



## OS MEIOS DE COMUNICAÇÃO PRESENTE NOS PROCESSOS DA TUTORIA DE UM CURSO A DISTÂNCIA

Mileide M. Ferreira Sabino<sup>1</sup>  
Robson Santos da Rosa<sup>2</sup>  
Luisa Coelho Cardoso<sup>3</sup>  
Marilda Todescat<sup>4</sup>  
Juliana Tatiane Vital<sup>5</sup>  
Rogério da Silva Nunes<sup>6</sup>

### RESUMO

A transformação tecnológica está pautada à aplicação de recursos educacionais na educação a distância (EAD) como veículo para alcançar novos públicos e desenvolver novas metodologias de ensino que possam ser aproveitadas como mecanismo complementar ou integrante do ensino presencial. A partir de uma ampla revisão bibliográfica, abrangendo autores contemporâneos e tradicionais no campo da literatura de EAD, como Belloni (2003), Aretio (2002), Moore e Kearsley (1996), este ensaio teórico busca demonstrar quais os meios de comunicação presente nos processos de tutoria de um curso a distância. Foram utilizados de dois tipos de pesquisa: a bibliográfica e a descritiva. Ao término do estudo, foi traçado a forma e a diversidade desses processos aplicadas à educação a distância.

---

<sup>1</sup> Aluna do curso de especialização em Gestão de Pólos – UFPEL -  
*E-mail:* mileide\_ferreira@yahoo.com.br

<sup>2</sup> Aluno do curso de especialização em Gestão de Pólos – UFPEL – *E-mail:* robsoncrystalwall@gmail.com

<sup>3</sup> Mestranda em Administração – UDESC – *E-mail:* luisaccardoso@gmail.com

<sup>4</sup> Professora Doutora do curso de graduação em Ciências da Administração – UFPEL – *E-mail:* marildat@gmail.com

<sup>5</sup> Doutoranda em Administração – UFSC - *E-mail:* juliana.vital@eadadm.ufsc.br

<sup>6</sup> Professor Doutor do curso de graduação em Ciências da Administração – UFSC – *E-mail:* rogerio.nunes@eadadm.ufsc.br

**Palavras-Chave:** Comunicação. Educação a distância. Tecnologia da Informação

## **INTRODUÇÃO**

A modalidade de ensino a distância está cada vez mais evoluída e esse processo de evolução vem acompanhado de avanço da microeletrônica e das telecomunicações, o que impulsiona o desenvolvimento da tecnologia da informação e a globalização do estilo de vida.

Este trabalho designa contextualizar os meios de comunicação presente nos processos de tutoria de um curso a distância. Aponta as características das informações, bem como suas ferramentas e aplicabilidade em toda sua estrutura.

Ao passar do suporte físico para o *online*, o processo de comunicação aumenta a sua velocidade de transmissão e favorece a possibilidade de duplicação. Surgem daí questões de como realmente funciona a comunicação dentro do ambiente virtual de ensino e aprendizagem – AVEA, bem como o estudo das ferramentas envolvidas neste ambiente, tais como: Chat, fóruns de discussão, tele-aula, teleconferências, bibliotecas digitais e etc. Portanto, pensar na organização, recuperação, disseminação e controle da informação neste ambiente informacional, sob o prisma do processo de aprendizagem, constitui-se em estímulo à buscas de novas aplicações de tecnologias nos programas de educação a distância.

## **2 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA – EAD**

A sociedade contemporânea carece de uma modalidade de educação flexível, onde possa se compatibilizar o tempo com as atribuições do cotidiano. Assim, a educação a distância supre esta necessidade, e atende às novas demandas educacionais decorrentes das mudanças na nova ordem econômica mundial (BELLONI, 2003; ARETIO, 2002).

De acordo com Gonzalez (2005), a educação a distancia (EAD) é uma estratégia desenvolvida por sistemas educativos para oferecer educação a setores ou grupos da população que, por razões diversas, têm dificuldade de acesso a serviços educativos regulares.

A educação a distância consegue atingir um grande número de pessoas, adequar-se ao tempo, espaço e limites de cada aprendiz, ou seja, é o aluno quem determina seu tempo e se torna autônomo neste contexto. Se, por um lado, a EAD depende da autonomia do aluno de estudar, pesquisar e produzir de forma independente e

disciplinada, por outro, fortalece, por meio de múltiplas atividades, a aprendizagem colaborativa, com a troca de informações entre alunos (MAIA; MEIRELLES, 2002).

