (2004), o bate-papo pode ainda servir para debates com convidados ou desafios colaborativos com caráter avaliativo.

Alguns benefícios das salas de bate-papo para a EaD seriam ter um espaço para (MERCADO, 2004; CRUZ, 2006; FARIAS, 2013; TENÓRIO *et al.*, 2014):

- Expor informações sobre o curso ou conteúdos didáticos;
- Armazenar informações ou debates para consulta posterior;
- Conversar simultaneamente com múltiplos participantes;
- Discutir determinado assunto;
- Esclarecer dúvidas;
- Trocar e consultar *hyperlinks*.

Esta TIC pode favorecer a interação entre o cursista e o tutor/professor e entre os cursistas. Segundo Cruz (2006, p. 9), na EaD contemporânea, o bate-papo favorece a construção do conhecimento de forma mediada pelo educador, beneficia o trabalho em grupo e motiva a aprendizagem colaborativa, além de incentivar a autonomia pelo aluno.

Todavia, como em uma conversa tradicional, as discussões podem por vezes desviar-se do tema pretendido. Pode ocorrer também de os participantes desinteressarem-se do debate. Outros, de personalidade mais retraída, tendem a apenas acompanhar a troca de mensagens sem efetivamente interagir. Por essas razões, a mediação do professor/tutor faz-se necessária durante a utilização da TIC (CRUZ, 2006; FARIAS, 2013).

Martins, Oliveira e Cassol (2005) investigaram o emprego de salas de bate-papo por alunos usuários de AVA de diversos cursos a distância, oferecidos pela Universidade do Vale do Itajaí. Para os pesquisados essa ferramenta favoreceria a aprendizagem, se os objetivos para seu uso fossem bem definidos.

Já pesquisa de Junqueira (2010) sugeriu haver pouca utilização de salas de bate-papo na EaD devido à dificuldade dos participantes (educandos e educadores) administrarem conversas simultâneas, que fogem, por vezes, do tema proposto. Assim, o uso de bate-papos deve ter objetivos claros, além de mediação adequada pelo tutor/professor, de modo a permitir alcançar a finalidade planejada.

METODOLOGIA

Cinquenta alunos ou egressos de cursos a distância responderam a um questionário sobre o fórum e o bate-papo na EaD. O estudo investigou o impacto de tais ferramentas para a aprendizagem a partir das percepções dos pesquisados.

PARTICIPANTES

Os sujeitos da pesquisa foram cinquenta profissionais da área de educação da rede pública municipal de Maricá (Rio de Janeiro) – trinta e três professores, onze pedagogos e seis técnicos administrativos. Na época da coleta de dados, trinta e um eram alunos da EaD e dezenove, egressos (já tinham completado seu curso).

PROFESSORES

Trinta e três professores participaram da pesquisa, vinte e três mulheres e dez homens. Todos tinham entre 31 e 50 anos. A maioria possuía ensino superior completo (**Tabela 1**). Na época da coleta de dados, dezenove frequentavam algum curso a distância e catorze eram egressos (**Tabela 2**). Esses cursos eram, mormente, graduações em instituições públicas (**Tabela 3**).

Tabela 1. Formação acadêmica dos professores pesquisados – Rio de Janeiro – 2014.

<u>Formação acadêmica (nível mais alto concluído)</u>	<u>Professores</u>
---	--------------------

	Mulheres	Homens
Ensino médio (Curso normal)	10	1
Graduação (Ciências Humanas e Sociais)	8	1
Graduação (Ciências Exatas e da Natureza)	5	4
Especialização (Ciências Humanas e Sociais)	0	4

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 2. Participação em cursos a distância pelos professores pesquisados – Rio de Janeiro – 2014.

Curso a distância	Professores			
	Mulheres		Homens	
	Alunas	Egressas	Alunos	Egressos
Extensão	3	1	6	0
Graduação	9	8	0	4
Especialização	1	1	0	0

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 3. Informações sobre os cursos a distância realizados pelos professores pesquisados – Rio de Janeiro – 2014.

Curso a distância (Professores)	Instituições		Sistemas de gerenciamento de AVAs		
	Públicas	Privadas	Moodle	TelEduc	Não souberam informar
Extensão	8	2	4	3	3
Graduação	19	2	19	1	1
Especialização	2	0	2	0	0

Fonte: Elaboração própria.

PEDAGOGAS

Onze pedagogas participaram da pesquisa. Todas eram mulheres entre 31 e 50 anos.

Tabela 4. Participação em cursos a distância pelas pedagogas pesquisadas – Rio de Janeiro – 2014.

Curso a distância	Alunas	Egressas
Extensão	4	2
Graduação	0	3
Especialização	2	0

Fonte: Elaboração própria.

Tabela 5. Informações sobre os cursos a distância realizados pelas pedagogas pesquisadas – Rio de Janeiro – 2014.

Curso a distância (Pedagogas)	Instituições		Sistemas de gerenciamento de AVAs	
	Públicas	Privadas	Moodle	TelEduc
Extensão	6	0	3	2
Graduação	2	1	2	1
Especialização	1	1	1	1

Fonte: Elaboração própria.

Sete tinha apenas a graduação, mas quatro eram especialistas. Seis eram alunas de curso a distância e cinco, egressas (**Tabela 4**). A maioria dos cursos era de extensão oferecidos por instituições públicas (**Tabela 5**).

TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS

Seis técnicos administrativos participaram da pesquisa, duas mulheres e quatro homens, com idades entre 31 e 40 anos. A maioria (4) tinha apenas o ensino médio. Dois eram graduados, com especialização na área de Ciências Humanas e Sociais. Todos eram alunos de cursos a distância na época da coleta de dados, três em cursos de extensão e três em graduações (**Tabela 6**).

Tabela 6. Informações sobre os cursos a distância realizados pelos técnicos administrativos pesquisados – Rio de Janeiro – 2014.

Curso a distância (Técnicos administrativos)	Instituições		Sistemas de gerenciamento de AVAs	
	Públicas	Privadas	Moodle	TelEduc
Extensão	3	0	1	2
Graduação	3	0	3	0
Especialização	0	0	0	0

Fonte: Elaboração própria.

INSTRUMENTO DE COLETA E ANÁLISE DOS DADOS

Os sujeitos da pesquisa responderam a um questionário com cinquenta e três perguntas. Vinte e duas gerais, quinze sobre o fórum e dezesseis sobre o bate-papo. O instrumento de coleta de dados foi elaborado com perguntas de respostas abertas (quando o respondente escreve suas opiniões sobre o tema) e fechadas (quando o respondente deve escolher uma ou mais respostas entre opções fornecidas).

O questionário foi respondido em agosto e setembro de 2014 por e-mail (vinte e um) ou pessoalmente onde os pesquisados exerciam suas atividades profissionais (vinte e nove). Todos os respondentes assinaram ainda um termo de consentimento.

A análise de dados foi qualitativa. As respostas às perguntas fechadas foram tabuladas e analisadas. As repostas às questões abertas foram categorizadas em núcleos de significado com base na técnica de análise qualitativa de conteúdo (MAANEN, 1979; NEVES, 1996).

As ferramentas foram analisadas em seus aspectos gerais, sem particularização a nenhuma instância específica de determinada instituição.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

O USO DE TIC EM CURSOS A DISTÂNCIA

Os participantes haviam experimentado diversas ferramentas em cursos a distância (**Tabela 7**). E-mail e perfil eram conhecidos de todos. Muitos empregavam também o fórum. Videoaula, lista de discussão e hyperlinks haviam sido menos usados. Apenas três afirmaram já ter usado o bate-papo.

Tabela 7. Percepções dos pesquisados sobre algumas ferramentas de cursos a distância – Rio de Janeiro – 2014.

Ferramentas de cursos a distância	Total de pesquisados		
	TICs usadas	TICs que gostariam de usar	TICs preferidas
Fórum	45	45	30
E-mail	50	25	11
Bate-papo	3	32	2
Videoaula	15	43	5
Mural	38	21	0
Perfil	50	37	1
Portfólio	21	0	0
Lista de discussão	12	0	1
Hyperlinks	7	2	0

Fonte: Elaboração própria.

A **Tabela 7** destaca as ferramentas preferidas e aquelas que os pesquisados gostariam de usar em cursos a distância. O fórum e o perfil foram reconhecidos como ferramentas importantes, porque a maioria gostaria de usá-los novamente (**Tabela 7**). Grande parte dos usuários preferia outras ferramentas ao mural ou ao e-mail. O portfólio e a lista de discussão não foram citados por nenhum aluno ou egresso. Muitos gostariam de empregar a videoaula na aprendizagem a distância, recurso pouco explorado nos cursos realizados pelos participantes. De modo geral, a prevalência dos respondentes gostaria de repetir o uso de fórum. Trinta e dois participantes gostariam de usar o bate-papo.

Mais de metade dos participantes tinha predileção pelo fórum às demais ferramentas empregadas nos cursos a distância. O bate-papo detinha, frente às demais, a preferência de apenas dois, provavelmente, devido a pouca utilização da ferramenta. Portfólio e mural não foram prepostos por nenhum aluno ou egresso (**Tabela 7**).

AS PERCEPÇÕES DOS PESQUISADOS SOBRE O FÓRUM

Segundo Moore e Kearsley (2007), Souza e Silva (2007), Martins e Garbin (2011), Nardocci e Campos (2011) e Soares (2012), o fórum é uma TIC empregada comumente na EaD. Quarenta e cinco pesquisados informaram já ter utilizado o fórum em um curso a distância. Ele perfazia uma das ferramentas mais usadas na EaD entre os pesquisados (**Tabela 7**).

Todos os usuários (45) do fórum gostavam de usá-lo, o que reflete a aceitabilidade da ferramenta. Entretanto, os cinco participantes que nunca empregaram o fórum não queriam fazê-lo. Provavelmente por julgarem-no desnecessário por ainda não o terem utilizado.

Tabela 8. Motivo da dificuldade ao empregar o fórum pela primeira vez reportado pelos pesquisados – Rio de Janeiro – 2014.

Dificuldade ao empregar o fórum pela primeira vez	Usuários
Falta de conhecimento tecnológico	19
Falta de conhecimento do conteúdo discutido no fórum	8
Falta de informação e orientação para discorrer sobre o tema de estudo do fórum	10
Não conhecer anteriormente o tutor	0
Não conhecer anteriormente os demais alunos	2
Não teve dificuldades	6

Fonte: Elaboração própria.

