

FÓRUNS DE DISCUSSÃO: INSTRUMENTO DE APOIO À FORMAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS E À GESTÃO DO CONHECIMENTO

Ilan Chamovitz

AT4

Resumo: Este artigo apresenta o Fórum Virtual (ou Fórum de Discussão) como instrumento para a formação de pessoal e, também, para a gestão do conhecimento. Ao ser inserido em um ambiente virtual corporativo, o fórum permite identificar os assuntos mais debatidos na Comunidade Virtual de Professores, apoiar o trabalho dos docentes, promover a gestão do conhecimento e auxiliar a coordenação na tomada de decisão.

Abstract: This article presents Forum Discussion as a tool for human formative process and for knowledge management. Used at a corporate virtual environment, the forum suggests the most frequent issues discussions. Moreover, Teacher Virtual Community Forum supports teachers work, providing information and solutions. It promotes knowledge management and also assists coordination with decision-making.

Palavras-chave: fórum, cvp, comunidades, fóruns virtuais, conhecimento

1. Introdução

Os fóruns de discussão continuam a ser amplamente utilizados na formação de recursos humanos, especialmente na educação a distância (EAD). Ambientes corporativos geralmente dispõem de um local, um sítio na Internet, onde mensagens são trocadas, experiências divulgadas e dúvidas dirimidas. Como exemplos bem próximos podemos citar o CATIR - Portal das comunidades Virtuais do Governo Federal (<http://catir.softwarepublico.gov.br>), o SEBRAE - parceiro do FGV Online - (<http://www.comunidade.sebrae.com.br>) e, recentemente instalado no ambiente Moodle e acessado pelos tutores, a CVP - Comunidade Virtual dos Professores do FGV Online.

Este artigo apresenta o Fórum Virtual (ou Fórum de discussão) como instrumento para a formação de pessoal e, também, para a gestão do conhecimento, ao ser inserido em um ambiente virtual corporativo. Fundamenta-se, em parte, em uma pesquisa de doutorado (CHAMOVITZ, 2010), e identifica os assuntos mais debatidos no último ano, no fórum de discussão da Comunidade Virtual de Professores – ambiente criado para apoiar o trabalho dos docentes, promover a gestão do conhecimento e auxiliar a coordenação na tomada de decisão. A seção 2 identifica um Fórum e seu principal objetivo; A seção 3 relaciona características do Fórum de Discussão como instrumento de avaliação;

A seção 4 diferencia os “fóruns educacionais” dos fóruns criados para outros fins, e apresenta como exemplo o fórum da Comunidade Virtual de Professores – CVP, no ambiente Moodle, do FGV Online. Na seção 5 são apresentadas as conclusões.

2. Fórum: um local para debates

Apesar dos fóruns serem utilizados em diversas comunidades e em plataformas educacionais na Internet, muitos usuários ainda conservam algumas dúvidas sobre a sua denominação, confundem com listas de discussão ou utilizam o nome sem a acentuação devida: Forum... Ou seria Foro? Ou ainda Fórum?

A palavra forum tem origem no latim e foi aportuguesada como foro ou fórum. Neste caso, assim como outras - bônus, lótus, lúpus, tônus, Vênus, vírus – “fórum” deve ser acentuada. E o plural de fórum? Encontramos na literatura que “..em latim forum é do gênero neutro, o seu plural só pode ser Fora” (FONSECA, 2000) e em português (apesar de contrariar os latinistas), o plural para foro é foros; para fórum, fóruns.

A palavra Fórum pode ser relacionada em diversos contextos: em seu sentido moral, é o tribunal interior da consciência dos indivíduos (foro íntimo), o lugar onde ele toma soberanamente as suas decisões, independentemente das coerções exteriores (JAPIASSU & MARCONDES, 2001) .

Legalmente, o fórum é um lugar determinado para debates públicos. No Brasil, é o nome que se dá ao prédio que abriga as instalações do Poder Judiciário em uma determinada comarca. Originalmente, o Forum era a região central das localidades do Império Romano, onde costumavam ficar situados o edifício administrativo e judicial, além dos principais estabelecimentos de comércio.

