

EMOTICONS: O FATOR HUMANO DA TECNOLOGIA NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Ligia Maria Fonseca Affonso
ligia.affonso@yahoo.com.br
UNIFOA

Henrique Martins Rocha
prof.henrique_rocha@yahoo.com.br
AEDB & UERJ

Resumo: O presente artigo busca avaliar a percepção de alunos e ex-alunos de cursos livres e de MBA sobre o uso de emoticons em sala de aula. Buscou-se, por meio de questionário enviado por e-mail, coletar informações sobre a percepção da importância do uso dos mesmos como complementos da linguagem entre aluno e Professor-Tutor em sala de aula, se têm o poder de aproximar o aluno do ambiente online e criar uma sintonia e se críticas e feedbacks ao aluno podem ser melhorados com o uso dos emoticons. Foram enviados 144 questionários, havendo uma taxa de resposta, em treze dias, de 30 questionários (20,8%). Baseado nas respostas recebidas, a análise dos resultados leva à inferência de que os emoticons, na opinião de parcela significativa dos respondentes (cerca de 70%), são vistos como uma forma de aproximação entre aluno e docente e ferramenta de incentivo e motivação à participação e interação do aluno com os demais colegas, facilitando sua aprendizagem. Com base em comentários e justificativas das respostas, alguns aspectos relevantes são apresentados no corpo do texto, contribuindo, desta forma, para uma melhor compreensão e adequação de uso dos emoticons por parte dos Professores e Tutores.

Palavras Chave: EaD - emoticons - Ensino a distância - -

1. INTRODUÇÃO

Junto à globalização, mudanças no ambiente de trabalho e redução das distâncias pela introdução das ferramentas de informática e de comunicações (computador pessoal, internet e melhorias da rede de telefonia), a educação e o sistema educacional têm tomado novos rumos, com muitas pessoas buscando cursos a distância como forma de obterem graduação ou aperfeiçoamento profissional, buscando melhoria da posição social e das condições de vida (ARIEIRA *et al.*, 2009), o que faz com que a modalidade de ensino ou educação a distância (EaD) venha sendo cada vez mais utilizada e aceita em todo o mundo (ROCHA; AFFONSO, 2011a, 2011b).

Ainda que o uso maciço dessas novas tecnologias tenha possibilitado uma aproximação e um maior poder de atração de alunos para essa modalidade (ARIEIRA *et al.*, 2009), utilizar as tecnologias de informação e comunicação (TIC) como suporte à EaD apenas para pôr o aluno diante de informações, problemas e objetos de conhecimento, pode não ser suficiente para envolvê-lo e despertar nele tal motivação pela aprendizagem (ALMEIDA, 2003). O autor destaca ser necessário criar um ambiente que favoreça a aprendizagem significativa ao aluno, “desperte a disposição para aprender [...], disponibilize as informações pertinentes de maneira organizada e, no momento apropriado, promova a interiorização de conceitos construídos” (*ibid.*, p.79).

Ensinar em ambientes digitais e interativos de aprendizagem significa: organizar situações de aprendizagem, planejar e propor atividades; disponibilizar materiais de apoio com o uso de múltiplas mídias e linguagens; ter um professor que atue como mediador e orientador do aluno, procurando identificar suas representações de pensamento; fornecer informações relevantes, incentivar a busca de distintas fontes de informações e a realização de experimentações; provocar a reflexão sobre processos e produtos; favorecer a formalização de conceitos; propiciar a interaprendizagem e a aprendizagem significativa do aluno (ALMEIDA, 2003, p.334-335).

Redefine-se assim, o papel do Professor e sua importância na condução deste processo, como parceiro do aluno, condutor da descoberta de novos caminhos, provocador e incentivador do compartilhamento de ideias e sonhos e da construção do conhecimento (ALMEIDA, 2003), devendo o mesmo fazer uso dos recursos disponíveis em favor da aprendizagem.

Mecanismos hipertextuais podem contribuir para tornar os diálogos mais construtivos e as interações mais proveitosas, como os citados por Silva (2008) *apud* Araújo e Dieb (2010): a possibilidade de inserir imagem estática ou dinâmica no corpo do texto do fórum; a existência de vários hiperlinks (representados por expressões) que possibilitam ao usuário movimentar-se entre as diversas postagens do fórum; o uso de *emoticons*; o fato de os endereços da *web* serem transformados automaticamente em *link*; e a possibilidade de disponibilizar as fotos dos usuários, sendo estas, *links* para seus respectivos perfis.

