



UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

HELLEN CRISTINA MACEDO DO NASCIMENTO

**PRODUTOS E SERVIÇOS INFORMACIONAIS PARA ESTUDANTES DE CURSOS
DE GRADUAÇÃO NA MODALIDADE DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: um estudo de
caso na Universidade Federal do Pará**

BELEM
2021

HELLEN CRISTINA MACEDO DO NASCIMENTO

**PRODUTOS E SERVIÇOS INFORMACIONAIS PARA ESTUDANTES DE CURSOS
DE GRADUAÇÃO NA MODALIDADE DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: um estudo de
caso na Universidade Federal do Pará**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, do Instituto de Ciências Sociais e Aplicadas, da Universidade Federal do Pará como requisito à obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Área de concentração: Gestão da Informação e Organização do Conhecimento.

Linha de Pesquisa: Mediação e Uso da Informação.

Orientador: Prof. Dr. Hamilton Vieira de Oliveira.

BELÉM
2021

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) de acordo com ISBD
Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Pará
Gerada automaticamente pelo módulo Ficat, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)**

- N244p Nascimento, Hellen Cristina Macedo do.
Produtos e serviços informacionais para estudantes de cursos de graduação na modalidade de educação a distância : um estudo de caso na Universidade Federal do Pará / Hellen Cristina Macedo do Nascimento. — 2021.
90 f. : il. color.
- Orientador(a): Prof. Dr. Hamilton Vieira de Oliveira
Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal do Pará, Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Belém, 2021.
1. Educação a distância. 2. Ensino na modalidade a distância. 3. Produtos e serviços informacionais. 4. Bibliotecas universitárias. 5. Tecnologias de informação e comunicação. I. Título.

HELLEN CRISTINA MACEDO DO NASCIMENTO

PRODUTOS E SERVIÇOS INFORMACIONAIS PARA ESTUDANTES DE CURSOS DE GRADUAÇÃO NA MODALIDADE DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: um estudo de caso na Universidade Federal do Pará

Dissertação de mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, do Instituto de Ciências Sociais e Aplicadas, da Universidade Federal do Pará como um dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação.

Área de concentração: Gestão da Informação e Organização do Conhecimento.

Linha de Pesquisa: Mediação e Uso da Informação.

DATA DA AVALIAÇÃO: 31/05/2021

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Hamilton Vieira de Oliveira
Universidade Federal do Pará – UFPA
Orientador

Prof^{ta}. Dr^a. Marise Teles Conduru
Universidade Federal do Pará – UFPA
Membro interno

Prof^{ta}. Dr^a. Marta Lígia Pomim Valentim
Universidade Estadual Paulista – UNESP
Membro externo

Não são dados ou informações, máquinas e tecnologia, que fazem a diferença. São pessoas. E mais do que isso, relacionamentos.

(Tom Coelho)

AGRADECIMENTOS

A Deus, pelo dom da vida, pela saúde, pela sabedoria e pela oportunidade de ter uma família que me apoiou em todos os momentos da minha vida e me ajudou a chegar até onde cheguei.

Aos meus familiares, em especial a minha querida mãe Maria Andréa, pelo amor incondicional, pela força e torcida para que eu conquistasse os meus objetivos por meio dos estudos.

Ao meu amado pai, Raimundo Nonato, que há algum tempo não se encontra mais presente em nosso meio, mas enquanto esteve, dedicou os seus dias e o seu trabalho em prol do meu bem estar, da minha felicidade e do meu crescimento pessoal e profissional. Tenho certeza que de onde ele estiver, ficará feliz por essa minha conquista.

Ao meu orientador, Hamilton Vieira de Oliveira, pelas orientações, pelo apoio, incentivo, paciência, dedicação e compreensão durante a minha trajetória acadêmica no mestrado.

A todas as pessoas que de forma direta ou indireta contribuíram para a realização deste trabalho.

Minha profunda gratidão.

RESUMO

O desenvolvimento da Educação a Distância (EaD), ao longo dos anos, possibilitou um acúmulo de metodologias e estratégias de ensino que ampliaram as oportunidades de formação inicial e continuada para populações remotas que a educação presencial não conseguia atender, e dessa forma, passou a ser utilizada como alternativa para o ingresso em instituições de ensino superior públicas e privadas. Assim, o objetivo geral do presente trabalho consistiu em analisar os produtos e serviços informacionais oferecidos pelo Sistema de Bibliotecas (SIBI) da Universidade Federal do Pará (UFPA) aos estudantes matriculados nos cursos de graduação na modalidade a distância, enquanto que os objetivos específicos intentaram os seguintes pontos: levantar a literatura sobre teorias, conceitos e definições relacionados à educação na modalidade a distância e produtos e serviços informacionais oferecidos nesta modalidade; verificar de que maneira ocorre a participação da biblioteca e do profissional que exerce atividades auxiliares na Biblioteca do Polo Universidade Aberta do Brasil (UAB) em Salinópolis; identificar as necessidades informacionais e expectativas dos estudantes de graduação na modalidade a distância; caracterizar e avaliar os produtos e serviços informacionais ofertados na Biblioteca do Polo UAB do Município de Salinópolis em relação às necessidades e expectativas dos estudantes da EaD por ela atendidos. Para subsidiar esse estudo, optou-se por uma metodologia alicerçada em pesquisa exploratória e descritiva, com abordagem quali-quantitativa. Além disso, utilizou-se dos procedimentos de revisão bibliográfica, pesquisa documental e estudo de caso. O universo desta pesquisa foi a Biblioteca do Polo UAB Salinópolis, enquanto que a amostra constitui-se pelos seguintes sujeitos: a) assistente de biblioteca responsável pela unidade de informação analisada, b) estudantes respondentes, c) coordenadora do SIBI/UFPA. Foram utilizados o questionário e a entrevista como instrumentos para a coleta de dados, e para o tratamento e comparação dos dados primários e secundários com a literatura revisada, optou-se pela aplicação da triangulação metodológica. Verificou-se que o SIBI/UFPA oferta produtos e serviços de informação para a comunidade acadêmica no geral, no entanto, a ausência de diretrizes para o atendimento aos alunos da graduação na modalidade a distância acaba limitando os recursos informacionais para esse público. Constatou-se que a Biblioteca do Polo UAB Salinópolis não está devidamente estruturada para os discentes da prática educativa a distância, e em decorrência disso, a referida unidade de informação não atinge as expectativas detectadas pelo mapeamento das necessidades informacionais dos usuários da EaD do Polo supracitado. O estudo contribui para o embasamento teórico e sugere diversas medidas e procedimentos por parte dos agentes institucionais envolvidos, dentre elas a implantação de uma política voltada para o suporte informacional específico e adequado aos discentes da EaD e a realização de novas pesquisas que possam contribuir para a adequação das bibliotecas às necessidades dos respectivos usuários, em conformidade com seus objetivos e funções sociais.

Palavras-chave: educação a distância; ensino na modalidade a distância; produtos e serviços informacionais; bibliotecas universitárias; tecnologias de informação e comunicação.

ABSTRACT

The development of Distance Education (DE), over the years, enabled an accumulation of teaching methodologies and strategies that expanded opportunities for initial and continuing education for remote populations that face-to-face education could not meet, and thus, it began to be used as an alternative for admission to public and private higher education institutions. Thus, the general objective of this study was to analyze the informational products and services offered by the Library System (SIBI) of the Federal University of Pará (UFPA) to students enrolled in distance education undergraduate courses, while the specific objectives intended the following points: to raise the literature on theories, concepts and definitions related to distance education and informational products and services offered in this modality; to verify how the participation of the library and the professional who performs auxiliary activities in the Library of the Polo Universidade Aberta do Brasil (UAB) in Salinópolis occurs; identify the informational needs and expectations of undergraduate students in the distance modality; characterize and evaluate the informational products and services offered at the UAB Polo Library in the Municipality of Salinópolis in relation to the needs and expectations of the DE students attended by it. To support this study, it was opted for a methodology based on exploratory and descriptive research, with a quali-quantitative approach. In addition, bibliographic review, document research and case study procedures were used. The universe of this research was the Library of the Polo UAB Salinópolis, while the sample consisted of the following subjects: a) library assistant responsible for the analyzed information unit, b) responding students, c) SIBI/UFPA coordinator. The questionnaire and the interview were used as instruments for data collection, and for the treatment and comparison of primary and secondary data with the revised literature, we opted for the application of methodological triangulation. It was found that the SIBI/UFPA offers information products and services to the academic community in general, however, the absence of guidelines for assisting undergraduate students in the distance modality ends up limiting the informational resources for this audience. It was found that the Library of the Polo UAB Salinópolis is not properly structured for distance learning students, and as a result, the aforementioned information unit does not meet the expectations detected by mapping the informational needs of DE users at the aforementioned academic unit. The study contributes to the theoretical basis and suggests several measures and procedures by the institutional agents involved, among them the implementation of a policy aimed at specific and adequate informational support for DE students and the carrying out of new research that can contribute to the adequacy of libraries to the needs of their users, in accordance with their objectives and social functions.

Keywords: distance education; distance teaching; informational products and services; university libraries; information and communication technologies.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 -	Pontos fortes e pontos fracos das tecnologias	23
Quadro 2 -	Bibliotecas do SIBI/UFPA.	45
Quadro 3 -	Atuação do bibliotecário na EaD.....	51
Figura 1 -	As Gerações da EaD.....	27
Figura 2 -	Funcionamento do Sistema UAB.....	40
Figura 3 -	Zona de interlocução entre as abordagens qualitativas e quantitativas	54
Organograma 1 -	Localização da AEDI na estrutura organizacional da	43
Organograma 2 -	Inclusão do NITAE ² no organograma da UFPA.	44
Gráfico 1 -	Evolução do número de cursos de graduação EaD no Brasil (2000-2005) 29	
Gráfico 2 -	Distribuição das bibliotecas do SIBI/UFPA por área do conhecimento	47
Gráfico 3 -	Tipologia das fontes de informação	66
Fotografia 1 -	Prédio do Polo UAB Salinópolis.....	59
Fotografia 2 -	Biblioteca do Polo UAB Salinópolis.....	60
Fotografia 3 -	Espaço interno climatizado	60
Fotografia 4 -	Coleção dos materiais bibliográficos impressos	61

LISTA DE SIGLAS

AEDI	Assessoria e Educação a Distância
ALA	<i>American Library Association</i>
ACRL	<i>Association of College and Research Libraries</i>
AVA	Ambientes Virtuais de Aprendizagem
ARNI	Assessoria de Relações Internacionais
BC	Biblioteca Central
BDM	Biblioteca Digital de Monografias
BIREME	Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde
BRAPCI	Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CDD	Classificação Decimal de Dewey
CD-ROM	<i>Compact Disc Read-Only Memory</i>
CEAD	Centro de Educação Aberta, Continuada, a Distância
CIER	Centro Internacional de Estudos Regulares
COMUT	Programa de Comutação Bibliográfica
CONSUN	Conselho Universitário
EAD	Educação a Distância
EDS	<i>EBSCO Discovery Service</i>
FICAT	Módulo de Elaboração de Ficha Catalográfica
FINEP	Financiadora de Estudos e Projetos
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
IPES	Instituições Públicas de Ensino Superior
LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
MEB	Movimento de Educação de Base
MEC	Ministério da Educação

NITAE ²	Núcleo de Inovação e Tecnologias Aplicadas a Ensino e Extensão
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PPC	Projeto Pedagógico de Curso
PROEG	Pró-Reitoria de Ensino de Graduação
PROPLAN	Pró-Reitoria de Planejamento Institucional
PSS	Processo Seletivo Seriado
RIUFPA	Repositório Institucional da UFPA
SCAD	Serviço Cooperativo de Acesso a Documentos
SEAD	Secretaria Especial de Educação a Distância
SEDUC	Secretaria de Estado de Educação
SEED	Secretaria de Educação a Distância
SESU	Secretaria de Educação Superior
SIBI	Sistema de Bibliotecas
SRV	Serviço de Referência Virtual
TIC	Tecnologia de Informação e Comunicação
UAB	Universidade Aberta do Brasil
UFPA	Universidade Federal do Pará
UNIREDE	Universidade Virtual Pública do Brasil
VCR	<i>Videocassette Recorder</i>
WWW	<i>World Wide Web</i>

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
2	EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA.....	18
2.1	Conceitos de EaD.....	18
2.2	Características da EaD	21
2.3	Evolução histórica da EaD.....	26
2.4	História da EaD no Brasil.....	27
3	PRODUTOS E SERVIÇOS INFORMACIONAIS	31
3.1	Conceitos e Definições de Produtos Informacionais.....	31
3.2	Conceitos e Definições de Serviços Informacionais	32
3.3	Produtos e Serviços de Informação no contexto da EaD	34
4	EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA E AS BIBLIOTECAS NO CONTEXTO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ	37
4.1	Sistemas de EaD da UFPA.....	39
4.1.1	Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB).....	39
4.1.2	A UAB no contexto da UFPA	41
4.1.3	Assessoria de Educação a Distância (AEDI).....	42
4.2	Sistema de Bibliotecas da UFPA (SIBI/UFPA).....	45
4.3	O papel da Biblioteca e do Bibliotecário na EaD.....	49
5	METODOLOGIA	53
5.1	Tipologia da pesquisa.....	53
5.2	Universo e amostra	55
5.3	Instrumentos de coleta de dados	56
5.4	Análise dos dados.....	57
6	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	59
6.1	Biblioteca do Polo UAB Salinópolis	59
6.2	A Biblioteca do Polo UAB Salinópolis no contexto da EaD.....	61
6.3	Interação entre os estudantes da graduação EaD e a Biblioteca do Polo UAB.....	65
6.4	Mapeamento das bibliotecas do SIBI/UFPA quanto ao atendimento à EaD	68
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	71
	REFERÊNCIAS	74
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DE PESQUISA APLICADO À COORDENAÇÃO DO SIBI/UFPA	86
	APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA COM A ASSISTENTE DE BIBLIOTECA DO POLO UAB SALINÓPOLIS.....	88

APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS DISCENTES DA GRADUAÇÃO EAD DO POLO UAB SALINÓPOLIS.....	89
---	-----------

1 INTRODUÇÃO

A educação a ser conduzida pela sociedade contemporânea, também denominada de Sociedade da Informação e do Conhecimento (BORGES, 2008), enfrenta novos desafios, haja vista que os atuais paradigmas capitalistas demandam a busca por qualificação e aperfeiçoamento profissional como fatores determinantes para o ingresso no mercado de trabalho. Destarte, os indivíduos passaram a observar a Educação a Distância (EaD) como uma alternativa que pode conferir-lhes a geração e ampliação dos conhecimentos por meio do acesso às fontes de informação.

Embora não seja uma modalidade educacional recente, a EaD só ganhou destaque no cenário brasileiro por volta do ano de 2000. De lá para cá, os avanços das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) possibilitaram a ampliação e diversificação das formas de ensinar e aprender, bem como atribuíram uma nova conotação ao papel da EaD: contribuir para que a formação dos cidadãos englobe a capacidade de observar, interrogar e utilizar as TIC em prol do desenvolvimento de competências que lhes permitam fazer o uso efetivo da informação.

Depreende-se, portanto, que o paradigma tecnológico chegou para otimizar a gestão da informação e a difusão do conhecimento em ambientes dinâmicos, todavia, Kenski (2003) ressalta que a democratização do acesso a esses instrumentos e a consequente possibilidade de utilizá-los para a obtenção de informações ainda se configura em um desafio complexo para a sociedade contemporânea, pois demanda esforços e mudanças nas esferas econômicas e educacionais. Assim, não é possível pensar na popularização da EaD sem levar em consideração a universalização das tecnologias.

Ao refletirem sobre essa questão, Lima e Sousa (2015) argumentam que as tecnologias que favorecem a mediação na EaD, sejam elas digitais ou não, são a garantia do processo de ensino e aprendizagem a distância, haja vista que elas proporcionam tanto a mediação da informação quanto a mediação pedagógica. Logo, as TIC se configuram como as ferramentas propulsoras da EaD, e é por meio delas que são estabelecidas as interações entre docentes e discentes.

A partir das potencialidades apresentadas pelas TIC, a EaD se desenvolveu e expandiu rapidamente, passando a alcançar pessoas em lugares remotos nos quais a educação presencial não conseguia chegar. Essa nova possibilidade de alcance ajudou a diminuir as lacunas educacionais das demandas reprimidas por meio da oferta de vagas em nível

profissional e ensino superior, passando a ser utilizada como alternativa para o ingresso em instituições públicas e privadas.

Perante essas inovações educacionais, as instituições, principalmente aquelas que ofertam o ensino superior, passaram a modificar tanto a sua estrutura quanto o seu planejamento estratégico no intuito de fornecer o atendimento para esse novo público, e também, para salvaguardar a prestação dos serviços educacionais de modo inclusivo e equitativo, assim como ocorre na educação presencial.

Nesse sentido, é preciso levar em conta que os sujeitos envolvidos no processo educacional a distância se encontram em lugares e períodos distintos, e por esse motivo, exige-se que eles tenham à disposição um suporte educacional planejado, cujo alicerce é o acesso à informação. Mediante esse contexto, é imprescindível ressaltar a importância do bibliotecário e da biblioteca universitária, haja vista que ambos servem como esteio para a promoção do conhecimento na educação superior em suas distintas modalidades.

Vislumbra-se, portanto, que a informação é considerada o elemento base a partir do qual o ensino e a aprendizagem se sustentam. Assim sendo, levantou-se a seguinte questão que norteou o desenvolvimento desta proposta de pesquisa: Os produtos e serviços informacionais, disponibilizados aos estudantes matriculados em cursos de graduação na modalidade a distância no contexto da Universidade Federal do Pará (UFPA), atendem as necessidades dos respectivos discentes?

O objetivo geral deste estudo consistiu na análise dos produtos e serviços informacionais oferecidos pelas bibliotecas do SIBI/UFPA aos estudantes matriculados nos cursos de graduação na modalidade a distância. Para atingir esse propósito, foram delineados os seguintes objetivos específicos:

- a) Levantar a literatura sobre teorias, conceitos e definições relacionados à educação na modalidade a distância e produtos e serviços informacionais oferecidos nesta modalidade;
- b) Verificar de que maneira ocorre a participação da biblioteca e do profissional que exerce atividades auxiliares na Biblioteca do Polo Universidade Aberta do Brasil (UAB) em Salinópolis;
- c) Identificar as necessidades informacionais e expectativas dos estudantes de graduação na modalidade a distância;

- d) Caracterizar e avaliar os produtos e serviços informacionais ofertados na Biblioteca do Polo UAB Salinópolis em relação às necessidades e expectativas dos estudantes da EaD por ela atendidos.

Embora diversas produções científicas tenham debatido sobre a EaD, ainda são poucos os estudos que enfatizam, especificamente, a disponibilização de produtos e serviços informacionais para os estudantes da referida modalidade educacional. A partir dessa constatação, o presente trabalho intentou contribuir para a ampliação do arcabouço teórico-metodológico acerca destas temáticas por meio da comparação entre a literatura revisada e o estudo de caso realizado na Biblioteca do Polo UAB Salinópolis, no qual a UFPA atua com a oferta de cursos de graduação a distância.

Para tanto, a pesquisa em questão apresenta características exploratórias e descritivas, pois identifica a relação entre as variáveis do objeto de estudo analisado, de modo a levantar informações que proporcionem uma nova visão e contribuição para futuros estudos. Os procedimentos técnicos adotados para o desenvolvimento dessa investigação científica subdividem-se em três etapas, a saber:

- **Etapa 1:** Revisão bibliográfica sobre a EaD em publicações indexadas nas seguintes bases de dados: SciELO, Portal de Periódicos da Capes e Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI). Desta forma, objetivou-se fundamentar teoricamente o assunto aqui tratado, bem como identificar quais produtos e serviços informacionais podem ser inseridos nesse contexto;

- **Etapa 2:** Pesquisa documental a partir de publicações oficiais da UFPA, governos e legislação do país, de modo a identificar a inserção da EaD na instituição, os sistemas que gerenciam essa modalidade educacional, a participação e o papel da biblioteca e do bibliotecário no contexto da prática educativa a distância;

- **Etapa 3:** Estudo de caso, mediante a aplicação de um questionário à coordenadora do SIBI/UFPA e aos graduandos do curso de Letras - Língua Portuguesa, modalidade EaD, além da realização de uma entrevista com a assistente de biblioteca que atua na unidade de informação pesquisada.

A realização deste estudo justifica-se pelo fato de que o aumento expressivo da EaD no Brasil e em outros países durante os últimos 25 anos, contribuiu significativamente para a melhoria dos indicadores de desempenho do sistema educacional, e os resultados disso repercutem na sociedade sob a forma de crescimento econômico, melhoria da qualidade de

vida dos indivíduos e na redução das assimetrias educacionais (SOBRAL, 2000; SANTOS; MENEGASSI, 2017).

Quando se observa o crescimento da EaD no Brasil, verifica-se que ele é mais intenso no âmbito das graduações e pós-graduações. Nesse sentido, é importante destacar o papel das universidades públicas brasileiras, que representam parcela expressiva das instituições que contribuem para o fomento da educação superior no país (DANTAS, 2004; PINTO, 2004). Embora a iniciativa privada apresente números significativos no que tange a oferta de cursos em formato EaD, a rede pública, por meio da UAB, também disponibiliza o acesso à formação universitária na modalidade a distância.

Por outro lado, a expansão da EaD ainda esbarra em certos desafios, haja vista que nem todas as instituições apresentam sistemas educacionais totalmente adequados à evolução das TIC (SEMBAY, 2009), bem como nem todas as pessoas estão preparadas para utilizar essas ferramentas com vistas a aquisição de informações para a geração de conhecimento. Assim sendo, é fundamental considerar a relevância do papel que o bibliotecário desempenha, pois a partir da sua experiência com a manipulação de suportes informacionais para o atendimento às demandas e necessidades dos usuários, esse profissional pode contribuir tanto para o sucesso da implantação e dinamização dos sistemas de EaD quanto para a disponibilização de produtos e serviços com a qualidade esperada pelos estudantes da respectiva modalidade.

Posto isso, a relevância deste trabalho se cristaliza não só como possibilidade de obter conhecimento sobre as possíveis contribuições do bibliotecário no contexto da EaD, como também, se configura em uma oportunidade de discussão sobre a importância das bibliotecas disponibilizarem espaços dinâmicos que atendam aos anseios informacionais dos estudantes de EaD.

Assim, a presente dissertação está estruturada em sete capítulos, sendo que o primeiro corresponde à parte introdutória onde é feita a contextualização do tema, apresentação do problema de pesquisa, proposição dos objetivos, justificativa e relevância do estudo a ser dirigido.

O segundo capítulo se inicia com a abordagem sobre os conceitos de EaD e prossegue com a exposição das diversas nomenclaturas e acepções que essa prática educacional recebeu ao longo da sua existência; há ainda uma seção destinada à caracterização da referida modalidade, na qual são apresentadas a metodologia, funcionamento, desafios e potencialidades.

O terceiro capítulo se inicia com a apresentação dos conceitos e definições de produtos e serviços, para só então relacioná-los à informação.

O quarto capítulo contextualiza a EaD no âmbito da UFPA, expondo os sistemas responsáveis pela administração e execução dessa modalidade, os polos onde os cursos são ofertados, o público atendido, as ferramentas mediadoras, e a equipe multidisciplinar. Além disso, caracteriza o sistema de bibliotecas da UFPA, ao mesmo tempo em que explora a participação desses espaços no cenário da EaD.

O quinto capítulo trata da metodologia escolhida para o alcance dos objetivos propostos. Nesse tópico, são apresentados os métodos, o universo e os sujeitos da pesquisa, os instrumentos e procedimentos para a coleta de dados, e a técnica para a análise dos dados obtidos.

O sexto capítulo apresenta a análise e discussão sobre os resultados obtidos por meio da realização da entrevista e aplicação do questionário.