Um fórum pode ser definido como um local determinado onde um grupo se reúne e debate, com objetivos mais ou menos definidos. Pode existir para organizar ideias, construir o conhecimento, compartilhar a informação e/ou tomar decisões. Pode-se trazer como exemplo, o Fórum Social Mundial, o Fórum Mundial Econômico e o Fórum Mundial de Educação.

Com o crescimento da utilização da Internet, este espaço definido para a troca de ideias, esta rede estabelecida por meio de um interesse comum passa a ocupar um local fixo, o disco rígido de um computador que fica acessível pela Internet. As ideias discutidas, em sua maioria, são gravadas no disco por meio de mensagens em texto. Em algumas redes, os textos já podem vir acompanhados de fotos ou de desenhos. Nas mais avançadas, encontramos à disposição dos interessados, vídeos contendo um ou mais debates realizados, juntamente com as transcrições. Um exemplo encontrado foi a Abertura da Semana Mundial da Alimentação - SMAM 2006, realizada pela Escola de Saúde Pública do Paraná – ESPP, em julho de 2006. Outro, de um debate ocorrido com acadêmicos está disponível no sítio da Academia Galega de Letras e pode ser acessado, também, no sítio da pesquisa realizada sobre fóruns, em http://api.adm.br/evalforum/?page_id=312.

Alguns sítios na Internet consideram que as comunidades virtuais são uma evolução dos fóruns de discussão. Entretanto, uma comunidade virtual pode

conter várias funcionalidades e uma delas é o fórum. Em algumas comunidades, o fórum pode ser utilizado como meio de divulgação de informação e conhecimento (quase um tutorial). Em outras, criadores de novos tópicos buscam orientação sobre condutas ou a solução de um problema, a coleta de opiniões, a troca de experiência, o diálogo.

A existência de um local para debates – um fórum de discussão - na quase totalidade das plataformas educacionais utilizadas para o ensino a distância sugere que esta ferramenta é de fundamental importância e pode contribuir significativamente na formação de recursos humanos e no apoio à gestão.

3. Fóruns como instrumento de avaliação

Para inserir os fóruns no contexto educacional, foi realizada uma pesquisa exploratória e desenvolvida, a partir do GRS – Gerador de Redes Sistemáticas na Web (CHAMOVITZ & ELIA 2003), uma rede sistêmica (BLISS, MONK & OGBORN, 1983) contendo as principais ferramentas utilizadas para interação em processos educacionais. Na rede construída, que está disponível em http://api.adm.br/evalforum/wp-content/uploads/2009/02/rs_contexto_foruns.jpg, os fóruns – objeto de estudo desta pesquisa, são apresentados como instrumentos de comunicação assíncrona. Assim como o correio eletrônico (também conhecido como e-mail ou eletronic-mail,) e blog (ou web-log) os fóruns possuem algumas características específicas:

- Podem ser utilizados com mensagens de 1 para N participantes.
- Permitem que o participante tenha mais tempo para pensar nas respostas.
- Oferecem o tempo necessário para que o contexto de um determinado trecho seja encontrado.
- Resultam em mensagens com menos erros.
- O ritmo para a escrita é mais suave, dado que o receptor não está aguardando a mensagem no exato momento em que está sendo preparada.
- Permite a flexibilidade de horário.
- Os participantes podem preparar o que vão escrever e, assim, tornam-se menos tímidos.

O processo de avaliação em fóruns educativos é complexo, envolvendo pessoas, mensagens, ideologias. Gonçalves e Elia (2008) apresentaram a arquitetura de um ambiente para avaliação de mensagens em fóruns educacionais. Na arquitetura apresentada percebe-se a existência de muitos elementos presentes em avaliação educacional, dado que a necessidade de avaliar mensagens em fóruns temáticos resulta na reflexão de cada um destes elementos. Ou seja, uma vez estabelecidos as principais necessidades para a criação de um fórum temático, pode-se partir para o desenvolvimento de uma plataforma na Internet que ofereça as informações necessárias para auxiliar no juízo e na tomada de decisão do educador.

