



---

## **ANÁLISE DO PAPEL DO PROFESSOR ORIENTADOR NO PROCESSO DE ORIENTAÇÃO À DISTÂNCIA: UM ESTUDO DE CASO COMPARATIVO ENTRE INSTITUIÇÃO PÚBLICA E PRIVADA**

Mirian Loureiro Fialho, Dra.\*

Andreia de Bem Machado, MSc.\*\*

---

\* Doutor em Engenharia de Produção, Gestão da Sustentabilidade, Bióloga. Atuou de 1998 a 2003 como professor do Departamento de Ciências Biológicas e da Saúde e de Ciências Sociais Aplicadas da UNISUL. Professora colaboradora do Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção da UFSC de 1998 a 2001. De 2003 ao presente atua como Tutora Acadêmica e orientadora à distância na área de Meio Ambiente, Resíduos Sólidos, Sustentabilidade, Educação Ambiental na FUNIBER, Fundação Universitária IberoAmericana. É professora Orientadora no Curso Pós Graduação no Ensino de Ciências, Pós-graduação em Mídias e Pós-graduação em Educação de Jovens e Adultos UAB/IFSC. Tem experiência na área de Ecologia, com ênfase em Ecologia Teórica, atuando principalmente nos seguintes temas: sustentabilidade, educação, meio ambiente, e novas tecnologias. [mirianloureiro@gmail.com](mailto:mirianloureiro@gmail.com)

\*\* Doutoranda na UNINI- México, Mestrado em Educação Científica e Tecnológica pela Universidade Federal de Santa Catarina. Especialização em Alfabetização. Graduação em Pedagogia pela Universidade do Estado de Santa Catarina (1995). Tem experiência na área de Educação da educação infantil a educação de jovens e adultos. Atua desde 2004 na área de Educação a Distância. É professora Orientadora no Curso Pós Graduação no Ensino de Ciências, Pós-graduação em Mídias e Pós-graduação em Educação de Jovens e Adultos . Coordenadora de Alunos nos cursos de Educação Funiber-Brasil . Linha de Pesquisa : Ensino de Ciências e Educação a Distância. [andreiaabem@gmail.com](mailto:andreiaabem@gmail.com)

## **Resumo**

O presente artigo visa apresentar o estado da arte acerca do papel do professor orientador e os desafios constantes enfrentados no processo de orientação. Comunicar-se é um desafio que encontramos todos os dias nos diferentes espaços sociais. Na ensino a distância, o Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA tem o papel de enfrentar esse desafio com um elemento a mais a virtualidade. O artigo tem o objetivo de analisar o papel do professor orientador no processo de orientação a distância: através de estudo de caso comparativo entre instituição pública e privada no processo de produção de teses e dissertações dos programas de pós-graduação na modalidade a distância.

**Palavras-chave:** Professor Orientador. Orientação à Distância. Ambiente Virtual de Aprendizagem.

## 1 INTRODUÇÃO

Segundo Leite Filho e Martins (2006) as atividades de pós-graduação no Brasil nasceram da urgência e necessidade de titulação dos docentes universitários e sua correspondente qualificação como pesquisadores.

Pesquisas tem demonstrado que a pós-graduação é um dos setores de destaque no sistema educacional brasileiro, concentrando-se nesse segmento quase um grande parte de pesquisa nacional, da qual depende a formação de pesquisadores e docentes.

Entretanto há muitas críticas quanto ao o sistema de pós-graduação e o restante sistema de ensino brasileiro, faltam políticas públicas que versem sobre direcionadas a esse questão.

Nota-se o desrespeito das normas e procedimentos que tratam sobre o regimento dos cursos, existindo depoimentos em algumas literatura da área educacional sobre a falta de preparo de professores para realizem a atividade de orientação, havendo um grande número de acadêmicos orientandos por educadores/professores orientadores e a falta de disponibilidade e tempo de alguns orientadores para realizar essa tarefa.

Devido a preocupação com a demanda de Curso de Pós-graduação e com o aumento significativo de monografias, teses e dissertações, trabalhos esses que exigem um professor-orientador, há uma preocupação na qualidade desses atividades acadêmicas.

Em 1970 Castro (1979, p. 4) indagou sobre a problemática da orientação nos cursos de pós-graduação, em artigo intitulado “Ideias sobre a pós-graduação: a CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – e os mecanismos de sinalização”, nesse documento ele relata as fragilidades no processo de orientação. Vinte e quatro anos depois, Berndt (2003) corroborou com as Int. J. Knowl. Eng. Manag, ISSN 2316-6517, Florianópolis, v. 2, n. 3, p. 39-65, jul./out. 2013. 41

argumentações de Castro, relatando que , no cotidiano dos Cursos de pós-graduação, a questão mais relevante estava no processo de orientação de teses e dissertações. Justifica-se “[...] em boa medida há professores para ministrar cursos e aulas, e administradores escolares para gerir os programas de pós-graduação. Mas os orientadores com competência e experiência são poucos, diante da demanda contínua por orientação de trabalhos científicos” (Berndt, 2003, p. 2).

A CAPES, apesar das críticas, tem atrelado aos critérios de avaliação os indicadores quantitativos da produção discente dos programas, como o tempo médio de titulação, quantidade de alunos por professores, percentuais de titulação e desistências.

A eficiência da pós-graduação poderia ser pesquisada dentro da Universidade dentro da universidade e observada atrelando ao acompanhamento das atividades desenvolvidas pelo professor orientador e do aluno orientando, avaliando os fatores que influenciam na construção e na qualidade das suas pesquisas. Entretanto, como explicita Freitas (2002), as leituras dos indicadores de qualidade dos programas evidenciam que a fase da elaboração da dissertação ou tese é uma das mais difíceis para os alunos. Em contraponto, há poucas pesquisas que analisam, discutem a questão da orientação e o relacionamento entre orientador e orientando, ressaltando a escassez de discursos e pesquisas em torno do tema “orientação”.

Neste cenário, compreende-se que o procedimento de produção do conhecimento não é uma atividade, pois é necessária a interação entre sujeitos educador/professor orientador e educando/acadêmico orientando.