Por fim, o capítulo sete conclui a pesquisa apresentando as considerações finais. Expõe também as expectativas da autora quanto às possíveis contribuições deste estudo para as futuras pesquisas sobre o tema delimitado, e para a ampliação do arcabouço teórico da Ciência da Informação.

2 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Para compreender a EaD é necessário conhecer, primeiramente, a sua história. Assim, esta seção destina-se ao levantamento bibliográfico da origem e evolução da referida prática educativa, ressaltando os seus conceitos, características e papéis atribuídos. Explora, também, o percurso histórico da EaD no Brasil, de modo a oferecer um panorama das principais iniciativas que contribuíram para a consolidação dessa modalidade educacional no país.

2.1 Conceitos de EaD

Ao longo do tempo, diversas terminologias foram atribuídas à EaD, e em virtude disso, não é fácil encontrar um conceito único para essa modalidade educacional. Isso ocorre porque o crescente interesse pelo estudo desse fenômeno se multiplicou ao longo das décadas, e conseqüentemente, a literatura gerada contribuiu para que a EaD se tornasse uma expressão imprecisa à qual podem ser atribuídos significados muito diferentes (MCKENZIE; POSTGATE; SCUPHAN, 1979).

Dentre as diversas denominações que a EaD recebeu no decorrer dos anos, é possível destacar: educação por correspondência (ou estudo por correspondência), estudo em casa, estudo independente, estudos externos, aprendizagem aberta, telensino, teleducação, educação on-line e e-Learning. Embora a EaD apresente uma extensa lista de nomenclaturas, Keegan (1996) salienta que nem todas possuem o mesmo significado, isso porque durante o seu processo evolutivo, elas foram empregadas em períodos e países díspares, recebendo, portanto, alternadas conotações.

Nesse contexto, vários são os autores que agregaram conhecimentos e conceitos pertinentes à EaD. Segundo Dohmem (1967), a EaD se configura em uma forma de autoestudo metodicamente organizada, onde o aluno conduz a sua própria instrução a partir do material de apoio que lhe é ofertado. Nesse processo, um grupo de professores acompanha e supervisiona o desempenho do discente a partir de diferentes meios de comunicação que possibilitam a construção do ensino e da aprendizagem de forma síncrona e assíncrona.

Para Moore (1973), a EaD pode ser definida como a família de métodos instrucionais nos quais os comportamentos de ensino são executados à parte dos comportamentos de aprendizagem. Ainda de acordo com o autor, a comunicação entre os sujeitos que participam

dessa modalidade deve ser facilitada mediante dispositivos impressos, eletrônicos, mecânicos ou por outras técnicas.

Peters (1973) compreende a educação/ensino a distância como um método racional de transmitir conhecimentos, atitudes e habilidades, tanto pela aplicação da divisão do trabalho e de princípios organizacionais, quanto pelo amplo uso de mídias técnicas, especialmente com o objetivo de reproduzir materiais didáticos de alta qualidade, os quais tornam possível a instrução simultânea de um extenso número de aprendizes, independente de onde eles estejam. O autor apresenta a sua visão crítica quanto à EaD, e finaliza afirmando que ela se trata de uma modalidade de ensino e aprendizagem automatizada.

Sob a ótica de Cirigliano (1983), a EaD é vista como um ponto intermediário de uma linha contínua, cujos extremos apresentam de um lado a relação presencial professor-aluno, e do outro, a educação autodidata, aberta, na qual o aluno independe da ajuda do professor. Pelo fato de não haver contato direto entre educador e educando na EaD, faz-se necessário que os conteúdos sejam tratados de modo especial, a fim de que eles forneçam uma estrutura ou organização que os torne compreensíveis na aprendizagem a distância.

Guedez (1984), por sua vez, sintetiza que a EaD é uma modalidade na qual ocorre a transferência de informações cognitivas e mensagens formativas por meio de vias que não requerem uma relação de continuidade presencial em lugares determinados.

De acordo com Llamas (1986), a EaD presume um modelo de educação baseado na aplicação da tecnologia no processo de aprendizagem, e por isso, ela prescinde da limitação de lugar, tempo, ocupação ou faixa etária dos estudantes. Implica em uma situação que agrega novos papéis aos alunos e professores, bem como novas atitudes e novas abordagens metodológicas.

Do mesmo modo, Aretio (1994) conceitua a EaD como um sistema tecnológico de comunicação bidirecional, que além de ser massivo, também é utilizado como estratégia de ensino capaz de substituir a interação presencial entre professor e estudante. Isso só é possível graças à ação sistemática e conjunta de diversos recursos didáticos e o suporte de uma organização e tutoria que propiciam a aprendizagem independente e flexível dos estudantes.

Moran (2002) compreende a EaD como um processo de ensino e aprendizagem que é realizado por intermédio das tecnologias, haja vista que professor e aluno estão geograficamente e/ou temporalmente afastados. O autor reforça que embora nessa modalidade ocorra a separação física entre docentes e discentes, ambos podem estar conectados por meio das tecnologias, principalmente aquelas que transmitem dados pela rede, como é o caso da

Internet. No entanto, podem ser utilizados os tradicionais meios de comunicação, a saber: correio, rádio, televisão, telefone, entre outros.

Arruda e Gonçalves (2005, p. 182) entendem que o termo EaD “[...] refere-se à prática educativa e ao processo de ensino e aprendizagem que propicia ao aluno o aprender a aprender, a pensar, a criar e a construir seus próprios conhecimentos”. Segundo os autores referenciados, a EaD pressupõe a utilização de tecnologias avançadas, que também podem ser combinadas às convencionais, com o intuito de favorecer o estudo individual ou grupal, independente da localização.

A EaD também pode ser conceituada como:

[...] processo de aprendizagem centrado na relação sujeito que aprende e sujeito que ensina, isto é: - o sujeito aprendente, com capacidade de “autonomia relativa” (intelectual e moral) e de gerir sua formação; - em interação com professores, orientadores/tutores, colegas; - processo mediatizado por um conjunto de recursos didáticos e tecnológicos acessíveis ao estudante;- apoiado por uma “instituição ensinante” que lhe oferece todo tipo de suporte (do cognitivo ao afetivo), para que se realize a mediação pedagógica, a interação e a intersubjetividade; - processo este que se realiza presencialmente e/ou “a distância” (PRETI, 2009, p. 44).

Embora alguns autores utilizem os termos ‘educação a distância’ e ‘ensino a distância’ de forma indiscriminada, com pouca reflexão acerca de suas definições práticas, Landim (1997, p.10) estabelece uma distinção entre as duas nomenclaturas:

[...] o termo ENSINO está mais ligado às atividades de treinamento, adiestramento, instrução. Já o termo EDUCAÇÃO refere-se à prática educativa e ao processo ensino-aprendizagem que leva o aluno a aprender a aprender, a saber pensar, criar, inovar, construir conhecimento, participar ativamente de seu próprio conhecimento.

A partir das definições e terminologias da EaD apresentadas, é possível notar pontos semelhantes entre elas, a saber: o distanciamento físico entre aluno e professor/tutor, a presença de diferentes suportes tecnológicos utilizados para viabilizar a comunicação e o processo de ensino-aprendizagem mediatizado (GUAREZI; MATOS, 2012). Assim, percebe-se que a EaD consiste na tríade pedagógica professor-aluno-conteúdo, sendo que a interação entre esses elementos evoluiu à medida que os modelos educacionais identificaram novas possibilidades tecnológicas para efetivar a comunicação ideal entre os sujeitos envolvidos nesse processo.

2.2 Características da EaD

As diferentes concepções atribuídas à EaD, cujas perspectivas iniciais eram pautadas na forma sistematicamente organizada de autoestudo, até as definições mais atuais, que ressaltam o uso das tecnologias para a integração do ensino e da aprendizagem, também apontam, em seu interior, algumas características que determinam essa modalidade educacional, bem como os elementos constitutivos que a distingue da educação presencial.

A priori, a EaD se configura como uma modalidade na qual alunos e professores não estão presentes no mesmo espaço físico, e portanto, utiliza diferentes meios de comunicação e técnicas para viabilizar o ensino e a aprendizagem a distância. Na perspectiva de Evans (2002), todo processo educacional diz respeito à tecnologia, destarte, a EaD desenvolveu-se paralelamente aos avanços tecnológicos, ao mesmo tempo que buscou alcançar novos públicos por meio da oferta de uma nova metodologia de ensino capaz de complementar e/ou substituir a educação presencial.

Vários aspectos definem o complexo e dialético processo educativo "a distância", no entanto, Keegan (1996, p. 50) sumariza as características da EaD nos seguintes pontos:

- a) Separação entre professores e alunos durante o processo de ensino e aprendizagem, aspecto esse que a distingue da educação presencial;
- b) Existência de uma organização educacional para o planejamento e elaboração dos materiais de aprendizagem e para a prestação de serviços de apoio ao estudante, que a diferencia do estudo individual;
- c) Uso de vários meios técnicos para unir professor e aluno e transmitir o conteúdo educacional;
- d) Possibilidade de comunicação bidirecional, de modo que o aluno possa participar do diálogo ou até mesmo iniciá-lo;
- e) Ausência de um grupo de aprendizagem ao longo de todo o processo educacional, no intuito de que as pessoas sejam ensinadas individualmente; no entanto, existe a possibilidade de encontros ocasionais tanto para fins didáticos quanto para fins de socialização.

Na atualidade, a incorporação das TIC na EaD tornou obsoleto o quinto ponto destacado por Keegan, e sobre isso, Almeida (2003, p. 330) argumenta que,

O advento das tecnologias de informação e comunicação (TIC) reavivou as práticas de EaD devido à flexibilidade do tempo, quebra de barreiras espaciais, emissão e recebimento instantâneo de materiais, o que permite realizar tanto as tradicionais formas mecanicistas de transmitir conteúdos, agora digitalizados e hipermediáticos, como explorar o potencial de interatividade das TIC e desenvolver atividades à distância com base na interação e na produção de conhecimento.

As TIC viabilizaram a interação entre estudantes e professores na EaD a partir da integração de múltiplas linguagens e recursos para o intercâmbio de ideias e conteúdos, realização de trabalhos e atividades colaborativas. Por conseguinte, essas ferramentas passaram a atuar como importantes auxiliares que se ocupam de diversas funções na prática educativa a distância e, paulatinamente, no ensino presencial.

Assim, é plausível supor que de forma isolada, nenhuma tecnologia “[...] tem possibilidade de atender a todos os requisitos de ensino e aprendizado de todo um curso ou programa completo, satisfazer as necessidades dos diferentes alunos ou atender às variações em seus ambientes de aprendizado” (MOORE; KEARSLEY, 2007, p. 101). Por esse motivo, é comum que na EaD ocorra a combinação de diferentes mídias¹ para dinamizar e potencializar o processo educacional.

À vista disso, Moore e Kearsley (2007) sintetizam as principais tecnologias e mídias que veiculam a prática educativa a distância:

- a) **Mídia Impressa** – O texto é a mídia mais utilizada na EaD, e mesmo diante do crescimento da comunicação on-line, a maioria deles ainda é veiculada no formato impresso. Logo, os textos podem assumir diferentes formas, bem como livros didáticos, livros que reproduzem artigos ou capítulos, manuais, anotações de aula e guias de estudo. O material impresso é conveniente porque transmite um grande volume de informação de modo eficaz, ao passo em que permite ao aluno ter acesso a elas quando e à medida que desejar;
- b) **Áudio e Vídeo** – A ampla disponibilidade de VCRs² de áudio e vídeo, nos anos 70 e 80, contribuiu muito para a disseminação dos materiais instrucionais porque eles apresentavam informações de forma dinâmica e estimulante, e também, porque eram ferramentas muito portáteis e que tinham um custo acessível;
- c) **Rádio e Televisão** – O uso do rádio e da televisão foi de grande importância para a EaD porque ambos forneciam informações em tempo real e atualizadas e permitiam que os mais variados assuntos fossem ilustrados por meio de dramatizações;

¹ Embora seja frequentemente empregada como sinônimo de “tecnologia”, a mídia constitui-se como um suporte de difusão da informação capaz de transmitir mensagens. Ela pode ser encontrada sob o formato de texto, imagem, áudio, vídeo, gráfico e animação.

² Abreviação inglesa de *Video Cassette Recorder* (gravador de vídeo cassete).

³ Sigla para *Compact Disc Read-Only Memory* (Disco Compacto - Memória Somente de Leitura).

⁴ Abreviação inglesa de *Compact Disc Read-Only Memory* (Disco Compacto - Memória Somente de Leitura) em português e um documento de origem inglesa que foi disseminado por volta dos anos 90. Trata-se de um sistema interligado de arquivos e informações que são executados na

- d) Teleconferência** – A utilização da teleconferência para fins educacionais permitiu a instrução à distância de forma fácil e rápida. Existem quatro tipos diferentes dessa tecnologia, a saber: audioconferência (funciona com os participantes conectados por linhas telefônicas), audiográfica (combina imagens visuais com áudio e também é transmitida por linhas telefônicas), videoconferência (também denominada de televisão interativa, permite a transmissão de programas de educação a distância nos dois sentidos de imagens, tanto via satélite como a cabo);
- e) Aprendizado baseado em computador** – Refere-se à forma de auto estudo na qual o aluno opera sozinho um computador, tendo o programa educacional disponibilizado em um disco ou CD-ROM³. Como principal vantagem, verifica-se que a instrução por computador permite ao aluno interagir com a disciplina sob seu total controle.

Adicionalmente, Moore e Kearsley (2007) descrevem os pontos fortes e os pontos fracos de cada uma delas, conforme mostra o Quadro 1:

Quadro 1 – Pontos fortes e pontos fracos das tecnologias

	Pontos fortes	Pontos fracos
Texto impresso	<ul style="list-style-type: none"> • Baixo custo • Confiável • Denso em informações • Uso controlado pelo aluno 	<ul style="list-style-type: none"> • Passivo • Pode precisar de maior tempo de produção e ter custo elevado
Gravações em áudio/vídeo	<ul style="list-style-type: none"> • Dinâmicos • Proporcionam experiência indireta • Uso controlado pelo aluno 	<ul style="list-style-type: none"> • Muito tempo de desenvolvimento • Custos elevados
Rádio/televisão	<ul style="list-style-type: none"> • Dinâmicos • Imediatos • Distribuição em massa 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo de desenvolvimento/custos elevados para se obter qualidade • Programável
Teleconferência	<ul style="list-style-type: none"> • Interativa • Imediata • Participativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Complexidade • Não confiável • Programável
Computador	<ul style="list-style-type: none"> • Interativo • Uso controlado pelo aluno • Participativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo de desenvolvimento/custos elevados • Necessidade de equipamento • Certa falta de confiabilidade

Fonte: Adaptado de Moore e Kearsley (2007).

³ Sigla para *Compact Disc Read-Only Memory* (Disco Compacto - Memória Somente de Leitura).

Durante muito tempo, essas tecnologias convencionais pautaram o estudo a distância na comunicação indireta, todavia, o advento das tecnologias digitais interativas possibilitou um avanço nas formas de realização da EaD, assim como incorporou outros recursos à modalidade que favoreceram a comunicação direta. Dentre as tecnologias inovadoras, a que mais concentra a atenção é, sem dúvidas, a internet, que pode ser entendida como um meio de comunicação que permite a conexão entre várias pessoas de forma simultânea, em qualquer lugar, a qualquer momento (MOLINA, 2013).

A Internet traz consigo a possibilidade de superar as limitações dos recursos de comunicação anteriores, restritos aos modelos de um-para-um (como a correspondência e o telefone) e de um para vários (como no rádio e na televisão) para um modelo vários-para-vários, com o auxílio dos bate-papos, dos fóruns de discussão e da videoconferência (CARNEIRO, 2013, p. 23).

Por intermédio da internet, o uso da *World Wide Web*⁴ (também conhecida pela sigla WWW ou apenas pelo termo Web), favoreceu a EaD com a criação de um ambiente colaborativo on-line, no qual as interações passaram a ocorrer de forma assíncrona, ou seja, tanto o aluno quanto o professor detém o controle do ritmo da interação, logo, o tempo deixou de ser um fator condicionante. Nesse sentido, a virtualização da EaD tornou a aprendizagem mais independente e flexível, e sobre isso, Arruda e Gonçalves (2005) ponderam:

Independência e flexibilidade se inter-relacionam na autonomia que a EAD confere ao aluno, ao proporcionar-lhe o poder de trabalhar de acordo com sua autonomia, sua disponibilidade de tempo, sua organização e seu ritmo de aprendizagem. Proporciona-lhe ainda o poder de escolher o momento para estudar, o tempo que dispensará aos estudos e o local onde o fará (ARRUDA; GONÇALVES, 2005, p. 184).

Os autores supramencionados reforçam o princípio da autonomia como uma constante característica da EaD, todavia, fatores como economia, comodidade e inovação, também são particularidades que a distingue do ensino tradicional. Embora a prática educativa a distância seja considerada uma “[...] modalidade educacional alternativa para transmitir informações e instruções aos alunos” (ALMEIDA, 2003, p. 329) por meio do uso das tecnologias que lhes são acessíveis, ela é tão ou mais complexa do que o ensino presencial porque implica em um redimensionamento dos papéis e objetivos dos sujeitos envolvidos.

⁴ “Rede Mundial de Computadores” (em português) é um conceito de origem inglesa que foi disseminado por volta dos anos 90. Trata-se de um sistema interligado de arquivos e informações que são executados na internet.

Logo, a qualidade da EaD depende da organização da sua proposta inicial até a sua prática (KONRATH; TAROUÇO; BEHAR, 2009). À vista disso, o planejamento emerge como o elemento que assegura o bom funcionamento do processo de ensino e aprendizagem a distância, de modo a garantir a coordenação entre os objetivos previamente estabelecidos, a relação e interação entre docente e discente, os conteúdos das disciplinas e os recursos que serão utilizados.

Todo esse dinamismo da EaD ressignificou, sem dúvidas, os papéis do professor e do estudante, que por sua vez, passou a ter uma participação mais ativa, independentemente da usabilidade da tecnologia (TELES, 2009). Em outras palavras, com essa nova configuração, o aluno deixou de ser um mero receptor de conteúdos e passou a atuar como sujeito central do processo de ensino-aprendizagem, destarte, corresponsável pela sua instrução e formação.

Vislumbra-se, pois, que a EaD se fundamenta no ato pedagógico mais centrado na figura do aluno, e por esse motivo, o processo de ensino-aprendizagem passa a ser visto como a busca de “[...] uma aprendizagem autônoma, independente, em que o usuário se converte em sujeito de sua própria aprendizagem e centro de todo o sistema” (RIANO, 1997, p. 21). Ou seja, a EaD não focaliza apenas na aquisição de informações e conteúdos, mas sim, intenta favorecer a formação de cidadãos mais críticos, autônomos e participativos.

Assim sendo, as características da EaD aportam na distância física entre professor e aluno, uso de tecnologias para a mediação do processo de ensino e aprendizagem, flexibilidade temporal e espacial, interação instantânea, estudo individualizado e independente, autonomia do discente e planejamento educacional. A partir dessas propriedades, a EaD otimiza a formação para um público maior em um espaço de tempo menor, e em virtude disso, ela recebe o caráter massivo de educação.

No entanto, isso não significa simplesmente que essa modalidade se limita à quantidade de pessoas que pode alcançar, pelo contrário, além de representar uma inovação que não se contrapõe ao ensino presencial, ela o complementa por meio de propostas de ensino e aprendizagem abrangentes e compatíveis com a realidade das pessoas que, em contextos tradicionais, poderiam ser excluídas do processo educacional, dadas as circunstâncias geográficas, econômicas e/ou sociais.

À vista disso, Lopes e Pereira (2017, p. 16) concluem que não é possível “[...] descartar a EaD completamente e não reconhecer suas potencialidades no campo educacional”. Antes de tudo, a EaD buscou estender a estrutura do ensino e da educação tradicional com o intuito de superar as barreiras da exclusividade, dos altos custos e da ausência de estruturas educacionais em regiões remotas.

2.3 Evolução histórica da EaD

É perceptível a ampla importância que a EaD possui na atualidade, todavia, ela não é tão recente como muitas pessoas imaginam. Há relatos de que as suas origens remontam à antiguidade, quando as primeiras atividades escritas e correspondências repassavam intencionalmente (ou não) algumas instruções (SANTOS, 2012).

Peters (2004) corrobora essa constatação ao considerar a Bíblia como uma das primeiras experiências de educação a distância da história. Segundo ele, as epístolas de São Paulo foram escritas no intuito de difundir e ensinar os preceitos da vida cristã para os seus seguidores, e assim, o povo teria conhecimento sobre como manter uma conduta moral e religiosa íntegra, sem a necessidade da presença do apóstolo para transmitir essas informações por meio de pregações.

Na era moderna, o primeiro registro documentado sobre a utilização da EaD corresponde a data de 20 de março de 1728, quando o professor Caleb Phillips anunciou no jornal *Gazeta de Boston* (Estados Unidos) a oferta de um curso de taquigrafia para todo lugar do país por meio da troca de cartas. A partir dessa iniciativa, aparentemente sem grande importância, foi possível estabelecer diferentes etapas evolutivas da EaD no mundo (OLIVEIRA *et al.*, 2019).

Moore e Kearsley (2007) apontam que a evolução histórica da EaD compreende cinco gerações, cada uma com a sua característica particular. A primeira teve início no começo da década de 1880, quando os cursos por instrução passaram a ser concebidos mediante as trocas de correspondências, haja vista que o texto impresso era o principal meio de comunicação daquele período.

A segunda geração ocorreu paralelamente ao surgimento do rádio e da televisão no início do século XX, e em virtude da grande popularidade que o rádio e a televisão tiveram na época, a EaD conseguiu se expandir para um maior número de pessoas.

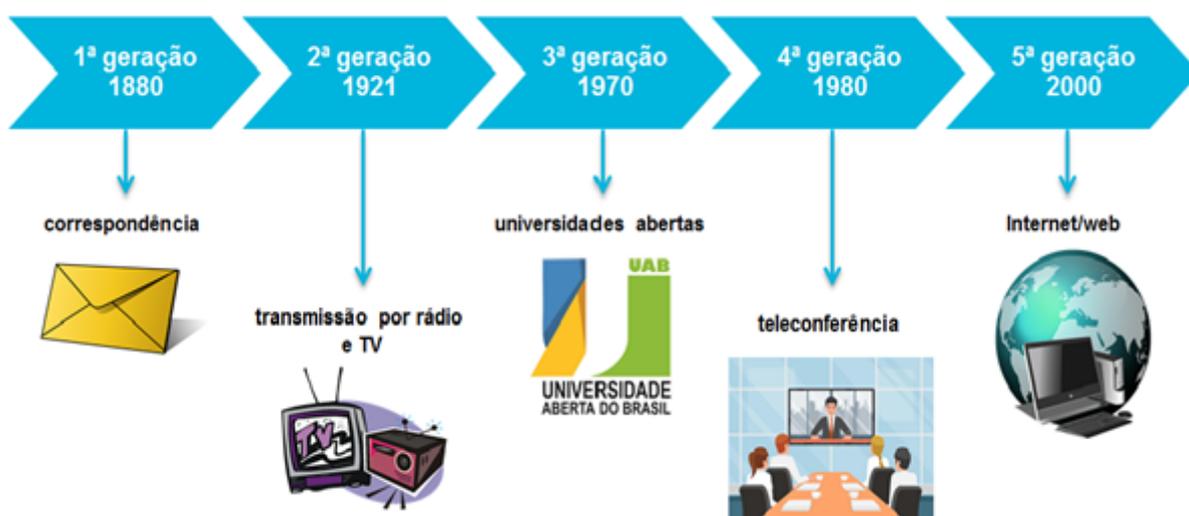
A terceira geração surgiu no final dos anos 60 e início dos anos 70, em meio a um cenário marcado por intensas transformações tecnológicas que resultaram no surgimento das universidades abertas, que por sua vez, possibilitaram de forma inédita o primeiro modelo de educação semipresencial.