Ao utilizar o fórum pela primeira vez, a maioria (39) sentiu alguma dificuldade. Especialmente, devido à falta de conhecimento tecnológico (19) ou de orientações para discussões (10) (**Tabela 8**). Esses resultados convergem com os encontrados por Serra (2005) e Souza e Silva (2007). Para Serra (2005), a necessidade de empregar a tecnologia na EaD poder ser um obstáculo ao processo de ensino-aprendizagem. Mas mesmo quando há o hábito de usar ferramentas tecnológicas, muitos não interagem até receber instruções do tutor (SERRA, 2005). Em pesquisa de Souza e Silva (2007), participantes de fóruns apontaram a falta de mediação do tutor como um obstáculo ao emprego dessa TIC.

Para superar as dificuldades, os pesquisados buscaram informações e orientações com tutores (25) ou colegas (11) do curso, o que mostra a importância da aprendizagem colaborativa na EaD conforme destacado por Lisbôa e Coutinho (2011), Nardocci e Campos (2011) e Soares (2012). Três, com dificuldades tecnológicas (**Tabela 8**), consultaram familiares ou amigos.

O fato de muitos terem buscado o tutor para ajudar em suas dificuldades, confirma o papel de coadjuvante adotado por esse profissional na EaD. Seu suporte na ambientação do aluno ao fórum pode ser decisivo para a permanência no curso. A ajuda entre cursistas para superar obstáculos no uso da TIC mostra a troca de saberes e experiências permitidas pelo fórum.

Para Souza e Silva (2007), a participação em fóruns ser pontuada era um obstáculo ao uso da ferramenta pelos alunos. Contudo, a maioria dos participantes da presente pesquisa tinha uma percepção diversa. Entre os usuários do fórum, trinta e dois mencionaram a participação como obrigatória e avaliada com nota. Eles afirmaram gostar do fato de o fórum funcionar como uma ferramenta avaliativa. Opostamente, para cinco pesquisados não havia obrigatoriedade ou avaliação da participação em fóruns, o que consideravam ser uma boa forma de o discente usufruir da ferramenta sem se sentirem pressionados. Para oito, a participação era obrigatória e em determinadas ocasiões avaliada com nota. Desses, três informaram gostar quando o fórum era pontuado, mas os demais tinham opinião contrária. Logo, do total, dez usuários da TIC não julgavam uma boa forma de avaliação pontuar a participação nos fóruns.

Independentemente da obrigatoriedade de participação nos fóruns, todos o usavam ao menos uma vez por semana e grande parte (20), em dias alternados. Para a maioria (42) dos usuários do fórum, a TIC ajudava na interação entre cursistas por facilitar a comunicação (28), permitir o debate de conteúdos (12) e promover a escrita (2) (**Tabela 9**). Tais benefícios foram ressaltados também nos trabalhos de Souza e Silva (2007) e Soares (2012).

Tabela 9. Interação com cursistas por meio do fórum pelos pesquisados – Rio de Janeiro – 2014.

Percepções sobre o fórum facilitar ou não a interação com outros cursistas	Usuários
Sim, pois facilita a troca de informações e experiências com o grupo	28
Sim, pois leio e debato informações sobre o conteúdo	12
Sim, pois escrevo sobre o conteúdo	2
Não, pois destino tempo para ler opiniões que não colaboram com a aprendizagem	0
Não, pois não tenho vontade de interagir com pessoas desconhecidas	3

Fonte: Elaboração própria.

De acordo com quarenta pesquisados, o fórum facilitava também a interação com o tutor. Em contrapartida, cinco tinham percepções contrárias.

Os usuários do fórum concordavam que a ferramenta colaboraria para construção do conhecimento na EaD, mas apenas trinta e três forneceram razões (**Quadro 1**). Essas foram categorizadas em núcleos de significado, conforme análise dos conteúdos. Diversos autores

(MARTINS; GARBIN, 2011; NARDOCCI; CAMPOS, 2011; BICALHO; OLIVEIRA, 2012; RAMOS, 2013) já aludiram à influência do fórum para a aprendizagem a distância.

Quadro 1. Justificativas dos pesquisados de por que fóruns colaborariam para construção do conhecimento – Rio de Janeiro – 2014.

Ajuda na aprendizagem	Promove a interação
Ajuda a aprender o conteúdo e a estudá-lo. Ajudou no desenvolvimento de minha aprendizagem. Facilitou o aprendizado dos conteúdos. Pois facilita o aprendizado do conteúdo. Pois acho importante para o processo de aprendizado. Auxilia na construção do conhecimento. Pois facilitou o aprendizado do conteúdo. Porque auxilia no aprendizado. Facilita o aprendizado. Colabora com a aprendizagem. Auxiliou em meus momentos de estudo.	A colaboração entre cursistas e entre tutores e cursistas em um curso a distância é fundamental para atingir os objetivos de aprendizagem do curso, qualquer que sejam eles. Pois existe interação entre os participantes que podem ajudar na construção do conhecimento. Facilita a interação entre os participantes. Colaborou com a integração do grupo e a construção do conhecimento. Devido à interação existente.
	Estimula a leitura
	Facilita o aprendizado e estimula a leitura. Motiva a leitura e entendimento do conteúdo. Pois estimula a leitura dos textos.
Propicia a aprendizagem colaborativa	Motiva a estudar
Auxilia na produção coletiva do conhecimento. Existe construção coletiva do saber. Facilita a construção coletiva e prazerosa do conhecimento. Colabora na aprendizagem de forma interativa. Num curso a distância é o único momento em que podemos interagir com os participantes, acredito que a troca de informações, a discussão e o confronto de opiniões são primordiais na construção do conhecimento.	Ajuda a estimular o estudo do conteúdo. Porque me forçou a estudar o que precisava. Pois motiva a estudar. Pois ajuda a estudar.
	Induz a participação
	Colabora com o desenvolvimento do aprendizado de forma participativa. Estimula a construção do conhecimento participativo.
	Amplia os conhecimentos
	Facilita o entendimento ampliando nossos conhecimentos.