Nos Cursos de Pós-graduação a distância essa interação é fragilizada pois envolve outras ferramentas de comunicação. A interatividade visual, gestual e presencial é substituída por ferramentas tecnológicas como chat, fórum e ambiente virtual de aprendizagem. O número de estudantes/alunos ingressos nessa modalidade de ensino a distância vem crescendo, porém poucas pesquisas são

Int. J. Knowl. Eng. Manag, ISSN 2316-6517, Florianópolis, v. 2, n. 3, p. 39-65, jul./out. 2013. 42

realizados para solucionar os entraves com relação ao processo de orientação tanto nessa modalidade como na presencial.

Os professores orientadores são atores que estabelecem relações singulares, interativas atreladas a várias trocas de informações e mensagens com seus orientandos e é através desse processo dinâmico de convivência que resultam as monografias, teses e dissertações contribuindo para a elaboração e consolidação do conhecimento científico na área de estudo em que foi realizada a pesquisa científica.

Nessa relação desses personagens (orientadores e orientandos) podem ocorrer entraves na comunicação estabelecida entre eles, ocorrendo fragilidades nesse relacionamento influenciando de maneira negativa na elaboração e na qualidade dos trabalhos dos Cursos de Pós-graduação.

Há um ponto de destaque nos programas de pós-graduação, há falta de manuais claros de elaboração dos trabalhos acadêmicos, com as funções, atividades, deveres, etapas e condutas de orientadores e orientandos, sendo assim estes sujeitos atuam de formas variadas conforme o entendimento de cada um desse processo.

Devido a ausência de regras/normas “[...] cada orientador acaba desempenhando suas funções à sua maneira, como lhe convém, guiando-se por experiências passadas, ou por justificativas carregadas de juízos de valor [...]” demonstrando um despreparo nos trabalhos de orientação, conforme explicita Martins (1997, p. 58).

A qualidade na orientação, como um dos pontos críticos na elaboração dos trabalhos acadêmicos, é um dos preceitos para o fracasso ou sucesso dos alunos nos cursos de Pós-graduação. Segundo estudos de Bianchetti e Machado (2002) os pontos de fragilidade nesse interação entre esses sujeitos (orientadores e orientandos) são: os obstáculos e dificuldades na escrita acadêmica por parte dos orientandos e há falta de entendimento dos mesmos nas etapas do processo de

elaboração das monografias, teses e dissertações. Portanto, esse processo orientação é uma atividade crucial para uma boa qualidade nos trabalho acadêmico dos orientandos.

Sendo assim, este artigo tem como objetivo analisar o papel do professor orientador no processo de orientação a distância: através de estudo de caso comparativo entre instituição pública e privada no processo de produção de dos programas de pós-graduação na modalidade a distância.

## **2 REVISÃO DA LITERATURA**

### **2.1 Ensino a distância**

Na sociedade do século XXI, urge a necessidade de reciclagem permanente tanto nos aspectos tecnológicos e/ou conceituais. Essa reciclagem esta atrelada ao conjunto de elementos que nos cercam na concretização de diferentes atividades, e que representam a circulação constante da diversidade de informações disponibilizadas no contexto da sociedade atual. A tecnologia é um dos complementos de nossa atualidade, estando ligada ao conjunto de atividades do nosso dia-a-dia, onde essa concebe, “[...] um corpo de conhecimentos que usa o método científico para manipular o ambiente realizando uma fusão entre a ciência e a técnica [...]”. (FILATRO, 2010, p. 40)

Com essas ferramentas tecnológicas é possível comunicarmos com diversas pessoas, em distintos espaços e em tempos diferentes. Essa ferramenta permite-nos o acesso a diversas atividades como: a mediação de aparelhos telefônicos, microcomputadores, televisores, dentre outros. Uma das atividades que destacamos nesse artigo é a oferta de cursos, sejam esses presenciais, semipresenciais ou a distância.

As ofertas desses cursos estão em consonância com a promulgação da Constituição Federal Brasileira, onde,  
Int. J. Knowl. Eng. Manag, ISSN 2316-6517, Florianópolis, v. 2, n. 3, p. 39-65, jul./out. 2013. 44

Art. 205 - A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho. (BRASIL, 1988).

É por meio da educação que nos transmitido o conhecimento e com isso promulgamos a formação de cidadãos mais atuantes e participativos dentro da nossa sociedade, bem como ampliamos a prática reflexiva. O amplo acesso aos diversos níveis educacionais, representados por crianças, adolescentes e adultos, tende a colaborar para a ampliação econômica e cultural, do contexto social em que vivem.

Dessa forma, a educação é uma ferramenta que possibilita o crescimento social, cultural e econômico das distintas representatividades do contexto social.

Ratificando a citação anterior, a educação é um motivador para a o crescimento sociocultural, mas o acesso aos ambientes de educação formal, possui mutações, sendo essas representadas pelas salas de aulas presenciais e/ou virtuais. Os ambientes virtuais estão atrelados a educação a distância (EaD) onde, a metodologia de ensino e aprendizagem pode acontecer em diversos níveis, bem como em espaços geográficos e horários diferentes. O decreto nº 5622, de 19 de dezembro de 2005, apresenta como educação a distância,

Art.1º (...) modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos. [...]

Art. 2º A educação a distância poderá ser ofertada nos seguintes níveis e modalidades educacionais: I - educação básica, nos termos do art. 30 deste Decreto; II - educação de jovens e adultos, nos termos do art. 37 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996; III - educação especial, respeitadas as especificidades legais pertinentes; IV - educação profissional,

abrangendo os seguintes cursos e programas: a) técnicos, de nível médio; e b) tecnológicos, de nível superior; V - educação superior, abrangendo os seguintes cursos e programas: a) seqüenciais; b) de graduação; c) de especialização; d) de mestrado; e e) de doutorado. (BRASIL, 2005).

A metodologia da Ead pode acontecer de forma integral ou parcial, essa modificação envolve o programa ao qual esta ligada. Dessa forma, o planejamento da proposta curricular dos cursos seja de educação básica, superior ou técnica, pode ser complementada pelas atividades a distância.

Esse intercâmbio entre a educação presencial e a distância, leva-nos a destacarmos alguns significados pautados no contraponto entre esses dois modelos de educação. Ratificando essa concepção, destaca-se:

Conforme Nunes (1993-1994), é usual atribuímos um conceito a educação a distância a partir de referências da educação convencional desenvolvida com a presença física de professores e alunos em um mesmo espaço segundo determinada abordagem educacional. Keegan (1991) analisa os conceitos atribuídos à EaD por autores que estudam essa modalidade educacional sob ângulos diversos, destacando que alguns se embasam nas características comunicacionais, outros na organização dos cursos, e há ainda aqueles que analisam a separação física entre alunos e professores ou o tipo de suporte utilizado. (ALMEIDA, 2003).