Com a popularização dos computadores nos anos de 1980, deu-se início à quarta geração da EaD, sendo esta baseada no uso das teleconferências por áudio e vídeo para manter a interação em tempo real entre alunos e instrutores a distância. A partir das

multimídias interativas, a quarta geração possibilitou uma aprendizagem colaborativa por meio de interações síncronas e assíncronas, as quais foram impulsionadas pela utilização da internet enquanto dispositivo de mediação entre os sujeitos envolvidos no processo.

No início dos anos 90 nasceu a quinta geração, que é também a atual forma vigente da EaD. A proposta de ensino da quinta geração é pautada no modelo de sala de aula virtual conectada via internet, enquanto que o estudante tem acesso aos materiais do curso de forma on-line e em tempo integral.

Figura 1 – As gerações da EaD



Fonte: Elaborado pela autora (2021).

Observa-se que cada geração de EaD evoluiu conforme os avanços tecnológicos da época correspondente, todavia, nenhuma fase se sobrepôs ou anulou a anterior, haja vista que os elementos de uma também podem ser incorporados à outra (RODRIGUES, 2004), como por exemplo o texto impresso, que era o principal meio de comunicação para o processo de ensino e aprendizagem durante a primeira geração, e que até hoje é utilizado.

2.4 História da EaD no Brasil

No Brasil, o primeiro registro que se tem conhecimento sobre experiências em EaD corresponde ao ano de 1904, quando foi publicado no Jornal do Brasil um anúncio contendo a oferta de um curso de datilografia por correspondência. A partir de então, desencadearam-se várias iniciativas que contribuíram para a evolução dessa modalidade no país (HERMIDA; BONFIM, 2006; ALVES, 2011), a saber:

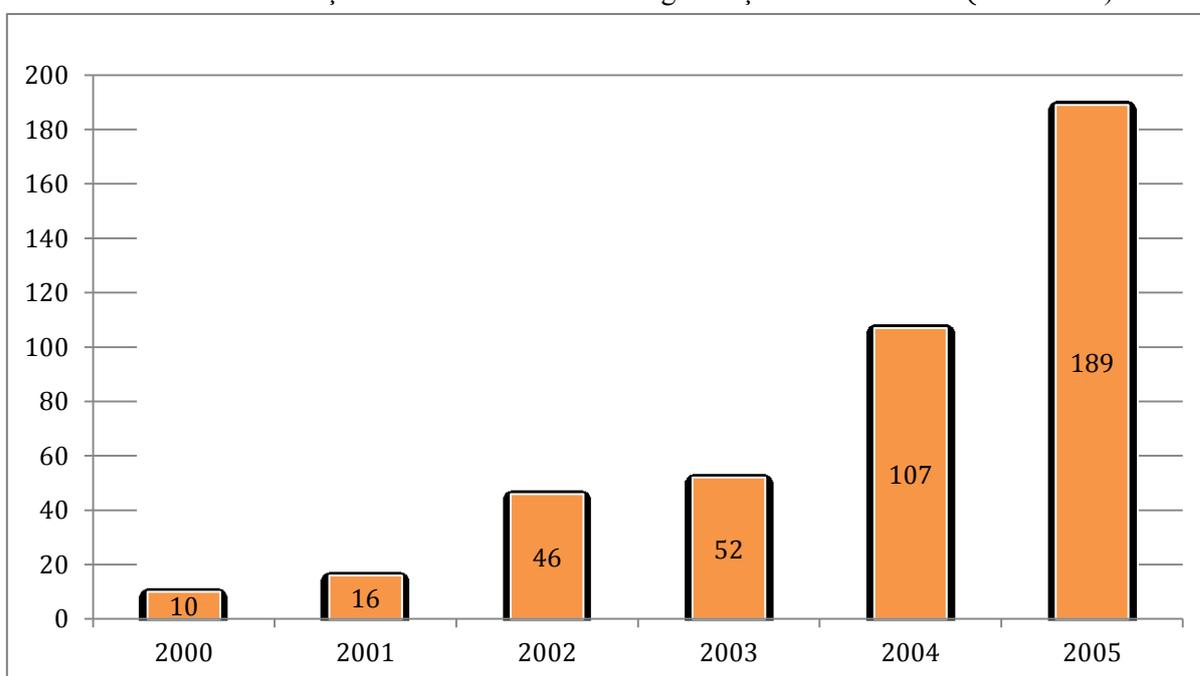
- **Década de 1920** – Ocorre a criação da Rádio Sociedade do Rio de Janeiro, concomitantemente, surgiram os primeiros cursos transmitidos por rádio em todo o território nacional;
- **Década de 1930 e 1940** – Tem início a oferta de cursos de capacitação por meio da troca de correspondências, primeiramente liderados pelo Instituto Monitor em São Paulo, e mais tarde, pelo Instituto Universal Brasileiro e pela Universidade do Ar;
- **Década de 1950** – a Diocese de Natal no Rio Grande do Norte lança o Movimento de Educação de Base (MEB), que foi responsável pela democratização do acesso à educação por meio do letramento de jovens e adultos via radiodifusão;
- **Década de 1960 e 1970** – Iniciativas de destaque como: Sistema Nacional de Teleducação (1976) e Centro de Educação Aberta, Continuada, a Distância (CEAD) (1979), despontam no cenário brasileiro com propostas de cursos em formato EaD que agregaram os níveis de Ensino Fundamental e Superior;
- **Década de 1980** – A fundação do Centro Internacional de Estudos Regulares (CIER) possibilitou que crianças, cujas famílias haviam se mudado temporariamente para o exterior, continuassem os seus estudos a distância pelo sistema educacional brasileiro;
- **Década de 1990** – A Fundação Roquete-Pinto cria em 1991 o programa “Jornal da Educação – Edição do Professor”, que mais tarde acaba sendo incorporado à TV Escola com a nomenclatura “Um salto para o Futuro”. No ano de 1996 ocorre a criação da Secretaria de Educação a Distância (SEED), pertencente ao Ministério da Educação (MEC). Ainda nesse ano, a EaD ganha bases legais no art. 80 da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB 9394/96), sendo posteriormente regulamentada pelo Decreto nº 5.622/2005 que revogou os Decretos nº 2.494/1998, e nº 2.561/1998.

No ano de 2000, o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep), órgão federal responsável pela realização de um conjunto de objetivos referentes ao sistema de educação nacional, deu início ao processo de coleta de dados da modalidade EaD no país, e a partir dos resultados obtidos, verificou-se que a rápida expansão

dos cursos e do número de estudantes na modalidade a distância confirmou a EaD como tendência no território nacional.

Dentre as prováveis causas para o aumento expressivo dessa modalidade educacional, é possível citar a crescente demanda por qualificação profissional e o “avanço das tecnologias de informação e comunicação – TIC’s, que possibilitou trazer certas vantagens do ensino presencial para a situação a distância” (FRANCO *et al.*, 2006, p. 2). Ante a popularidade e evolução dos cursos a distância (Gráfico 1), o MEC precisou atualizar a legislação que normatizava o exercício da EaD no país.

Gráfico 1 – Evolução do número de cursos de graduação EaD no Brasil (2000-2005)



Fonte: Elaborado pela autora com base em dados do Censo da Educação Superior (2018).

No ano de 2006, em meio a uma reorganização das políticas nacionais de educação, o MEC promulgou o Decreto nº 5.800 que oficializou a criação do sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB), cujo objetivo consistia em

[...] estimular a articulação e integração do sistema nacional de Educação Superior. Este sistema é formado por instituições públicas de Ensino Superior, as quais se comprometem a levar este nível de ensino público e de qualidade aos municípios brasileiros (SILVA; AMORIM, 2013, p. 143).

A consecução do sistema UAB, segundo Mota (2009, p. 300) se encontra pautada

[...] na oferta de educação superior baseada na adoção e fomento da modalidade EAD, fato que confere férteis potencialidades para a UAB, dentre as quais se destaca a alternativa para atendimento às demandas reprimidas por educação superior no país, o que contribuirá para o enfrentamento de um cenário nacional de assimetrias educacionais, seja em relação à oferta de cursos superiores, seja em relação às possibilidades de oferta de educação continuada ao longo da vida. Nesse particular, pretende-se ampliar as oportunidades de acesso à educação de grande número de estudantes que vivem em regiões distantes dos grandes centros urbanos do Brasil, um país privilegiado por dimensões continentais.

Hernandes (2017, p. 8) considera que a UAB tinha como pretensão “[...] empregar os meios tecnológicos para a expansão e interiorização do Ensino Superior público no Brasil, a fim de cumprir com o que consta do Plano Nacional de Educação”. Depreende-se, portanto, que a EaD serviu não só como via de acesso à formação universitária, mas também, como possibilidade de democratização da educação superior no país.

Sabe-se que a EaD “[...] não é a redentora dos graves problemas educacionais existentes em nosso país” (LÜCK, 2008, p. 261), no entanto, desde o seu surgimento até os dias atuais, ela tem contribuído significativamente para a diversificação da oferta de formação inicial e continuada, haja vista que por meio do seu arcabouço tecnológico, ela consegue alcançar públicos que a educação presencial por si só não consegue.

3 PRODUTOS E SERVIÇOS INFORMACIONAIS

Segundo a compreensão habitual, produtos e serviços são termos que se encontram interligados e que interagem entre si, sendo que o primeiro diz respeito a um bem tangível, enquanto que o outro implica em um bem intangível. No entanto, produtos e serviços possuem distintos significados, e desse modo, é lícito conceituá-los separadamente para só então relacioná-los à informação.

3.1 Conceitos e Definições de Produtos Informacionais

Para Kotler e Armstrong (2008, p.190), um produto pode ser entendido como “[...] qualquer coisa que possa ser oferecida a um mercado para atenção, aquisição, uso ou consumo, e que possa satisfazer a um desejo ou necessidade”. Ademais, os produtos são classificados pela sua tangibilidade, transportabilidade e durabilidade.

Neste sentido, Las Casas (2006, p.164) afirma que os produtos atuam “[...] como o objeto principal das relações de troca que podem ser oferecidos num mercado para pessoas físicas ou jurídicas, visando proporcionar satisfação a quem os adquire ou consome”. Logo, o produto se encerra em duas funções: para o sujeito produtor, que se realiza pela sua comercialização, e para o sujeito consumidor, que se realiza por meio da sua utilização.

Ao inserir o termo produto no contexto da informação, obtêm-se duas terminologias distintas: produtos de informação e produtos informacionais. Entende-se por “produto de informação” como sendo o resultado tangível do processo de gestão da informação que propicia um benefício por meio da sua utilização (SILVA; SANTOS; FREITAS, 2008; COSTA; DANTAS; LLARENA, 2018).

Quanto ao “produto informacional”, Gonçalves, Gouveia e Petinari (2008) o relacionam à informação tratada e posteriormente transformada em conhecimento estratégico. Em outras palavras, o produto informacional constitui a essência e o conteúdo de um produto de informação, cujos atributos intangíveis são associados, dissociados e reassociados com bens e serviços para o atendimento das demandas dos usuários (SILVEIRA NETTO, 2017; MCGEE; PRUSAK, 1994).

Ao refletir sobre a distinção semântica entre “produtos de informação” e “produtos informacionais”, Silveira Netto (2017) depreende que ambos são idênticos e convergem à dinâmica da informação, desde que especificados o contexto e a abordagem utilizada. Sob a

ótica de Valentim (2010), as duas taxonomias possuem uma mesma base conceitual que conflui para uma visão que integra a informação a um bem ou serviço.

A partir dessas considerações, o presente estudo adota uma definição única para “produto de informação” e “produto informacional”, cuja concepção se equipara a um insumo que visa facilitar, ao usuário, um sistema para a obtenção, organização, desenvolvimento e satisfação das suas necessidades informacionais. Esta perspectiva vai ao encontro das características dos estudantes da modalidade EaD, haja vista que esses sujeitos fazem o uso de diferentes aparatos no intuito de obter o direcionamento à informação estratégica que pode agregar valores à aprendizagem.

3.2 Conceitos e Definições de Serviços Informacionais

O termo serviço apresenta uma definição difusa, plural e, por vezes, complexa. Para Gronroos (1993), essa diversidade conceitual se deve ao fato das pessoas possuírem uma aceção muito restrita sobre o fenômeno, o qual geralmente remete à ideia dos ofícios prestados pelas empresas. No entanto, o autor propõe a seguinte definição para serviços:

O serviço é uma atividade ou uma série de atividades de natureza mais ou menos intangível, que normalmente, mas não necessariamente, acontece durante as interações entre clientes e empregados de serviço e/ou recursos físicos ou bens e/ou sistemas do fornecedor de serviços, que é fornecida como solução ao(s) problema(s) do(s) cliente(s) (GRONROOS, 1993, p. 36).

Para Lovelock e Wright (2001), existe uma diferença entre “serviço” e “serviços”. Segundo os autores, a definição de serviço está relacionada ao ato ou desempenho oferecido por uma parte à outra. São processos comumente ligados a um produto físico, no entanto, a execução é essencialmente intangível. Serviços, por sua vez, representam atividades econômicas que geram valor e fornecem benefícios aos consumidores em tempos e locais distintos, em virtude da realização de uma alteração no – ou em nome do – destinatário do Serviço.

Os serviços são essencialmente intangíveis, e é essa a principal característica que o distingue dos bens e/ou produtos. Conforme aponta Kotler (1998), os serviços são mais abstratos, portanto, não podem ser vistos, ouvidos, provados ou sentidos pelo consumidor antes da efetivação da sua compra. Apesar disso, todo serviço possui elementos palpáveis, os quais se apresentam por meio da percepção ao invés do ser, isto é, eles se concretizam por evidências em meios físicos como forma de tangibilizar o intangível.

Com efeito, entende-se que a concepção de serviços implica em uma ação ou desempenho que uma parte pode oferecer a outra (produtor-consumidor, por exemplo) com vistas à satisfação de alguma necessidade, não havendo a ocorrência da posse ou propriedade de bens materiais.

A partir do que foi exposto sobre a dimensão dos serviços, é possível avançar na discussão conceitual e aproximar esse termo à informação. Desse estreitamento, surgem diversas terminologias, a saber: serviços de informação, serviços informacionais, serviços de referência, serviços de buscas documentais, e até mesmo serviço de consulta. Na maioria das vezes, essa diversidade semântica alude à mesma ideia, enquanto que em outras ocasiões, elas são usadas para distinguir o tipo da informação prestada.

Rozados (2004) destaca que o termo 'serviço de referência' (*reference work*) foi cunhado primeiramente pela tradição anglo-saxônica. Tempos mais tarde, a tradução cedeu lugar para o uso da expressão 'serviço de informação'. A autora menciona ainda que o serviço de informação desenvolveu-se inicialmente no campo das pesquisas científicas e industriais, mas logo após a Primeira Guerra Mundial, quando houve um aumento expressivo da produção de informações, o termo transpôs o enfoque de apenas reunir as informações para passar a disseminá-las também.

Nesse ínterim, a literatura gerada não conseguiu estabelecer uma definição homogênea para serviços de informação; o que existem, de fato, são apenas manifestações acerca dos seus atributos e funções. Dentre os conceitos formulados, encontra-se a proposição de Rados *et al.* (2016, p. 25), a qual define os serviços de informação como sendo um

[...] ato ou desempenho ofertado, com a exigência de competências especializadas (recurso operante – conhecimentos e habilidades) na produção de recursos informacionais que habilitem um agente a obter resultados em uma ampla gama de ambientes, com intuito de identificar as necessidades de informação, garantir que a informação relevante esteja disponível para um determinado beneficiário e, continuamente, comunicar aos usuários do sistema dos serviços de informação que são ofertados, e com isso promover o acesso oportuno à informação.

Quanto à tipologia de serviços de informação, podemos agrupá-los em dois grupos:

Os serviços de atendimento à demanda e os serviços de antecipação à demanda. Os primeiros são aqueles serviços desenvolvidos sob encomenda, para atender a demandas específicas dos usuários. Exemplos desses serviços são os levantamentos bibliográficos, as pesquisas de opinião e respostas técnicas, entre outros (BORGES, 2007, p. 117).

Entende-se então que os serviços de informação, ou serviços informacionais, são atividades que visam facilitar aos usuários o acesso à informação, a partir de um planejamento sistemático e consciente (PENNA; FOSKETT, 1979; ROZADOS, 2004). Em face dos avanços cada vez mais disruptivos das TIC, tanto os produtos quanto os serviços informacionais precisam se adaptar a esse contexto ladeado de mudanças, a fim de agregar valores que garantam a satisfação contínua dos usuários.

3.3 Produtos e Serviços de Informação no Contexto da EaD

Enquanto o desenvolvimento da EaD constituiu uma nova possibilidade de acesso à educação, a criação dos ambientes virtuais de aprendizagem (AVA) viabilizou a realização dos cursos e/ou aulas a distância, assim como a troca de experiências entre alunos e professores. Essa inovação sustentada pelas TIC acarretou mudanças de paradigmas no cenário educacional e, por conseguinte, despertou uma crescente preocupação acerca dos usuários da EaD, principalmente no que tange a inserção e participação das bibliotecas nesse contexto.

Até os anos 80, houve grande preocupação com estudos de usuários presenciais. Porém, no final da década, houve uma paralisia temporária nessas investigações. Na década de 90, tais estudos começam a eclodir, propiciados pela explosão da gestão de qualidade total nas organizações. Desde então, começaram a ser intensificados os estudos de usuários a distância, e as bibliotecas acadêmicas passam a ter uma preocupação maior em fazer parcerias com os programas de educação a distância (GARCEZ; RADOS, 2002, p. 13).

Após a emergência das TIC e o surgimento da EaD, as bibliotecas foram acometidas por mudanças nos serviços de referência tradicionalmente ofertados e no perfil do público atendido. Os recursos informacionais que antes se apresentavam no formato impresso foram transformados pela introdução de processos digitais, e o público-alvo que antes era presencial, passou a incluir usuários remotos.

Sobre isso, Santos (2014, p. 55) pontua que

Apesar de a biblioteca ser uma instituição de caráter milenar, torna-se necessário modificar seu conceito, estrutura, missão e estratégias em função da sociedade. Nesse contexto, a biblioteca precisa se inserir na Sociedade da Informação, uma vez que dela se espera a apropriação, o uso e a disseminação das tecnologias da informação e comunicação (TICs), com ênfase para internet.

A reflexão de Santos (2014) demonstra que a partir do advento da internet e da tecnologia, a missão da biblioteca deixou de “[...] adentrar-se, tão somente, à guarda e conservação de materiais bibliográficos (foco no acervo) para voltar-se para o acesso à informação (foco no usuário da informação) [...]” (SANTA ANNA, 2015, p. 282). Desse modo, as mudanças advindas da “sociedade em rede” (CASTELLS, 1999) impulsionaram as bibliotecas ao desenvolvimento e à estruturação de produtos e serviços informacionais em ambientes virtuais, no intuito de usar maneiras criativas e inovadoras para atender às diferentes necessidades de informação dos usuários remotos.

Essas transformações digitais também implicaram em novas formas de atuação da biblioteca e do profissional bibliotecário no que diz respeito à oferta de produtos e serviços para assessorar as comunidades acadêmicas da EaD, haja vista que o contexto no qual se insere esse público é permeado por diferentes tecnologias e fontes de informação, logo, o serviço de referência deixou de ser limitado à presencialidade e estendeu-se para os espaços virtuais, onde passou a ser chamado de Serviço de Referência Virtual (SRV).

Compreende-se o serviço de referência virtual como aquele que auxilia o usuário no momento da pesquisa, sem necessariamente estar no espaço físico da biblioteca. Esta orientação se torna possível graças à assistência dos recursos digitais, os quais apresentam muitas vantagens, dentre elas: proporcionar facilidade de acesso fornecer uma opção a mais para a comunicação usuário-biblioteca, ser conveniente àqueles que não têm tempo disponível para vir ao espaço físico, assim como permitir a ampliação dos serviços oferecidos pelas bibliotecas (NASCIMENTO *et al.*, 2015, p. 169).

De acordo com Lima (2018), O SRV pode ser compreendido como uma extensão do serviço de referência presencial, todavia, ele implica em um serviço à parte. Segundo Accart (2012), o SRV permite responder às necessidades informacionais dos sujeitos remotos à medida que estabelece nos ambientes digitais uma relação entre os que procuram por informação (os usuários) e os que sabem como localizar (bibliotecários). Além disso, o autor ressalta que esse serviço apresenta outros trunfos, a saber: acessibilidade em todos os lugares e a todo instante; geralmente é gratuito; apresenta garantia de proteção das informações; orienta para fontes de informação confiáveis, além de fornecer um serviço personalizado e de qualidade. A partir dessas características, o SRV possibilitou ao usuário ter maior acesso aos recursos que a biblioteca proporciona apenas pelo fato de estar conectado à internet (NASCIMENTO, *et al.*, 2015):

Os serviços de informação e bibliotecas, neste novo ambiente, adquirem uma dimensão muito mais ampla e interdependente, uma vez que, com a disponibilidade

crescente de recursos informacionais acessíveis diretamente da *web*, as informações de interesse de seus usuários passam a ser não só os recursos internos à biblioteca, que tradicionalmente eram em papel, mas também, e de forma crescente, recursos externos, disponíveis somente na *web*, sejam eles gratuitos ou não (MARCONDES; MENDONÇA; CARVALHO, 2006, p. 175).

Esse período de transição também está presente no âmbito da EaD, no qual o acesso à informação ocorre, em grande parte, por meio da variedade dos recursos disponibilizados on-line, logo, as bibliotecas e os profissionais que nelas atuam precisam analisar pontos técnicos (capacidade do software para administrar as rotinas da biblioteca, número de microcomputadores), além de realizar um levantamento sobre o perfil e demanda dos usuários remotos, tendo em vista a identificação das necessidades de informação do grupo em questão. Dessa forma, é possível desenvolver opções virtuais para assessorar as atividades e conteúdos abordados na prática educativa a distância.

Nessa direção, Nascimento *et al.* (2015, p. 170), indicam os seguintes produtos e serviços informacionais que podem ser oferecidos em ambientes virtuais:

Dentre os serviços que podem ser oferecidos virtualmente estão: normalização de trabalhos acadêmicos, levantamento informacional via e-mail, orientação à pesquisa, como também os catálogos on-line como dito anteriormente. Esses serviços são disponibilizados a usuários tanto presenciais como remotos que utilizam o website de uma biblioteca. Com relação aos produtos on-line que podem ser oferecidos virtualmente, são exemplos os catálogos on-line, livros eletrônicos, repositórios institucionais, elaboração de ficha catalográfica, ou seja, a catalogação na fonte, como também a disponibilização de links de bases de dados de acesso público ou de acesso privado que a instituição tenha adquirido.

Entende-se que essas mudanças ainda estão redefinindo a atuação da biblioteca e do bibliotecário na sociedade do futuro, e em virtude disso, Cunha (2000) reforça que, no atual momento, as bibliotecas universitárias precisam oferecer produtos com base na realidade digital instaurada, reconhecendo as potencialidades da internet e sua valiosa contribuição, no entanto, se a comunidade acadêmica solicitar produtos e serviços tradicionais, esses também deverão estar disponíveis e acessíveis.

Certamente o ciclo da informação alterou-se e, nesse sentido, Garcez e Rados (2002) ressaltam a importância da adequação dos recursos das unidades informacionais e da tecnologia da informação no tocante ao atendimento das necessidades e expectativas informacionais da sua clientela, além de salientarem que quando os estudos de usuários são realizados frequentemente, eles podem contribuir para que a biblioteca instaure melhorias contínuas, de modo a perpetuar a organização ao longo do tempo.

4 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA E AS BIBLIOTECAS NO CONTEXTO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ

A UFPA iniciou as primeiras discussões sobre a implantação da modalidade EaD no ano de 1995, quando o projeto denominado “Implantação da Educação Aberta e a Distância na UFPA” foi elaborado pelas professoras Maria Cândida Mendes Forte, Selma Dias Leite e Estela Amaral de Oliveira. No entanto, o projeto só foi aprovado em 1999, sob a responsabilidade da Assessoria de Relações Internacionais (ARNI). A partir disso, a UFPA começou a firmar as primeiras parcerias e projetos de cooperação com vistas à inserção da EaD na sua esfera acadêmica.