Para que o processo de análise de desempenho seja bem compreendido, é necessário estabelecer os papéis dos atores no modelo contextualizado dos Fóruns Virtuais Educacionais, centrados na tarefa (Grupos Operativos).

As pesquisas realizadas nos anos de 2007 e 2008 (CETIC 2008 ; CETIC 2009) mostram que os fóruns são mais utilizados por pessoas com escolaridade e renda mais altas. Os participantes de um fórum educacional atuam, geralmente, como um grupo. Professores podem estabelecer tarefas para aprendizes e, durante o processo para realizá-las, o grupo troca mensagens no fórum, a distância. As mensagens podem ser avaliadas segundo alguns critérios. Os avaliadores podem ser professores (como é o caso das discussões nos cursos do FGV Online), estudantes (no caso de avaliação por pares) ou especialistas convidados. A avaliação em fóruns temáticos (ou educacionais) foi estudada e construiu-se uma rede sistêmica com os principais elementos da avaliação (figura 1). A rede foi construída com o Gerador de Redes Sistêmicas, está disponível na Internet e pode ser alterada ou complementada, de forma colaborativa. Na rede em questão, a avaliação dos fóruns foi estruturada em 5 aspectos principais:

- *Propósito* – indica a função da avaliação: diagnóstica, formativa ou somativa
- *Justificativa* – sugere, em função do público-alvo e da demanda, por quê o fórum foi criado. Divide-se em Política, Educativa, Social e Profissional.
- *Escopo* – o fórum pode ser utilizado para avaliação de indivíduos, de uma instituição ou da sociedade.
- *Planejamento* – elemento fundamental para a construção e sucesso da implantação de fóruns para a avaliação, o planejamento consiste em definir estratégias, métodos, procedimentos, instrumentos. Além disso, deve-se definir qual será o foco utilizado na coleta de dados e na recuperação da informação: se o resultado será relativo a participantes, ao fórum, ao tema, ou se avalia as mensagens.
- *Atores* – Os atores que participam de uma avaliação podem exercer papéis distintos: solicitante (destinatário), avaliadores, avaliados, aplicadores, analista, projetista.