O presente artigo busca conhecer a percepção de ex-alunos e alunos de educação a distância da Instituição X sobre a utilização dos *emoticons* como forma de aproximação entre aluno e professor (ou tutor) e ferramenta de incentivo à motivação, participação e interação do aluno com os demais colegas, facilitando sua aprendizagem.

2. LINGUAGEM NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

De acordo com Maia e Mattar (2007) *apud* Santos (2011), a “EaD é uma modalidade de educação em que professores e alunos estão separados, planejada por instituições e que

utiliza diversas tecnologias de comunicação”, enquanto Tori (2010) *apud* Santos (2011) destaca que a “denominação ‘educação a distância’ envolve invariavelmente a separação geográfica entre estudante e instrutor e, em alguns casos, também a separação no tempo”. Essa separação pode constituir-se em uma vantagem para os aprendizes:

Os seres humanos progridem em ritmos próprios, e muitas vezes, bastante diferentes uns dos outros no processo de aprendizagem. [...] Portanto, a EaD possibilita a manipulação do tempo e do espaço em favor da educação. O aluno estuda onde e quando quiser e puder. [...] Ou seja, o aluno se autoprograma para estudar, de acordo com o seu tempo e sua disponibilidade. (MAIA; MATTAR, 2007, p. 7 *apud* SANTOS, 2011).

Segundo Kenski (2004), o conceito de presença no mundo virtual vai além do que a simples localização do ser no mundo físico se expande e incorpora questões de linguagem.

Estudantes e professores tornam-se desincorporados nas escolas virtuais. Suas presenças precisam ser recuperadas por meio de novas linguagens, que os representem e os identifiquem para todos os demais. Linguagens que harmonizem as propostas disciplinares, reincorporem virtualmente seus autores e criem um clima de comunicação, sintonia e agregação entre os participantes de um mesmo curso (KENSKI, 2004, p. 67).

Apesar das separações físicas, existem tecnologias com capacidades de reduzir tais limitações temporais e espaciais, possibilitando a chamada “educação sem distância”:

É perfeitamente possível ao aprendiz se sentir próximo ao professor, ou presente em uma atividade de aprendizagem, mesmo se encontrando afastado geograficamente. [...] Além disso, não é apenas na relação aluno-professor que a sensação de distância ou de presença se manifesta em um contexto educacional. A sensação de proximidade aos colegas é também importante parâmetro motivacional e de apoio ao aprendizado (TORI, 2010, p.57 *apud* SANTOS, 2011).

Na educação a distância, aspectos como distância, presença, espaço, tempo, ensino, aprendizagem, entre outros aspectos, devem ser compreendidos, pois, apesar de diferirem em seus conceitos, se complementam mutuamente (SANTOS, 2011). Nos últimos 35 anos, o desenvolvimento de novas tecnologias e descobertas no campo das ciências do comportamento humano trouxeram novas possibilidades aos programas de ensino a distância, tornando-os mais preocupados em atender as necessidades dos estudantes e com a interação entre aluno e professor, visando beneficiar o desempenho acadêmico (FREITAS, 2005). Sendo assim, técnicas de motivação vêm sendo desenvolvidas por psicólogos e educadores, visando diminuir as dificuldades comumente encontradas pelos alunos e minimizar os problemas de evasão.

Desta forma, a linguagem pode se constituir em um elemento facilitador da interação na modalidade a distância, atuando como um elo entre alunos, professores e tutores. Nesse sentido, a comunicação constitui-se grande peça do processo educativo em modelos baseados na interação por meio de Ambientes Virtuais de Aprendizagem, necessitando assim de consolidação entre seus diversos atores (KOELLING; LANZARINI, 2009). Segundo as autoras, a linguagem utilizada nos materiais produzidos para cursos a distância não pode divergir da concepção apresentada, devendo contemplar essas características. Assim, para estimular a participação dos estudantes, favorecendo a interação, os textos para a modalidade devem apresentar mais do que habilidades técnico-científicas.