Refletindo sobre a ligação entre a educação presencial e a distância, de modo simultâneo.

Uma das características que definem a educação a distância é que ela é constituída por um conjunto de sistemas que partem do princípio de que os alunos estão separados do professor em termos espaciais e muitas vezes ou na maioria das vezes, temporais. Essa distância não é somente geográfica, mas vai



além configurando-se em uma distância transacional, pedagógica, a ser gerida por professores, alunos, monitores/tutores. Assim, o papel das TICs é contribuir para diminuir essa distância pedagógica, assegurando formas de comunicação e interação entre os atores envolvidos no processo de construção de conhecimento pela EAD. (BEHAR, 2009, p. 23)

Tanto a educação presencial como a educação a distância exige o planejamento posteriores dos recursos que serão explorados, bem como o idealização das aulas e material didático. Dessa forma, destaca Moore e Kearsley (2007, p. 2), a educação a distância exige “[...] técnicas especiais de criação do curso e instrução, comunicação por meio de várias tecnologias e disposições organizacionais e administrativas especiais.”.

A educação a distância carece do apoio de tecnologias de comunicação, como: telefones, emails, correspondências, webaulas, dentre outras. Essas ferramentas que fazem a interligação entre a comunicação entre sujeitos, baseiam as distintas formas de comunicação apontadas por Lévy (1999), tendo como destaque três, “[...] uma para uma (olho no olho); [...] uma para milhões (todos os processos de comunicação engendrados pelos meios de comunicação de massa: jornal/revista impressos, rádio, TV); milhões para milhões (com o advento da internet [...])” (apud POSSARI, 2009, p. 55).

Na pesquisa aqui desenvolvida, o foco esta no microcomputador, nas relações de orientação entre orientando e orientador, no acesso a internet e na organização do ambiente virtual de aprendizagem (AVA).

## **2.2 Papéis do Orientador e Orientandos**

O processo de orientação em trabalhos dos Cursos de Pós-graduação ocorre através da interação entre orientando e orientador mediado pelas ferramentas

metodológicas como livros, atividades de pesquisa, relato de vivências, exploração do contexto sócio histórico e cultural presente, dentre outros. Relacionada a essas informações, encontramos a disponibilidade de tais orientações ocorrerem nas modalidades de ensino presencial e/ou a distância.

O ensino presencial pode ser entendido como o modelo “tradicional” de educação, nessa metodologia ocorre o encontro presencial, visual entre docentes e discentes, em um lugar e espaço pré-determinados. A principal característica dessa amostra educacional é a relação entre os sujeitos envolvidos nessa metodologia, tendo como interatividade as variações de linguagem seja essa corporal, escrita ou oral.

No modelo de ensino a distância, a interação entre professor e educando é atrelada por ferramentas de comunicação como as cartas, rádio, filmes didáticos, televisão, e no contexto atual de ensino pelo computador e via internet.

A descoberta da internet na década de 90, permitiu-nos o ingresso a distintas fontes de conhecimento, bem como permitiu o desenvolvimento de AVA funcionais. “Aliando-se à tecnologia, a educação estará proporcionando ao docente e ao educando uma interpretação do mundo mais abrangente, permitindo que tanto um quanto o outro transformem o conhecimento adquirido em competência” (BOHN, LUZ e LUZ FILHO, 2010, p. 27).

Na EaD, principalmente no processo de orientação a trabalhos acadêmicos de pós graduação, é primordial que exista o empenho contínuo entre os sujeitos envolvidos nesse processo, estes representados por professores, educandos, orientandos, orientadores, equipe técnica, equipe de tutoria, equipe de coordenadores. Além da garantia da apresentação de materiais didáticos e ambientes virtuais completos e motivadores.

O processo de orientação é essencial na elaboração de trabalhos de conclusão de curso, seja um Trabalho de Conclusão de Curso, no âmbito dos cursos de

Int. J. Knowl. Eng. Manag, ISSN 2316-6517, Florianópolis, v. 2, n. 3, p. 39-65, jul./out. 2013. 48

graduação e especialização, ou Dissertações de Mestrado e Teses de Doutorado. Esse procedimento tem grande ligação com o êxito na qualidade final do trabalho acadêmico. Roesch (1996) destaca que há obrigação de certas condições para uma boa orientação. Na visão dos professores orientadores é necessário que o estudante tenha conceitos claros sobre o que pretende pesquisar, além disso, esse deve evidenciar interesse no tema de pesquisa e acesso as informações.

Outro fato muito importante diz respeito ao relacionamento entre orientando e orientador, educando e educador como algo a ser contratado/negociado. O docente orientador primeiramente deve ter obrigatoriamente conhecimento na área de pesquisa escolhida pelo seu orientando e também apresentar interesse pelo tema proposto por esse. Sendo fundamental que seja estabelecida uma empatia entre professor e estudante.

“A orientação é muito mais efetiva quando há cooperação entre as partes, em vez de cobrança por parte do orientador. Por outro lado, a falta de conhecimento ou desinteresse do aluno no tema, pouco tempo dedicado ao projeto e, em consequência, um projeto mal elaborado, bem como a pressa em terminar o trabalho apenas para cumprir um requisito, são fatores negativos em que levam à elaboração de um trabalho malfeito e ao desinteresse do orientador “. (Roesch, 1996, p.33).

Nesse contexto de orientação é papel do orientador, portanto, fornecer meios, ou seja, promover contatos, recomendar bibliografia, indicar métodos e técnicas; e estimular o trabalho do orientando.

O orientador e o orientando devem ter uma relação de confiança mútua, ou seja, é o orientador que irá ensinar-lhe a trilha das pedras. Sendo assim o orientador não espera a submissão dos orientandos, nem o seu consentimento com tudo o que ele apontar ou indicar, mas o seu respeito, a sua afeição e a sua seriedade (...) A

aprovação do orientador é fundamental em todos os sentidos: acadêmicos, burocráticos e afetivos” (Freitas, 2001, p. 24).