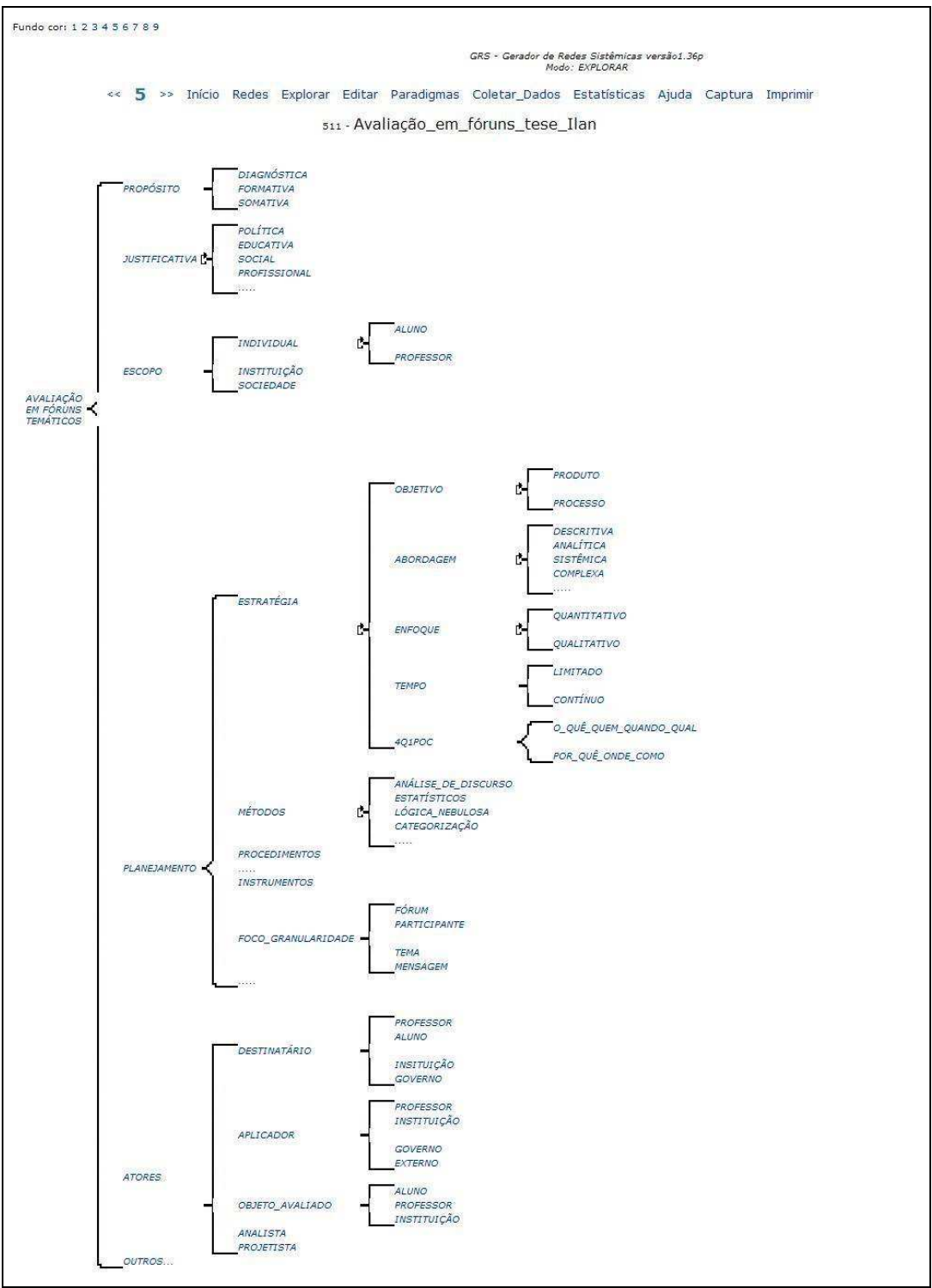


Figura 1 Rede Sistêmica com os principais aspectos da avaliação em fóruns.

É importante ressaltar que esta rede sistêmica não deve ser considerada como a melhor ou a única que representa os elementos da avaliação em fóruns, apenas apresenta a estrutura resultante dos estudos realizados pelo autor, que deixou algumas reticências, representando a possibilidade de expansão futura com a inclusão novos termos. Além disso, pode-se notar a repetição de termos semelhantes em locais distintos da rede, em contextos diferentes. Esta ação visou a melhor compreensão global da rede.

4. O uso de fóruns em Educação e em Gestão

O artigo publicado no XV Simpósio de Engenharia de Produção, “Fórum De Discussão: Ativo Intangível Utilizado no Apoio a Atividades em Processos de Produção e Implantação de Software” (CHAMOVITZ, 2008), mostra que as informações existentes em um fórum de discussão podem ser consideradas como um ativo intangível. Para que isto ocorra, é necessário explorar as mensagens, analisando a sua adequação aos objetivos identificados durante a criação do fórum virtual.

O estudo visava recuperar dados publicados na Internet pela comunidade acadêmica e científica para identificar como os fóruns vêm sendo usados como fóruns virtuais educacionais. Foram pesquisados artigos nos quais uma das palavras – fórum, fóruns, forum, foruns, faz parte do título. Os mecanismos de busca utilizados foram o Google (www.google.com), o Google Acadêmico (scholar.google.com) e rede Science Direct (www.sciencedirect.com). Alguns artigos também foram recuperados de Anais de Simpósios promovidos pela Sociedade Brasileira de Computação disponíveis na Web.