O ensino à distância existe há séculos e sempre se apoiou em tecnologias disponíveis em cada momento ao longo da história. Em épocas mais recentes, o correio convencional, o rádio e a televisão foram bastante utilizados.

Segundo Evans (2002), a educação a distância passou a usar rádio e TV, telefone, fitas de áudio e vídeo a partir da segunda metade do século XX. A década passada viu o surgimento das TICs e da “educação *online*”. Sucintamente, o autor cita as gerações de tecnologia educacional utilizadas em educação a distância: 1ª geração: educação por correspondência; 2ª geração: áudio e vídeo; 3ª geração: áudio-visual com tutoria e 4ª geração: comunicação mediada por computador.

O que de fato mudou de uma geração para a outra foi à viabilidade de processos comunicacionais mais interativos e o rompimento da idéia de um planejamento pedagógico baseado em “aula”. Cada geração é construída a partir da outra, ao invés de substituí-la (MAIA e MEIRELLES, 2006).

O Brasil dispõe hoje de condições para oferecer educação a distância com bastante competência, capaz de aprimorar o ensino ministrado em sala de aula e de fazê-lo chegar a um maior número de brasileiros, nas regiões mais remotas do país (NEITZEL, 2001).

## 2.1 As tecnologias da informação e comunicação no Ensino a Distância

As transformações em direção à educação à distância, em estágio avançado, constituem uma tendência dominante e define um novo paradigma, o da tecnologia da informação, que expressa à essência da presente transformação tecnológica em suas relações com a economia e a sociedade. Esse novo paradigma tem segundo Castells (2000) as seguintes características fundamentais:

- a) **A informação é sua matéria-prima:** as tecnologias se desenvolvem para permitir o homem atuar sobre a informação propriamente dita, ao contrário do passado quando o objetivo dominante era utilizar informação para agir sobre as tecnologias, criando implementos novos ou adaptando-os a novos usos.
- b) **Os efeitos das novas tecnologias têm alta penetrabilidade:** porque a informação é parte integrante de toda atividade humana, individual ou coletiva e, portanto todas essas atividades tendem a serem afetadas diretamente pela nova tecnologia.
- c) **Predomínio da lógica de redes:** esta lógica, característica de todo tipo de relação complexa, pode ser, graças às novas tecnologias, materialmente implementada em qualquer tipo de processo.
- d) **Flexibilidade:** a tecnologia favorece processos reversíveis, permite modificação por reorganização de componentes e tem alta capacidade de reconfiguração.
- e) **Crescente convergência de tecnologias:** principalmente a microeletrônica, telecomunicações, optoeletrônica, computadores, mas também e crescentemente, a biologia. O ponto central aqui é que trajetórias de desenvolvimento tecnológico em diversas áreas do saber tornam-se interligadas e transformam-se as categorias segundo as quais pensamos todos os processos.

A utilização das novas tecnologias de informação e de comunicação (TIC) tem contribuído para a transformação do aprendizado. Uma parte significativa desta

transformação está relacionada à aplicação destas tecnologias com os já conhecidos recursos educacionais na educação a distância (EAD) como veículo para alcançar novos públicos e desenvolver novas metodologias de ensino que possam ser utilizadas como mecanismo complementar, substitutivo ou integrante do ensino presencial.

## **2.2 As ferramentas utilizadas na Educação a Distância**

A educação a distância, com o advento das novas tecnologias da informação (*NTICs*), informática, internet e outros, passou a adotá-las com o objetivo de facilitar o processo de ensino aprendizagem e estimular a colaboração e interação entre os participantes do curso, proporcionando a estes um diferencial no mercado de trabalho. De acordo com Belloni (2003), as *NTICs* devem estar sempre orientadas para uma melhoria na qualidade e na eficácia do sistema e priorizar os objetivos educacionais.

De todas as ferramentas tecnológicas que proporcionaram a EAD ter a abrangência que possui hoje, uma das mais responsáveis por isso, é a internet, pois permite a troca de informações entre os estudantes e as instituições de modo mais rápido e eficiente. Com o surgimento da Internet, novas formas de se propagar a informação e de se comunicar surgiram, proporcionando meios mais eficazes para a comunicação via internet. Algumas das ferramentas instituídas a partir da internet que auxiliam na EAD são: Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), o Correio Eletrônico (*E-mail*), o Chat, o Fórum e a Biblioteca Digital.