No mesmo período, no Brasil, muitos falavam, mas poucos eram aqueles que ousavam levar com ênfase a implantação de um sistema de EAD para cursos de graduação em uma universidade. A Universidade Federal do Pará foi um desses casos, sob a liderança da professora Selma Leite. Não era fácil ter a coragem de fazê-lo, primeiro, porque não tínhamos pessoas qualificadas para as suas diferentes tarefas, tais como produzir material didático, elaborar e executar sistemas de gestão, montar e realizar um bom sistema de tutoria, entre outras dificuldades técnicas. Além disso, eram muitos os problemas oriundos da falta de apoio financeiro institucional, sem contar com o preconceito de alguns professores (LEITE *et al.*, 2010, p. 6).

Além disso, Silva (2019) pondera que as distâncias “continentais” apresentadas pelo Estado do Pará em muito dificultava a consolidação de uma infraestrutura satisfatória de comunicação, por conseguinte, inviabilizava a EaD como uma alternativa educacional para a região.

As particularidades geográficas regionais eram barreiras que precisavam ser superadas, de forma que a educação superior chegasse a todos indiscriminadamente, conforme prevê a legislação. Porém, cabe-nos destacar que as carências infraestruturais dos municípios polos eram e continuam sendo as que mais afetam o desenvolvimento da educação na modalidade a distância, como por exemplo, a baixa qualidade da internet, quando esta é disponível nos municípios (SILVA, 2019, p. 123).

Mesmo em face desses percalços, o cenário brasileiro de 1990 estava sob a égide de políticas onustas de ideias neoliberais, que por sua vez, demandavam reformas em todos os segmentos sociais, inclusive a educação. Nesse ínterim, os projetos nacionais culminaram com a implementação de várias medidas e iniciativas com vistas à reestruturação do ensino superior no Brasil em consonância com as exigências mercadológicas (SILVA, 2019).

A reforma da educação superior, nos dois mandatos de FHC (1995-2002), teve por base uma *política de diversificação e diferenciação*, que associou três princípios fundamentais: *flexibilidade, competitividade e avaliação*, objetivando uma *expansão* acelerada do sistema. [...] Tais políticas produziram ajustamento do sistema ao crescimento da demanda por educação superior e, também, iniciaram uma lógica de atendimento às exigências e aos sinais do mercado, sobretudo no que tange aos *novos* perfis profissionais, desenvolvimento de habilidades e competências mais próximas das alterações no mercado de trabalho, desencadeando amplo processo de mercantilização da educação superior e maior subordinação da gestão e da produção do trabalho acadêmico aos parâmetros do capital produtivo (DOURADO; CATANI; OLIVEIRA, 2004, p. 92-93).

Diante desse contexto, as universidades públicas sofreram alterações significativas que incluíram, além de outros aspectos, a formulação de estratégias voltadas à estruturação da modalidade EaD, que só ganhou notória expressão no ano de 1999, quando um consórcio interuniversitário deu origem à Universidade Virtual Pública do Brasil (UniRede), cujo objetivo consistia na democratização do acesso ao ensino superior público, gratuito e de qualidade por intermédio da EaD.

Assim, a UniRede inovou na oferta nacional de cursos de graduação e pós-graduação, haja vista que as suas bases deram origem aos programas já implantados no país, como é o caso do Pro-Licenciatura⁵ e da UAB. Conforme ressaltam Leite *et al.* (2010), a consecução desses programas foi responsável por legitimar a oferta de cursos a distância na UFPA, pois ambos nortearam os caminhos para a construção e institucionalização da modalidade EaD no âmbito da universidade supracitada.

Inicialmente, a UFPA estabeleceu parceria com a Secretaria de Estado de Educação (SEDUC) e passou a oferecer cursos em formato EaD para professores da rede pública de ensino do Pará que não possuíam formação superior. Por meio do Pró-Licenciatura, a UFPA disponibilizou novos cursos para a formação de professores a distância. Além disso, outros cursos foram ofertados pelo Processo Seletivo Seriado (PSS) para a comunidade em geral.

A posição inovadora da UFPA trouxe para o cenário local o estabelecimento de caminhos promissores para a democratização da educação. Da mesma forma que estruturou a área de educação a distância internamente na Universidade, atuou simultaneamente para a estruturação das diretrizes dessa modalidade de ensino-aprendizado no país. Nesse movimento sistêmico e articulado, no qual tanto foi influenciada como influenciou o contexto vivido, tornou-se um agente importante na busca de rumos para a educação nacional. Desse processo social, portanto, dinâmico, a Universidade esteve presente, por meio de seus representantes, em instâncias decisivas para a constituição do que se tem atualmente em termos de educação a

⁵ Programa que oferece formação inicial a distância para professores em exercício nos anos/séries finais do ensino fundamental ou ensino médio dos sistemas públicos de ensino. O Pró-Licenciatura ocorre em parceria com instituições de ensino superior que implementam cursos de licenciatura a distância, com duração igual ou superior à mínima exigida para os cursos presenciais, de forma que o professor-aluno mantenha suas atividades docentes (Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/pro-licenciatura>. Acesso em: 28 jul. 2020).

distância no Brasil. Um dos exemplos maiores dessa atuação é sua participação no estabelecimento da Universidade Aberta do Brasil (UAB), um dos frutos das discussões travadas no Fórum das Estatais pela Educação (LEITE *et al.*, 2010, p. 52).

Atualmente, a Assessoria de Educação a Distância (AEDI) da UFPA, por meio da UAB, oferta cursos de Licenciatura em Letras – Português, Biologia, Matemática, Física, Química, e Bacharelado em Administração Pública. Além desses cursos de graduação, existe a oferta das especializações em Gestão Pública e Gestão em Saúde.

4.1 Sistemas de EaD da UFPA

O conceito de sistema é entendido como “[...] o conjunto de elementos interagentes e interdependentes, cada qual com sua função específica, que trabalha em sintonia para atingir determinado objetivo comum” (MENDES, 2009, p. 9). Assim, os sistemas de EaD consistem em um conjunto de elementos que compõe a estrutura responsável pelo gerenciamento e automatização dos cursos e treinamentos a distância.

Conforme adverte Sembay (2009, p. 25), “[...] os sistemas de Educação a Distância, há pelo menos 20 anos, já vem desafiando a universalização da integração entre educação presencial e Educação a Distância”. Tal afirmação se solidifica nos dias atuais, haja vista que é cada vez mais frequente a oferta de ambas as modalidades educacionais em universidades públicas e privadas do país.

No âmbito da UFPA, é possível encontrar o atendimento simultâneo de cursos presenciais e a distância, sendo que este último é gerido pela AEDI e ofertado pela UAB, a partir do convênio firmado entre a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), UFPA e prefeituras dos municípios do Estado do Pará. Esse acordo de cooperação técnica entre os partícipes viabiliza a oferta dos cursos EaD na instituição, bem como garante o seu financiamento e custeio compartilhado.

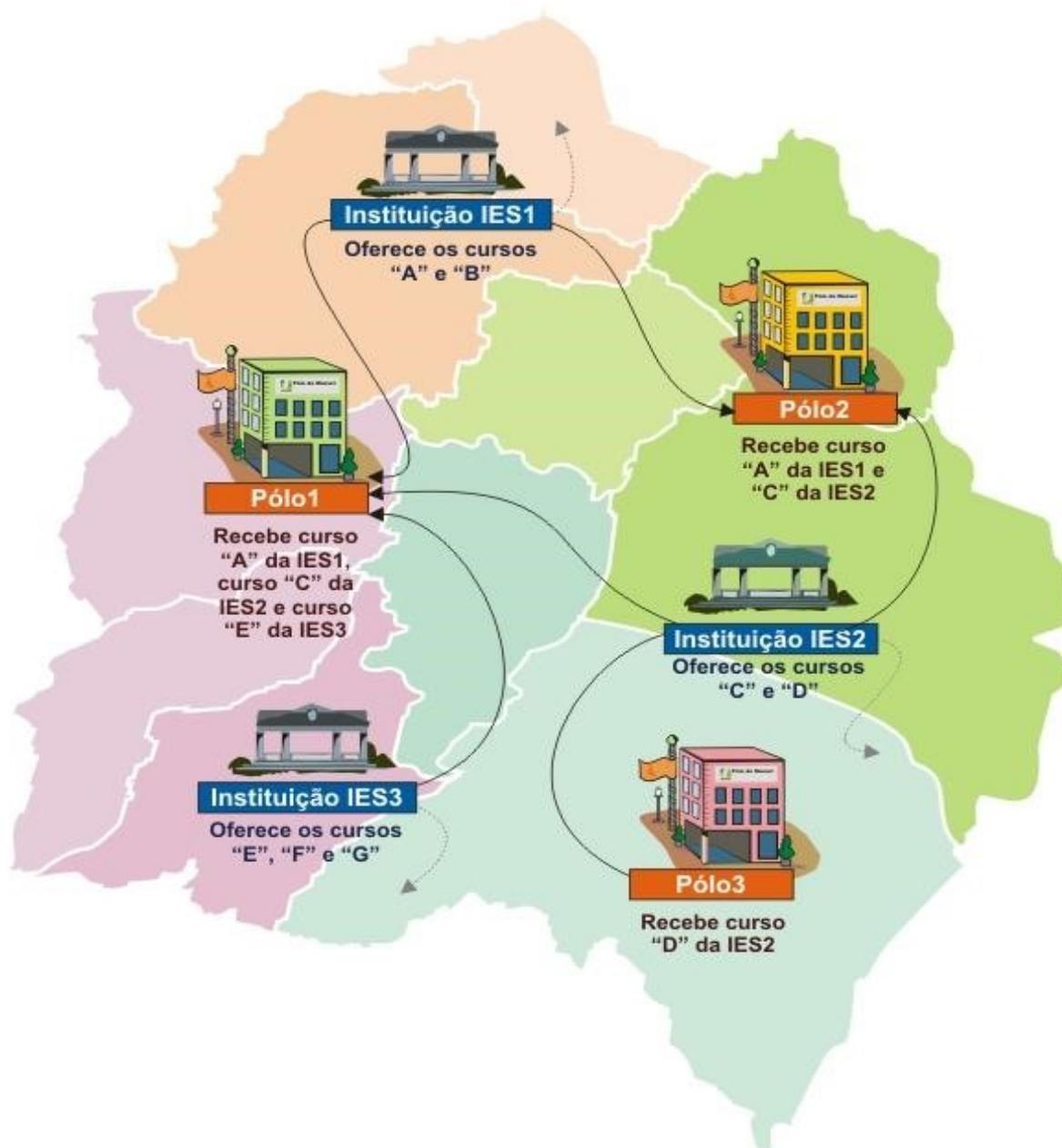
4.1.1 O Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB)

O Sistema UAB foi criado pelo MEC em 2005 e regulamentado pelo Decreto nº 5.800, de 8 de junho de 2006, e sua finalidade consiste na expansão e interiorização do ensino superior público para os municípios brasileiros que apresentam carência da oferta de cursos e programas de formação universitária. A UAB possui três pilares que sustentam a sua

arquitetura: a CAPES, responsável pelo gerenciamento do sistema, as Instituições Públicas de Ensino Superior (IPES), responsáveis pela oferta dos cursos e programas a distância, e os Estados e municípios, responsáveis pela disponibilização dos polos de apoio presencial.

Para melhor compreensão sobre o funcionamento desse sistema, a figura 2 exemplifica como ocorre a interação entre as IPES parceiras e os polos de apoio presencial da rede UAB:

Figura 2 – Funcionamento do Sistema UAB



Fonte: Oliveira (2015).

Como se pode ver na Figura 2, o Sistema UAB está articulado entre as IPES e os polos de apoio presencial, que por sua vez, são caracterizados pelo Decreto nº 5.800 como

unidades operacionais “[...] para o desenvolvimento descentralizado de atividades pedagógicas e administrativas relativas aos cursos e programas ofertados a distância pelas instituições públicas de ensino superior” (BRASIL, 2006, s/p). Os primeiros polos e cursos do Sistema UAB foram instituídos a partir da publicação de editais, sendo que o primeiro, lançado em 20 de dezembro de 2005, se restringiu às instituições federais de ensino, enquanto o segundo, publicado em 18 de outubro de 2006, permitiu a participação de instituições estaduais e municipais.

Em geral, os polos UAB se organizam a partir de uma infraestrutura composta por laboratório de informática, biblioteca, sala para a coordenação/secretaria acadêmica, sala multiuso e banheiros, além de recursos humanos, tais como: coordenador de polo, tutores, secretário(a), técnico(s) de informática, bibliotecário(a) ou auxiliar de biblioteca, técnico(s) para laboratórios pedagógicos, pessoal de segurança e de manutenção e limpeza.

Essas particularidades de um pólo EaD demandam desafios aos que o coordenam. Enquanto unidade operacional de ensino, o polo deve dar todo aporte necessário ao estudante, oferecendo estruturas física, tecnológica e de recursos humanos condizentes com suas necessidades, funcionando em turnos/horários que atendam as demandas (COELHO; BRASILEIRO, 2019, p. 558).

Sob essa perspectiva, a concretização do sistema UAB demanda a organização dos coordenadores em colegiado para que sejam tomadas as decisões sobre o funcionamento dos polos. Destarte, Costa e Pimentel (2009) versam que esse processo de decisão ocorre por meio de fóruns que reúnem os coordenadores da UAB em nível nacional, regional e por área de curso. Segundo os autores, o fórum nacional reúne uma vez por ano os coordenadores UAB adjuntos das IES; os fóruns regionais congregam todos os coordenadores por região geográfica; já os fóruns por área concentram a discussão pedagógica, gestão acadêmica e operacional dos cursos.

4.1.2 A UAB no contexto da UFPA

No ano de 2005, a UFPA participou do Edital n.º 001/2005 – SEED/MEC, o qual realizou uma chamada pública para a seleção de IPES com vistas à implementação do Sistema UAB. Após o parecer favorável emitido pela Comissão de Seleção instituída por meio da Portaria/MEC n.º 1.097, de 31 de maio de 2006, a UFPA foi aprovada para a oferta dos cursos de licenciatura em Matemática, Letras – Português e Biologia, todos em formato EAD e com previsão de início para o ano de 2007.

Segundo Leite *et al.* (2010, p. 52), as ações continuadas dos gestores da UFPA criaram

[...] condições concretas para a inserção da Instituição no processo de formalização de cursos de graduação desencadeado pelo Ministério da Educação (MEC). O Ministério, ao definir pela formalização dos programas de educação a distância, teve a UFPA como uma das cinco universidades brasileiras aptas a estruturar essa modalidade de ensino-aprendizado.

Assim, a UFPA passou a integrar o primeiro grupo das universidades credenciadas para a oferta de cursos de graduação a distância no país por meio do Sistema UAB. Inicialmente, seis municípios paraenses receberam polos de apoio presencial administrados pela UFPA. Já no segundo Edital de Seleção nº 01/2006 – SEED/MEC, a universidade foi recredenciada e passou a atender mais seis municípios no Estado.

Ao passo em que o programa de EaD ganhava forte repercussão na UFPA, ele também passava por vários processos de transição que culminaram no seu desvencilhamento da Pró-Reitoria de Ensino de Graduação (PROEG). Inicialmente, o programa transformou-se em um Departamento. No ano de 2002, ele foi atrelado à Reitoria como sendo a Secretaria Especial de Educação a Distância (SEAD). Mais tarde, no ano de 2017, a SEAD passou a se constituir numa assessoria, destarte, houve a mudança da nomenclatura para Assessoria de Educação a Distância (AEDI) (ELIASQUEVICI; FONSECA, 2009).

4.1.3 Assessoria de Educação a Distância (AEDI)

Com a aprovação do Estatuto e Regimento Geral da UFPA no ano de 2006, a Assessoria de Educação a Distância (AEDI) foi vinculada ao Gabinete do Reitor, com a missão de atuar como uma estrutura administrativa específica para o desenvolvimento e gerenciamento das políticas de EaD na UFPA, qualificando e inovando os processos de ensino e aprendizagem potencializados pelo uso das TIC. (ELIASQUEVICI; FONSECA, 2009; LEITE *et al.*, 2010; SILVA, 2019).

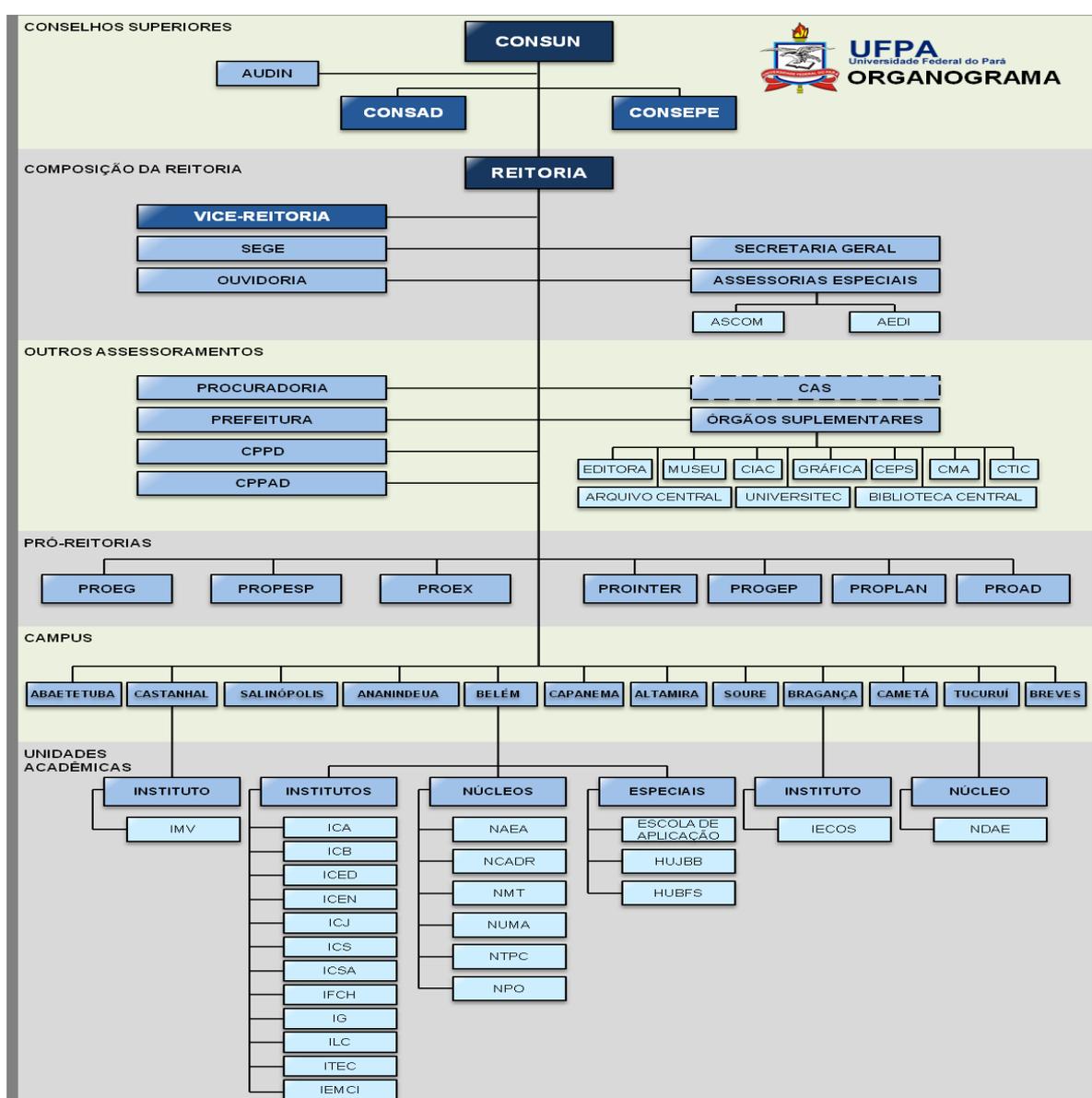
No dizer de Eliasquevici e Fonseca (2009), “A função da AEDI é coordenar e dar o suporte necessário aos projetos em execução e negociar novos projetos, com a co-participação das unidades acadêmicas executoras e das pró-reitorias fim” (ELIASQUEVICI; FONSECA, 2009, p. 33).

Segundo Leite *et al.* (2010), a institucionalização da EaD na UFPA foi um processo lento e que passou por um contexto amplo, fato esse que demandou um árduo trabalho ladeado por ações e articulações internas e externas. Tal percurso só foi legitimado em junho

de 2009, quando a AEDI finalmente ganhou a sua própria instalação nas dependências da UFPA, destarte, passou a dispor de laboratórios para treinamentos, auditório para eventos e espaço para atividades administrativas da EaD.

No Anuário Estatístico da UFPA de 2017, ano base 2016, publicado pela Pró-Reitoria de Planejamento Institucional (PROPLAN), a AEDI estava localizada na estrutura organizacional da instituição como sendo uma subunidade que integrava a Reitoria, conforme mostra o Organograma 1.

Organograma 1 – Localização da AEDI na estrutura organizacional da UFPA

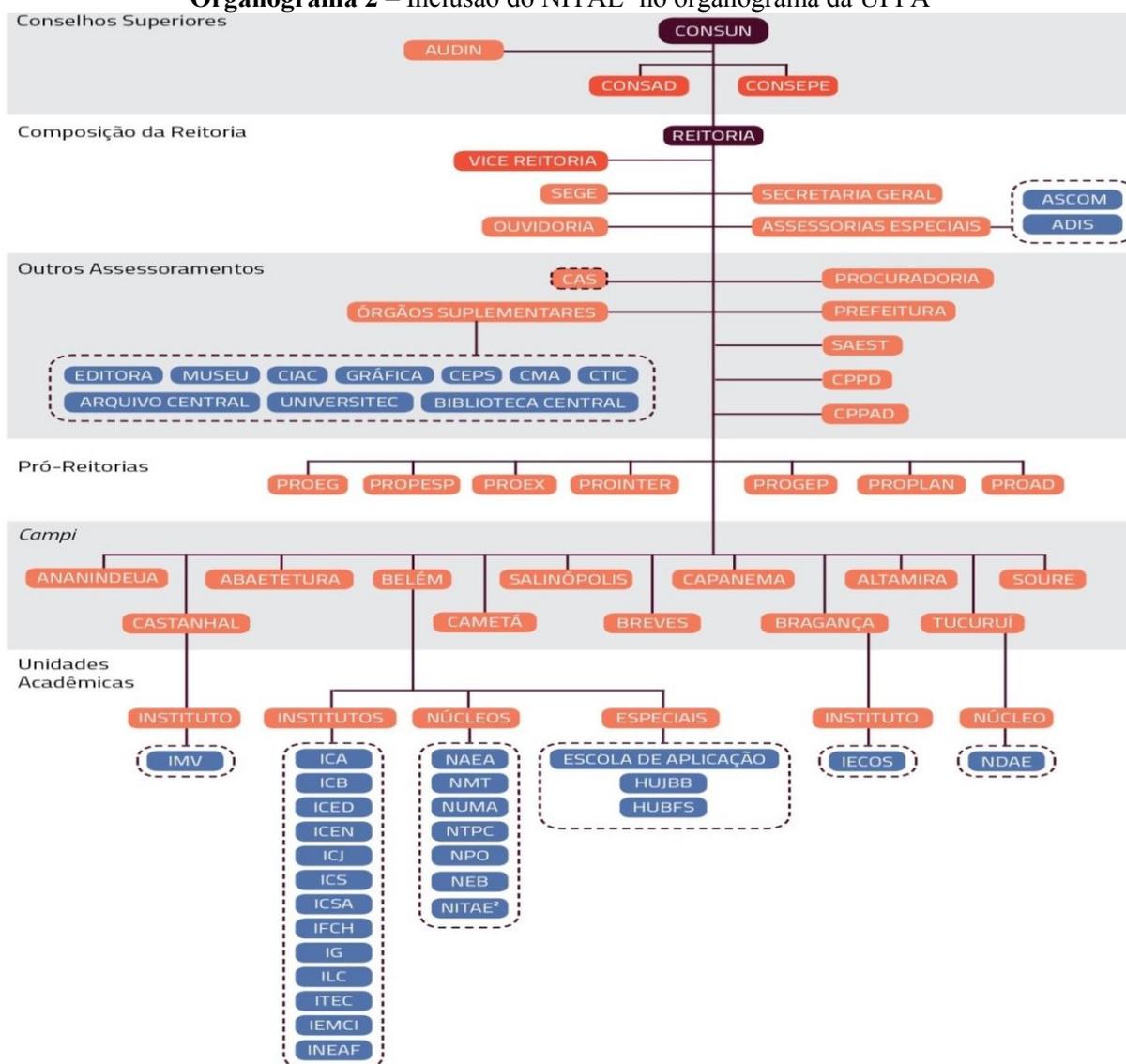


Fonte: Universidade Federal do Pará (2017).