Segundo Zaina (2002a, p.1) *apud* Cinelli (2005) “as ferramentas interativas são fundamentais para minimizar os problemas causados pela distância promovendo a aproximação entre docentes e alunos”. Cursos que desejam integrar uma grande interação devem incluir também certo nível de humor, oferecendo aspectos lúdicos para deixar o curso um pouco mais

“humano”, através de relatos de “fatos reais” ou embutindo desenhos cômicos, tornando o curso mais prazeroso. Segundo Parker (1999) *apud* Cinelli (2005), o humor pode intensificar a curva do aprendizado e gerar um clima de mais sinceridade entre os alunos.

3. EMOTICONS

Segundo Soares e Araújo (2009), o espaço virtual reinventa a realidade, na medida em que sugere um ambiente capaz de gerar interações entre pessoas que estão separadas temporal e geograficamente. Segundo os autores, durante essas interações pode haver alguns desentendimentos ocasionados por uma mensagem ambígua ou por uma aparente frieza das palavras. Percebendo a dificuldade dos interlocutores ao tentar expressar sentimentos durante as interações mediadas por computador, através da escrita, os internautas criaram mecanismos hipertextuais e hipermodais capazes de simular emoções e evitar os múltiplos sentidos da mensagem, os *emoticons*. Segundo Araújo (2007), os *emoticons* são “estratégias para substituir os gestos e as emoções que, comumente, fazem parte de uma conversa face a face”. Também chamados de *smileys*, os *emoticons* são uma sequência de caracteres tipográficos ou também uma imagem (geralmente pequena), que traduz ou tem o intuito de transmitir o estado psicológico, emotivo de quem o emprega, por meio de imagens ilustrativas de uma face (SOARES; ARAÚJO, 2009). Exemplos de *emoticons* são mostrados na Figura 1.

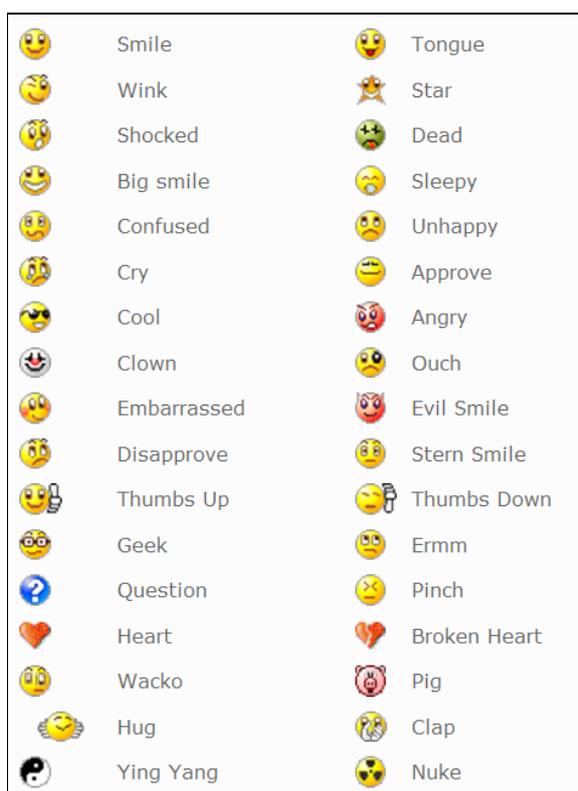


Figura 1: Exemplos de *emoticons* (FGV Online, s.d.)

Para Costa (2009), o uso de *emoticons* visa facilitar a redação de mensagens e assegurar a regulação dos diálogos na interação verbal e social na internet. Sobre isso, Araújo e Dieb (2010), tendo por base estudo realizado no curso de Letras da Universidade Federal do Ceará em 2008, acreditam que o uso dos *emoticons* pelos mediadores do conhecimento em

ambientes virtuais tem sua importância. Segundo os autores, trata-se de uma forma possível de tornar a interação entre os sujeitos mais agradável e produtiva, influenciando, de maneira positiva, o processo de aquisição de conhecimento por parte do aluno, bem como a mediação realizada pela equipe formada por monitores e professor. Brito (2008, p.5) *apud* Soares e Araújo (2009) afirma que:

Eles [os *emoticons*] conseguem expressar os sentimentos de interlocutores que estão distantes fisicamente um do outro. Sendo assim, as emoções experimentadas por usuários não deixam de existir simplesmente porque estão sendo mediadas por máquinas, apenas assumem outro formato e circulam de outra forma, pois com a virtualização, houve a necessidade de se criar novas maneiras de expressar o afeto e a linguagem.