A interatividade e a contínua relação entre professor orientador e orientando é fundamental. É imprescindível manter essa comunicação constante entre esses agentes, como afirma Freitas (2001, p. 78) “não desapareça, nem tente fazer seu orientador „engolir“ um trabalho do qual não participou ou no qual suas opiniões não foram respeitadas. Você necessita do aval institucional e da legitimação.

O papel do orientador, não está atrelado somente a escolha do tema de pesquisa escolhida por seu orientando é também acompanhar esse nas outras etapas dessa pesquisa acadêmica. Para uma efetiva orientação é necessário que orientando e orientador encontrem-se constantemente e periodicamente com o intuito de sanar dúvidas desse processo e também superar dificuldades que vão surgindo ao longo do desenvolvimento do trabalho acadêmico. Esse elo e encontros só serão possíveis se houver uma relação de sintonia e de simpatia entre orientando e orientador. O respeito mútuo e admiração e afinidade que tornaram esses momentos agradáveis e essências para ambos.

O papel do orientando é ser atuante nas discussões com o orientador e fomentar a pesquisa e buscar conteúdos que possam facilitar o processo de pesquisa do seu tema.

No procedimento de edificação e desenvolvimento intelectual do discente , essas discussões/diálogos, mesmo que sejam virtuais, serão fundamentais para definição e amadurecimento dessa autonomia de que o orientando precisa para desenvolver com segurança sua pesquisa acadêmica, avançando no trabalho de elaboração da mesma.

No processo de orientação é crucial a discussão entre orientando e orientador para que esses possam organizar pensamento, falas, ações para proporcionar enriquecimento na pesquisa acadêmica. Assim o processo de orientação, em tese, “consiste basicamente numa leitura e numa discussão conjuntas, num embate de ideias, de apresentação de sugestões e críticas, de respostas e argumentações”  
Int. J. Knowl. Eng. Manag, ISSN 2316-6517, Florianópolis, v. 2, n. 3, p. 39-65, jul./out. 2013. 50

(Severino, 2002, p. 78). Esses momentos possibilitam a elucidação a respeito do conteúdo e da forma.

Marques (2002, p. 231) considera que orientar “significa ajudar o orientando a descobrir o que quer investigar, delimitando seu tema/hipótese de trabalho (...) Reelabora-se o caminho de pesquisa, a organização e planejamento do sumário que irá definir os rumos preliminares, desde que escrever é sempre reescrever. É fundamental que o orientador leia o trabalho do seu orientando para que o primeiro perceba o que o segundo está escrevendo e assim auxilie-o com perguntas que possibilitem a elaboração de conceitos pertinentes a pesquisa levando o orientando a produzir seus próprios saberes, com autonomia e competência.

### **2.3 Ferramentas de interação no ambiente virtual de aprendizagem**

A comunicação é fundamental na interação do processo de orientação principalmente a distância. Essa é fundamentada pela existência de dois agentes essenciais, o transmissor e o receptor. Intercedendo essa analogia temos a mensagem e as informações a serem difundidas. Essa ligação deve ir além da transmissão de uma mensagem, pois a comunicação deve permitir o “partilhar sentido.” (LÉVY, 1993 apud OKADA e SANTOS, 2003, p. 1).

As pesquisas de Possari (2009) e Lévy (1999) destacam três diferentes formas de comunicação identificadas, são elas: de uma pessoa para uma pessoa de forma presencial, via aparelho telefônico ou e-mail; de uma pessoa para milhões devido aos procedimentos de comunicação produzidos pelos meios de comunicação de massa como jornal/revista impressos, rádio, TV e de milhões para milhões com o advento da internet.

Na modalidade de educação presencial a comunicação sucede no mesmo espaço e tempo, no feedback pessoal, nos gestos realizados entre educando e educador. Na

orientação de trabalhos acadêmicos, destacamos que as discussões sobre a pesquisa podem ser realizadas presencialmente e também por meio de momentos de discussões que proporcionem o feedback do olho no olho.

Na educação a distancia, os encontros entre orientando e orientador são virtuais sem contato corporal, sem a presença física do indivíduo. Na EaD a comunicação ocorre sem lugar definido, como elucida Kenski (2004, p. 55),

A educação virtual (...) está exposta na tela do computador (...) local em que se partilham fluxos e mensagens para a difusão dos saberes (...) construindo novas formas de comunicação, o espaço da escola virtual se apresenta pela estruturação de comunidades on-line em que alunos e professores dialogam permanentemente, mediados pelos conhecimentos.

No processo de orientação em trabalhos dos Cursos de Pós graduação, no ensino a distância essas podem ocorrer através de um ambiente virtual de aprendizagem(AVA) que pode ser o Moodle ou webct.

O Moodle ( Modular Object Oriented Distance LEarning) é um software livre que proporciona o gerenciamento para criação de curso online. Esse é muito utilizado em várias instituições de ensino por ser um software gratuito e de fácil entendimento e modelagem.

O webct (*Web Course Tools*) é um software pago que também possibilita a criação de cursos on line. Ele é uma ferramenta tecnológica parecida com o moodle, porém pouco utilizada pelas instituições de ensino, por ser um instrumento que não é gratuito.

Retornando ao AVA, a comunicação verbal estabelecida nesse ambiente pode ser sincrônica e a assincrônica. A comunicação sincrônica ocorre o sincronismo de idéias e de conhecimentos. Essas acontecem com o suporte de ferramentas como os chats, os fóruns onde, os questionamentos podem ser respondidos imediatamente, Int. J. Knowl. Eng. Manag, ISSN 2316-6517, Florianópolis, v. 2, n. 3, p. 39-65, jul./out. 2013. 52

pela comunicação escrita fundamentada na sintonia entre os receptores e os emissores, em um mesmo espaço de tempo. Essa comunicação ocorre esporadicamente no processo de orientação a distância, pois orientando e orientadores, na maioria das vezes não conseguem estabelecer o momento adequado para essa interação. Segundo Menezes e Santos (2002), a comunicação sincrônica ocorre simultaneamente e, dessa forma, as mensagens enunciadas por uma pessoa são imediatamente recebidas e respondidas por outras pessoas.