Visando ampliar e potencializar ainda mais o desenvolvimento de projetos transdisciplinares, a AEDI passou por um novo processo de reformulação em 2017, que

acabou resultando na sua transformação no Núcleo de Inovação e Tecnologias Aplicadas a Ensino e Extensão (NITAE²). Ao ser aprovado pelo Conselho Universitário (CONSUN) da UFPA, por meio da Resolução nº 760, de 20 de outubro de 2017, o NITAE² emergiu com a finalidade de contribuir para o aprimoramento de ações orientadas ao ensino, incorporando recursos pedagógicos e tecnológicos próprios da EaD, além de propor projetos e soluções inovadoras para os processos educacionais, dentro e fora da Instituição (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ, 2017). A partir dessa mudança, a AEDI é retirada do organograma das assessorias especiais da Reitoria, e em seu lugar entra o NITAE² (Organograma 2), que passa a constituir um novo núcleo.

Organograma 2 – Inclusão do NITAE² no organograma da UFPA



Fonte: Universidade Federal do Pará (2017).

4.2 Sistema de Bibliotecas da UFPA (SIBI/UFPA)

O Sistema de Bibliotecas da UFPA (SIBI/UFPA) abrange um conjunto de 36 bibliotecas universitárias (Quadro 2) que possuem como centro de coordenação técnica a Biblioteca Central (BC). A maioria dessas unidades de informação se localiza no campus Belém (26 no total, sendo uma BC, 12 dos Institutos, 4 dos Núcleos, uma de Faculdade, 2 dos Programas de Pós-graduação e 6 das Unidades Acadêmicas Especiais), enquanto que as outras 10 estão distribuídas nos *campi* dos seguintes municípios paraenses: Abaetetuba, Altamira, Ananindeua, Bragança, Breves, Cametá, Castanhal, Salinópolis, Soure e Tucuruí (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ, 2019).

Quadro 2 – Bibliotecas do SIBI/UFPA

LOCALIZAÇÃO	UNIDADE	NOMENCLATURA
BELÉM	Biblioteca Central	Prof. Dr. Clodoaldo Beckmann
BELÉM	Escola de Aplicação	Prof. Cleonice da Mota Moreira
BELÉM	Escola de Música	Centro de Memória Informação e Documentação / Biblioteca da EMUFPA
BELÉM	Escola de Teatro e Dança	Biblioteca da ETDUFA
BELÉM	Faculdade de Odontologia	Prof. Dr. Francisco Gemaque Álvaro
BELÉM	Hospital Universitário João de Barros Barreto	Dr. Alexandre Barros dos Santos
BELÉM	Hospital Universitário Bettina Ferro de Sousa	Biblioteca do HUBFS
BELÉM	Instituto Amazônico de Agriculturas Familiares	Prof. Rosinaldo da Costa Machado / Biblioteca do INEAF
BELÉM	Instituto de Educação	Prof ^a Elcy Rodrigues Lacerda / Biblioteca do ICED
BELÉM	Instituto de Ciências Exatas e Naturais	Prof. Mário Serra / Biblioteca do ICEN
BELÉM	Instituto de Ciências Jurídicas	José Carlos Castro / Biblioteca do ICJ
BELÉM	Instituto de Ciências da Saúde	Biblioteca do ICS
BELÉM	Instituto de Educação Matemática e Científica	Biblioteca do IEMCI
BELÉM	Instituto de Filosofia e Ciências Humanas	Biblioteca do IFCH
BELÉM	Instituto de Geociências	Geólogo Raimundo Montenegro Garcia de Montalvão / Biblioteca do IG

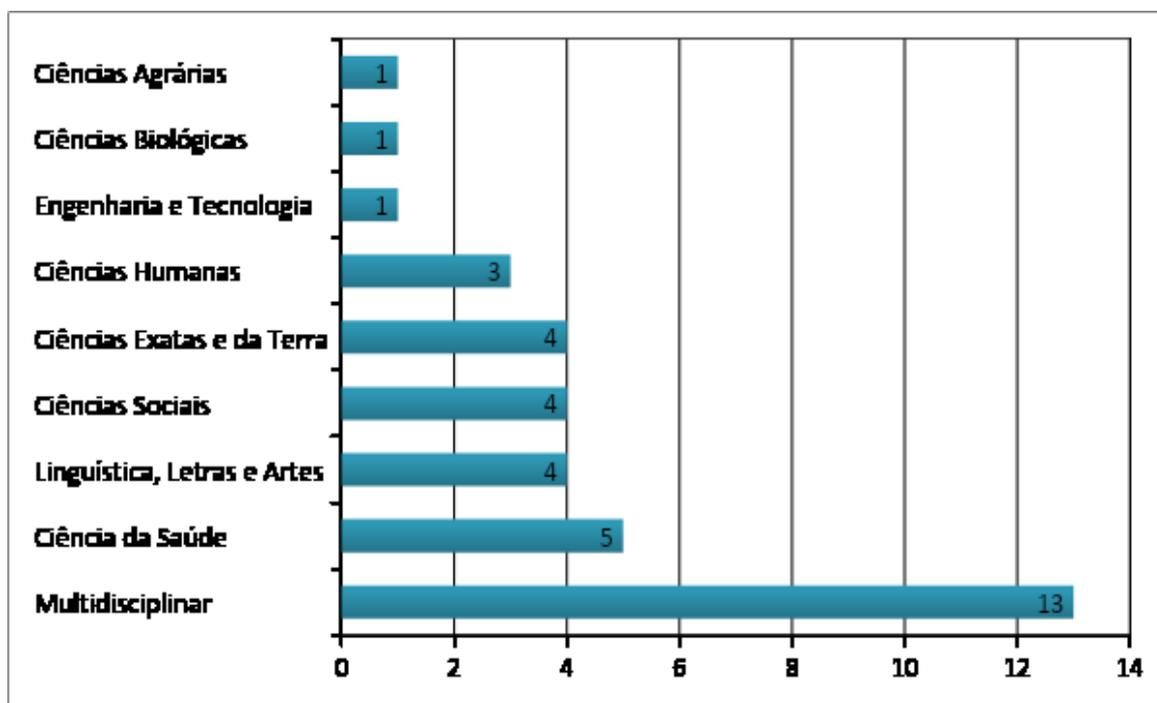
LOCALIZAÇÃO	UNIDADE	NOMENCLATURA
BELÉM	Instituto de Letras e Comunicação	Profª. Albeniza Chaves / Biblioteca do ILC
BELÉM	Instituto de Tecnologia	Biblioteca do ITEC
BELÉM	Instituto de Ciências Biológicas	Biblioteca do ICB
BELÉM	Instituto de Ciências Sociais Aplicadas	Armando Corrêa Pinto / Biblioteca do ICSA
BELÉM	Museu da UFPA	Biblioteca do MUFPA
BELÉM	Núcleo de Altos Estudos Amazônicos	Prof. José Marcelino Monteiro da Costa / Biblioteca do NAEA
BELÉM	Núcleo de Medicina Tropical	Prof. Dr. Habib Fraiha Neto / Biblioteca do NMT
BELÉM	Núcleo de Teoria e Pesquisa do Comportamento	Biblioteca do NTPC
BELÉM	Núcleo de Meio Ambiente	Prof. Dr. Ezequiel Carneiro dos Santos / Biblioteca do NUMA
BELÉM	Programa de pós-graduação em Artes	Biblioteca do PPGARTES
BELÉM	Programa de pós-graduação em Física	Prof. José Tadeu de Souza Paes / Biblioteca de Física
ABAETETUBA	Campus de Abaetetuba	Biblioteca do Campus Universitário de Abaetetuba
ALTAMIRA	Campus de Altamira	Biblioteca Uj U'e Kuap
ANANINDEUA	Campus de Ananindeua	Benedicto Monteiro
BRAGANÇA	Campus de Bragança	Prof. Armando Bordallo da Silva
BREVES	Campus de Breves	Ricardo Teixeira de Barros
CAMETÁ	Campus de Cametá	Salomão Laredo
CAPANEMA	Campus de Capanema	Biblioteca do Campus Universitário de Capanema
CASTANHAL	Campus de Castanhal	David Maria de Amorim de Sá
SALINÓPOLIS	Campus de Salinópolis	Biblioteca do Campus Universitário de Salinópolis
SOURE	Campus de Soure	Prof. Ricardo Teixeira de Barros
TUCURUÍ	Campus de Tucuruí	Biblioteca do Campus Universitário de Tucuruí

Fonte: Universidade Federal do Pará (2019).

Além disso, as bibliotecas do SIBI/UFPA estão distribuídas por diferentes áreas do conhecimento (Gráfico 2), sendo que uma grande parte delas possui caráter multidisciplinar,

enquanto que em menor número se encontram aquelas que são específicas das áreas dos cursos que detém a sua administração.

Gráfico 2 – Distribuição das bibliotecas do SIBI/UFPA por área do conhecimento



Fonte: Universidade Federal do Pará (2019).

Acerca dos objetivos e componentes do SIBI/UFPA, o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da Universidade, elaborado com vigência para o período de 2016-2025, afirma em seu texto que inicialmente, eles compreendem o armazenamento e a disponibilização de

[...] um rico material bibliográfico juntamente com outros meios de informação destinados a servir de suporte para o ensino, pesquisa e extensão, conforme rezam as políticas, programas e objetivos da UFPA. Nesse contexto, o papel do SIBI dentro da Universidade é satisfazer os estudantes, os professores, os pesquisadores e a comunidade em geral, em suas demandas por informações técnicas, científicas e literárias. Desta forma, a Biblioteca Central, bem como todo o Sistema de Bibliotecas da UFPA, ao cumprir com eficácia sua missão de promover o acesso e a recuperação da informação, está contribuindo para a execução dos objetivos da universidade e para o desenvolvimento científico, tecnológico e cultural da sociedade em geral (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ, 2016, p. 140).

No que tange o acervo bibliográfico do SIBI/UFPA, esse é organizado e tratado a partir das “[...] regras e padrões nacionais e internacionais de descrição bibliográfica e temática aplicadas aos serviços de catalogação, classificação e indexação, visando à qualidade

da representação temática e descritiva dos documentos” (GARCIA, 2019, p. 90). Todo o acervo é gerenciado pelo *software* Pergamum, que se configura em um sistema informatizado de gerenciamento de dados capaz de executar as principais funções de uma biblioteca ou centro de informação, o que permite, assim, o compartilhamento de informações dos acervos de modo integrado em um único catálogo.

As bibliotecas que compõem o SIBI/UFPA oferecem à comunidade universitária e sociedade em geral vários serviços de informação em formato presencial e virtual, além de produtos disponíveis nos suportes impresso e eletrônico. No que concerne à BC, ela disponibiliza aos usuários os seguintes serviços e produtos informacionais:

a) Serviços

- Autoatendimento para consulta local;
- Acesso ao catálogo on-line do acervo das bibliotecas do SIBI/UFPA;
- Empréstimo e devolução de obras (com possibilidade de renovação on-line);
- Braille (transliteração, gravação de textos, acesso à internet, etc.);
- Capacitação de usuários, palestras e visitas orientadas;
- Base de dados e portais;
- *Help Desk* do Portal Capes;
- Orientação e suporte à elaboração e normalização técnica de trabalhos acadêmicos;
- Comutação bibliográfica (COMUT - IBICT/Finep/Capes/SESu e SCAD - BIREME);
- Programa de capacitação continuada de usuários;
- Treinamento Periódicos CAPES;
- Achados e perdidos.

b) Produtos

- Sistema de Consulta Pergamum;
- Repositório Institucional da UFPA (RIUFPA);
- Biblioteca Digital de Monografias (BDM);
- Portal Livro Aberto;
- Módulo de Elaboração de Ficha Catalográfica (FICAT);
- Acesso às coleções particulares de eminentes intelectuais paraenses;

- Guia do usuário e espaço para doação de materiais bibliográficos.

Alguns desses serviços e produtos também são oferecidos pelas demais bibliotecas que integram o SIBI/UFPA, a saber: catálogo on-line do Pergamun; repositórios (RIUFPA, BDM e Portal do livro aberto); FICAT; Guia de Elaboração de Trabalhos Acadêmicos; e Portal de Periódicos da Capes.

4.3 O papel da Biblioteca e do Bibliotecário na EaD

O advento das TIC, bem como a popularização da internet, trouxeram diversos avanços para a sociedade, ao passo em que proporcionaram ao homem o acesso rápido e independente a uma infinidade de conteúdos e informações. Tais progressos se estenderam para o campo da educação, o qual se expandiu consideravelmente a partir da introdução das tecnologias, destarte, novas formas de ensino e aprendizagem emergiram.

Em face desse contexto, destaca-se a EaD, cuja modalidade educacional

[...] só adquiriu importância e status com o *boom* da *Internet* apontando para um futuro promissor, visto que é uma demanda da sociedade na qual um novo ambiente comunicacional vem surgindo com a interconexão mundial de computadores, sociabilidade, organização da informação e educação e vem se intensificando de acordo com as necessidades de cada indivíduo (SPUDEIT; VIAPIANA; VITORINO, 2010, p. 55).

A EaD presume uma modalidade educacional dinâmica, cujo ambiente de ensino e aprendizagem recorre à utilização de diferentes tecnologias com o intuito de permitir a adequação da informação para o usuário. Nesse sentido, tanto a biblioteca quanto o bibliotecário não podem ser vistos como colaboradores estáticos, haja vista que por mais que se disponibilize uma diversidade de informações em plataformas virtuais, o conteúdo de interesse estará em suportes físicos da biblioteca tradicional (SOUTO, 2002), enquanto que a sua descoberta e seleção pode ser facilitada pelo auxílio do bibliotecário.

Pode-se dizer que as bibliotecas preenchem as lacunas existentes no ensino tradicional e na vida real, onde são apreendidas lições fundamentais [...]. Nota-se que os bibliotecários auxiliam os educandos a localizarem as informações que são necessárias desde publicações até listas de organizações importantes. Portanto, o bibliotecário desempenha um papel coadjuvante no processo de ensino/aprendizagem (BLATTMANN; DUTRA, 1999, p. 3).

Souto (2002) corrobora o excerto acima ao inferir que a biblioteca é de suma importância para a EaD porque oferece aos estudantes *off-campus* as mesmas possibilidades

oferecidas aos estudantes *on-campus*, em outras palavras, acaba garantindo os mesmos direitos de acesso à informação. O autor também reflete que o papel do bibliotecário neste contexto é estritamente necessário, pois esse profissional é capaz de satisfazer as necessidades informacionais dos alunos remotos ao passo em que intermedia o acesso às fontes de informação disponíveis, tanto em ambientes físicos quanto em espaços virtuais.

Essa satisfação dos alunos de EAD é muito importante, pois consolida o trabalho da biblioteca e por consequência do bibliotecário, cujo objetivo é ser o mediador entre o usuário e a informação, cumprindo a responsabilidade não apenas de fornecer, mas também de filtrar as informações para os alunos (AMARAL; BARTALO, 2007, p. 7).

Sob essa perspectiva, e considerando que a EaD é uma modalidade mediada pelo uso das TIC, verifica-se que os usuários da prática educativa a distância possuem contato com múltiplas fontes de informação nos espaços virtuais, daí a importância da inserção do bibliotecário nesse processo, haja vista que ao desempenhar o seu papel de “processador e filtrador da informação” (VALENTIM, 2000, p.139), esse profissional pode contribuir para a melhoria da qualidade dos cursos a distância e para o acesso à informação de forma coerente e eficaz.

Pode-se inferir então que a participação do bibliotecário na equipe multidisciplinar da EaD é necessária para a disseminação, busca, armazenamento e gerenciamento da informação, pois esse profissional não só possui os conhecimentos e domina as técnicas, mas como também, “[...] está habilitado a participar da modalidade, tendo em vista as TIC atuando ativamente na sociedade atual, armazenando e circulando informações para a formação das competências do futuro” (VALE; MERCADO; PIMENTEL, 2018, p. 46). Spudeit, Viapiana e Vitorino (2010, p. 62) reforçam essa discussão ao ressaltar que na equipe da EaD, o bibliotecário:

[...] orienta os alunos quanto ao acesso ao material informacional complementar, indica fontes de pesquisa, intermedia o acesso a fontes impressas de informação disponíveis em outras unidades de informação tradicionais ou eletrônicas, executa buscas personalizadas, seleciona links e disponibiliza conteúdos referentes ao programa disciplinar do curso, auxilia na busca e acesso a bases de dados e bibliotecas virtuais, capacitando os alunos para uso dos recursos virtuais e facilitando através de tutoriais ou treinamentos virtuais a localização de fontes de informação, enfim, fazendo um indispensável apoio a educação que fará a diferença nas bases do conhecimento construído pelo aluno num curso virtual.

Com base nos estudos de Pellegrini (2009), é possível apontar as atividades que podem ser desempenhadas pelo bibliotecário no contexto da EaD, conforme mostra o Quadro 3.

Quadro 3 – Atuação do bibliotecário na EaD

Apoio didático-pedagógico	Serviços virtuais e digitais	Mediação e capacitação informacional
<ul style="list-style-type: none"> - Elaboração de projetos de Educação a Distância; - Auxílio para a aquisição de material informacional complementar; - Elaboração de relatórios das visitas feitas pelo Ministério da Educação (MEC) para reconhecimento do curso; - Organização de material didático; - Interação com a equipe didático-pedagógica e a coordenação do curso; - Disponibilização de conteúdos; - Formação de acervo bibliográfico físico nos polos de educação a distância. 	<ul style="list-style-type: none"> - Curso sobre pesquisas acadêmicas na <i>Web</i>; - Cursos on-line de normalização de artigos científicos e pesquisa nos Portais Capes e <i>Web of Science</i>; - Disponibilização de diversos serviços de informação on-line (serviço de referência, seleção de links, etc.); - Desenvolvimento e utilização de bibliotecas virtuais; - Elaboração de tutoriais. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mediação em buscas personalizadas; - Auxílio no uso de fontes de informação; - Preparação de auxiliares de bibliotecas para atuarem nos polos; - Capacitação da equipe didático-pedagógica para acesso às bases de dados; - Capacitação de professores conteudistas e na capacitação de professores virtuais.

Fonte: Adaptado de Pellegrini (2009).

A partir do exposto no Quadro 3, é possível visualizar que as habilidades e competências do bibliotecário em muito pode contribuir para a prática educativa a distância, embora esse profissional não esteja diretamente inserido nas equipes de EaD, mas sim, “[...] atuando nas bibliotecas universitárias de instituições que oferecem essa modalidade, com a principal tarefa de desenvolver e ofertar serviços eficazes para o atendimento aos usuários

deste tipo de ensino” (PELLEGRINI, 2009, p. 49). À vista disso, Faqueti e Blattmann (2004) ponderam que o bibliotecário pode sair de uma posição estática e passar a contribuir de forma dinâmica para o processo de EaD:

[...] por dois prismas: como educadores e como educandos. Muitas atividades podem ser realizadas nas organizações como: a elaboração de conteúdos, análise de fontes de informação tradicionais e online; treinamento no manuseio de recursos tecnológicos; facilitar o acesso e estimular ações para dinamizar o acesso e o uso de conteúdos. O bibliotecário precisa exercer sua prática profissional seriamente e desta maneira contribuirá significativamente para todos poderem sobreviver na Sociedade do Conhecimento baseada na rede de relações e de computadores (FAQUETI; BLATTMANN, 2004, p. 15).

Nesse sentido, faz-se necessário suscitar novas reflexões acerca da importante atuação que o profissional bibliotecário desempenha, bem como ampliar as possibilidades para a sua inserção nas equipes multidisciplinares que compõem os sistemas de EaD nas instituições.

5 METODOLOGIA

De acordo com Prodanov e Freitas (2013, p. 14), a metodologia pode ser compreendida como o caminho a ser percorrido para a obtenção de respostas às questões de investigação, incluindo “[...] a aplicação de procedimentos e técnicas que devem ser observados para construção do conhecimento”. Assim, os próximos tópicos visam apresentar, detalhadamente, os procedimentos metodológicos utilizados para a realização deste trabalho.

5.1 Tipologia da pesquisa

Segundo Vergara (2007), existem várias taxionomias de pesquisa, todavia, o autor estabelece dois critérios básicos para classificá-las: quanto aos fins (exploratória, descritiva, explicativa, metodológica, aplicada e intervencionista) e quanto aos meios de investigação (pesquisa de campo, de laboratório, tematizada, documental, bibliográfica, experimental, *ex post facto*, participante, pesquisa-ação e estudo de caso). Assim sendo, optou-se, para este estudo, adotar uma metodologia alicerçada em pesquisa exploratória e descritiva, com abordagem quali-quantitativa. Além disso, utilizou-se dos procedimentos de revisão bibliográfica, pesquisa documental e estudo de caso.

A pesquisa exploratória, como o próprio nome sugere, visa explorar uma determinada área na tentativa de se obter uma visão geral sobre ela (SINGH, 2007). Partindo desse pressuposto, optou-se pela escolha da metodologia exploratória por ser o tipo de pesquisa mais apropriado para a obtenção de informações que conduzam à resolução do problema alvitrado neste estudo. Dessa forma, foi possível adentrar com mais afinco no cenário dos produtos e serviços informacionais direcionados aos estudantes da modalidade EaD, bem como diagnosticar a situação, explorar alternativas e descobrir novas projeções.

Em relação à pesquisa descritiva, entende-se que ela “[...] visa descrever as características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Envolve o uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação sistemática. Assume, em geral, a forma de levantamento” (SILVA; MENEZES, 2000, p. 21). Esse tipo de pesquisa também pode incluir um estudo observacional e de comparação entre dois grupos similares no intuito de proporcionar novas visões acerca de um fenômeno ou processo já conhecido.

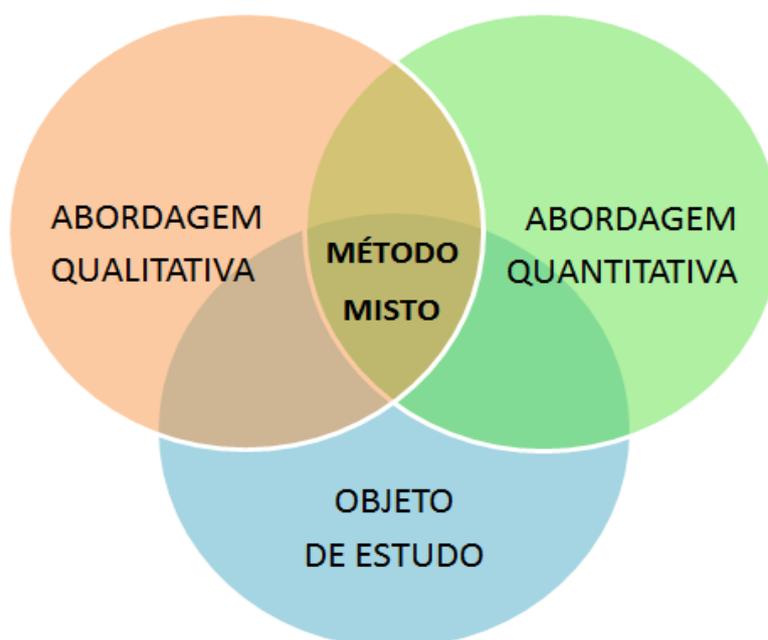
Este trabalho delimitou-se a partir de uma revisão bibliográfica acerca da EaD entre os periódicos científicos indexados nas seguintes bases de dados: SciELO, Portal de

Periódicos da Capes e BRAPCI. Ademais, utilizou-se dos métodos da pesquisa documental para a apreensão e contextualização histórica de um determinado fenômeno ou fato social por meio da análise dos mais variados tipos de documentos (SÁ-SILVA, ALMEIDA, GUINDANI, 2009). A partir da consulta aos documentos oficiais da UFPA, governos e legislação do país, intentou-se construir um *corpus* satisfatório para o fornecimento de informações pertinentes ao tema proposto por essa investigação.