Tal contextualização aponta para a necessidade de utilizar adequadamente os *emoticons*. Algumas explicações e recomendações sobre seu uso são apresentadas a seguir:

é difícil descobrir quando alguém está falando algo em tom de brincadeira, se está realmente bravo ou feliz, ou se está sendo irônico em um ambiente no qual só há texto. Caso sinta necessidade de expressar com mais clareza seu pensamento e seu sentimento, use sempre os *emoticons*. Lembre que o interlocutor não tem contato direto com seu tom de voz e nem com sua expressão corporal e facial - linguagem/comunicação não-verbal. Por isso, você pode utilizar *emoticons* “simpáticos” sempre que precisar chamar a atenção de algum aluno; [...] Os *emoticons* são bem-vindos como forma de expressar o que, na oralidade, é expresso por gestos, expressões faciais e diferentes tons de voz. Se utilizamos demais os *emoticons*, eles acabam por perder a importância e seu uso torna-se banalizado. [...] O uso excessivo de cores e de *emoticons* deve ser evitado, pois esses elementos poluem e infantilizam a sala de aula (FGV, 2010).

4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente estudo foi elaborado por meio da coleta das percepções de ex-alunos e alunos da modalidade Online da Instituição X. Foi adotada a amostragem não probabilística, em que a seleção dos elementos da população para compor a amostra depende, ao menos em parte, do julgamento dos pesquisadores.

A amostragem foi ainda por conveniência, devido à necessidade e importância de ter como respondentes alunos com o perfil delimitado ao interesse da pesquisa: o critério de escolha dos potenciais respondentes foi a de serem/terem sido alunos de cursos livres e de MBA da Instituição estudada. Isto garante uma alta qualificação e significância na amostra. Cobriu-se assim, apenas o reduzido, mas importante, perfil de interesse para o presente estudo.

Foram enviados por e-mail questionários do tipo autoperenchido, ou seja, a serem lidos e preenchidos diretamente pelos pesquisados, a 144 alunos e ex-alunos da Instituição X, todos sob a tutela do mesmo professor-tutor, contendo as seguintes perguntas:

1. Você considera os *emoticons* importantes como complemento da linguagem aluno e tutor em sala de aula, no ambiente *online*? Por quê?
2. A utilização dos *emoticons* pelo Professor-Tutor tem o poder de aproximar o aluno do ambiente *online* e criar uma sintonia entre eles?
3. Uma crítica ou *feedback* ao aluno pode ser melhorado com o uso dos *emoticons*?

A opção pelo questionário autoperenchido, ao invés de entrevistas, se deve principalmente ao tempo de aplicação e custo envolvido, que no caso de entrevistas seriam

muito altos. A familiaridade dos respondentes com o ambiente *online* foi fator preponderante para que fosse feita a opção de envio dos questionários por e-mail.

No contato inicial com os respondentes, foi solicitada a colaboração no desenvolvimento da pesquisa por meio do preenchimento do questionário. Todos os participantes foram informados sobre a característica científica e acadêmica da pesquisa e sobre seu propósito, o que reforça a característica de não disfarce do instrumento, ou seja, da transparência sobre os propósitos da pesquisa (ROCHA, 2009).

Optou-se por tabular as respostas e apresentar os resultados na forma de gráficos “de pizza”, tendo em vista a facilidade de serem percebidas as proporções neste tipo de gráfico. Além da tabulação das respostas (na forma de sim e não), comentários e justificativas relevantes de alguns respondentes foram também registradas, de forma a servir de instrumento de análise e reflexão por parte dos pesquisadores. Cabe ressaltar que, para elaboração do presente artigo, alguns comentários dos respondentes foram editados pelos autores, visando corrigir pequenos erros de digitação e/ou resumir o texto, sem alterar, no entanto, o conteúdo e ideias dos respondentes.

5. COMPILAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os resultados aqui apresentados refletem as respostas recebidas de 30 respondentes, o que representa 20,8% do total de e-mails enviados, percentual considerado adequado para pesquisas desse tipo (MALHOTRA; GROVER, 1998).