A escolha da amostra foi então por “bola de neve” em que um artigo ia puxando outro e assim por diante, sem qualquer garantia de representatividade. A amostra ficou constituída com 20 artigos, sendo 10 internacionais publicados entre 2006 e 2007 e 10 nacionais publicados entre 2003 e 2007.

O estudo teve um caráter descritivo e a análise dos dados foi feita segundo o paradigma interpretativo construtivista social, em que não se admite um significado *a priori* para o objeto de estudo, posto que este é uma construção que se faz a partir da interação com o sujeito investigador.

O levantamento sobre fóruns virtuais educacionais baseou-se na identificação de aspectos (categorias, características, etc.) que, no conjunto, pudessem tipificar os mesmos, diferenciando-os de usos não-educacionais. Os aspectos típicos encontrados nos artigos analisados foram:

- *Objetivos explícitos* – Como foi mencionado anteriormente, todo fórum é estabelecido com algum objetivo geral. Contudo, os fóruns educacionais diferenciam-se claramente por terem objetivos específicos de ensino-aprendizagem, relacionados a um ou mais tópicos da matéria, com prazos para serem atingidos.

- *Referencial teórico* – Os fóruns com fins educacionais surgem e crescem no bojo do paradigma construtivista sócio-interacionista que fundamenta boa parte dos modelos pedagógicos da atualidade.
- *Tarefa* – São atividades teóricas ou práticas que deixam claramente explícito o objetivo que se espera alcançar, mas que pouco é antecipado sobre como fazer para chegar lá, realizadas coletivamente e que, em geral, mobilizam diversos tópicos de conteúdo da matéria. (ROVAL, 2007)
- *Participação* – Há a preocupação em registrar a participação dos estudantes e do professor sob o ponto de vista quantitativo em um arquivo de Log. (MAZZOLINI & MADISON, 2007)
- *Interação* – Representação da participação dos estudantes e do professor sob o ponto de vista da sua qualificação (passiva, pró-ativa, operativas, colaborativas, cooperativas). Alguns estudos visam criar instrumentos de medição para avaliar a interação dos participantes, por meio de ferramentas visuais, como por exemplo, estruturas em grafos. (FUKS et.al, 2005)
- *Mediação* – A forma de atuação entre os N+1 (N estudantes e um moderador) participantes é investigada. Em estudos de linguística, por exemplo, foram identificadas as mudanças de posicionamento durante a mediação, por meio dos termos utilizados nas mensagens. Por exemplo, falsas perguntas, do tipo “Você já pensou nesta outra possibilidade?” podem preservar a “face” de um participante, deixando-o motivado a repensar uma resposta errada. (PAIVA & RODRIGUES-JUNIOR, 2007).
- *Assunção de papéis* – Tanto o moderador quanto os participantes podem assumir diversos papéis, conscientes ou não. Assim, as intenções dos participantes podem ser analisadas (YANG et al. 2007). O perfil do moderador pode ser mais próximo de uma orientação em um dado momento; em outro, pode estar “lado-a-lado” com os estudantes, utilizando linguagem semelhante, de forma cooperativa. (CHEN & CHIU, 2006)
- *Avaliação* – Por ser inerente ao projeto de ensino-aprendizado, estão sendo introduzidos processos e instrumentos de avaliação cada vez mais sofisticado, notadamente relacionados à avaliação formativa e à avaliação pelos pares.
- *Canal* – A interface dos fóruns educacionais tem sido estudada com o objetivo de tornar o debate mais agradável e de facilitar a inteligibilidade das leituras das mensagens. A estrutura de fóruns podem ser lineares, em árvore (grafos unidirecionais) ou em grafos (PONTES et al. 2004).

A partir dos estudos realizados em fóruns categorizados como educacionais, pode-se identificar elementos existentes em outros nos fóruns utilizados para apoiar a Gestão do Conhecimento e a tomada de decisão. Um destes fóruns é a **Comunidade Virtual de Professores – CVP** e é composto pelas discussões relacionadas na tabela 2, classificadas em ordem decrescente de quantidade de mensagens enviadas pelos participantes.