Fonte: Elaboração própria.

Onze destacaram o fato de o fórum ajudar na aprendizagem dos conteúdos. Os demais citaram sua importância para a interação a distância (5), a aprendizagem colaborativa (5) e o estímulo ao estudo (4). Souza e Silva (2007) ressaltou benefícios semelhantes do fórum para a EaD.

Os cinco respondentes não usuários de fóruns não acreditavam que o recurso contribuiria para o aprendizado. Para eles, os cursistas provavelmente se desviariam do tópico a ser discutido.

Todos os usuários de fóruns afirmaram haver participação de tutores nas discussões. Entretanto, nem todos (5) viam a participação de tutores como um fator facilitador do aprendizado. Para eles, as seguintes atitudes do tutor seriam prejudiciais: colocações grosseiras (“Pois, por vezes, o tutor era grosso em suas colocações o que desmotivava a participação.” e “Devido a atitudes grosseiras desmotivou meu aprendizado.”), insegurança ao conduzir as discussões (“Quando participa de forma segura sim, o que nem sempre acontece.”), demora em responder a dúvidas (“Pois ele demorava a responder os questionamentos.”) e desinteresse (“O tutor demonstrou pouco interesse em participar com o grupo e só entrava para avaliar.”).

Segundo os cinco não usuários do fórum, caso usassem a TIC, o tutor não ajudaria na aprendizagem ao participar das discussões por: dar instruções confusas (“Confunde mais do que ajuda.”), não ser empático (“Ele não consegue visualizar a subjetividade e observa apenas palavras soltas sem sentimento.”), não estimular a aprendizagem (“Pois tem que inferir em *post* para fazer voltar ao foco e não tem tempo de estimular a aprendizagem.”) e não oferecer ajuda (“Não, pois tenho que me virar sozinha e quase nunca o tutor oferece suporte.”).

Quadro 2. Justificativas dos pesquisados de por que o tutor participar dos fóruns facilitaria a aprendizagem – Rio de Janeiro – 2014.

Conduz o estudo e as discussões	Atua como mediador pedagógico
Pois ele direciona as respostas mantendo o foco no tema.	Porque ele é o mediador entre a proposta do curso e os participantes, fazendo com que a aprendizagem seja direcionada e as muitas informações e opiniões surgidas no fórum não se percam.
Direcionando os estudos.	Porque o tutor atua como um mediador, aproximando o conteúdo do cursista, facilitando assim, o aprendizado. Além disso, o tutor facilita o aprendizado ao atender às dúvidas e dificuldades eventualmente enfrentadas.
Era ele que direcionava quando o tema fugia do foco.	Pois é um mediatizador do conhecimento.
Direciona o aprendizado.	Pois este mediatiza a construção do saber.
Pois direcionava e orientava os estudos.	
Pois ele orienta e direciona o aprendizado.	
Orientava e direcionava os assuntos.	
Pois orienta, direciona e organiza a aprendizagem.	
Orienta os estudos.	
Orientava os estudos.	

<p>Ajuda orientar os estudos. Pois orienta os estudos. Orientando os estudos e promovendo o aprendizado. Pois orientou os estudos sanando as dúvidas. Pois ele dava foco à discussão. Orienta a interação. Pois orienta como estudar. Pois orientava a discussão. Pois dá foco aos integrantes do curso quanto ao que está sendo estudado. Dá um norte aos estudos e discussões.</p>	<p>Colabora na construção do conhecimento</p>
	<p>Colabora para o aprendizado do aluno no processo de construção de seu conhecimento. Pois ajuda na construção do conhecimento. Auxilia no processo do conhecimento.</p>
	<p>Motiva a aprendizagem</p>
	<p>Motiva os estudos. Motivou e orientou meus estudos. Motiva o aprendizado mantendo a discussão dentro do tema.</p>

Fonte: Elaboração própria.

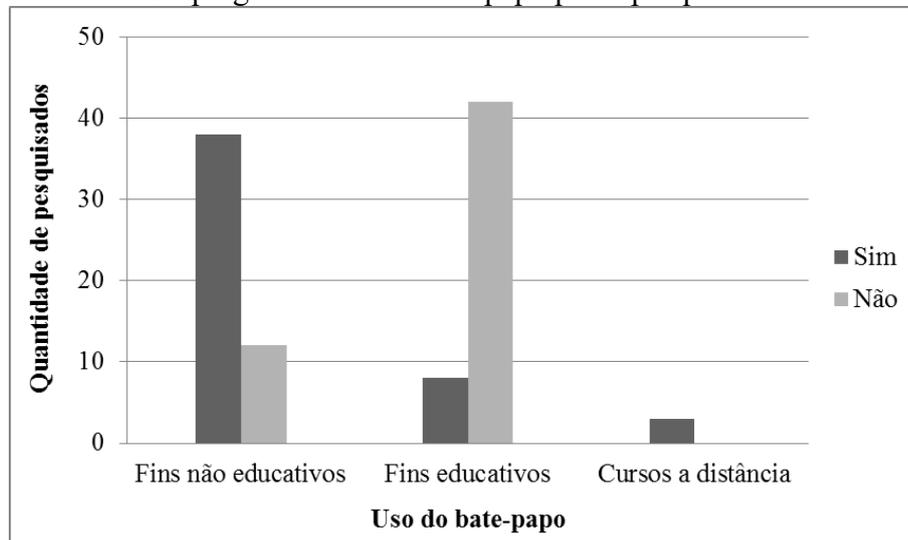
Quarenta dos pesquisados usuários de fóruns na EaD percebiam a atuação tutorial nas discussões como uma forma de auxiliar a aprendizagem, mas somente trinta justificaram (**Quadro 2**). As respostas foram categorizadas em núcleos de significado conforme análise dos conteúdos.