Tratou-se de uma pesquisa com abordagem quali-quantitativa - ou de “método misto”, segundo Creswell (2014) - porque combinou os procedimentos de coleta e análise das técnicas quantitativas e qualitativas em um mesmo desenho de pesquisa (PARANHOS *et al.*, 2016). Essa integração entre métodos fornece melhores possibilidades analíticas, pois complementa a quantidade de informações extraídas de um determinado objeto de estudo ao passo que contribui para a qualidade das conclusões do trabalho.

Assim, o método misto se encontra na zona de interlocução entre as bases teórico-filosóficas e os dados que quantificam o objeto de estudo, sendo, portanto, “[...] uma forma complementar de olhar a pesquisa: ela não deve ser apenas quantitativa ou qualitativa, ela pode abranger os dois métodos, criando uma nova abordagem composta [...]” (OLIVEIRA, MOREIRA; SILVA, 2019, p. 8-9). A Figura 3 ilustra esse contexto.

Figura 3 – Zona de interlocução entre as abordagens qualitativas e quantitativas



Fonte: Adaptado de Gorard e Taylor (2004).

Ademais, a presente pesquisa aplica o método estudo de caso, que é classificado por Yin (2001, p. 32) como uma investigação empírica acerca de “[...] um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real”, especialmente quando os limites entre ambos não estão claramente definidos. Esse método pode incluir um caso único ou múltiplo, assim como abordagens de pesquisa quantitativas e qualitativas.

No entendimento de Martins (2008, p. 9), o estudo de caso “possibilita a penetração em uma realidade social, não conseguida plenamente por um levantamento amostral e avaliação exclusivamente quantitativa”. Trata-se, portanto, de uma abordagem que permite confrontar a teoria com os dados revelados por meio da investigação empírica na qual o pesquisador se insere.

De acordo com Ventura (2007, p. 384), os objetivos dos estudos de caso numa pesquisa podem ser tipificados da seguinte forma:

[...] **intrínseco** ou **particular**, quando procura compreender melhor um caso particular em si, em seus aspectos intrínsecos; **instrumental**, ao contrário, quando se examina um caso para se compreender melhor outra questão, algo mais amplo, orientar estudos ou ser instrumento para pesquisas posteriores, e **coletivo**, quando estende o estudo a outros casos instrumentais conexos com o objetivo de ampliar a compreensão ou a teorização sobre um conjunto ainda maior de casos.

A partir das percepções dos autores supracitados, entende-se, nesse trabalho, que o estudo de caso é uma estratégia de pesquisa que consiste em delimitar e contextualizar um caso individual em tempo e lugar específico, para que assim seja possível realizar uma busca circunstanciada de informações. Desse modo, a presente pesquisa optou pelo desenvolvimento de um estudo de caso único a fim de obter um amplo e pormenorizado conhecimento sobre a realidade investigada.

5.2 Universo e amostra

Segundo Vergara (2007, p. 50), população ou universo é “[...] um conjunto de elementos (empresas, produtos, pessoas) que possuem as características que serão objeto de estudo”, enquanto a amostra é uma parte dessa totalidade. Assim sendo, o universo desta pesquisa é a Biblioteca do Polo UAB Salinópolis e os critérios que determinaram a escolha dessa unidade de informação são dois, a saber: a) espaço físico da UAB no qual a UFPA oferta os seguintes cursos de graduação na modalidade a distância: Letras – Língua

Portuguesa e Administração Pública; b) acessibilidade, pois a referida biblioteca apresentou maior proximidade em relação ao domicílio da autora deste estudo.

Ainda sob a ótica de Vergara (2007), existem dois tipos de amostra: probabilística e não probabilística. A primeira baseia-se em dados estatísticos, e pode ser classificada em: aleatória simples (a seleção ocorre de modo casual), estratificada (a seleção ocorre a partir de uma variável, exemplo: sexo, idade, entre outros) e por conglomerado (a seleção é baseada em grupos, tais como: empresas, famílias, universidades). Além disso, a amostra do tipo não probabilística prescinde as informações quantificáveis, pois somente considera os critérios de acessibilidade (a seleção ocorre de acordo com a facilidade de acesso aos elementos) e tipicidade (a seleção é constituída pelos elementos que melhor representam a população-alvo, segundo a ótica do pesquisador).

Desta forma, a amostra selecionada pode ser classificada como não probabilística e foi definida pelo critério de acessibilidade. Esse tipo de amostra também pode ser chamado de escolha por conveniência, e uma das razões para utilizá-la se deve ao fato de que o pesquisador “[...] pode obter participantes sem gastar muito dinheiro ou tempo, selecionando um grupo amostral específico” (COZBY, 2006, p. 154). A partir dos conceitos supracitados, a amostra dessa pesquisa se constituiu pelos seguintes sujeitos a partir dos respectivos critérios: **a) Coordenação do SIBI/UFPA** - realizar o mapeamento das bibliotecas do sistema quanto ao suporte informacional e o atendimento à EaD; **b) Graduandos do curso de Licenciatura em Letras - Língua Portuguesa, modalidade EaD, Polo UAB Salinópolis** - conhecer a interação desses estudantes com a biblioteca implicada nesta pesquisa.

5.3 Instrumentos de coleta de dados

Para subsidiar o desenvolvimento deste estudo, foram utilizados os seguintes instrumentos de coleta de dados: questionário e entrevista.

A entrevista trata-se de um colóquio que permite “[...] a obtenção de informações do entrevistado, sobre determinado assunto ou problema” (MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 196). As entrevistas podem ser classificadas em: **Padronizada ou Estruturada**: Segue um roteiro previamente elaborado, contendo perguntas já definidas; **Despadronizada ou Não Estruturada**: não possui perguntas estabelecidas anteriormente, logo, o entrevistador desenvolve o roteiro de acordo com a direção que julgar mais adequado à exploração do problema investigado; **Semiestruturada**: modelo intermediário entre os dois anteriores,

baseia-se em um roteiro preestabelecido, no entanto, permite ao entrevistador incluir novos questionamentos ao longo da entrevista.

Com base nessas definições, o presente trabalho optou pela realização de uma entrevista estruturada. A princípio, houve o contato com a bibliotecária responsável pela Biblioteca Campus Salinópolis UFPA, pois existiam convergências sobre qual era a unidade de informação direcionada aos estudantes matriculados nos cursos de graduação EaD da UFPA no município em questão. Após sanar essa dúvida, verificou-se que a biblioteca do Polo UAB Salinópolis correspondia à unidade de informação implicada nesta pesquisa, logo, realizou-se a entrevista com a profissional responsável pelo respectivo espaço.

Para complementar os dados obtidos por meio da entrevista, sucedeu o desenvolvimento do questionário, que segundo Gil (1999, p. 128) é uma “[...] técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.”. Essas questões podem ser classificadas em dois tipos: abertas, permitem qualquer tipo de resposta, e fechadas, apresentam alternativas já formuladas para que o respondente escolha uma delas (CHAER; DINIZ; RIBEIRO, 2011).

5.4 Análise dos dados

Para interpretar os dados qualitativos e quantitativos deste estudo, optou-se pelo uso da triangulação metodológica, pois ela é adotada “quando se utilizam diferentes métodos de investigação para a recolha de dados e a análise do objeto em estudo” (FIGARO, 2014, p. 1548). Autores como Denzin (1978), Jick (1979) e Flick (1992) ressaltam que a triangulação constitui um dos procedimentos que garante conclusões mais credíveis do que os projetos que empregam um único método, pois ela pode indicar contradições, ambiguidades e divergências entre os dados fornecidos pelos informantes.

Nesse sentido, a defesa de uma análise firmada na triangulação se deve à possibilidade de visualizar melhor o fenômeno estudado e obter maior compreensão a partir de diferentes pontos de vista. Ademais, a triangulação não apenas representa uma possibilidade de combinar e articular métodos qualitativos e quantitativos entre si, mas também, representa o conceito que dissolveu a hegemonia metodológica dos defensores do método único (BUENO; ALVES, 2020).

De acordo com a natureza e complexidade do fenômeno aqui investigado, exigiu-se a triangulação de técnicas de coleta de dados, das quais se destacam: a) a análise documental (feita junto aos documentos oficiais da UFPA, governos e legislação do país), b) entrevista estruturada, e c) amostra representativa das respostas obtidas em campo por meio da aplicação dos questionários (não-probabilística e por conveniência).

Inicialmente, a análise documental revelou alguns aspectos da história da EaD na universidade, bem como o desenvolvimento e estruturação dessa modalidade. Na sequência, a entrevista foi tomada como formação discursiva e, portanto, continha os significados atribuídos pela assistente de biblioteca do Polo UAB Salinópolis acerca da oferta de produtos e serviços informacionais para a EaD. Finalmente, os questionários evidenciaram uma divergência entre as concepções dos graduandos da modalidade a distância e a coordenação do SIBI/UFPA acerca do suporte informacional disponibilizado à comunidade acadêmica da EaD.

Uma vez em posse dos dados e informações obtidos por meio da triangulação metodológica, foi possível estabelecer a teorização e o confronto entre a abordagem teórica e o que a investigação de campo aporta de singular como contribuição (MINAYO, 2002). A aplicação dessas diferentes técnicas de pesquisa, além de contribuir para a contextualização do problema em estudo, também serviu de referência para consolidar uma visão mais ampla e aprofundada dos significados construídos em torno da oferta de produtos e serviços informacionais para os estudantes dos cursos de graduação EaD da UFPA.

6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Este capítulo apresenta os resultados provenientes da realização da entrevista e da aplicação dos questionários. A partir dos dados obtidos, foi possível obter respostas às questões que esta investigação científica propôs esclarecer. Quanto à identificação dos respondentes, optou-se por mantê-los no anonimato.

6.1 Biblioteca do Polo UAB Salinópolis

Conforme indicado inicialmente, o presente trabalho enfatizou o caso da Biblioteca do Polo UAB Salinópolis, onde visou analisar as contribuições da referida unidade de informação no apoio à modalidade EaD e, também, recomendar ações para a profissional inserida nesse contexto.

A Biblioteca investigada encontra-se localizada no prédio do Polo UAB no município de Salinópolis (Fotografia 1), e está submetida técnica e administrativamente ao convênio estabelecido entre a UAB e a Prefeitura Municipal de Salinópolis.

Fotografia 1 – Prédio do Polo UAB Salinópolis



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Atualmente, a biblioteca dispõe de um espaço climatizado com central de ar, mesas e cadeiras para os usuários, balcão para consultas/empréstimos/devoluções e estantes para

abrigar o acervo impresso. Além de oferecer atendimento aos estudantes e funcionários vinculados à instituição, a biblioteca também é aberta ao público externo.

Fotografia 2 – Biblioteca do Polo UAB Salinópolis



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Fotografia 3 – Espaço interno climatizado



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

Fotografia 4 – Coleção dos materiais bibliográficos impressos



Fonte: Dados da pesquisa (2020).

No intuito de obter maiores informações a respeito dos produtos e serviços ofertados pela Biblioteca do Polo UAB Salinópolis, bem como a sua participação no sistema EaD, foi realizada uma entrevista com a profissional responsável pela unidade de informação supracitada e o resultado encontra-se descrito no capítulo a seguir.

6.2 A Biblioteca do Polo UAB Salinópolis no contexto da EaD

O desenvolvimento dessa etapa da coleta de dados se efetivou por meio da realização de uma entrevista estruturada com a assistente de biblioteca responsável pela unidade de informação do Polo UAB Salinópolis. Inicialmente, houve o contato antecipado com a entrevistada a fim de informar os objetivos propostos por esse trabalho, a importância da sua participação, o tempo estimado para a realização da entrevista e o teor das perguntas. Tendo em vista as dificuldades já previstas pela pesquisadora e passíveis de ocorrer em função da pandemia do Covid-19, a consecução da entrevista se deu em formato on-line, mediante um roteiro elaborado com base nas definições e teorias apresentadas no referencial teórico deste estudo.

A entrevista teve como propósito investigar de que forma se dá a participação da Biblioteca do Polo UAB Salinópolis no contexto da modalidade EaD, além de contribuir para o refinamento e complementação das informações obtidas por meio das coletas de dados subsequentes. Diante dos objetivos pré-estabelecidos, a entrevista pode ser esquematizada nos seguintes grupos e subgrupos:

- a) **Aspectos profissionais**, onde se incluem a formação acadêmica, a atuação profissional e a experiência em EaD;
- b) **Usuários**, contemplando as características e as formas de interação com a biblioteca;
- c) **Aspectos institucionais**, incluindo os recursos humanos e tecnológicos, a organização física, a capacitação e treinamento para o atendimento à Ead, e as perspectivas futuras.

Assim sendo, a análise da entrevista iniciou-se pela transcrição literal das respostas fornecidas pela respondente, que consistiu na expurgação de alguns vícios de linguagem e repetições, mas com especial cuidado para não alterar os sentidos originais do conteúdo transcrito. Em seguida, foi realizada uma leitura minuciosa de todo o material, a fim de ressaltar os dados que respondiam de modo mais direto às perguntas propostas.

A entrevistada possui formação acadêmica em Pedagogia e trabalha há 6 (seis) anos como assistente de biblioteca no Polo UAB Salinópolis. No que tange a experiência e treinamento para atuar no contexto de um polo universitário que recebe alunos da modalidade EaD, a profissional relatou não possuir formação específica para o atendimento a esse público. Tal fato remete à necessidade da oferta de cursos e programas de capacitação que contribuam para a dinamização e qualificação dos serviços bibliotecários prestados na modalidade EaD.

De acordo com a assistente, a Biblioteca do Polo UAB Salinópolis poderia contribuir de forma significativa com as equipes de EaD, todavia, não existem suportes e equipamentos necessários para tal ação, tampouco interação com o SIBI/UFPA. Em virtude dessa limitação, a biblioteca em questão só consegue atender a demanda dos alunos da graduação EaD de forma presencial.

Diante disso, é válido ressaltar que as bibliotecas inseridas no contexto da EaD precisam se adaptar à realidade instaurada, a fim de obter êxito ante as mudanças contemporâneas, e também, “[...] para apoiar e contribuir com a qualidade da educação,

garantindo que os alunos desta modalidade tenham os mesmos direitos de acesso aos recursos informacionais disponíveis na Universidade que os alunos na modalidade presencial” (SILVA, 2014, p. 77). Assim, tanto as bibliotecas quanto os profissionais que nelas atuam precisam disponibilizar os seus serviços de forma diferente daqueles tradicionalmente ofertados.

No âmbito da infraestrutura operacional, um computador com acesso à internet compõe os recursos tecnológicos da Biblioteca do Polo UAB Salinópolis, enquanto que uma assistente de biblioteca - no caso, a própria entrevistada -, constitui a parte dos recursos humanos. No que tange os processos de organização e gestão dos livros da referida unidade de informação, esse é um processo realizado integralmente pela assistente, e se dá por meio do registro e disposição dos livros com base nas disciplinas e assuntos que englobam.

O empréstimo das obras do acervo ainda é feito de forma manual, pois o polo não possui um sistema computacional específico para facilitar as rotinas e sub-rotinas dos principais procedimentos realizados em bibliotecas. Vale ressaltar que os tutores são frequentemente avisados sobre o catálogo disponível e, por conseguinte, repassam a informação aos alunos. O atendimento à comunidade acadêmica da EaD está disponível de segunda a sábado, das 08:00h às 13:00h.

Também foi objetivo dessa entrevista conhecer a opinião da assistente a respeito da atuação do responsável pela biblioteca nas equipes de EaD. Segundo ela, esse profissional é responsável por disseminar a informação, logo, ele não pode ficar à margem do processo de ensino e aprendizagem a distância. Por meio das suas habilidades e competências, ele pode contribuir para o aprimoramento, criação e dinamização das estratégias didáticas na EaD. Ainda sob a ótica da entrevistada, a área da Biblioteconomia precisa e deve se relacionar com a EaD, a fim de que essa parceria suscite no público a utilização mais frequente do espaço da biblioteca.

Isto pode ser corroborado por Rocha (2011, p. 77) quando indica que:

[...] o Bibliotecário deve se constituir em parte integrante do planejamento das atividades. Deve buscar a participação ativa no planejamento das bibliotecas dos Polos, principalmente, em relação à definição do espaço físico, acervo e serviços, a fim de garantir a existência de processos e fluxos de trabalho adequados ao atendimento das necessidades dos usuários e à legislação reguladora vigente.

Adicionalmente, é importante considerar que as bibliotecas se constituem em estruturas que servem de suporte à formação do aluno, “[...] principalmente para aqueles que não possuem recursos financeiros para adquirir os materiais bibliográficos, para acessar a

internet e que precisam consultar os materiais impressos recomendados aos seus estudos” (ROCHA, 2011, p. 85). Se bem administrada no contexto da EaD, as bibliotecas podem auxiliar na interação entre as fontes de pesquisa e os usuários, enquanto que os bibliotecários atuam como os mediadores desse processo.

Quanto aos desafios a serem enfrentados pela biblioteca e seus responsáveis para a prestação de atendimento aos usuários da EaD, vale ressaltar a resposta fornecida pela entrevistada:

Os desafios são muito grandes, e por isso a biblioteca precisa ser olhada com mais atenção, assim como os bibliotecários devem sair em busca da inovação. Os avanços tecnológicos estão presentes em inúmeros campos da administração pública e privada, e isso os coloca à mercê dessas novas ferramentas. Quem quiser seguir na corrente do conhecimento deve modificar a sua forma de viver, pois a informação está em um computador ao alcance de todos, assim como na casa, no quarto, no escritório, etc. Desse modo, o espaço da biblioteca tem que ser divulgado e incentivado tanto para a educação presencial quanto para a modalidade EaD.

Outro aspecto a se pontuar é a oferta de produtos e serviços informacionais para os alunos da modalidade EaD durante a pandemia do Covid-19. De acordo com a entrevistada, a biblioteca do polo não disponibilizou esses recursos para o corpo discente da graduação a distância. Tal fato evidencia um aspecto deficitário quanto à atuação da biblioteca no contexto da EaD na instituição, haja vista que a ausência de um atendimento não presencial acaba reduzindo o contato entre os alunos e a unidade de informação analisada.

Ademais, foi possível esclarecer outra importante questão relacionada à capacitação que a instituição deve propor para o profissional atuar na modalidade EaD. Diante dos desafios impostos pela emergência das TIC em diferentes cenários, os profissionais da informação precisam ser orientados para o uso efetivo dos serviços que envolvem as tecnologias digitais no contexto da EaD, pois conforme explica a entrevistada:

Os desafios que aparecem nessa modalidade são vastos para quem vai fazer a disseminação das informações do acervo, pois sem o contato físico com o usuário, o profissional precisa transpor o seu papel de provedor para ser o facilitador de conteúdos, atribuindo a tudo isso a importância tecnológica, pois hoje em dia ela é a principal fonte de ligação entre o aluno e a informação. Se a instituição disponibiliza recursos em prol da sua capacitação para o atendimento a EaD, ela promove uma apreciação pelos estudantes (clientes) a distância, além de manter a biblioteca sempre viva e atualizada para a demanda dessa modalidade educacional.

Embora existam aspectos que dificultam a atuação dos bibliotecários no contexto em que se insere a EaD, Costa, Santa Anna e Cendón (2017, p. 1733) ponderam que a união dos esforços desses profissionais é capaz de viabilizar “[...] uma prática educativa mais efetiva, no

que tange à melhoria do aprendizado”. Para tanto, os autores reiteram a necessidade de ampliar os meios de acesso à informação, de modo a garantir e equiparar um direito fundamental previsto em lei.

Os dados reunidos pela entrevista permitiram vislumbrar com maior clareza a atuação da biblioteca no contexto da EaD no Polo UAB Salinópolis. Com efeito, identificou-se que os produtos e serviços informacionais disponíveis na unidade de informação supracitada ainda não atendem, efetivamente, os alunos da modalidade a distância, haja vista que esses recursos se encontram limitados ao acesso presencial e somente podem ser ofertados nas instalações físicas da biblioteca.

Outro ponto a se destacar é a dificuldade para a execução de alguns serviços bibliotecários aos alunos de EaD. Tal fato pode ser atribuído tanto à falta do profissional bibliotecário quanto à ausência de cursos de atualização para que o profissional da informação se encontre apto à utilização das TIC de forma dinâmica, ao passo em que compreende o potencial desses recursos para o suporte às necessidades informacionais de alunos, tutores e demais sujeitos envolvidos com o processo de ensino e aprendizagem a distância.

6.3 Interação entre os estudantes da graduação EaD e a Biblioteca do Polo UAB

Em prosseguimento ao processo de apreensão sobre a participação da Biblioteca do Polo UAB Salinópolis no contexto da EaD, buscou-se conhecer a interação dos estudantes do curso de licenciatura em Letras – Língua Portuguesa - modalidade a distância, com a referida unidade de informação. Para tanto, um questionário contendo 10 (dez) questões abertas e fechadas foi aplicado aos 32 (trinta e dois) discentes com matrícula ativa no curso supracitado, sendo que apenas 6 (seis) responderam e retornaram esse instrumento de pesquisa.

Após a coleta das informações, os dados foram organizados em tabela e analisados. Com base nas respostas obtidas, constatou-se que 83,3% dos alunos costumam frequentar a biblioteca do polo, enquanto que 16,7% dos entrevistados alegaram não ter o hábito de utilizar os serviços da referida unidade de informação.