A comunicação assíncrona sucede com um espaço de tempo entre o envio da mensagem (emissor) e o acesso à mesma (receptor). Essas mensagens compõem os e-mails, os correios internos, as mensagens postadas no AVA – espaço de mensagens, fórum, mural. Essa comunicação é a mais utilizada no processo de orientação entre orientando e orientador. De acordo com Menezes e Santos (2002), a comunicação assíncrona não acontece precisamente ao mesmo tempo, é não simultânea. Dessa forma, a mensagem emitida por uma pessoa é recebida e respondida mais tarde pelas outras.

Nessa comunicação, como o intervalo de tempo entre uma mensagem e outra é maior, portanto existe a possibilidade de que ocorra dupla interpretação da mensagem e/ou a comunicação ficar ‘truncada’ e, em alguns casos, o orientador ter escrito algo e o orientando relacionar o texto a outro significado.

A comunicação assíncrona estabelecida no processo de orientação em trabalhos dos Cursos de Pós graduação precisa que o orientando e o orientador, esses agentes envolvidos nesse processo recorram a uma linguagem clara, pontual, acolhedora e pautada no conjunto de elementos que reforcem o resultado esperado a partir dessa interação.

As inferências inadequadas provocam as fragilidades no processo de orientação. Com destaque para a linguagem escrita, essas escritas verbais sustentam as

possibilidades de interpretação equivocada da mensagem registrada, podendo essas alimentar o conflito entre o orientador e o orientando.

Esse conflito, poderá sinalizar a princípio uma relação de atrito, desconforto e, em algumas situações, provocar o ‘rompimento’ da comunicação. Porém, existe a probabilidade do conflito ser acompanhado sobre outro enfoque onde, “o conflito (...) previne a estagnação decorrente do equilíbrio constante da concordância, estimula o interesse e a curiosidade pelo desafio da oposição” (MOSCOVICI, 2008, p. 213).

O enfoque dessa pesquisa será analisar o papel do professor orientador no processo de orientação a distância: um estudo de caso comparativo entre instituição pública e privada. Nessa análise é necessário também refletirmos sobre a comunicação dentro do espaço onde ocorrem as interações entre orientando e orientador, nesse caso o ambiente virtual de aprendizagem.

### **3 METODOLOGIA**

Com o objetivo de realizar um quadro comparativo entre instituição pública e privada no processo de produção de teses e dissertações dos programas de pós-graduação na modalidade a distância, optamos pela realização da pesquisa qualitativa. “[...] A pesquisa qualitativa pretende-se relacional, uma vez que se faz por coparticipação. Pesquisador e pesquisado constroem a realidade que interpretam em conjunto [...]” (ALEXANDRE, 2009, p. 96).

Esse estudo também é caracterizada pela preocupação “[...] com a compreensão, com a interpretação do fenômeno, considerando o significado que os outros dão às suas práticas [...]” (GONSALVES, 2007, p. 69).

A técnica de pesquisa utilizada esta representada pela pesquisa documental. “[...] na pesquisa documental, as fontes são muito mais diversificadas e dispersas (...) baseadas em fontes documentais as mais diversas [...]” (GIL, 2009, p. 46). O que Int. J. Knowl. Eng. Manag, ISSN 2316-6517, Florianópolis, v. 2, n. 3, p. 39-65, jul./out. 2013. 54



tange essa pesquisa, a fonte documental, é representada pelo registro escrito das interações estabelecidas entre professor/a e aluno/a, no AVA. Esses registros foram selecionados e analisados, com base nas interações assíncronas. Quanto ao AVA, a sua representatividade compreende as plataformas Moodle e Webct, que exercem o suporte para os cursos de especialização e mestrado, vinculados a instituições federais de ensino.

Na universidade particular utiliza-se a plataforma webct e na universidade pública utiliza-se a plataforma moodle. No gráfico abaixo faz-se uma comparação entre as duas plataformas.

	PLATAFORMAS	
CRITÉRIOS PARA ANALISE	WEBCT Universidade Particular	MOODLE Universidade Pública
FORUM	Sim	Sim
CHAT	Não	Sim
POSTAGEM DA ETAPA	Sim	Sim
MENSAGENS	Não	Sim
SUORTE COM TUTORES	Não	Sim
SUORTE DE MATERIAIS (CONTEUDOS)	Não	Não
MANUAL DE ELABORAÇÃO DE MONOGRAFIA DISPONIVEL NA PLATAFORMA	Não	Sim

Não existe na plataforma Webct, utilizado na universidade privada, fóruns para interação assíncrona durante o processo de elaboração da monografia. Na universidade pública é disponibilizado um fórum para cada etapa da elaboração da monografia. Sendo cinco etapas realizadas pelo orientando. A primeira é deverá conter as seguintes partes do trabalho: introdução, justificativa, problema, objetivo geral e objetivos específicos. A segunda etapa deverá conter: revisão da literatura e metodologia. Na terceira etapa o orientando deverá entregar resultados e conclusões. Na quarta etapa a versão para defesa e na quinta e última etapa a versão final do trabalho, após passado por uma banca avaliadora do trabalho. Esse momento é realizado através de webconferência, ou seja, um momento presencial entre orientador, orientando e dois professores avaliadores. Em todas as etapas ocorrem um prazo específico de 15 dias para entrega da mesma. No fórum de cada etapa acontece várias interações assíncronas. Também destacamos o uso do skype para interações síncronas e esses são pré-agendados pelo orientador.

Na universidade particular não há interações via chat entre orientador e orientando. Na universidade pública houve alguns momentos de interação síncrona através de chat. Esses momentos são pré-agendados pelo orientador. As postagens por etapas no webct, na universidade privada ocorrem em quatro etapas intituladas: D0(proposta inicial do trabalho final), D1 proposta contendo o tema, objetivo geral e objetivos específicos, D2, o trabalho final com todos os elementos estruturais de uma monografia. Entre cada etapa existem os feedbacks entre orientador e orientando. O orientador nesse momento indica as diretrizes a serem realizadas pelo orientando. Com o fechamento do trabalho, posteriormente o orientando terá que fazer uma defesa do trabalho presencialmente. Na universidade pública como descrito acima, há cinco etapas. Sendo que em cada etapa há os feedbacks entre orientador e orientando, no sentido de auxiliar/orientar o acadêmico na realização do seu trabalho final (monografia).