Tabela 2. Tópicos abertos na Comunidade Virtual de Professores – CVP

	Assunto	Tópicos	Qtd Msgs	Última
1	<i>discussões gerais sobre ead</i>	5	656	05/setembro/2010 às 22:33
2	<i>eventos – congressos, seminários, simpósios e outros</i>	5	537	25/setembro/2010 às 16:15
3	embrapa	21	402	05/julho/2010 às 19:31
4	disciplinas livres	118	300	23/setembro/2010 às 11:57
5	mba bb direito – mba executivo em direito bancário	20	214	12/setembro/2010 às 20:52
6	programa diálogo	7	197	31/agosto/2010 às 17:36
7	<i>café virtual e aniversariantes</i>	2	181	14/setembro/2010 às 14:01
8	séries estratégicas	36	160	25/setembro/2010 às 10:44
9	graduação tecnológica em processos gerenciais	29	127	29/julho/2010 às 19:28
10	mba banco do brasil e programa refazendo o caminho	30	114	24/setembro/2010 às 17:39
11	rede management - Disciplinas Complementares e Fundamentos	58	103	11/agosto/2010 às 19:37
12	mba executivo em administração de empresas	24	99	25/setembro/2010 às 10:09
13	<i>melhores práticas de tutoria no fgv online</i>	1	68	12/setembro/2010 às 16:36
14	mba executivo em finanças	20	41	25/setembro/2010 às 10:17
15	certificação de qualidade	17	40	28/agosto/2010 às 13:42
16	mba executivo em marketing	14	38	17/setembro/2010 às 18:29
17	<i>troca de currículos</i>	1	36	24/agosto/2010 às 11:40
18	sebrae - Cursos de Extensão	14	36	04/agosto/2010 às 18:57
19	mba executivo em gestão pública	13	32	17/setembro/2010 às 18:34
20	mba executivo internacional em gerenciamento de projetos	13	32	13/setembro/2010 às 18:38
21	ibge - MBA Executivo a Distância em Gestão na Adm Pública	18	26	19/setembro/2010 às 21:07
22	<i>divulgação de artigos, revistas, dissertações, teses e livro</i>	1	24	11/agosto/2010 às 09:01
23	mba bradesco - MBA Exec em Adm de Emp com Ênfase em Banking	14	23	17/setembro/2010 às 11:26
24	<i>informes da coordenação de tutoria</i>	1	22	21/setembro/2010 às 10:12
25	mba exército - MBA Exec em Gestão	14	22	15/julho/2010 às 14:21
26	mpa teresina - MPA em Gestão de Cidades	20	21	01/setembro/2010 às 14:21
27	egrn - MBA Executivo em Gestão Pública	13	19	30/julho/2010 às 14:42
28	mba cna – mba executivo em gestão de negócios franqueados	14	19	09/março/2010 às 14:57
29	mba mrn	18	18	19/janeiro/2010 às 15:36
30	mba esmpu: mba executivo em direito bancário	13	17	30/julho/2010 às 16:49
31	ministério do turismo	2	17	15/maio/2010 às 00:19
32	egrn - Cursos de Extensão	14	16	04/agosto/2010 às 18:51
33	mba bnb 2 – mba executivo em gestão bancária	14	16	03/setembro/2010 às 18:14
34	programa executivo jr. santander	12	15	17/maio/2010 às 11:49
35	mba riachuelo – mba exec em adm de emp com ênfase em gestão	13	14	24/setembro/2010 às 17:43

36	mba esmpu: mba executivo em gestão pública	10	12	22/abril/2010 às 16:57
37	livres corporativos	9	12	13/agosto/2010 às 18:29
38	mba santander - MBA Exec. em Gestão de Negócios Imobiliários	8	10	26/julho/2010 às 14:16
39	mba gestão em business law - MBA Exec em Gest e Business Law	5	9	06/agosto/2010 às 14:53
40	caixa econômica federal	6	7	20/março/2010 às 16:22
41	mba executivo em administração e negócios jurídicos	3	4	25/setembro/2010 às 10:34
42	tjdft	1	3	28/julho/2010 às 18:33
43	pós_adm	1	2	31/março/2010 às 16:59
44	gestão prática do varejo	1	2	20/agosto/2010 às 15:08
45	tutorial ibge	1	1	17/maio/2010 às 18:09