O Ambiente Virtual de Ensino-Aprendizagem possibilita aos agentes envolvidos: estudante, professores, tutores, coordenadores, dentre outros; dispor de uma ampla variedade de recursos. O ambiente tem como finalidade oferecer apoio ao conteúdo impresso, deste modo permitindo que no conteúdo *online* o estudante possa fazer uma leitura do material de forma hipertextual e multimídia.

O ambiente virtual de aprendizagem possui ferramentas de comunicação, de avaliação, de disponibilização de conteúdos e de administração e organização. Os materiais didáticos podem ser disponibilizados por meio de páginas de texto simples, páginas *Web* e *links* para arquivos ou endereços da Internet. O sistema permite, ainda, visualizar diretórios e inserir rótulos aos conteúdos inseridos. Esses rótulos funcionam como categorias ou títulos e subtítulos que podem subdividir os materiais disponibilizados. O ambiente permite ainda a criação de glossários de termos e documentos em formato *Wiki* para a confecção compartilhada de textos, trabalhos e projetos (CASTILHO, 2005).

Segundo Castilho (2005), nas atividades podem ser adicionadas ferramentas de comunicação, avaliação e outras ferramentas complementares ao conteúdo como glossários, diários, ferramenta para importação e compartilhamento de conteúdos. As ferramentas de comunicação do ambiente virtual são o fórum de discussão e o *Chat*.

Elas apresentam um diferencial interessante com relação a outros ambientes, pois não há ferramenta de e-mail interna ao sistema. Ele utiliza o e-mail externo (padrão) do participante. Outro diferencial é que a ferramenta fórum permite ao participante enviar e receber mensagens via e-mail externo padrão. O participante tem a facilidade de cooperar com uma discussão a partir do seu próprio gerenciador de e-mails.

Os fóruns representam discussões assíncronas realizadas por meio de um quadro de mensagens, que dispõe de diversos assuntos e temas sobre os quais o usuário pode

emitir sua opinião, sendo possível ainda, contra-argumentar opiniões emitidas por outros usuários formando uma cadeia dinâmica de debates.

Para que o fórum on-line e os demais recursos virtuais de aprendizagem cumpram a sua função que é a de permitir uma efetiva interação entre os sujeitos presentes no ambiente *on-line* e que possibilite a construção do conhecimento pelo aluno, mediada pelo professor, todas as suas potencialidades devem ser conhecidas pelos usuários desse ambiente.

O fórum é conceituado como sendo uma reunião, congresso, ou conferência para debate de um tema (Houaiss, 2004). Fórum significa um encontro público para discussão aberta. Dessas últimas idéias surgem os fóruns virtuais de discussão utilizados em ambientes de aprendizagem *on-line* e *off-line*.

Um fórum pode ser classificado por assuntos e as mensagens relacionadas em ordem cronológica, mantendo uma organização hierárquica das mensagens, podendo identificar a seqüência da discussão e a quais assuntos estão relacionados (FISCHER, 2000).

O *Chat* é outra ferramenta que pode ser aplicada a EAD, tendo como objetivo principal o estabelecimento de discussões síncronas por uma opção muito comum que é a utilização dos *chats* no próprio navegador de Internet, desenvolvidos em linguagens como o *java*, *php*, *asp* e outras, possibilitando assim uma interface de maior familiaridade aos usuários.

O *Chat*, mais conhecido no Brasil como bate-papo, é outra ferramenta que pode ser aplicada a EAD, tendo como objetivo principal o estabelecimento de discussões síncronas por via textual (FISCHER, 2000).

Os participantes do *chat*, identificados por pseudônimos, podem enviar e ler mensagens, estabelecendo uma discussão em grupo e, ainda, trocar mensagens de forma reservada e particular. Esta possibilidade de “conversar on-line” pode ser utilizada com diversos objetivos na EAD: esclarecimento de dúvidas, discussões ou debates, dentre outros. No entanto, existe grande possibilidade de apresentar desmotivação e/ou desvio do objetivo pretendido.