Na universidade privada não há tutores para o suporte na fase da realização do trabalho final(monografia). Essa responsabilidade é atribuída ao orientador. Na universidade pública, há tutores para auxiliarem o orientador e o orientando na fase de elaboração da monografia. O tutor auxilia na configuração (na versão estrutural, dos elementos pré-textuais e pós-textuais) da monografia e também auxilia o orientador na verificação da originalidade do trabalho acadêmico do orientando.

Percebemos que em ambas as universidades pública e particular não há suporte de materiais para elaboração da monografia, esses materiais deveriam ser inseridos em cada etapa da elaboração da mesma.

Na universidade privada (plataforma webct) não há manual de elaboração de monografia . Na universidade pública há manual de elaboração de monografia disponível para o orientando na plataforma moodle. Esse manual é distribuído aos orientadores em uma capacitação realizada antes do início do processo de orientação propriamente dito.

#### **4 CONCLUSÃO**

Com essa pesquisa concluímos que na universidade privada há pouca comunicação síncrona, entre orientador e orientando. As interações ocorrem via comunicação assíncrona, basicamente realizada por mensagens via correio interno.

Na universidade pública, as interações são assíncronas realizadas através de fóruns que são feitos em cada etapa do trabalho final (monografia). Também ocorrem muitas interações síncronas realizadas através de skype, esses momentos são enriquecedores pois auxiliam e otimizam o tempo do orientando nos encaminhamentos a serem cumpridos para realização do seu trabalho final.

Diante do exposto acima, observamos que as interações tanto síncronas como assíncronas, no processo de orientação, torna-se cada vez mais importante para o sucesso do trabalho final realizado pelo orientando e orientador. Percebemos que o orientando deveria ter em cada etapa material disponível nas plataformas (webct e

Int. J. Knowl. Eng. Manag, ISSN 2316-6517, Florianópolis, v. 2, n. 3, p. 39-65, jul./out. 2013. 57

moodle), pois esses materiais, atualmente, são disponibilizados pelo orientador durante essas etapas, porém não são disponibilizados nas plataformas. Esses materiais são enviados pelo orientador, via correio interno ao orientando.

Artigo recebido em 10 de março de 2013 e aceito para publicação em 12 de maio de 2013

## **ANALYSIS OF ADVISOR TEACHER ROLE IN THE PROCESS OF DISTANCE EDUCATION ORIENTATION: A CASE STUDY COMPARING PUBLIC AND PRIVATE INSTITUTIONS**

### ***Abstract***

*This article aims to present the state of art about the role of the tutor and the constant challenges faced in the counseling process. Communicating is a challenge that we encounter everyday in different social spaces. In distance learning, virtual environment for teaching and learning has a role in meeting this challenge with another element of virtuality. The article aims to analyze the role of the teacher in guiding orientation process distance: through comparative case study between public and private institution in the production of theses and dissertations of graduate programs in the distance mode.*

**Key Words:** *Guidance Teacher. Distance Education. Virtual Environment learning.*

### **REFERÊNCIAS**

ALEXANDRE, Agripa Faria. *A distinção metodológica entre qualidade e quantidade na prática da pesquisa*. In: ALEXANDRE, Agripa Faria. *Metodologia científica e educação*. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2009. p. 91- 101.

ALEXANDRE, Agripa Faria. *A distinção metodológica entre qualidade e quantidade na prática da pesquisa*. In: ALEXANDRE, Agripa Faria. *Metodologia científica e educação*. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2009. p. 91- 101.

ALMEIDA, Maria Elizabeth B. de. *Educação a distância na internet: abordagens e contribuições dos ambientes digitais de aprendizagem*. Educ. Pesqui. vol.29 no.2 São Paulo July/Dec. 2003. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1517-97022003000200010&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1517-97022003000200010&script=sci_arttext) Acesso em: 03 jul. 2012.

AZEVEDO, Maria José L. *Mediação de conflitos*. 2011. Disponível em: <http://www.naincerteza.com/site/page4/files/mediacao.pdf> Acesso em: 17 jan. 2012

BEHAR, Patrícia Alejandra. *Modelos pedagógicos em educação a distância*. In: BEHAR, Patrícia Alejandra (Org.). *Modelos pedagógicos em educação a distância*. Porto Alegre: Artmed, 2009. p. 15 – 32.

BELLONI, Maria Luiza. *Da tecnologia à comunicação educacional*. In: BELLONI, Maria Luiza. *O que é mídia-educação*. 3.ed. ver. Campinas, SP: Autores Associados, 2009. p. 13 – 29.

BERNDT, A. *A questão da orientação na pós-graduação em Administração*.

BIANCHETTI, L.; MACHADO, A. M. N. (Orgs.). *A bússola do escrever: desafios e estratégias na orientação de teses e dissertações*. Florianópolis/São Paulo: Editora da UFSC/Cortez, 2002.

BOHN, Carla S; LUZ, Ana Maria L. da. e LUZ FILHO, Sílvio S. da. *Mídia, gestão do conhecimento e cognição como um guia para uma gestão empreendedora na inclusão social de educação digital*. In: COSTA, Edemir; RIBAS, Júlio César da C. e LUZ FILHO, Sílvio Serafim da. (org.) *Mídia, educação e subjetividade: disseminando o conhecimento*. 1.ed. Florianópolis: Tribo da Ilha, 2010. v.1. p. 21 – 45.

BOHN, Carla S; LUZ, Ana Maria L. da. e LUZ FILHO, Sílvio S. da. *Mídia, gestão do conhecimento e cognição como um guia para uma gestão empreendedora na inclusão social de educação digital*. In: COSTA, Edemir; RIBAS, Júlio César da C. e LUZ FILHO, Sílvio Serafim da. (org.) *Mídia, educação e subjetividade: disseminando o conhecimento*. 1.ed. Florianópolis: Tribo da Ilha, 2010. v.1. p. 21 – 45.

Int. J. Knowl. Eng. Manag, ISSN 2316-6517, Florianópolis, v. 2, n. 3, p. 39-65, jul./out. 2013. 59

BRASIL. CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL. Título VIII - Da Ordem Social. Capítulo III - Da Educação, da Cultura e do Desporto. Seção I - Da Educação. 1988. Disponível em: <[http://www.senado.gov.br/legislacao/const/con1988/CON1988\\_05.10.1988/art\\_205\\_.shtm](http://www.senado.gov.br/legislacao/const/con1988/CON1988_05.10.1988/art_205_.shtm)> Acesso em: 20 jul. 2012.