Os resultados da primeira pergunta do questionário (“Você considera os *emoticons* importantes como complemento da linguagem aluno e tutor em sala de aula, no ambiente *online*? Por quê?”) são apresentados na Figura 2.

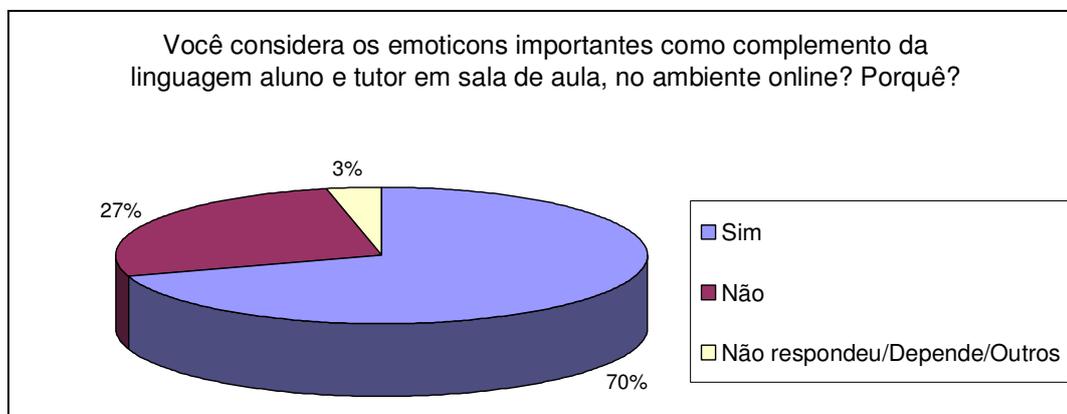


Figura 2: Resultados da primeira pergunta.

Observa-se um elevado nível de concordância dos respondentes quanto ao uso dos *emoticons* como complemento da linguagem em sala de aula. Algumas justificativas das respostas são apresentadas abaixo, segmentadas em “Sim” e “Não”:

SIM

- Em função da facilidade de transmitir aquela “expressão” de rosto de um professor para o aluno e vice-versa;

- Ajuda a comunicação ficar mais próxima;
- São importantes quando usados com o intuito de realmente passar o seu estado de espírito no momento da comunicação com o professor ou colegas;
- Têm um papel de aproximação importante. Diferentemente do que acontece com aulas presenciais, em que você pode ver o professor e os colegas e ter uma ideia de como eles estão se sentindo (se estão tristes, se estão rindo ou nervosos, por exemplo), em ambientes virtuais isso não é possível;
- Ajudam a fixar o tema abordado de forma mais informal;
- Faz com que a comunicação se torne mais rápida e eficaz;
- Transmite algo mais próximo e divertido do aluno ao professor e vice-versa, tornando o diálogo mais alegre, interativo no sentido positivo, como expressão emocional do conteúdo seco do assunto discutido;
- Facilitam o entendimento da linguagem escrita entre alunos e professores;
- Complementa as impressões e emoções que não podem ser feitas por palavras; e
- A escrita por si só é "fria" e muitas vezes não passa exatamente a forma (intenção) daquilo que escrevemos.

NÃO

- Não considero importante, mas sei que contribuem para quebra de barreiras que possam existir entre aluno e tutor, visto a frieza do ambiente *online*;
- Não acho que *emoticons* seja complemento, mas compreendo sua utilização no espaço lúdico;
- Sinceramente não acho que o *emoticons* tem qualquer influência no aprendizado. Não acredito que eles sejam fundamentais para o contato do aluno com o professor. [...] no ambiente *online*, acho que os *emoticons* "poluem" e não agregam;
- Não acho que os *emoticons* interferem na comunicação do professor e aluno; e
- Acho as figuras pouco representativas e algumas vezes as considero infantis demais.

Os resultados da segunda pergunta do questionário ("A utilização dos *emoticons* pelo professor-tutor tem o poder de aproximar o aluno do ambiente *online* e criar uma sintonia entre eles?") são apresentados na Figura 3.