Metade dos quarenta destacou a importância do tutor na condução do processo de ensino-aprendizagem a distância por orientar os estudos e as discussões (**Quadro 2**). O papel de guia assumido pelo tutor nas discussões em fóruns também foi aludido por Martins e Garbin (2011).

AS PERCEPÇÕES DOS PESQUISADOS SOBRE O BATE-PAPO

Trinta e oito pesquisados responderam já ter utilizado salas de bate-papo sem finalidade educativa. Apenas oito afirmaram tê-las usado para auxiliar os estudos (**Gráfico 1**). Nesse caso, a frequência era tipicamente semanal.

Gráfico 1. Emprego de salas de bate-papo pelos pesquisados – Rio de Janeiro – 2014.



Fonte: Elaboração própria.

Segundo Kenski (2004), Campos, Costa e Santos (2007), Farias (2013) e Tenório *et al.* (2014), o bate-papo seria uma ferramenta de comunicação capaz de auxiliar o ensino-aprendizagem a distância e comumente presente em AVA. Todavia, somente três pesquisados eram usuários do bate-papo especificamente em cursos a distância (**Gráfico 1**). Dois recorriam a ele somente se tinham dúvidas e um, em momentos pré-fixados pelo curso. De modo geral, o bate-papo era usado semanalmente.

Nos três casos, o uso da sala de bate-papo era sempre uma iniciativa dos cursos, com as discussões acompanhadas pelos tutores. Não era dada liberdade aos cursistas aproveitarem o bate-papo sem mediação de tutores. Um respondente afirmou que a participação nos bate-papos de seu curso era obrigatória e avaliada com nota.

Ao utilizar o bate-papo pela primeira vez nos cursos a distância, apenas um não enfrentou qualquer contrariedade. Um sentiu falta de acesso dos colegas. O outro gostaria que tivesse havido orientação prévia sobre a utilização da TIC. Os dois superaram tais entraves com o apoio do tutor. A importância da figura do tutor como mediador das interações por meio do bate-papo também foi destacada por Cruz (2006), Junqueira (2010) e Farias (2013).

Os três usuários informaram gostar de empregar o bate-papo nos cursos a distância. Para eles, tal recurso era capaz de colaborar bastante para o aprendizado, mas por motivos diversos: promover a troca de experiências, esclarecer dúvidas rapidamente e auxiliar o entendimento de

conteúdos. Esses benefícios foram destacados por autores como Mercado (2004), Cruz (2006), Farias (2013) e Tenório *et al.* (2014).

Os quarenta e sete participantes que nunca usaram o bate-papo na EaD informaram não haver qualquer iniciativa de seus cursos para empregá-lo. Contudo, vinte e nove gostariam de experimentar, embora nem todos achassem que tal recurso colaboraria para a aprendizagem. Provavelmente, as percepções dos não usuários do bate-papo na EaD foi influenciada pelo fato de nunca terem vivenciado propostas de utilização dessa TIC em seus cursos.

Entre os quarenta e sete não usuários do bate-papo na EaD, doze acreditavam que tal recurso colaboraria para o aprendizado, mas apenas dez mencionaram razões. Para trinta e cinco, o bate-papo não seria capaz de ajudar na aprendizagem; entretanto, somente vinte e cinco expuseram motivos. As explicativas foram divididas em dois grupos principais, conforme a percepção dos pesquisados sobre a ferramenta contribuir ou não para a aprendizagem a distância. Depois, foram categorizadas em núcleos de significado, segundo análise dos conteúdos (**Quadros 3 e 4**).

Quadro 3. Justificativas dos pesquisados para o bate-papo colaborar na aprendizagem a distância – Rio de Janeiro – 2014.

Boa mediação e objetivos definidos	Qualquer TIC pode ajudar se bem usada
Com cuidado e vontade essa ferramenta pode ajudar no aprendizado. Pois com objetivos claros e coerentes com o curso pode ajudar no processo de aprendizagem. Pois se bem usada pode dar certo. Se bem conduzida pode ajudar, se não, não ajudará.	Pois toda ferramenta pode ser utilizada e colaborar com a construção do conhecimento. Toda ferramenta bem utilizada pode colaborar com o aprendizado. Tudo bem usado e com objetivos claros podem auxiliar no processo educativo.
Nunca utilizou o bate-papo	Justificativas incoerentes
Acredito que as salas de bate-papo têm o potencial de colaborar para o aprendizado, porém como nunca as utilizei com fins educacionais, não tenho experiência para afirmar com propriedade como elas podem colaborar para o aprendizado.	Pois alguns alunos não tem compromisso e deixam de participar nesta ferramenta. Pode ajudar na aprendizagem, mas não é dado devido valor pelos educadores.

Fonte: Elaboração própria.