BROWN, G.; ADKINS, M. *Effective teaching in the higher education*. London: Routledge, 1998.

CARVALHO, C. V. *Em busca de uma obra: considerações psicanalíticas sobre o processo de elaboração de uma dissertação de mestrado*. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, 1994. p. 380.

CASTRO, C. de M. *Dissertando sobre dissertações*. Seminário sobre a produção científica nos programas de pós-graduação em Educação. Brasília: MEC, 1979, p. 29-64.

*Concepções e papel do orientador*. NUPES/FE/USP. Documento de trabalho n. 12, 1996. p. 10-14.

COSTA, B. S. *Mestrando à deriva: cadê o orientador?* Disponível em [http://www2.uol.com.br/estudantenet/home/net\\_reporter.html](http://www2.uol.com.br/estudantenet/home/net_reporter.html) Acessado em 20 de setembro de 2004

CYBIS, Walter; BETIOL, Adriana Holtz; FAUST, Richard. *Ergonomia e usabilidade: conhecimentos, métodos e aplicações*. São Paulo: Novatec, 2007.

Disponível em <http://www.forvm.org.br/educarnav.html> Acessado em 18 ago. 2003.

DONG, Y. R. *Non-native graduate student's thesis/dissertations writing in science: self-reports by students and their advisor from two U.S. institutions*. English for Specific Purpose, v. 17, n. 4, p. 369-390, 1998.

DUARTE, R. *Pesquisa qualitativa: reflexões sobre o trabalho de campo*. Cadernos de Pesquisa, n. 115, p.139-154, 2002.

ECO, U. *Como se faz uma tese*. 16. ed. São Paulo: Perspectiva, 1998.

FILATRO, Andrea. *Design instrucional na prática*. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2008.

\_\_\_\_\_. Introdução : *O cenário educacional atual*. In: FILATRO, Andrea. *Design instrucional contextualizado: educação e tecnologia*. 3.ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2010. p. 25 – 44.

FRAME, I. A.; ALLEN, I. A. *Flexible approach to PhD research training*. *Quality Assurance in Education*, v. 10, n. 2, p. 98-103, 2002.

FREITAS, M. E. de. *Viver a tese é preciso! Reflexões sobre aventuras e desventuras da vida acadêmica*. *Revista de Administração de Empresas*, v. 42, n. 1, p. 88-93, 2002.

GIL, Antonio Carlos. *Como classificar as pesquisas?* In: GIL, Antonio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4.ed. 12.reimpr. São Paulo: Atlas, 2009. p. 41 – 57.

GONSALVES, Elisa Pereira. *Escolhendo o percurso metodológico*. In: GONSALVES, Elisa Pereira. *Conversas sobre iniciação à pesquisa científica*. 4.ed. Campinas, SP: Editora Alínea, 2007. p. 63 – 73.

HAGUETTE, T. M. F. *Universidade: nos bastidores da produção do conhecimento*. In: BIANCHETTI, L.; MACHADO, A. M. N. (Orgs.). *desafios e estratégias na orientação de teses e dissertações*. Florianópolis; São Paulo: UFSC; Cortez, 2002. p. 371-382.

KENSKI, Vani Moreira. *Tecnologia e Ensino Presencial a Distância*. 6ªed. São Paulo: Papirus, 2004.

KNIGHT, N.; ZUBER-SKERRITT, O. *Problems and methods in research: a course for the beginning research in the Social Sciences*. *Higher Education Research and Development*, v. 5, n. 1, p. 49-59, 1986.

LAPOLLI, Mariana; BUSARELLO, Raul I; LUZ FILHO, Sílvio S. da; VANZIN, Tarcísio. e ULBRICHT, Vania R. *Subjetividade na construção de narrativas hipermidiáticas: o caso da banda Hail The Villain*. In: COSTA, Edemir; RIBAS, Júlio César da C. e LUZ FILHO, Sílvio S. da. (org.) *Mídia, educação e subjetividade: disseminando o conhecimento*. 1.ed. Florianópolis: Tribo da Ilha, 2011. v. 2. p. 229 – 252.

Int. J. Knowl. Eng. Manag, ISSN 2316-6517, Florianópolis, v. 2, n. 3, p. 39-65, jul./out. 2013. 61

LEITE FILHO, G. A; MARTINS, G. de A. *Relação orientador-orientando e suas influências na elaboração de teses e Dissertações*. ERA, Edição especial, 2006.

LEVY, Pierre. *Cibercultura*. São Paulo: Editora 34, 1999.

LOUI, M. C. *How to choose a thesis advisor*. Disponível em <http://wocket.csl.uiuc.edu/~loui/advisor.html> Acessado em 03 nov. 2003.

LUNA, S. V. *Análise da dificuldade na elaboração de teses e de dissertações a partir da identificação de prováveis contingências que controlam essa atividade*. Tese (Doutorado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, 1983. p. 261.

MACHADO JÚNIOR, Felie Stanque. *Interatividade e interface em um ambiente virtual de aprendizagem*. Passo Fundo: Imed, 2008.

MADSEN, D. *Successful dissertation and thesis: a guide to graduate student research from proposal to completion*. San Francisco: Jossey Bass, 1992.

MAHER, B. A. A pós-graduação nos Estados Unidos: tendências e problemas. Concepções e papel do orientador. UPES/FE/USP. Documento de trabalho n. 12, 1996. p. 10-14

MARQUES, Mário Osório. *A orientação de pesquisa nos programas de pós-graduação*. In. BIANCHETTI, Lucídio; MACHADO, Ana Maria Netto (Orgs.) *A bússola do escrever: desafios e estratégias na orientação de teses e dissertações*. Florianópolis: Ed. da UFSC; São Paulo: Cortez, 2002.

MARTINS, G. de A. *A relação orientador x orientando na elaboração de trabalhos técnico científicos*. In: SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO, 2,1997, São Paulo. Anais. São Paulo: 1997.

MARTINS, G. de A. *Epistemologia da Administração*. Tese (Livre docência em Administração) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, 1994. p. 110.