Como o mecanismo é aberto, ou seja, não existe controle de *software* sobre o que será discutido, ou mesmo na ordem da discussão, muitos alunos podem perder o estímulo em participar da discussão ou desviar o papo para um assunto adverso à finalidade do encontro. Muitos alunos podem, ainda, sentir-se inibidos a emitir opiniões, seja por receio de expor suas idéias ao grupo e ser repreendido ou chacoteado, ou simplesmente pela falta de experiência com o ambiente utilizado, ou por não conseguir acompanhar o ritmo ágil e de certa forma desordenado de uma seção de *chat* (FISCHER, 2000).

Assim, o professor exerce um papel fundamental para o bom aproveitamento deste instrumento. Ele deve estar atento para identificar os alunos que não estão participando e instigá-los a se expressar, com o cuidado de não parecer uma obrigatoriedade, o que poderia provocar maior retração por parte do aluno.

É preciso, ainda, que o professor esteja atento a desvios na discussão, emitindo considerações que levem o grupo a retomar o objetivo pretendido. Para que o professor possa melhor desempenhar sua função de coordenador de debates ou discussões em *chats*, é preciso que a ferramenta utilizada lhe forneça uma série de informações gerenciais que o auxiliem na identificação de possíveis problemas (FISCHER, 2000).

Dentre as possibilidades gerenciais estão o controle de autorização, permitindo acesso apenas a alunos de uma turma, quando necessário; saber a frequência de

intervenção dos participantes; excluir da sala usuários que não respeitem as normas estabelecidas; saber quais alunos estão realizando conversas paralelas, pois a depender da frequência isto pode interferir no debate do grupo; além de várias outras possibilidades que auxiliem o professor na tarefa de coordenar a discussão (FISCHER, 2000).

A Biblioteca digital conforme afirma Blattmann (2001), é uma ferramenta que permite que o professor coloque à disposição de seus alunos arquivos de vários formatos para *Download*, dicas que julgar necessárias e *URLs* de sites pertinentes à matéria trabalhada.

Rodrigues (1996a) possibilita relacionar os três pontos essenciais para os múltiplos projetos de desenvolvimento de bibliotecas digitais, encontrando-se em fase de modelização e experimentação. As bibliotecas digitais irão:

- armazenar e dar acesso a volumes cada vez maiores de informação multimídia (texto, imagem, som, vídeo, etc.) em suportes digitais e diversos formatos, a par com a existência de documentos noutros suportes (nomeadamente o papel).
- estar acessíveis aos seus potenciais utilizadores a qualquer hora e de qualquer lugar, possibilitando-se aos utilizadores remotos da biblioteca obter não apenas informação secundária e de referência, mas também informação primária (o conteúdo integral de documentos textuais, dados e informação fatural, documentos multimídia, etc.).
- permitir aos usuários a pesquisa e o acesso às suas coleções locais ou a qualquer outra fonte de informação existente nas redes de comunicação onde estejam integradas, desta maneira tornando cada biblioteca em um nóculo da grande teia de acesso a informação.

Estes conceitos sintetizam a terminologia utilizada por bibliotecários em diferentes países e concentram-se no gerenciamento da informação digital, isto é, seja pelo acesso a bases de dados eletrônicas, textos eletrônicos, documentos digitalizados ou pelos recursos no acessar a informação por intermédio da rede de computadores (BLATTMANN, 2001).

Marchiori (1997) menciona que a "biblioteca digital difere das demais, porque a informação que ela contém existe apenas na forma digital, podendo residir em meios diferentes de armazenagem, como as memórias eletrônicas (discos magnéticos e óticos)".

Segundo Lobo (2002) a comunicação não se limita só ao uso da internet, há outras ferramentas disponíveis como o telefone 0800, fax e correio. Porém, o autor ressalta que as elevadas taxas pagas por estes serviços, acabam se tornando uma desvantagem na sua utilização.

## 2.2.1 Videoconferência, Teleconferência, Vídeo-Aula e Material Impresso

Outra forma de comunicação é a utilização da Teleconferência, que pode possibilitar maior interação entre professor-aluno.

De acordo com Souza (2000 apud DALMAU, 2003) a teleconferência é a transmissão de programas de TV ao vivo, via satélite, com um ponto de emissão e diversos pontos de recepção, portanto comunicação unidirecional. Por se uma comunicação unidirecional, a interação entre o estúdio de emissão do programa e os estudantes, pode ser realizada através de fax, telefone ou *e-mail*.