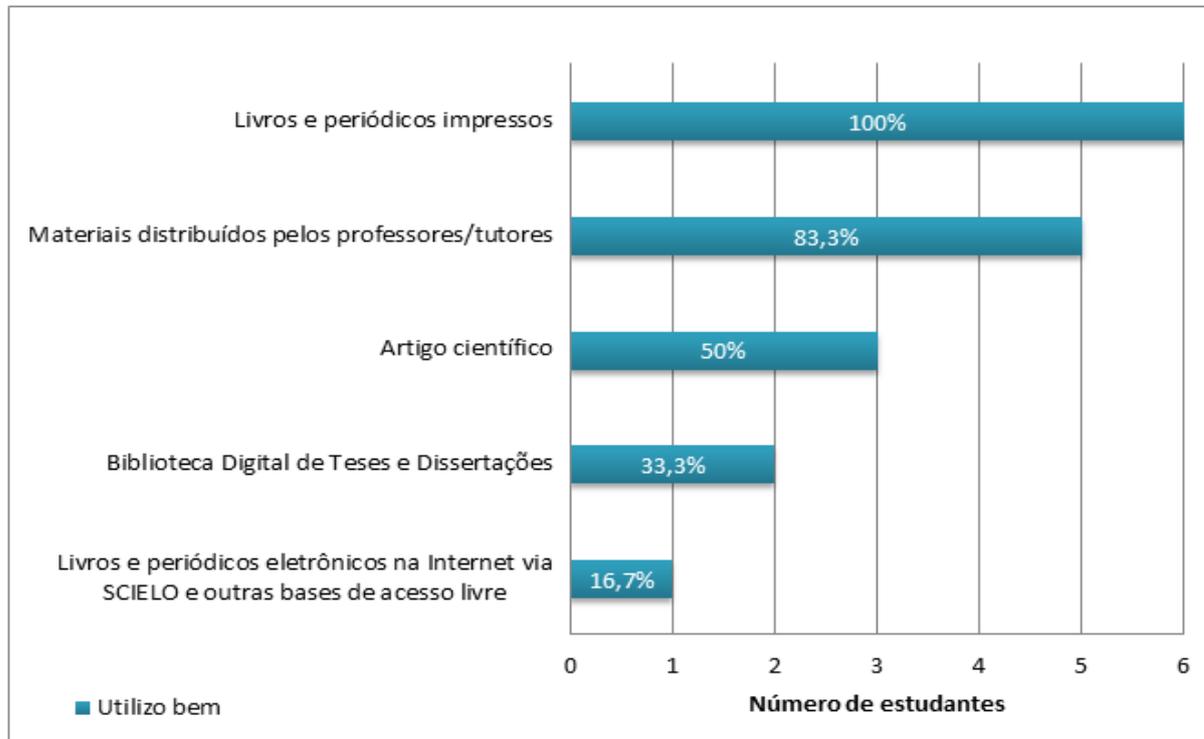
Quando questionados sobre o que motiva a ida ao espaço bibliotecário, a busca por um ambiente que permita conciliar as atividades de estudo com os próprios recursos dos estudantes desponta em primeiro lugar como a principal motivação para a ação, chegando a ser citada por 50% dos respondentes. Em segundo lugar, aparece a possibilidade de utilizar a

biblioteca para a realização de tarefas acadêmicas a partir de pesquisas no acervo da unidade, com 33,3% das respostas, seguida pela disponibilidade de equipamentos e a infraestrutura de internet, com 16,7% das citações.

No que tange os produtos e serviços informacionais disponibilizados pela Biblioteca do Polo UAB Salinópolis, verificou-se que 66,7% dos estudantes reconhecem o empréstimo domiciliar de livros e a consulta a conteúdos bibliográficos no local como sendo os recursos de informação mais relevantes da unidade. Em seguida, pesquisa em bases de dados e repositórios na Internet com 33,3%, enquanto que treinamento de uso da biblioteca e apoio à normalização de trabalhos acadêmicos empataram com 16,7% das citações. Treinamentos para acesso e uso da informação em fontes eletrônicas e programação cultural não obtiveram respostas.

Em linhas gerais, percebeu-se que 100% dos estudantes não deixaram de realizar alguma tarefa de estudo em virtude da falta de acesso ao material bibliográfico do qual necessitavam, uma vez que eles utilizam diferentes fontes de informação para fins acadêmico-científicos. Esses dados estão sistematizados no Gráfico 3.

Gráfico 3 – Tipologia das fontes de informação



Fonte: Elaborado pela autora, 2021.

Pode-se inferir que todos os alunos da EaD do Polo UAB Salinópolis, que responderam ao questionário, desconhecem ou conhecem pouco as publicações disponíveis

via Portal de Periódicos Capes para acesso, assim como os conteúdos dos repositórios institucionais, haja vista que ambas as fontes de informação não obtiveram nenhuma resposta.

Grande parte dos respondentes informou não possuir conhecimento acerca de normas, orientações ou procedimentos para acesso e uso da informação bibliográfica específicas para os estudantes da EaD na instituição. Dessa forma, julga-se necessário estabelecer iniciativas específicas para esse fim, tais como ações relevantes para ampliar e fortalecer o acesso desses usuários aos recursos disponíveis na biblioteca do polo, bem como a oferta de programas de orientação e treinamento para uso e acesso aos produtos e serviços informacionais já existentes para a modalidade EaD.

Em relação à qualidade da infraestrutura da Biblioteca do Polo UAB Salinópolis, incluindo aspectos como conforto, equipamentos de informática e cobertura de internet, 66,7% dos alunos a consideraram como sendo razoável, enquanto que as opções “boa” e “baixa” empataram com o percentual de 16,7% das respostas. Nota-se, ainda, que 50% dos participantes avaliaram como “boa” a qualidade do atendimento da equipe da biblioteca do polo às suas necessidades de informação acadêmica, enquanto que os demais 50% observam como “razoável” o referido serviço.

Os estudantes também foram questionados sobre quais aspectos poderiam ser desenvolvidos ou aperfeiçoados para maior eficácia e efetividade da biblioteca no atendimento às demandas por informação científica pela comunidade acadêmica da modalidade EaD no Polo UAB Salinópolis. De acordo com as respostas obtidas, é possível ressaltar a disponibilização de: equipamentos eletrônicos, internet, acervo mais amplo e diversificado, biblioteca virtual do próprio polo e recursos para os materiais impressos.

Cabe destacar também que os alunos não noticiaram a oferta de um novo serviço ou produto bibliotecário específico para a comunidade acadêmica EaD durante ou em função da pandemia do Covid-19, no entanto, a Biblioteca do Polo UAB Salinópolis ficou à disposição dos discentes em horários especificados pela coordenação.

A partir desses dados, verificou-se a necessidade de melhoria dos recursos informacionais prestados pela Biblioteca do Polo UAB Salinópolis, bem como os pontos defendidos por Silva Junior (2013, p. 5):

[...] designar um bibliotecário para gerir a biblioteca com relação aos seus serviços e produtos; aumentar o espaço físico; implementar programas de educação de usuários através de palestra, seminários e visitas dirigidas; treinamento para funcionários; realizar atividades para os tutores incentivando o uso dos recursos informacionais da biblioteca; ações de marketing para divulgação dos seus serviços e manter uma avaliação periódica para acompanhar as necessidades dos usuários e da comunidade quanto ao uso da biblioteca.

Ademais, ressalta-se a necessidade de produtos e serviços informacionais direcionados, especificamente, aos alunos da modalidade EaD. Logo, é recomendável investir em recursos tecnológicos que favoreçam a disponibilização do acervo bibliográfico em ambientes virtuais para o acesso remoto desses usuários e, assim, contribuir no processo de informação, pesquisa e educação do público supracitado.

6.4 Mapeamento das bibliotecas do SIBI/UFPA quanto ao atendimento à EaD

No intuito de complementar os dados obtidos por meio do estudo de caso, a etapa subsequente desta investigação consistiu na aplicação de um questionário para a coordenadora do SIBI/UFPA, cujo instrumento de pesquisa foi composto por 12 (doze) questões subjetivas voltadas para o mapeamento das bibliotecas do sistema quanto ao atendimento à EaD.

Antes da aplicação do questionário, houve um contato prévio com a coordenadora do SIBI/UFPA, com o propósito de apresentar os objetivos da pesquisa, esclarecer a importância da participação dela para o estudo, além de pedir a sua colaboração como respondente desta ferramenta e as instruções para preenchimento. Após isso, houve o envio do questionário em formato on-line via e-mail, sendo que esse foi respondido na mesma semana do encaminhamento, e tão logo recebido pela autora desta pesquisa.

Tomando por base os resultados do questionário, constatou-se que o SIBI/UFPA oferece serviços e produtos informacionais específicos para os discentes de graduação na modalidade a distância, bem como: Repositório Institucional da UFPA (RIUFPA), BDM, Livro Aberto, Guia de Elaboração de Trabalhos Acadêmicos, TargetWeb (sistema de gestão de normas e documentos regulatórios), Ficat 2.0, acesso e treinamento ao Portal de Periódicos Capes, programa de capacitação continuada de usuários, Meu Pergamum, e *EBSCO Discovery Service* (EDS), que consiste em uma ferramenta de busca integrada. Apesar dessas iniciativas, não existem políticas ou instruções normativas no sistema destinadas, especificamente, para o atendimento aos respectivos alunos.

Verificou-se, também, que todos os bibliotecários do sistema recebem treinamentos ao ingressarem no quadro funcional do SIBI/UFPA, sendo que todos são designados ao atendimento da comunidade universitária no geral, independente da modalidade do curso. Quanto à formação do acervo das bibliotecas dos polos de EaD, a bibliografia básica e complementar é organizada a partir do Projeto Pedagógico de Curso (PCC), logo, todo o

material em suporte físico e digital do sistema está disponível tanto aos discentes da modalidade presencial quanto à distância.

Em relação ao empréstimo de livros convencionais para os alunos de graduação EaD da UFPA, a coordenadora relatou que o procedimento é realizado mediante cadastro do aluno, o qual se dá por meio da apresentação dos seguintes documentos: documento oficial com foto, comprovante de matrícula e comprovante de residência. Para efetivar o empréstimo, o estudante deve apresentar o documento com foto e digitar a senha previamente escolhida. O cadastro é renovado a cada semestre.

No tocante aos treinamentos à comunidade EaD sobre acesso e uso de bases de dados bibliográficos, destacam-se os seguintes cursos promovidos mensalmente e de forma presencial pela BC: metodologia da pesquisa científica, fontes de pesquisa, submissão e publicação de artigos científicos, Currículo Lattes, uso dos produtos e serviços do SIBI/UFPA, pesquisa em bases de dados, dentre outros. Tais cursos contemplam toda a comunidade acadêmica da UFPA.

Também foi objetivo desse questionário conhecer a opinião da coordenadora sobre o atendimento às necessidades de informação acadêmica dos estudantes de graduação na modalidade EaD. Segundo ela, o SIBI/UFPA busca constantemente melhorar seus serviços e produtos a fim de contemplar toda a comunidade acadêmica. No caso dos usuários da modalidade EaD, o sistema já providenciou o desenvolvimento de um projeto/estudo para melhor atender esse público. Cabe destacar que em função da pandemia do Covid-19, o SIBI/UFPA disponibilizou cursos de capacitação em formato on-line, desse modo, acessíveis tanto para estudantes *on-campus* quanto *off-campus*. A partir dessas considerações, a coordenadora avaliou positivamente a participação do SIBI quanto ao atendimento às necessidades informacionais dos discentes de graduação EaD da UFPA.

Os resultados obtidos por meio desse questionário foram relevantes e contribuíram de forma significativa para a elucidação das questões referentes à atuação do SIBI/UFPA no contexto da modalidade EaD, bem como evidenciou que o atendimento bibliotecário aos alunos dos cursos de graduação a distância da instituição ainda é parco quando comparado aos alunos dos cursos de graduação presencial. Uma das prováveis causas para isso pode estar ligada à ausência de diretrizes que considerem os discentes da EaD como público-alvo das bibliotecas e, conseqüentemente, acaba limitando a oferta de produtos e serviços informacionais para esses usuários.

Por todo o exposto, depreende-se que as bibliotecas do sistema analisado busca prover a comunidade acadêmica com recursos informacionais variados, incluindo aí os

atendimentos tradicionais, todavia, elas não distinguem as necessidades de informação dos alunos da modalidade presencial e a distância. Nesse sentido, torna-se necessária a existência de procedimentos que reconheçam as diferenças entre os perfis desses públicos no intuito de direcionar o atendimento bibliotecário de forma efetiva e eficaz.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Retornando aos aspectos introdutórios, esta pesquisa teve como objetivo geral analisar os produtos e serviços informacionais oferecidos pelas bibliotecas do SIBI/UFPA aos estudantes matriculados nos cursos de graduação na modalidade a distância. Para alcançar esses intentos, foram mapeados trabalhos de teóricos que agregaram em seus conhecimentos, conceitos e pensamentos sobre as seguintes temáticas: a modalidade EaD no Brasil e no mundo; tecnologias aplicadas na prática educativa a distância; participação da biblioteca na EaD, e as possíveis contribuições do profissional bibliotecário nesse contexto.

Com base no estudo realizado, foi possível vislumbrar, de modo teórico e prático, a complexidade que envolve a inserção da EaD no âmbito de uma Universidade Federal. Embora essa modalidade não seja um fenômeno recente, ela ainda enfrenta percalços que atrasam a sua consolidação em instituições públicas e privadas de ensino. Tal fato se reflete também como carência de políticas e/ou normativas que garantam a oferta de produtos e serviços informacionais de modo inclusivo e equitativo para os alunos da graduação EaD, assim como ocorre na educação presencial.

Ante esses pressupostos e a partir dos dados de pesquisa coletados, verificou-se que o SIBI/UFPA oferta produtos e serviços de informação para a comunidade acadêmica no geral, no entanto, a falta de integração com as bibliotecas dos polos de EaD e a ausência de diretrizes para o atendimento aos alunos da graduação na modalidade a distância, acaba limitando os recursos informacionais para esse público. Por outro lado, o sistema já se encaminha para o desenvolvimento de estudos que visam contribuir com o aprendizado dos estudantes da EaD a partir do acesso às fontes de informação, seja por meios tradicionais, seja por meios digitais.

Ademais, os resultados obtidos em campo indicaram que a Biblioteca do Polo UAB Salinópolis não está devidamente estruturada para os discentes da prática educativa a distância. Em decorrência disso, a unidade de informação em questão não consegue atingir, efetivamente, às expectativas detectadas pelo mapeamento das necessidades informacionais dos usuários da EaD do polo supracitado e, por conseguinte, esse público se utiliza de outros espaços e meios de comunicação como fontes de informação para a realização das tarefas acadêmicas.

Considerando os resultados descritos, fica evidente que algumas providências poderiam ser adotadas pelos órgãos mantenedores da Biblioteca do Polo UAB Salinópolis a fim de garantir a melhoria no atendimento informacional aos estudantes da graduação na

modalidade a distância. Este estudo permite recomendar procedimentos como: estabelecimento de uma parceria entre a biblioteca do polo e o SIBI/UFPA; designação de um bibliotecário para gerir a biblioteca; criação e implantação de uma política voltada para o suporte informacional específico e adequado aos usuários da EaD; levantamento periódico das demandas informacionais desses estudantes; desenvolvimento de produtos e serviços de informação específicos para a EaD, bem como ações para a divulgação daqueles já existentes e disponíveis; programas de capacitação e atualização para a profissional que exerce atividade auxiliar na respectiva unidade de informação; cursos e treinamentos para fins de instrução ao usuário quanto à utilização dos recursos da biblioteca, acesso às bases de dados, consultas em repositórios institucionais e usabilidade de outras importantes fontes de informação científica.

De modo geral, com os resultados alcançados evidenciam-se as necessidades e expectativas informacionais dos estudantes investigados, bem como a efetividade dos produtos e serviços ofertados pela biblioteca nesse contexto. Mais especificamente, as informações e os dados levantados indicam aspectos que precisam receber especial atenção das instituições, sistemas e órgãos que administram os recursos de informação para os discentes matriculados nos cursos de graduação na modalidade EaD-UAB da UFPA, sendo que os pontos mais preocupantes são: falta de gerenciadores de informação capacitados para o atendimento às necessidades dos usuários a distância, ausência de suporte informacional em ambientes virtuais, e baixa demanda de utilização da biblioteca pelos estudantes da EaD.

Ademais, observou-se que o papel que compete à biblioteca e, por extensão, ao bibliotecário que nela atua, tem sofrido profundas mudanças em virtude da explosão informacional e do desenvolvimento da moderna indústria da informação. Concomitantemente, à emergência de um modelo educacional sustentado pelas TIC e pautado nas metodologias do ensino e aprendizagem on-line, acarretou desafios que extrapolam os limites da sala de aula e avançam para distintos espaços educativos, incluindo aí as bibliotecas.

Assim sendo, torna-se imprescindível que tanto as unidades de informação quanto os profissionais bibliotecários busquem a melhoria contínua dos serviços prestados, a fim de que ambos consigam acompanhar e atender às demandas educacionais contemporâneas, neste caso a EaD. Para tanto, é preciso considerar a realização de um trabalho cooperativo entre os profissionais de outras áreas e o emprego das tecnologias disponíveis, a fim de viabilizar a participação efetiva e multidisciplinar no contexto da EaD.

À vista disso, espera-se que o trabalho ora desenvolvido some-se às produções acadêmicas que tratam da oferta de produtos e serviços de informação para a EaD, além de

oportunizar o delineamento de um banco referencial sobre as possibilidades de atuação e participação da biblioteca e dos bibliotecários nesse contexto.

Por se tratar de um estudo de caso único, os resultados aqui apresentados podem ser limitados à realidade investigada. Portanto, sugere-se que, nos estudos futuros, seja ampliado o número de instituições que ofertam cursos de graduação a distância, a fim de comparar a quantidade e qualidade dos recursos informacionais disponíveis na e para a EaD. Adicionalmente, recomenda-se que novas pesquisas contribuam para a adaptação das bibliotecas às necessidades dos usuários, sejam eles presenciais ou remotos, e assim, possam melhor atender aos objetivos sociais propostos.

REFERÊNCIAS

ACCART, J. P. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2012.

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

AMARAL, K. R.; BARTALO, L. **A importância do serviço bibliotecário no ensino a distância**. 2007. *In*: Seminário em Ciência da Informação, 2., Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2007. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/13268/>. Acesso em: 18 ago. 2020.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Presidential Committee on Information Literacy: Final Report**. Washington, D.C., 1989. Disponível em: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/whitepapers/presidential.cfm#importance>. Acesso em: 10 mar. 2021.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. **Framework for information literacy for higher education**. Chicago, 2015. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/issues/infolit/framework1.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2021.

ARETIO, L. G. **Educación a distancia hoy**. Madrid: UNED, 1994.

ARNOLD, S. B. Planejamento em Educação a Distância. *In*: ARNOLD, Stela B. T.; MOREIRA, M. (org.). **Educação a distância**. Belo Horizonte: PUC Minas Virtual, 2002.

ARRUDA, E.; GONÇALVES, I. A. Educação a distância: uma inovação do fazer pedagógico? **Paidéia Revista do curso de pedagogia da Faculdade de Ciências Humanas, Sociais e da Saúde**, Universidade Fumec. Belo Horizonte, v. 4, n. 3, p.179-96, 2005. Disponível em: <http://www.fumec.br/revistas/paideia/article/view/915/691>. Acesso em: 5 maio 2020.

BLATTMANN, U.; DUTRA, S. K. W. **Atividades em bibliotecas colaborando com a educação a distância**. São Paulo: Associação Paulista de Bibliotecários, 1999. 13 p. (Ensaio APB, n. 63, fev. 1999). Disponível em: http://www.oocities.org/collegetpark/Residence/1163/papers/atividade_ead.html. Acesso em: 20 ago. 2020.

BORGES, M. A. G. A compreensão da sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 25-32, set./dez. 2000.

BRASIL. Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005. Regulamenta o Artigo 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 20 dez. 2005.

BRASIL. Decreto nº 5.800, de 8 de junho de 2006. Dispõe sobre o Sistema Universidade Aberta do Brasil - UAB. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 9 jun. 2006.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). **Censo da Educação Superior 2018**: notas estatísticas. Brasília, 2019.

BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial da União**. Brasília, DF, 23 dez. 1996.

BUENO, T; ALVES, M. Triangulação metodológica: conceitos e perspectivas de aplicação. **Interin**, v. 25, n. 2, jul./dez. 2020. Disponível em: <https://interin.utp.br/index.php/i/article/view/2168>. Acesso em: 11 mar. 2021.

CAPURRO, R.; HJØRLAND, B. The concept of information. **Annual Review of Information Science & Technology**, v.37, p.343-411, 2003. Disponível em: http://www.capurro.de/Capurro_Hjoerland.pdf. Acesso em: 11 mar. 2021.

CARNEIRO, M. L. F. Educação a distância: história e tecnologias. *In*: CARNEIRO, M. L. F.; TURCHIELO, L. B. **Educação a distância e tutoria**: considerações pedagógicas e práticas. Porto Alegre: Evangraf, 2013.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v. 1.

CHAER, G; DINIZ, R. R. P.; RIBEIRO, E. A. R. A técnica do questionário na pesquisa educacional. **Revista Evidência**, Araxá, v. 7, n. 7, p. 251-266, 2011. Disponível em <http://uniaraxa.edu.br/ojs/index.php/evidencia/article/view/201/187>. Acesso em: 10 mar. 2021.

CIRIGLIANO, G. F. J. **La educacion abierta**. Buenos Aires: El Ateneo, 1983.

COELHO, A. L.; BRASILEIRO, T. S. A. Desafios à gestão de um polo da UAB na Amazônia paraense. **Revista Exitus**, Santarém, v. 9, n. 3, p. 548 - 577, jul./set., 2019. Disponível em: <http://www.ufopa.edu.br/portaldeperiodicos/index.php/revistaexitus/article/view/927>. Acesso em: 20 jul. 2020.

CONDE, C. A. G. F.; CRUZ, D. G. da; BARTALO, L. Competência em informação na aprendizagem on-line: estudo em um curso de tutoria a distância. *Ciência da Informação*, Brasília, DF, v.47 n.3, p.48-60, set./dez. 2018. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/3950>. Acesso em:

COSTA, C. J.; PIMENTEL, N. M. O sistema Universidade Aberta do Brasil na consolidação da oferta de cursos superiores a distância no Brasil. **Educação Temática Digital**, v. 10, n. 2, p. 71–90, 2009. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/etd/article/view/978/993>. Acesso em: 22 jul. 2020.

COSTA, M. E. de O.; SANTA ANNA, J.; CENDÓN, B. V. Biblioteca para todos: a integração das bibliotecas acadêmicas com as bibliotecas dos polos no contexto da educação a distância. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, p.

1731-1757, dez. 2017. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/872>. Acesso em: 20 jan. 2021.

COSTA, M. H. da; DANTAS, J. F.; LLARENA, R. A. da S. Utilização das páginas web como ferramenta para difusão dos produtos e serviços informacionais dos arquivos nacionais do Mercosul. In: Congresso Nacional de Arquivologia - CNA, 8, 2018, João Pessoa. **Anais eletrônicos...** Revista Analisando em Ciência da Informação - RACIn, João Pessoa, v. 6, n. especial, p. 302-321, out. 2018. Disponível em: http://racin.arquivologiauepb.com.br/edicoes/v6_nesp. Acesso em: 22 nov. 2020.

COZBY, P. C. **Métodos de pesquisa em ciências do comportamento**. Tradução de Paula Inês Cunha Gomide e Emma Otta. São Paulo: Atlas, 2003.
CRESWELL, J. **Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches**. Thousand Oaks: Sage, 2014.

CUNHA, M. B. da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ciência da Informação**, v.29, n.1, p.71-89, jan./ abr. 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n1/v29n1a8.pdf>. Acesso em: 22 ago. 2021.

DANTAS, F. Responsabilidade social e pós-graduação no Brasil. **RBPG**, Brasília, v. 1, n. 2, nov. 2004. Disponível em: http://www2.capes.gov.br/rbpg/images/stories/downloads/RBPG/Vol.1_2_nov2004_/160_172_responsabilidadesocial_posgraduacao_brasil.pdf. Acesso em: 10 jun. 2020.

DENZIN, N. **The research act: a theoretical introduction to sociological methods**. 2. ed. New York: Mc Graw-Hill, 1978.

DOHMEN, G. **Das Fernstudium, Ein neues padagogisches Forschungs-und Arbeitsfeld**. Tubingen: DIFF, 1967.

DOURADO, L. F.; CATANI, A. M.; OLIVEIRA, J. F. de. Políticas públicas e reformas da educação superior no Brasil: impasses e perspectivas. **Pro-Posições**, v. 15, n. 3, set./dez. 2004. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/proposic/article/view/8643796/14997>. Acesso em 27 jul. 2020.

DURAN, M. R. da C. *et al.* Os polos do sistema UAB e seus coordenadores nas regiões Nordeste, Norte e Sul do Brasil. In: Simpósio Internacional de Educação a Distância e Encontro de Pesquisadores em Educação a Distância (SIED-EnPED), 3, 2012, São Carlos. **Anais eletrônicos...** São Carlos: Universidade Federal de São Carlos, 2012. Disponível em: <http://sistemas3.sead.ufscar.br/ojs/Trabalhos/277-937-3-ED.pdf>. Acesso em: 20 jul. 2020.