É interessante identificar quais foram as discussões com maior participação. A tabela mostra que, de 45 discussões abertas no ambiente, 8 debates receberam mais de 150 mensagens (cerca de 18%). As duas discussões com mais mensagens abordavam questões de cunho acadêmico (discussões gerais sobre EAD e divulgação de eventos) e na sétima posição ficou a discussão de cunho social (café virtual e aniversariantes). Na tabela, entre as discussões, estão destacadas aquelas com assuntos considerados “fora dos cursos ou projetos específicos” oferecidos (por exemplo, informes da coordenação, divulgação de artigos, melhores práticas, etc.).

O tema Discussões Gerais sobre EAD foi o que ficou em primeiro lugar, com 256 mensagens e recebeu maior número de mensagens. Este tópico obteve, em menos de um ano, mais de 18 mil visitas (acessos para consulta). A figura 2 mostra a tela da CVP com as discussões abertas dentro deste tema. Os nomes dos participantes foram descaracterizados, para preservar a sua identidade.

discussões	iniciado por	respostas	visitas	última mensagem
EMPRESA DE ENSINO/EDUCAÇÃO 1 2 3 4 5 6 7 ... 14 15	N	149	4179	05/setembro/2010 às 22:33 por D
Discussões Gerais sobre EAD 1 2	Coord.Tutoria	10	492	24/agosto/2010 às 10:41 por N
COOPERATIVA DE ENSINO/EDUCAÇÃO 1 2 3 4 5 6 7 ... 48 49	J	483	13836	23/agosto/2010 às 23:34 por C
Proposta de divulgação dos cursos on-line	E	1	47	17/agosto/2010 às 14:40 por B
Artigo_CONTRIBUIÇÕES DA ESCOLA VYGOTSKYAN	C	8	269	21/maio/2010 às 01:02 por D

Figura 2 – Tópicos abertos sobre Discussões Gerais em EaD

Nota-se que o assunto mais acessado e discutido foi sobre a *Cooperativa de Ensino/ Educação*, seguido de *Empresa de Ensino/Educação*, que foi visitado

mais de 13 mil vezes. Isto sugere que, ao oferecer o ambiente para discussão, a coordenação permitiu que os tutores compartilhassem conhecimentos, não somente em relação a assuntos dos conteúdos, mas assuntos de gestão educacional e gestão profissional, de suas próprias carreiras. Ou seja, o fórum passou a ser um local para a disseminação de informação sobre as disciplinas (conteúdo, técnicas, práticas) e, também, para a construção coletiva do conhecimento, fora delas (gestão de carreira, gestão de serviços).

5. Conclusão

A criação de um espaço para debates, se bem utilizado, pode auxiliar na formação de recursos humanos. O conhecimento construído coletivamente, em um fórum, é um ativo intangível. Pesquisas podem ser desenvolvidas a partir das ideias discutidas no fórum. Também podem ser considerados objetos de estudo vários outros aspectos, que podem ser utilizados para a formação e acompanhamento em processos educacionais como, por exemplo, a estrutura de ideias do participante, a forma de conduta durante uma situação de conflito de ideias, a maneira de comunicar seus pensamentos e sentimentos.

A decisão da coordenação em abrir o espaço da CVP para os tutores pode ser avaliada como positiva e é evidenciada pela quantidade e qualidade das discussões, tanto as que abordam aspectos educacionais - específicos das disciplinas, quanto aquelas que abordam aspectos sociais, de gestão educacional e profissional.

Referências

BLISS, J.; MONK, M.; OGBORN, J., 1983. *Qualitative Data Analysis for Educational Research: a guide of systemic networks*. London: Croom Helm.