Para aqueles que citaram o bate-papo como possível recurso facilitador da aprendizagem (**Quadro 3**), quatro destacaram a necessidade de boa mediação e objetivos bem definidos ao empregar a ferramenta. Tais condições para a aplicação da ferramenta alcançar os resultados esperados foram colocadas também por Martins, Oliveira e Cassol (2005) e Junqueira (2010).

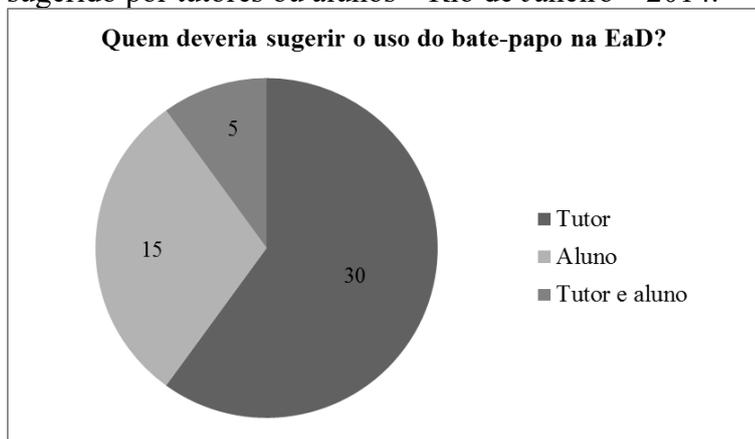
Dentre os que não achavam o bate-papo uma TIC capaz de ajudar na aprendizagem (**Quadro 4**), as principais causas citadas seriam: falta de interesse do curso ou dos educadores (6), falta de compromisso dos cursistas (5), dificuldade de manter o foco nas discussões (5), informalidade ou falta de circunspeção dos participantes (4), entre outros. Algumas das dificuldades apontadas pelos pesquisados estão aludidas nos estudos de Cruz (2006), Junqueira (2010) e Farias (2013).

Quadro 4. Justificativas dos pesquisados para o bate-papo não colaborar na aprendizagem a distância – Rio de Janeiro – 2014.

Falta de interesse do curso ou dos educadores	Falta de compromisso dos cursistas
Não existe interesse em utilizar tal ferramenta. Ferramenta não incentivada nos cursos e sem pontuação. Pela falta de interesse demonstrada pelos tutores quanto essa ferramenta. Pela falta de interesse de educadores e cursistas em utilizá-la. Não há interesse por parte dos educadores. Não vejo demonstração de relevância por parte dos educadores quanto esta ferramenta.	Não, pela falta de compromisso de alguns cursistas. Muitos cursistas não se empenham em utilizar essa ferramenta. A falta de sincronismo entre os alunos prejudica o aprendizado. Pela falta de interesse de educadores e cursistas em utilizá-la. Vira brincadeira o estudo nesta ferramenta, pois os alunos não a levam a sério.
Dispersa a atenção	Informalidade
A ferramenta faz perder o foco do aluno no estudo. Desvia o foco do aprendizado. Desvia do foco educativo. Pois foge do foco do aprendizado. Os alunos perdem facilmente o foco.	Sai do foco formal para o informal. Pois é usado para brincadeiras. Vira brincadeira o estudo nesta ferramenta, pois os alunos não a levam a sério. Essa ferramenta não tem credibilidade.
Ser uma ferramenta síncrona	Necessita de boa mediação e objetivos definidos
Pois é uma ferramenta síncrona. Pois necessita da interação em tempo real dos cursistas.	Pois não é dado devido valor e perde-se sem objetivos e direcionamento. Já temos que escrever tanto sobre os conteúdos e escrever aleatoriamente sem direção perderia o foco.
Não ajuda na aprendizagem	Existência de outras TICs
Pois complica mais que ajuda. Não ajuda o aprendizado.	Já temos outras ferramentas nas quais escrever.

Fonte: Elaboração própria.

Gráfico 2. Percepções dos pesquisados sobre o uso das salas de bate-papo ter maior sucesso se sugerido por tutores ou alunos – Rio de Janeiro – 2014.



Fonte: Elaboração própria.

Para a maioria dos participantes (30), entre eles os três usuários do bate-papo na EaD, o emprego de salas de bate-papo teria maior sucesso se os tutores detivessem a iniciativa de sugerir-los (**Gráfico 2**). Provavelmente, havia a percepção de que o tutor seria mais capaz do que os próprios alunos de depreender quando a ferramenta poderia efetivamente colaborar para o processo de ensino-aprendizagem.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Entre as TIC, o fórum é uma das mais empregadas na EaD por permitir troca de informações de forma assíncrona e coletiva no AVA (SOUZA; SILVA, 2007; MARTINS; GARBIN, 2011; NARDOCCI; CAMPOS, 2011; SOARES, 2012). Já o bate-papo pode contribuir para construção do conhecimento na EaD. Mas, seu emprego ainda não é tão profuso e depende da proposta educacional do curso (MERCADO, 2004; CRUZ, 2006; CAMPOS; COSTA; SANTOS, 2007; FARIAS, 2013; TENÓRIO *et al.*, 2014).

Cinquenta profissionais da rede pública municipal de educação de Maricá, alunos ou egressos de cursos a distância oferecidos por instituições públicas ou particulares, responderam a um questionário sobre a contribuição do fórum e do bate-papo para aprendizagem.

O fórum era uma das TIC mais usadas na EaD pelos pesquisados. Quarenta e cinco já haviam utilizado em um curso a distância e afirmaram gostar. Todavia, ao empregar a TIC pela primeira vez, a maioria sentira dificuldade, sobretudo, pela falta de familiarização ou de orientações, eventualmente superada com ajuda de tutores ou colegas de curso.