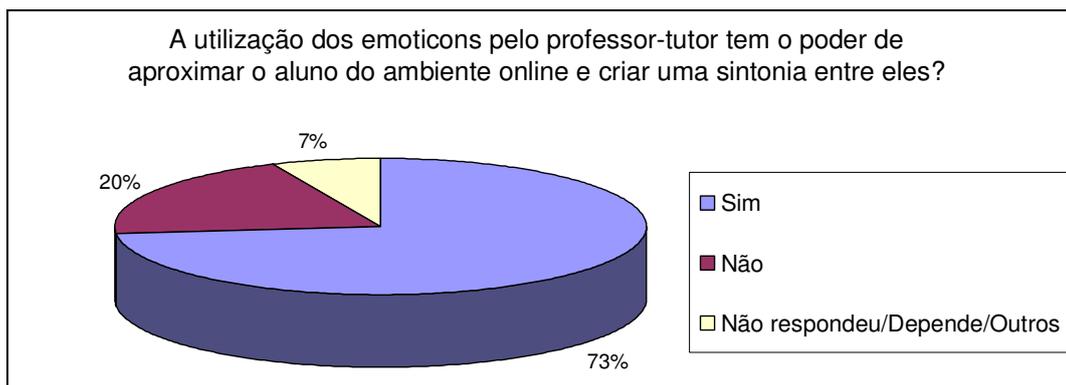


Figura 3: Resultados da segunda pergunta.

Observa-se, novamente, um elevado nível de concordância dos respondentes quanto ao uso dos *emoticons* para aproximar o aluno do ambiente *online* e criar sintonia. Algumas justificativas das respostas são apresentadas abaixo, segmentadas em “Sim” e “Não”, além de outros comentários:

SIM

- Sem os *emoticons* o curso seria muito impessoal;
- Acho que quebra o gelo e deixa expressar o sentimento que estão sentido ou querendo expressar;
- Quando o *emoticons* for alegre e positivo penso que pode criar ânimo na participação dos colegas na sala de aula;
- Só se for usado com parcimônia. Tem uma linha tênue entre o que é um uso motivador e útil para o aluno e algo que fica sem sentido por ser usado sem adequação. O problema é que essa linha é difícil de dizer. E o uso exagerado é bem irritante, quase adolescente;
- Como uma "imagem fala mais que mil palavras", entendo que sim, os *emoticons* aproximam os interlocutores e cria certa sintonia entre eles, mas o uso deve ser moderado ou o ambiente pode fugir do foco principal que é o conteúdo escrito, tema discutido;
- Acredito que sim, pois expressa sentimentos e torna a comunicação mais próxima. Também desperta interesse no aluno;
- Os *emoticons* quebram o gelo da palavra escrita;
- Acho que eles são imprescindíveis nos ambiente *online*, tornando a aula menos cansativa e mais divertida. Os *emoticons* nos deixam mais à vontade com o professor e acredito que o professor também sinta isso quando ele é utilizado. Quebra a rotina teórica do *online*, deixando o ambiente mais divertido e interativo; e
- Acredito que o maior objetivo desta ferramenta é expor o pensamento e as emoções entre os locutores.

NÃO

- De forma alguma; e

- Os *emoticons* não aproximam aluno e professor.

OUTROS

- Não saberia responder se *emoticons* aproxima alguém da linguagem aluno e tutor. Eu particularmente não uso e não gosto.

Os resultados da última pergunta do questionário (“Uma crítica ou *feedback* ao aluno pode ser melhorado com o uso dos *emoticons*?”) são apresentados na Figura 4.

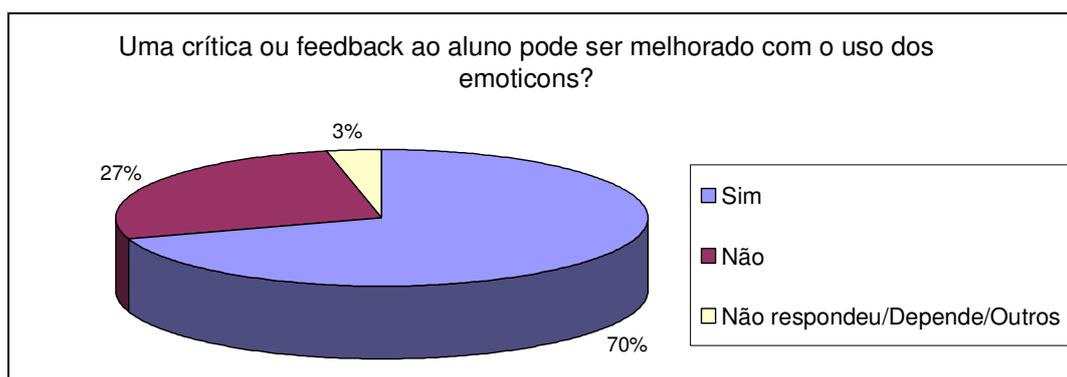


Figura 4: Resultados da terceira pergunta.