A Teleconferência possibilita que a informação seja disseminada a um grande número de pessoas geograficamente dispersas, já que, o acesso via satélite beneficia as comunicações em longa distância.

Spanhol (1999) ressalta que através da teleconferência às pessoas obtêm educação e treinamento em sua própria cidade, sem a necessidade de se deslocarem. Com o avanço das novas tecnologias, as pessoas já podem assistir às teleconferências pelo computador.

A teleconferência se distingue da videoconferência especialmente no tocante à interação, mas, também, compartilham de semelhanças essenciais, tais como: a importância do dinamismo na apresentação e a variedade de recursos tecnológicos à disposição tanto do palestrante/expositor/professor e do estudante. Isso tudo, contribui para a consolidação da EaD como um sistema educacional que alcança, cada vez mais, um número maior de pessoas e com um foco crescente no estudante, possibilitando, desta forma, resultados de aprendizagem mais efetivos e duradouros (DALMAU, 2009).

A videoconferência é definida por Oliveira (1996) como um conjunto de facilidades de telecomunicações que permite aos participantes, em duas ou mais localidades distintas, estabelecer uma comunicação bidirecional mediante dispositivos eletrônicos de comunicação, enquanto compartilham, simultaneamente, seus espaços acústicos e visuais, tendo a impressão de estarem todos em um único ambiente.

Segundo Dalmau (2009), a videoconferência é hoje, uma das tecnologias mais utilizadas, por possibilitar uma interação em tempo real e, também, por permitir que a transição entre estudar da maneira tradicional (presencial) e estudar a distância seja mais amena.

Lobo (2002) apresenta as vantagens oferecidas pela videoconferência:

- a. permite o contato visual em tempo real entre os alunos e o professor ou entre alunos de diferentes locais;
- b. possibilita a utilização de diferentes meios como documentos escritos, vídeos, objetos de três dimensões para todos os pontos;
- c. permite a conexão entre especialistas de diferentes regiões;
- d. pode prover acesso a pessoas de pontos distantes.

Para usufruir dos benefícios que a videoconferência pode proporcionar, é preciso que se tenham equipamentos que permitam uma boa qualidade no áudio, imagem e na distribuição da mesma, porém, o custo desse investimento inicialmente é considerado alto para a instituição.

Moore e Kearsley (1996), dizem que o alto custo dos equipamentos pode ser uma desvantagem no uso da videoconferência. Contudo, os gastos podem ser diluídos mediante a sua utilização em cursos continuados.

A vídeo-aula possui grande importância para o aprendizado, pois permite um apoio ao material didático do aluno.

Para Moore e Kearsley (1996, p. 83), o vídeo é um meio para prender a atenção e transmitir uma grande quantidade de informações rapidamente. É uma forma de ensinar qualquer procedimento envolvendo uma seqüência de ações.

A vídeo-aula possibilita a utilização dos recursos técnicos e estéticos do cinema e da televisão para fins educativos. Possui características claras de portabilidade, acessibilidade e flexibilidade de uso, fatores estes que podem facilitar o processo de aprendizagem (RODRIGUES, 1998).

Segundo Willis (1994), o vídeo apresenta vantagens aos estudantes, pois, proporciona acesso visual ao mundo fora da sala de aula; fornece conceitos complexos e abstratos de forma simplificada através da visualização; tem o poder de provocar emoções; consegue mostrar imagens microscópicas através de um close; e relatar eventos que já aconteceram há muito tempo.

Apesar do grande número de benefícios ofertados por esse tipo de tecnologia, o autor ressalta que, os gastos com profissionais são muito elevados, a produção das vídeos-aula necessita de um estúdio sofisticado, a produção consome muito tempo, requerendo assistência especializada, a produção requer um equipamento especializado e sistemas de comunicações muito caros e a motivação necessária para que haja participação ativa por parte dos estudantes, requer grande habilidade dos professores, além de planejamento sistemático e um *design* criativo.

O Material Impresso é o principal interlocutor permanente neste processo, pois através dele que se comunicam o professor e o estudante. Em termos de linguagem, o material impresso é a tecnologia com a qual os alunos estão mais familiarizados (DALMAU, 2009).