Segundo os respondentes, o fórum influenciaria na construção do conhecimento, principalmente, por propiciar a aprendizagem colaborativa. Ele ajudaria na interação entre cursistas e com o tutor por facilitar a comunicação, permitir o debate de conteúdos e promover a escrita.

De modo geral, a participação de tutores nas discussões do fórum era considerada positiva para a aprendizagem a distância. Seu papel principal seria o de conduzir o processo de ensino-aprendizagem ao orientar os estudos e mediar as discussões.

Cinco pesquisados que nunca haviam empregado a TIC demonstraram resistência em usá-la. Para eles, o fórum não contribuiria para o aprendizado porque os cursistas desviar-se-iam dos temas propostos, indiferentemente à mediação do tutor.

Para Junqueira (2010), ainda haveria pouca utilização de salas de bate-papo com fins educativos, cenário também coligido pelos dados obtidos nesta pesquisa. Muitos respondentes já haviam usado salas de bate-papo, mas poucos as empregaram com finalidades educativas.

Apenas três haviam utilizado o bate-papo em cursos a distância. Eles afirmaram gostar, principalmente, para trocar experiências, esclarecer dúvidas rapidamente e auxiliar no entendimento

de conteúdos. Ele ajudaria na aprendizagem. Todavia, os alunos não tinham autonomia para empregar o recurso sem a iniciativa dos cursos e o acompanhamento dos tutores.

Entre aqueles que nunca haviam empregado o bate-papo na EaD, a maioria desejava experimentar, embora grande parte acreditasse que não colaboraria efetivamente para a aprendizagem. Talvez, a descrença devesse-se ao fato de nunca terem tido contato com a TIC sob a mediação de um tutor e com objetivos educacionais claros.

Empregar o fórum e o bate-papo na EaD, como qualquer TIC, requer circunspeção e decoro dos cursistas, profissionalismo e boa mediação dos tutores e planejamento pedagógico dos gestores.

Perscrutar a mediação de tutores/professores a partir da análise do conteúdo de fóruns e bate-papos poderia ajudar a entender melhor quais ações mais contribuiriam para a aprendizagem colaborativa e a construção do conhecimento.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M.E.B. Educação a distância na internet: abordagens e contribuições dos ambientes digitais de aprendizagem. **Revista Educação e Pesquisa**, São Paulo, v. 29, n. 2, p. 327-340, jul./dez. 2003.

BICALHO, R.N.M.; OLIVEIRA, M.C.S.L. O processo dialógico de construção do conhecimento em fóruns de discussão. **Revista Interface: Comunicação, Saúde e Educação**, Brasília, v. 16, n. 41, p. 469-483, abr./jun. 2012.

CAMPOS, F.C.A.; COSTA, R.M.; SANTOS, N. **Fundamentos da educação a distância, mídias e ambientes virtuais**. Juiz de Fora: Editar, 2007. 48 p.

CRUZ, W.B. **Experiência utilizando ferramenta síncrona no processo de aprendizagem**.

Ministerio de Educación Nacional da Colombia: Mediateca. 2006. Disponível em:

<<http://www.colombiaaprende.edu.co/html/mediateca/1607/article-108372.html>>. Acesso em: 17 dez. 2014.

- DIAS, P.; OSÓRIO, A.J. **Ambientes educativos emergentes**. 1. ed. Braga: Universidade do Minho, 2008.
- FARIAS, S.C. Os benefícios das tecnologias de informação e comunicação (TIC) no processo de educação a distância (EAD). **Revista digital de biblioteconomia e ciência da informação**, Campinas, v. 11, n. 3, p. 15-29, ago./nov. 2013.
- FUKS, H. O modelo de colaboração 3C no ambiente AulaNet. **Informática na Educação: Teoria e Prática**, Porto Alegre, v. 7, n. 1, p. 25-48, 2004.
- JUNQUEIRA, E.S. **O uso do chat em EaD: uma proposta metodológica**. Relatório de pesquisa. p.1-14. Ceará: Universidade Federal do Ceará, 2010.
- KENSKI, V.M. **Tecnologias e ensino presencial e a distância**. 4. ed. Campinas: Papyrus, 2004.
- LESSA, L.L. Tecnologias da informação e comunicação na EaD. In: SIMPÓSIO DE EDUCAÇÃO E COMUNICAÇÃO, 2., Sergipe, 2011. **Anais eletrônicos...** Sergipe: UNIT, 2011. Disponível em: <http://ww3.unit.br/simposiodeeducacao/files/2011/08/texto_livia-e-alexandre.pdf>. Acesso em: 29 jun. 2014.
- LÉVY, P. **Cibercultura**. Rio de Janeiro: Editora 34, 1999.
- LISBÔA, E.S.; COUTINHO, C.P. Comunidades virtuais: sistematizando conceitos. **Revista Científica de Educação a Distância: Paidei@**, Santos, vol. 2, n. 4, jul. 2011.
- MAANEN, J.V. Reclaiming qualitative methods for organization research: a preface. **Administrative Science Quarterly**, v. 2, n. 4, p. 520-526, dez. 1979.
- MAIA, C.; MATTAR, J. **ABC da EaD - Educação a distância hoje**. São Paulo: Pearson, 2007.
- MARTINS, E.M.; GARBIN, T.R. Mediação em fórum na EaD, uma postura que efetiva a educação colaborativa. In: CONGRESSO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, jun. 2011, Ouro Preto. **Anais eletrônicos...** Ouro Preto: UFOP, 2011. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2011/cd/52.pdf>>. Acesso em: 6 jun. 2014.