Observa-se, mais uma vez, um elevado nível de concordância dos respondentes quanto ao uso dos *emoticons* para melhorar uma crítica ou *feedback*. Algumas justificativas das respostas são apresentadas abaixo, segmentadas em “Sim” e “Não”:

SIM

- Como não existe o visual, o *emoticon* serve como a reação da pessoa que está te criticando;
- Se o aluno for muito sentimental acredito que os *emoticons* possam contribuir para que uma crítica não seja algo ruim e sim possa contribuir para melhora do aluno;
- Acho que crítica e *feedback* têm que ser ditos em palavras, mas acho que neste caminho *emoticons* pode ser usado como complemento;
- Os *emoticons* de alegria e de alto astral, quando utilizados num *feedback*, acredito que possam também incentivar a participação das pessoas no ambiente de sala de aula;
- Acho que, no caso de críticas, os *emoticons* podem ajudar a que o aluno receba o que está sendo dito ali de uma forma mais positiva;
- Acredito que a crítica pode ser talvez, não melhorada, mas enfatizada com o uso dos *emoticons*, pois os mesmos ora substituem o que quer ser dito ou ratificam aquilo o que já foi escrito;
- Pode demonstrar o sentimento do tutor quanto ao assunto abordado. Assim, ao receber o *feedback* o aluno pode perceber como o tutor reagiu à situação em pauta. Também serve de “quebra-gelo” para quem recebe o *feedback*, aliviando um pouco a tensão do momento;

- Com certeza os *emoticons* podem exprimir os sentimentos;
- Acredito que ele poderá transformar algo pesado do *feedback* ou crítica em algo mais aceitável quando utilizado neste contexto; e
- O uso dos *emoticons* consegue, em parte, traduzir o entendimento da mensagem.

NÃO

- *Emoticons* para mim significam apenas poluição visual e deveriam ser removidos do ambiente de aprendizagem;
- Não acredito que os *emoticons* melhoram ou amenizam qualquer *feedback* ou crítica ao aluno. O *feedback* tem que ser sincero e construtivo, mostrando que existem possibilidades para melhorar algum determinado ponto e o que professor pode ajudar neste caminho, não é *emoticons* que fará ou mudará isso;
- Não vejo dessa forma. Num ambiente em que você conversa com as pessoas apenas por texto, quanto mais diretas forem as mensagens de crítica ou de *feedback*, melhor será o resultado. Os *emoticons* podem amenizar o recado em algumas situações, mas para mim isso não ajuda muito;
- Não. Pois o *emoticons* introduz um aspecto emocional do professor ao *feedback*. Acredito no *feedback* apenas como uma opinião com base técnica e não necessariamente emocional;
- Por experiência própria já sofri críticas e negativas fortes que, usadas com o *emoticon*, ficou soando meio *fake*.

6. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Analisando os resultados, é possível perceber uma tendência, com base nas respostas recebidas e processadas, que a percepção da maioria dos alunos da modalidade EaD seja a de que o uso dos *emoticons* tem um efeito positivo, colaborando com a aproximação entre aluno e professor, sendo ferramenta de incentivo e motivação à participação e interação do aluno com os demais colegas, facilitando sua aprendizagem. Observa-se, no entanto, não ser uma posição de consenso entre os respondentes: cerca de um quarto dos respondentes não percebem tais benefícios.

Por meio dos comentários, foi possível identificar que o uso exagerado dos *emoticons* pode ter efeito contrário, ou seja, pode poluir o ambiente em sala de aula, tirando o foco do aluno no conteúdo exposto; pode irritá-lo, dificultando ou impedindo sua participação, interação e conseqüentemente, interferindo em seu aprendizado. Trata-se de uma contribuição da pesquisa, apontando direções para o uso dos *emoticons* por parte dos Professores-Tutores da Instituição X, as quais estão em consonância com as diretrizes do seu Manual de Tutoria (FGV, 2010).