MENEZES, Ebenezer Takuno de. e SANTOS, Thais Helena dos. Comunicação síncrona(verbete). **Dicionário Interativo da Educação Brasileira** - EducaBrasil. São Paulo:

Int. J. Knowl. Eng. Manag, ISSN 2316-6517, Florianópolis, v. 2, n. 3, p. 39-65, jul./out. 2013. 62



Midiamix Editora, 2002. Disponível em:  
<http://www.educabrasil.com.br/eb/dic/dicionario.asp?id=202> Acesso em 30 nov. 2011.

MINAYO, M. C. de S. (Org.). *Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade*. 4. ed., Petrópolis: Vozes, 1995

MOORE, Michel & KEARSLEY, Greg. *Educação a distância: Uma visão integrada*. Thomson Learning, São Paulo. 2007.

MOSCOVICI, Fela. *Energia no grupo: tensão e conflito interpessoal*. In: MOSCOVICI, Fela. *Desenvolvimento interpessoal: treinamento em grupo*. 17.ed. José Olympio, Rio de Janeiro. 2008. p. 212 – 227.

MOSES, I. *Supervision of higher degree students: problems areas and possible solutions*. Higher Education Research and Development, v. 3, n.2, p. 137-152, 1984.

NIELSEN, Jakob; LORANGER, Hoa. *Usabilidade na web*. Elsevier. Rio de Janeiro. 2007.

NOGUEIRA, Sónia Mairos. *A andragogia: que contributos para a prática educativa?* agosto/2004. Disponível em:  
<<http://www.periodicos.udesc.br/index.php/linhas/article/viewFile/1226/1039>> Acesso em: 27 jul. 2012.

OKADA, Alexandra L. P. e SANTOS, Edmea O. dos. *Comunicação educativa no ciberespaço: utilizando interfaces gratuitas*. Disponível em:  
<http://people.kmi.open.ac.uk/ale/papers/a02intercom2003.pdf> Acesso em: 01 dez. 2011

PEROSO, Joel; FALCÃO, Eleonora; URIARTE, Flávia M. *Ambientes virtuais de aprendizagem para surdos: um estudo exploratório*. In: *Ambientes Virtuais de Aprendizagem em diferentes contextos*. Ciência Moderna. Rio de Janeiro. 2007.

PETERS, Otto. *A educação a distância em transição: tendências e desafios*. Trad. Leila Ferreira de Souza Mendes. Ed. Unisinos. São Leopoldo, RS. 2004.

PICCININ, S. J. *Graduate students supervision: resources for supervisors & students*. Disponível em <http://www.cdtl.nus.edu.sg/link/nov2000/cover.html> . Acessado em 22 out. 2003.

Int. J. Knowl. Eng. Manag, ISSN 2316-6517, Florianópolis, v. 2, n. 3, p. 39-65, jul./out. 2013. 63

POSSARI, Lúcia Helena V. *Produção de material didático para a EaD*. In: POSSARI, Lúcia Helena V. e NEDER, Maria Lúcia C. *Material didático para a EaD: processo de produção*. Ed. UFMT. Cuiabá. 2009. p. 47 – 62.

POSSARI, Lúcia Helena V. *Produção de material didático para a EaD*. In: POSSARI, Lúcia Helena V. e NEDER, Maria Lúcia C. *Material didático para a EaD: processo de produção*. Ed. UFMT. Cuiabá. 2009. p. 47 – 62.

REIS, R. *Why students don't complete their dissertations*. Stanford University. Disponível em <http://stanford.edu/tomprof/postings.html> . Acessado em 22 out. 2003.

*Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos*, v. 75, n. 180, p. 157-169, 1994.

RICHARDSON, R. J. *Pesquisa Social: Métodos e técnicas*. 3. ed. Atlas. São Paulo. 1999.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. *Projetos de estágios do curso de Administração: Guia para Pesquisa, Projetos, Estágios e Trabalhos de Conclusão de Curso*. Atlas. São Paulo. 1996.

RUDD, E. *Research into postgraduate education*. Higher Education Research and Development, v. 3, n. 2, p. 109-120, 1984.

SANCHES, S. G. *O processo de elaboração de teses e dissertações por orientandos dos programas de estudos pós-graduandos em psicologia social e educação da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo*. 1992. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 1992. p. 147.

SANTOS FILHO, J. C.; CARVALHO, M. L. R. D. *Orientação coletiva de mestrado na Faculdade de Educação da Unicamp*. Caderno de Pesquisas, v. 78, p. 73-79, 1991.

SAVIANI, D. *A pós-graduação em Educação no Brasil: pensando o problema da orientação*. In: BIANCHETTI, L.; MACHADO, A. M. N. (Orgs.). *A bússola do escrever: desafios e estratégias na orientação de teses e dissertações*. Editora da UFSC/Cortez. Florianópolis/São Paulo. 2002. p. 135-164.

Int. J. Knowl. Eng. Manag, ISSN 2316-6517, Florianópolis, v. 2, n. 3, p. 39-65, jul./out. 2013. 64

SEVERINO, A. J. *Metodologia do trabalho científico*. 22. ed., São Paulo: Cortez, 2002.

SEVERINO, Antônio Joaquim. *Pós-graduação e pesquisa: o processo de produção e de sistematização do conhecimento no campo educacional*. In: BIANCHETTI, Lucídio; MACHADO, Ana Maria Netto (Orgs.) *A bússola do escrever: desafios e estratégias na orientação de teses e dissertações*. Ed. da UFSC, Florianópolis; Cortez, São Paulo. 2002.

TORRES, Elisabeth Fátima; MAZZONI, Alberto Angel; ALVES, João Bosco da Mota. *A acessibilidade à informação no espaço digital*. *Ciência da Informação*, v.31, n.3, set./dez. 2002. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf> . Acesso em: 05 abr. 2012.

TRIVIÑOS, Augusto N. Silva. *Pesquisa qualitativa*. In: TRIVIÑOS, Augusto N. Silva. *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. 1.ed. 20.reimpr. Atlas. São Paulo. 2011. p. 116 – 175.

TRIVIÑOS, Augusto N. Silva. *Pesquisa qualitativa*. In: TRIVIÑOS, Augusto N. Silva. *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. 1.ed. 20.reimpr. Atlas. São Paulo. 2011. p. 116 – 175.

TUNES, E. *Identificação da natureza e origens das dificuldades dos alunos de pós-graduação para formularem problemas de pesquisas através dos seus relatos verbais*. Tese (Doutorado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, 1981. p. 122.