Eles precisam ser adequados ao curso, aos alunos, ao tempo necessário para o estudo, têm que ser precisos nos procedimentos que estão sendo expostos, devem ser convidativos a crítica, a busca em outras fontes, precisam facilitar a aprendizagem por meio do estudo independente do aluno, esclarecendo dúvidas e propiciando a auto-avaliação, têm que formar uma unidade com os demais materiais do curso e têm a obrigação de sugerir problemas e questionar por meio de perguntas que levem à análise e à elaboração de respostas. Para atribuir um caráter didático no material é utilizado: gráficos, esquemas, figuras, indicações bibliográficas obrigatórias e hipertextos explicativos (NUNES, 2007).

Segundo Aretio (1997, p. 16), aproximadamente, 80% da aprendizagem tanto na forma presencial quanto na distância, estão baseadas na utilização do material impresso. Para o autor, as vantagens em se utilizar esta mídia, são:

- **acesso:** adaptação das circunstâncias espaço – temporais dos leitores, ou seja, não requer equipamentos sofisticados para sua utilização;
- **transporte:** pode ser transportado com facilidade, dependendo, logicamente, do formato e do tamanho;
- **seleção de informações, releitura:** apresenta informações que podem ser consultadas a qualquer hora, quantas vezes o usuário desejar; e
- **atualização:** graças à existência de novas tecnologias para a produção do material impresso, a atualização de textos torna-se mais fácil e econômica.

Os livros-texto são produzidos em função do programa e objetivos da disciplina. Cada professor ou grupo de professores é responsável pela concepção, elaboração e definição de quais conteúdos serão mais significativas na sua disciplina.

### 3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Segundo as características do estudo proposto, foi utilizado de um ensaio teórico com uma ampla revisão bibliográfica para identificar os meios do estudo dos meios de comunicação presente nos processos de tutoria de um curso a distância, foram estudadas as particularidades do processo e das formas de comunicação dentro da modalidade de ensino à distância de forma a chegar a uma conclusão geral.

O material examinado constituiu-se de livros e artigos, tanto na forma impressa quanto eletrônica e foi submetido ao Método de Leitura Científica que de acordo com Cervo e Bervian (2002) obedece a passos sistematizados cronologicamente conforme segue:

a)- **Visão sincrética** - com a **leitura de reconhecimento** que tem como objetivo localizar as fontes numa aproximação preliminar sobre o tema e a **leitura seletiva** localizando as informações de acordo com os propósitos do estudo.

b)- **Visão analítica** - compreende a **leitura críticoreflexiva** dos textos selecionados acompanhado de reflexão, na busca dos significados e na escolha das idéias principais.

c)- **Visão sintética** - constitui a última etapa do Método de Leitura Científica que é concretizada através da **leitura interpretativa**. A abordagem através do Método de Leitura Científica possibilitou a construção do presente ensaio teórico que segundo Severino (2000) consiste na exposição lógico-reflexiva com ênfase na argumentação e interpretação pessoal. Como primeira aproximação ao tema, foi realizado um estudo comparativo entre os autores pesquisados.

## CONCLUSÃO

As novas tecnologias de informação e comunicação têm colocado recursos como o computador, a Internet e o vídeo a serviço da educação. A tendência atual é aliar tecnologia à educação e, em virtude desta nova realidade, torna-se cada vez mais necessária a implementação de uma nova cultura docente e discente nas instituições educacionais do nosso país.

O presente estudo teve como foco o estudo dos meios de comunicação presente nos processos da tutoria de um curso a distância.

A partir deste tema, foi elaborado um referencial teórico onde compreendeu inúmeros autores com seus pontos de vista de forma diferenciada sobre o assunto em questão, foi realizado um levantamento do número mais completo possível de teorias, conceitos, amostras sobre as comunicações existentes dentro de uma modalidade de ensino a distância. Esta identificação foi desenvolvida por meio de uma caracterização de um ensaio teórico e submetido ao Método de Leitura Científica.

Com estes métodos chegou-se a conceitos primordiais sobre o EAD, suas ferramentas, suas aplicações na aprendizagem do aluno a distância e a expansão do EAD. Concluindo assim que se obteve sucesso no alcance do objetivo geral proposto neste trabalho.

## REFERÊNCIAS

ARETIO, Lorenzo García. **La educación a distancia: de la teoría a la práctica**. Barcelona: Ariel, 2002.

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a distância**. 3. ed. Campinas: Autores Associados, 2003. 115 p.