Os resultados, recomenda-se, no entanto, devem ser validados com a ampliação da pesquisa, submetendo os questionários (ou versões ampliadas dos mesmos, abordando outras perguntas para explorar outros aspectos no relacionamento professor-aluno, e segmentando por área de estudo, idade, familiaridade com o ambiente *online*, cursos livres versus MBAs, etc.).

Sugere-se, também, na expansão do estudo, que a amostra englobe alunos de diferentes Professores e Tutores, de tal forma que se possa prospectar um universo mais amplo, sem o risco da percepção ter algum viés por conta de diferentes atuações de docentes com características e formas de atuação distintas.

7. REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, M. E. B.** Educação a distância na internet: abordagens e contribuições dos ambientes digitais de aprendizagem. *Educação e Pesquisa*, São Paulo, v.29, n.2, jul./dez. 2003, pp. 327-340.
- ARAÚJO, J. C. & DIEB, M.** Interação virtual e a autoria de artigos científicos: nos bastidores da produção acadêmica. *Educação em Revista*, vol.26, n.3, 2010, pp. 387-406.
- ARIEIRA, J. O; DIAS-ARIEIRA, C. R.; FUSCO, J. P. A.; SACOMANO, J. B. & BETTEGA, M. O. P.** Avaliação do aprendizado via educação a distância: a visão dos discentes. *Ensaio: Aval. Pol. Públ. Educ.*, Rio de Janeiro v. 17, n. 63, abr./jun. 2009, pp. 313-340.
- CINELLI, G. B.** Ferramenta para acompanhamento da participação do aluno em sessões de fórum aplicada no ensino a distância via Web. *Dissertação (Mestrado em Engenharia)*. Universidade de São Paulo, 2005.
- COSTA, S. R.** (Hiper)textos ciberespaciais: mutações do/no ler-escrever. *Cad. Cedes*, Campinas, vol. 25, n. 65, jan./abr. 2005, pp. 102-116.
- FGV.** Manual de Tutoria do FGV Online. Rio de Janeiro: FGV Online, 2010.
- FGV Online.** Emoticons. FGV Online [s.d.]. Disponível em <http://ead2.fgv.br/forum/IE_emoticons_smilies.asp>. Acesso em 22 ago. 2012.
- FREITAS, K. S.** Um panorama geral sobre a história do ensino a distância. In: ARAÚJO, B.; FREITAS, K. S. (coord.). *Educação a distância no contexto brasileiro: algumas experiências da UFBA*. Salvador: ISP/UFBA, 2005.
- KENSKI, V. M.** *Tecnologias e Ensino presencial e a distância*. 6ª Ed. São Paulo: Papirus, 2004.
- KOELLING, S. B. & LANZARINI, J. N.** Educação a distância: a linguagem como facilitadora da aprendizagem. In: III Encontro Nacional sobre Hipertexto, 2009, CEFET-MG, Belo Horizonte. Anais...
- MALHOTRA, M. K. & GROVER, V.** 1998. An assessment of survey research in POM: from constructs to theory. *Journal of Operations Management*, v.16, i.4, 1998, pp.407-425.
- ROCHA, H. M.** Fatores Críticos de Sucesso no Processo de Desenvolvimento de Produtos. 2009, 272f. Tese (Doutorado em Engenharia Mecânica). Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Guaratinguetá, 2009.
- ROCHA, H. M. & AFFONSO, L. M. F.** Professores-tutores: capacitação, mentoria, avaliação e trabalho em família (a nova fronteira evolutiva). Trabalho apresentado no 7o Encontro Nacional de Tutores. FGV, Rio de Janeiro, 2011a.
- _____. Identificação de lacunas no treinamento de tutores EaD. In: VI Simpósio pedagógico e pesquisas em educação - SIMPED, 2011b, AEDB, Resende, Anais...
- SANTOS, M. C. D.** Importância da Comunicação na EAD Virtual: Enfoque conceitual e dialógico. In: 17º Congresso Internacional ABED de Educação a Distância, 2011, Associação Brasileira de Educação a Distância, Manaus, Anais...
- SOARES, C. P. G. & ARAÚJO, J. C.** Afetividade, hipermodalidade e hipertextualidade nas interações no Orkut. III Encontro Nacional sobre Hipertexto, 2009, CEFET-MG, Belo Horizonte, Anais...