CETIC, 2008. *Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil : TIC Domicílios e TIC Empresas 2007*. São Paulo : Comitê Gestor da Internet no Brasil. Disponível em <http://www.cetic.br/usuarios/tic/2007/rel-int-08.htm> Acesso em setembro de 2010.

CETIC, 2009. *Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil : TIC Domicílios e TIC Empresas 2008*. São Paulo : Comitê Gestor da Internet no Brasil. Disponível em <http://www.cetic.br/usuarios/tic/2008/rel-int-07.htm> Acesso em setembro de 2010.

CHAMOVITZ I. (2008). *Fórum De Discussão: Ativo Intangível Utilizado No Apoio a Atividades em Processos de Produção e Implantação de Software*. XV Simpósio de Engenharia de Produção (SIMPEP). 10-12 de novembro, 2008. Bauru, São Paulo, Brasil.

CHAMOVITZ, I. (2010). *Aplicação do Modelo de Hierarquia Fuzzy COPPE-Cosenza para a Avaliação de Grupos Operativos em Fóruns Educacionais na*

Internet. Tese (doutorado) – UFRJ/ COPPE/ Programa de Engenharia de Produção, Rio de Janeiro, 2010.

CHAMOVITZ, I., ELIA, M.F., 2003. *Gerador de Redes Sistêmicas: um instrumento de apoio a pesquisa na Web*. In: Anais do Simpósio Brasileiro de Informática na Educação. Mostra de Software. Rio de Janeiro: Sociedade Brasileira de Computação, v.1. p.803 – 804.

CHEN, G., CHIU, M.M., 2006. *Online discussion processes: Online discussion processes: Effects of earlier messages' evaluations, knowledge content, social cues and personal information on later messages*, Computers & Education (2006), doi:10.1016/j.compedu.2006.

FONSECA V.F.P., 2000. *Plural de Fórum*. Sítio Ciberduvidas da Língua Portuguesa. Disponível em <http://ciberduvidas.sapo.pt/pergunta.php?id=5903>. Acesso em junho de 2007.

FUKS, H., GEROSA, M.A., PIMENTEL, M.G., FILIPPO, D. & LUCENA, C.J.P. (2005), *“Informações Estatísticas e Visuais para a Mediação de Fóruns Educacionais”*, Revista Brasileira de Informática na Educação, V. 13, No. 3, Setembro-Novembro 2005, ISSN 1414-5685, Sociedade Brasileira de Computação, pp. 19-32.

GONÇALVES, M.V.F. ; ELIA, M. F., 2008. *Arquitetura de Avaliação Educacional em Fórum de Discussão*. In: XXVIII Congresso da SBC: XIV Workshop de Informática na Escola, 2008, Belém, Pará.

JAPIASSÚ, H., MARCONDES D., 2001. *Dicionário Básico de Filosofia*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2001, 3a. ed.

ROVAI, A. P., 2007. *Facilitating online discussions effectively*. *Internet & Higher Education*, 10(1), 77-88.

MAZZOLINI M.; MADDISON S., 2007. *When to jump in: The role of the instructor in online discussion forums* *Computers & Education* 49 (2007) 193–213.

PAIVA, V. L. M. O.; RODRIGUES JÚNIOR, A. S. *O footing do moderador em fóruns educacionais*. In: ARAÚJO, J. L. (Org.). *Internet & Ensino*. Rio de Janeiro: Lucerna, no prelo.

PONTES, A.M.P.; LEITÃO, C.F.; SOUZA, C.S.; BARBOSA, S.J.; QUENTAL,V.S.T.D.B., 2004. *Estudo do Impacto do Design e das Formas de Uso sobre a Recuperação de Informações em Fóruns de Discussão Online*. VI Simpósio sobre Fatores Humanos em Sistemas Computacionais. Curitiba, Paraná.

YANG X, LI Y, TAN C. TEO H. *Students' participation intention in an online discussion forum: Why is computer-mediated interaction attractive?* *Information & Management* 44 (2007) 456–466.