CERVO, Amado I.; BERVIAN, Pedro A. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

BLATTMANN, Ursula; BELLI, Mauro José. O papel das bibliotecas na educação a distância: conceitos. In: CIBERÉTICA: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE PROPRIEDADE INTELECTUAL, INFORMAÇÃO E ÉTICA, 1., 1998, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis : ACB, 1998.

CARDOSO NETO, Celso. **Tecnologia para EAD: videoconferência**. Disponível em: <<http://www.cciencia.ufrj.br/educnet/videconf.htm>>. Acesso em: 12 nov. 2010.

CASTELLS, Manuel. **A Era da Informação: economia, sociedade e cultura**. In: A Sociedade em rede. São Paulo: Paz e Terra, 2000. v. 1.

CASTILLO , Renata Almeida Fonseca Del. **Moodle: Modular Object Oriented Dynamic Learning Enviroment**. São Paulo: Unicamp, 2005

DALMAU, Marcos Baptista Lopez. **Metodologia de Análise para Desenvolvimento e Oferta de Programas Educacionais Corporativos**. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção). UFSC. Florianópolis, 2003.

\_\_\_\_\_, UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. SECRETARIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. **Introdução à Educação a Distância** . Florianópolis: SEaD/UFSC, 2007. 106p.

EVANS, T. **Educação a distância, tecnologia, interação e globalização**. Apresentação no I Esud – Congresso de Ensino Superior a Distância. Petrópolis, 2002.

FISCHER, Graciana Simoni. **Um ambiente virtual multimídia de ensino na WEB, com transmissão ao vivo e interatividade**. Dissertação (Mestrado em Informática) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. 2000.

GONZALEZ, Mathias. **Fundamentos da tutoria em educação a distância**. São Paulo: Avercamp, 2005.

HOUAISS A. **“Dicionário da Língua Portuguesa”**. Editora Moderna LTDA. 2ª edição revista e ampliada. Rio de Janeiro, 2004.

LOBO, Eduardo; Universidade Federal de Santa Catarina. **Modelo de procedimento para projetos de capacitação de recursos humanos no contexto corporativo**. Tese (Doutorado). Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção. UFSC. Florianópolis, 2002.

MAIA, Marta de Campos; MEIRELLES, Fernando de Souza. **Educação a Distância no Brasil e as Tecnologias de Informação e Comunicação**. São Paulo: 2006.

MARCHIORI, Patricia Zeni. "Ciberteca" ou Biblioteca Digital: uma perspectiva de gerenciamento de recursos de informação. Online. **Ciência da Informação**, v.26, n.2.1997. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline/artigos/2629701.htm>>. Acesso em: 21 jan. 2009.

MOORE, M & KEARSLEY, G. **Educação a distância**: Uma visão integrada. São Paulo: Thomson, 2007.

\_\_\_\_\_, Distance education: a systems view. Belmont (USA): Wadsworth Publishing Company, 1996.

NEITZEL, L.C. **Novas Tecnologias e Práticas Docentes**: o hipertexto no processo de construção do conhecimento (uma experiência vivenciada na rede pública estadual de Santa Catarina). Tese de mestrado defendida em julho de 2001. Florianópolis: UFSC, 2001.

NUNES, Thiago Soares. **Padronização de Processos**: um estudo de caso no curso de Graduação em Administração à Distância. 2007. 125f. Trabalho de Conclusão de Estágio (Graduação em Administração). Curso de Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007.

OLIVEIRA, Jauvane Cavalcante. TVS: um sistema de videoconferência. Dissertação (Mestrado) - PUC-RJ, Rio de Janeiro. 1996.

RODRIGUES, Eloy. **As bibliotecas na era digital**. Boletim Barata, Minho, n. 38, maio de 1996a. Disponível em: <<http://www-bib.eng.uminho.pt/Pessoal/Eloy/barata.htm>>. Acesso em: 21 jan. 2009.

RODRIGUES, Rosângela Schwarz. Modelo de avaliação de cursos de educação a distância. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Engenharia de Produção, UFSC. Florianópolis, 1998.

SEVERINO, A J. **Metodologia do trabalho científico**. 21. ed. São Paulo: Cortez, 2000.

SPANHOL, Fernando José. Videoconferência na educação a distância: estudo de caso do laboratório de ensino a distância. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Engenharia de Produção, UFSC. Florianópolis, 1999.

WILLIS, Barry. Distance education: Strategies and tools. Englewood Cliffs, NJ: Educational Technology Publications, 1994.