- MARTINS, J.G.; OLIVEIRA, J.C.; CASSOL, M.P. *Chat* - um recurso educativo para auxiliar na avaliação de aprendizagem baseada na Web. Relatório de pesquisa. In: CONGRESSO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2005. p. 1-7. **Anais eletrônicos...** Santa Catarina: Universidade do Vale do Itajaí, 2005. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2005/por/pdf/176tcc3.pdf>>. Acesso em: 17 dez. 2014.
- MERCADO, M. A ferramenta didática na formação de professores. In: ENCUENTRO INTERNACIONAL SOBRE EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN PROFESIONAL Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN, 5., 2004. **Anais eletrônicos...** México: Virtual Educa, 2004. CD-ROM. Disponível em: <<http://www.virtualeduca.org>>. Acesso em: 17 dez. 2014.
- MOORE, M.; KEARSLEY, G. **Educação a distância: uma visão integrada**. São Paulo: Thomson Learning, 2007.
- MORAN, J.M.; MASETTO, M.T; BEHRENS, M.A. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. 17. ed. São Paulo: Papyrus, 2010.
- NARDOCCI, I.M.; CAMPOS, K.S.R. Interdiscurso e interação no fórum educacional digital. **Revista Intercâmbio**, São Paulo, v. 24, p. 147-164, out. 2011.
- NEVES, J.L. Pesquisa qualitativa - Características, usos e possibilidades. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 1, n. 3, p.1-5, 2. sem. 1996.
- PAIVA, V.L.M.O.; RODRIGUES JÚNIOR, A.S. O footing do moderador em fóruns educacionais. In: ARAÚJO, J.L. (Org.). **Internet & Ensino**. Rio de Janeiro: Lucerna. 2004. p. 1-24.
- PALLOFF, R.M.; PRATT, K. **O aluno virtual** - um guia para trabalhar com estudantes on-line. Porto Alegre: Artmed, 2004.
- RAMOS, J.M. Fórum de discussão: quando a presença social e a interação sobrepõem as distâncias. In: SIMPÓSIO HIPERTEXTO E TECNOLOGIAS NA EDUCAÇÃO, 5, 2013, Pernambuco. **Anais eletrônicos...** Pernambuco: UFPE, 2013. ISSN: 1984-1175. Disponível em:

<<http://nehte.com.br/simposio/anais/Anais-Hipertexto-2013/F%C3%93RUM%20DE%20DISCUSS%C3%83O%20-%20QUANDO%20A%20PRESEN%C3%87A%20SOCIAL%20E%20A%20INTEGRA%C3%87%C3%83O%20SOBREP%C3%95EM%20%C3%80S%20DIST%C3%82NCIAS.pdf>>

. Acesso em: 17 dez. 2014.

ROMANI, L.A.S.; ROCHA, H.V. A complexa tarefa de educar a distância: uma reflexão sobre o processo educacional baseado na web. **Revista Brasileira de Informática na Educação**, Florianópolis, n. 8, p. 71-81, 2001.

SERRA, D.T.S. **Afetividade, aprendizagem e educação online**, 2005. 122 f. Dissertação (Mestrado em Educação)– Universidade Católica de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2005.

SOARES, C.V.C.O. O processo interativo no fórum de discussão on-line. **Revista de Letras: Vertentes & Interface, Estudos Linguísticos e Aplicados**, Vitória da Conquista, v. 4, p. 91-109, jul./dez. 2012.

SOUZA, A.C.; SLVA, G.O. **O fórum de discussão como alternativa didática em educação a distância**. Trabalho de conclusão de curso. 2007. 24 f. (Graduação em Pedagogia, Gestão e Tecnologia Educacional)– União Educacional Minas Gerais, Uberlândia, 2007.

TEIXEIRA, N.; ALVES DE SALES, N.; TENÓRIO, T.; TENÓRIO, A. As competências socioafetivas aceitação e honradez segundo a percepção de tutores a distância. **RIED: Revista Iberoamericana de educación a Distancia**, Equador, v. 18, n. 1, p. 129-149, 2015.

TENÓRIO, A.; FERREIRA, R.S.L.; ALMEIDA, M.C.R.; ZUCON, L.H.; TENÓRIO, T. Ferramentas da educação a distância: a visão do tutor. **EAD em foco: Revista científica em Educação a Distância**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 1, p. 48-60, 2014.

TENÓRIO, A.; SOUTO, E.V.; TENÓRIO, T. Percepções sobre a competência socioafetiva de cordialidade e a humanização da tutoria a distância. **EAD em foco: Revista científica em Educação a Distância**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 1, p. 36-47, 2014.

XAVIER, R.T.O.; FERREIRA, M.B.; ÁVILA, C.O. Pensamos juntos, logo existimos: ensaios para geração de processos de inteligência coletiva em capacitação para equipe EaD. In: CONFERENCIA LATINOAMERICANA DE OBJETOS Y TECNOLOGÍAS DE APRENDIZAJE, 8., out. 2013, Valdivia. **Anais eletrônicos...** Valdivia (Chile): LACLO, 2013. ISSN: 1982-1611. Disponível em: <<http://www.laclo.org/papers/index.php/laclo/issue/view/6>>. Acesso em: 17 dez. 2014.