ELIASQUEVICI, M. K.; FONSECA, N. A. da. **Educação a distância: orientações para o início de um percurso**. 2 ed. Belém: EDUFPA, 2009. Disponível em: <http://www.multimidia.ufpa.br/jspui/handle/321654/883>. Acesso em: 29 jul. 2020.

EVANS, T. Uma revisão da educação superior a distância: uma perspectiva Australiana. In: Congresso de Ensino Superior a Distância, I, 2002. Petrópolis. **Anais...** Petrópolis: ESud, 2002.

FIGARO, R. A triangulação metodológica em pesquisas sobre a comunicação no mundo do trabalho. **Revista Fronteiras - Estudos Midiáticos**, São Leopoldo, v. 16, n. 2, p. 124-131, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.4013/fem.2014.162.06>. Acesso em: 20 mar. 2021.

FLEURY, M. T. L.; FLEURY, A. Construindo o conceito da competência. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 5, p.183-196, 2001. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rac/v5nspe/v5nspe10.pdf>. Acesso em: 10 mar. 2021.

FLICK, U. Triangulation revisited: strategy of validation or alternative? **Journal for the Theory of Social Behavior**. v. 22, n. 2, p. 175-197, 1992. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1468-5914.1992.tb00215.x>. Acesso em: 24 nov. 2020.

FRANCO, S. R. K. *et al.* Aprendizagem na Educação a Distância: Caminhos do Brasil. **RENOTE - Revista Novas Tecnologias de Educação**. Porto Alegre, v. 4, n. 2, Dezembro, 2006. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/renote/article/view/14293/8209>. Acesso em: 06 nov. 2020.

GARCEZ, E. M. S.; RADOS, G. J. V. Necessidades e expectativas dos usuários na educação a distância: estudo preliminar junto ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 1, p. 13-26, jan./abr. 2002. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ci/v31n1/a03v31n1.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2021.

GARCIA, V. C. **Avaliação da indexação a partir dos elementos de exaustividade e especificidade pela revocação e precisão na recuperação da informação**: sob a ótica dos usuários no sistema de bibliotecas da UFPA. 2019. 185 f. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Pará, Belém, 2019. Disponível em: http://repositorio.ufpa.br/jspui/bitstream/2011/11435/1/Dissertacao_AvaliacaoIndexacaoElementos.pdf. Acesso em: 22 jul. 2020.

GASQUE, K. C. G. D.; COSTA, S. M. de S. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, v. 39, n. 1, p. 21-32, 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v39n1/v39n1a02>. Acesso em: 28 fev. 2021.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GONÇALVES, M. R.; GOUVEIA, S. M.; PETINARI, V. S. A informação como produto de alto valor no mundo dos negócios. **CRB-8 Digital**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 43-54, jul. 2008.

GORARD, S.; TAYLOR, C. **Combining methods in educational and social research**. London: Open University Press, 2004.

GRONROOS, C. **Marketing gerenciamento e serviços**. 5. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

GUAREZI, R. de C. M.; MATOS, M. M. de. **Educação a distância sem segredos**. Curitiba: InterSaberes, 2012.

GUEDEZ, V. Las perspectivas de la educación a distancia en el contexto de la educación abierta y permanente. **Boletín informativo de la AIESAD**, n. 3, Madrid: UNED, 1984.

HERNANDES, P. R. A Universidade Aberta do Brasil e a democratização do Ensino Superior público. **Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, Rio de Janeiro, v. 25, n. 95, p. 283-307, abr./jun. 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ensaio/2017nahead/1809-4465-ensaio-S0104-40362017002500777.pdf>. Acesso em: 18 jun. 2020.

JICK, T. D. Mixing qualitative and quantitative methods: triangulation in action. **Administrative Science Quarterly**, v. 24, n. 4, 1979, pp. 602–611. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/2392366?seq=1>. Acesso em: 23 nov. 2020.

KEEGAN, D. **Foundations of Distance Education**. 3. ed. Londres: Routledge, 1996.

KENSKI, V. M. **Tecnologias e ensino presencial e a distância**. 3. ed. Campinas, SP. Papirus, 2003.

KONRATH, M. L. P.; TAROUCO, L. M. R.; BEHAR, P. A. Competências: desafios para alunos, tutores e professores da EaD. **RENOTE - Revista Novas Tecnologias na Educação**. v. 7, n. 1, jul. 2009. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/renote/article/view/13912/7819>. Acesso em: 21 jun. 2020.

KOTLER, P. **Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. São Paulo: Atlas, 1998.

KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. **Princípios de Marketing**. Rio de Janeiro: Prentice Hall, 2008.

LANDIM, C. M. das M. P. F. **Educação à distância: algumas considerações**. Rio de Janeiro: [s.n.] 1997.

LAS CASAS, A. L. **Marketing, Conceitos exercícios casos**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2006, 324 p.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

LEITE, S. D. *et al.* **Educação sem fronteiras na Amazônia: trajetória e perspectivas da educação a distância da UFPA**. Belém: UFPA, 2010. 119 p. Disponível em: <http://livroaberto.ufpa.br/jspui/handle/prefix/162>. Acesso: 27 jul. 2020.

LEMOS, P. B. S. *et al.* Educação a distância e as novas tecnologias da informação e comunicação: evolução, expansão e peculiaridades. In: Simpósio Internacional de Educação a Distância e Encontro de Pesquisadores em Educação a Distância (SIED-EnPED), 3, 2016, São Carlos. **Anais eletrônicos...** São Carlos: Universidade Federal de São Carlos, 2016. Disponível em: <http://www.sied-enped2016.ead.ufscar.br/ojs/index.php/2016/article/download/1554/634>. Acesso em: 18 jun. 2020.

LIMA, D. C. B. P.; SOUSA, L. S. L. Educação a distância (EaD): processos de mediação e uso das tecnologias em uma abordagem transdisciplinar. **Revista EaD em Foco**, v. 5, n. 3,

dez. 2015. Disponível em:

<http://eademfoco.cecierj.edu.br/index.php/Revista/article/view/317/155>. Acesso em: 23 maio 2020.

LIMA, G. M. de C. **Serviço de referência: práticas informacionais do bibliotecário**. 2018. 193 f. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação. Disponível em: https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUBD-BB2HRV/1/2017661648_gracirlei_maria_de_carvalho_lima_mestrado_ppgci.pdf. Acesso em: 05 jun. 2020.

LLAMAS, J. L. G. **Un modelo de análisis para la evaluación del rendimiento académico en la enseñanza a distancia**. Madrid: OEI, 1986.

LOPES, L. F.; PEREIRA, M. de F. R. O que e o quem da ead. *In*: PEREIRA, M. de F. R.; MORAES, R. de A.; Teruya, T. K. (org.) **Educação a distância (ead): reflexões críticas e práticas**. Uberlândia: Navegando Publicações, 2017.

LÜCK, E. H. Educação a distância: contrapondo críticas, tecendo argumentos. **Educação**, Porto Alegre, v. 31, n. 3, p. 258-267, set./dez., 2008. Disponível em: <https://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/faced/article/view/4480/3399>. Acesso em: 24 abr. 2020.

MACIEL, M. de F. Metodologia da ead: perspectivas para a autoformação e autoaprendizagem. *In*: SIRINO, M. B.; MOTA, P. F.; FERREIRA, A. V. (org.). **Teorias e práticas da pedagogia social no Brasil**. Jundiaí: Paco Editorial, 2018. (Coleção Práticas e Teorias da Pedagogia Social, v. 2).

MACKENZIE, N.; POSTGATE, R.; SCUPNAM, J. **Enseñanza Abierta. Sistemas de Enseñanza Post-Secundaria a Distancia**. UNESCO, Madrid, España, 1979.

MAIA, C.; MATTAR, J. **ABC da EaD: a educação a distância hoje**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

MARCONDES, C. H.; MENDONÇA, M. A.; CARVALHO, S. M. Serviços via Web em bibliotecas universitárias brasileiras. **Perspectivas em Ciência da Informação [online]**. 2006, v. 11, n. 2, pp. 174-186. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v11n2/v11n2a03.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2021.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARTINS, G. de A. **Estudo de caso: uma estratégia de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2008.

MCGEE, J. V.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MENDES, F. C. **Administração de sistemas de informação**. Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ, 2009.

MINAYO, M. C. de S. (org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 21. ed. Petrópolis: Vozes, 2002. (Coleção Temas sociais).

MOLINA, M. C. G. A internet e o poder da comunicação na sociedade em rede: influências nas formas de interação social. **Revista Metropolitana de Sustentabilidade**, v. 3, n. 3, 2013. Disponível em: https://revistaseletronicas.fmu.br/index.php/rms/article/view/202/pdf_1. Acesso em: 17 jun. 2020.

MOORE, M. G. Toward a theory of independent learning and teaching. **Journal of Higher Education**, v. 44, n. 9, p. 661-680, 1973.

MOORE, Michael; KEARSLEY, Greg. **Educação a distância: uma visão integrada**. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

MORAN, J. M. Os novos espaços de atuação do professor com as tecnologias. **Diálogo Educacional**, Curitiba, v. 4, n. 12, p. 1-9, 2004. Disponível em: <https://periodicos.pucpr.br/dialogoeducacional/article/view/6938/6818>. Acesso em: 10 maio 2020.

MORAN, J. M. **O que é educação a distância**. Disponível em: <http://www2.eca.usp.br/moran/wp-content/uploads/2013/12/dist.pdf>. Acesso em: 11 mai. 2020.

MOTA, R. A. Universidade Aberta do Brasil. *In*: LITTO, F. M.; FORMIGA, M. **Educação a distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson, 2009. cap. 41, p. 297-303.

NASCIMENTO, B. L. C. do. *et al.* Produtos e serviços de referência virtual: proposta de implantação no website do sistema de bibliotecas do Senac-RN. **Ciência da Informação**, v. 41, n. 2/3, 7 dez. 2015. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1343/1522>. Acesso em: 18 maio 2021.

NASCIMENTO, D. M. A redefinição da edificação urbana. **Pós. Revista do Programa de Pós-Graduação em Arquitetura e Urbanismo da FAUUSP**, [S. l.], n. 22, p. 94-105, 2007. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/posfau/article/view/43534>. Acesso em: 13 mar. 2021.

OLIVEIRA, A. F. P. de. *et al.* Educação a distância no mundo e no Brasil. **Educação Pública**, v. 19, n. 17, ago. 2019. Disponível em: <https://educacaopublica.cecierj.edu.br/artigos/19/17/ead-educacao-a-distancia-no-mundo-e-no-brasil>. Acesso em: 10 jun. 2020.

OLIVEIRA, E. C. de; MOREIRA, F. J. F.; SILVA, S. V. C. da. Abordagens mistas na pesquisa em dissertações de mestrado de um programa de pós-graduação de educação. **Revista Transmutare**, Curitiba, v. 4, p. 1-17, 2019. Disponível em: <https://periodicos.utfpr.edu.br/rtr/article/view/11322/7437>. Acesso em: 19 abr. 2021.

OLIVEIRA, R. L. de. **A Universidade Aberta do Brasil: uma avaliação de eficácia à luz do regime de colaboração federativa**. 2015. 86 f. Monografia apresentada ao Instituto de Ciência Política da Universidade de Brasília. Brasília, 2015. Disponível em:

http://www.abed.org.br/arquivos/Monografia_UAB_Rodrigo_Lima_Oliveira.pdf. Acesso em: 15 mar. 2020.

OLIVEIRA, L. R. M. **Alfabetização informacional na sociedade da informação**. Braga, 1997, 216 f. Dissertação (Mestrado em Educação) - Universidade do Minho, Braga, 1997.

OTTONICAR, S. L. C.; VALENTIM, M. L. P.; FERES, G. G. Competência em informação e os contextos educacional, tecnológico, político e organizacional. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, [S. l.], v. 9, n. 1, p. 124-142, 2016. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/2203>. Acesso em: 13 mar. 2021.

PARANHOS, R. *et al.* Uma introdução aos métodos mistos. **Sociologias**, Porto Alegre, v. 18, n. 42, p. 384-411, ago. 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/soc/v18n42/1517-4522-soc-18-42-00384.pdf>. Acesso em: 12 mar. 2021.

PAULA, L. T. de; MOURA, M. A. A cultura informacional e os ambientes virtuais de aprendizagem: interações informacionais para a Educação a Distância (EaD). **Educação e Tecnologia**, [S. l.], v. 15, n. 2, jun. 2011. Disponível em: <https://periodicos.cefetmg.br/index.php/revista-et/article/view/267>. Acesso em: 16 mar. 2021.

PELLEGRINI, E. **O bibliotecário e a educação a distância (EAD)**. 2009. 58 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Biblioteconomia) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/119743/284515.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 25 ago. 2020.

PENNA, C. V.; FOSKETT, P. H.; **Serviços de informação e biblioteca**. São Paulo: Pioneira, 1979.

PETERS, O. **Die Didaktische Struktur des Fernunterrichts**. Weinheim: Beltz, 1973.

PETERS, O. **A educação a distância em transição: tendências e desafios**. Tradução de Leila Ferreira de Souza Mendes. São Leopoldo: UNISINOS, 2004.

PINTO, J. M. D. R. O acesso à educação superior no Brasil. **Educação e Sociedade**, Campinas, v. 25, n. 88, p. 727-756, out. 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/es/v25n88/a05v2588.pdf>. Acesso em: 23 set. 2020.

PRETI, O. **Educação a distância: fundamentos e políticas**. Cuiabá: EDUFMT, 2009.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

RADOS, G. J. V. *et al.* Serviço de informação como fator de vantagem competitiva nas organizações. **Biblios**, 2016, n. 65, p.15-28. Disponível em: <http://www.scielo.org.pe/pdf/biblios/n65/a02n65.pdf>. Acesso em: 21 jan. 2021.

RIANO, M. B. R. La evaluación em educación a distancia. **Revista Brasileira de Educação a Distância**, Instituto de Pesquisas Avançadas, Rio de Janeiro, n. 20, v. 4, p. 19-35, 1997.

ROCHA, C. R. R. **Educação a distância e as bibliotecas dos polos de apoio presencial da Universidade Aberta do Brasil em Goiás**. 2011. 131 f. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Regional) - Faculdades ALFA, Goiânia, 2011.

RODRIGUES, R. S. **Modelo de planejamento para cursos de pós-graduação a distância em cooperação universidade-empresa**. 2004. 81 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

ROZADOS, H. B. F. **Indicadores como ferramenta para gestão de serviços de informação tecnológica**. 2004. 238 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2004. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.ufrgs.br/da.php?nrb=000429419&loc=2004&l=3894d77513799737>. Acesso em: 25 jan. 2021.

SANTA ANNA, Jorge. A oferta diversificada de produtos e serviços bibliotecários na contemporaneidade: a biblioteca híbrida em evidência. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 11, p. 275-294, maio 2015. Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/510>. Acesso em: 13 maio 2021.

SANTOS, J. M. A cultura da informação nas bibliotecas públicas brasileiras. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 10, n. 1, p. 54- 67, jan./jun. 2014. Disponível em: <http://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/viewFile/280/291>. Acesso em: 12 mai. 2021.

SANTOS, L. C. dos; MENEGASSI, Cláudia Herrero Martins. A história e a expansão da educação a distância: um estudo de caso da UNICESUMAR. **Revista Gestão Universitária na América Latina - GUAL**, Florianópolis, p. 208-228, jan. 2018. ISSN 1983-4535. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/gual/article/view/1983-4535.2018v11n1p208/3544>. Acesso em: 12 jun. 2020

SANTOS, H. T. O desenvolvimento da educação a distância no Brasil e sua contribuição na formação continuada de professores. *In*: Seminário Nacional de Estudos e Pesquisas História, sociedade e educação no Brasil, 9., 2012, João Pessoa. **Anais eletrônicos...** João Pessoa: Universidade Federal da Paraíba, 2012. Disponível em: http://www.histedbr.fe.unicamp.br/acer_histedbr/seminario/seminario9/PDFs/7.11.pdf. Acesso em: 15 jun. 2020.

SÁ-SILVA, J. R.; ALMEIDA, C. D.; GUINDANI, J. F. Pesquisa documental: pistas teóricas e metodológicas. **Revista Brasileira de História e Ciências Sociais**, v. 1, n. 1, 2009. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/rbhcs/article/view/10351/pdf>. Acesso em: 20 jul. 2020.

SEMBAY, M. J. **Educação a distância**: bibliotecas de polos de apoio presencial e bibliotecários. Florianópolis, 2009. 173f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

SILVA, D. C. O uso da Educação a Distância para o desenvolvimento de competências em informação: relato de uma experiência em Salvador da Bahia. *In*: ALVES, F. M. M.;

CORRÊA, E. C. D.; LUCAS, E. R de O. (org.). **Competência em informação: políticas públicas, teoria e prática**. Salvador: EDUFBA, 2016.

SILVA, D. C. **Desenvolvimento da competência em informação em ambientes virtuais de aprendizagem: uma análise de impactos**. Salvador, 2015. 229f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2015.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Florianópolis: UFSC, 2000.

SILVA, E. N. da. **A expansão dos cursos na modalidade à distância e a formação inicial de professores em matemática na UFPA: democratização com qualidade social?** Belém, 2019. 180 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Instituto de Ciências da Educação, Universidade Federal do Pará, Belém, 2019.

SILVA, J. A. M.; AMORIM, W. L. Abordagem histórica e contribuições do NEAD/UFMA: a educação a distância no Estado do Maranhão. **Poiésis** (Revista do Programa de Pós-Graduação em Educação), [S.l.], v. 7, n. 11, p. 137-148, set. 2013. Disponível em: <http://www.portaldeperiodicos.unisul.br/index.php/Poiesis/article/view/1634/1228>. Acesso em: 11 jul. 2020.

SILVA, M. B. **Bibliotecas universitárias na ead: processos e trajetórias em discussão**. 165 f. 2014. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2014.

SILVA, R. A. da; SANTOS, L. R. N. dos; FREITAS, M. do C. D. de. Reflexão teórica e conceitual sobre produto informacional e produto de informação. *In*: Semana de Engenharia de Produção Sul-Americana - SEPROSUL, 8., 2008, Bento Gonçalves. **Anais...** Bento Gonçalves: 2008.

SILVA JUNIOR, A. M. da. **Satisfação dos usuários da biblioteca do polo presencial da UFPB virtual no município de Mari/PB**. 2013. 59f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Biblioteconomia) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2013.

SILVEIRA NETTO, R. **Fluxos de informação em organizações virtuais: o caso dos estudos de impacto ambiental como produtos informacionais**. 2017. 173 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/179001/348754.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 12 maio 2021.

SINGH, K. **Quantitative social research methods**. Los Angeles: SAGE Publications, 2007.

SOBRAL, F. A. F. Educação para a competitividade ou para a cidadania social?. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 14, n. 1, jan./mar. 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/spp/v14n1/9797.pdf>. Acesso em: 11 jul. 2020.

SOUTO, L. F. Inserção do bibliotecário na equipe multidisciplinar de ensino a distância: crítica ao princípio de autonomia para aprendizagem e busca de informações. **ETD: Educação Temática Digital**, Campinas, v. 3, n. 2, p. 11-18, jun. 2002. Disponível em: https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2009/12/pdf_6d1596721c_0007058.pdf. Acesso em: 11 ago. 2020.

SPUDEIT, D. F. A. de O.; VIAPIANA, N.; VITORINO, E. V. Bibliotecário e educação a distância (EAD): mediando os instrumentos do conhecimento. **Revista ACB**, [S.l.], v. 15, n. 1, p. 54-70, dez. 2009. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/695>. Acesso em: 09 ago. 2020.

TAROUCO, L. M. R.; MORO, E. L. da S.; ESTABEL, L. B. O professor e os alunos como protagonistas na educação aberta e a distância mediada por computador. **Educar em Revista**, Curitiba, n. 21, p. 29-44, 2003.

TELES, L. A aprendizagem por e-learning. *In*: LITTO, F. M.; FORMIGA, M. **Educação a distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson, 2009.

TEODORO, R. A. P. A comunicação na ead: um diálogo de aprendizagem. **Revista Multitexto**, [S.l.], v. 4, n. 2, p. 27-31, fev. 2017. Disponível em: <http://www.ead.unimontes.br/multitexto/index.php/rmcead/article/view/184>. Acesso em: 12 mai. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ. UFPA inaugura Núcleo de Inovação e Tecnologias Aplicadas a Ensino e Extensão (NITAE²). **Portal UFPA**, 2017. Disponível em: <https://portal.ufpa.br/index.php/ultimas-noticias2/7815-ufpa-inaugura-nucleo-de-inovacao-e-tecnologias-aplicadas-a-ensino-e-extensao-nitae>. Acesso em: 30 jul. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ. Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional (PROPLAN). **Plano de Desenvolvimento Institucional: 2016-2025**. Belém: UFPA, 2016. Disponível em: <https://proplan.ufpa.br/images/conteudo/documentos/PDI-2016-2025.pdf>. Acesso em: 30 jul. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ. Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional (PROPLAN). **Anuário estatístico 2017: Ano Base 2016**. Belém: UFPA, 2017. Disponível em: https://proplan.ufpa.br/images/conteudo/proplan/dinfi/anuario%20estatistico/Anuario2017_AB2016.pdf. Acesso em: 30 jul. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ. Pró-Reitoria de Planejamento e Desenvolvimento Institucional (PROPLAN). **Anuário estatístico 2018: Ano Base 2017**. Belém: UFPA, 2018. Disponível em: https://proplan.ufpa.br/images/conteudo/proplan/dinfi/anuario%20estatistico/Anuario_Estatistico_2018_AB_2017.pdf. Acesso em: 30 jul. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ. Biblioteca Central. **Relatório Anual de Atividades: exercício 2019**. Belém: UFPA, 2019. Disponível em: http://bc.ufpa.br/wp-content/uploads/2020/04/Relat%C3%B3rio_Anual_de_Atividades_-_2019.pdf. Acesso em: 30 jul. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ. Biblioteca Central. **Serviços**. 2020a. Disponível em: <http://bc.ufpa.br/>. Acesso em: 30 jul. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARÁ. Biblioteca Central. **Produtos**. 2020b. Disponível em: <http://bc.ufpa.br/>. Acesso em: 30 jul. 2020.

VALE, H. C. P. do; MERCADO, L. P.; PIMENTEL, F. S. C. Condições de acesso a informação no contexto do polo de educação a distância da Universidade Aberta do Brasil. **Revista Docência e Cibercultura**, [S.l.], v. 2, n. 1, p. 39-68, mar. 2018. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/re-doc/article/view/30655>. Acesso em: 14 ago. 2020.

VALENTIM, M. L. P. **Ambientes e fluxos de informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010.

VALENTIM, M. L. P. (org.). **O profissional da informação: formação, perfil e atuação profissional**. São Paulo: Polis, 2000.

VENTURA, M. M. O estudo de caso como modalidade de pesquisa. **Revista da Sociedade de Cardiologia do Estado do Rio de Janeiro**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 5, p. 383-386, set./out. 2007. Disponível em: http://sociedades.cardiol.br/socerj/revista/2007_05/a2007_v20_n05_art10.pdf. Acesso em: 12 mar. 2021.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

VILLARDI, R.; OLIVEIRA, E. **Tecnologia na educação: uma perspectiva sócio-interacionista**. Rio de Janeiro: Dunya, 2005.

VITORINO, E. V.; PIANTOLA, D. Competência informacional: bases históricas e conceituais: construindo significados. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 38, n. 3, p. 130-141, set./dez., 2009. Disponível em: <https://www.scielo.br/pdf/ci/v38n3/v38n3a09>. Acesso em: 10 mar. 2021.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Tradução Daniel Grassi. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DE PESQUISA APLICADO À COORDENAÇÃO DO SIBI/UFPA

Este questionário tem como objetivo obter subsídios para o desenvolvimento da dissertação “Produtos e Serviços Informacionais para estudantes de cursos de Graduação na Modalidade de Educação a Distância: um estudo de caso na Universidade Federal do Pará” que está sendo realizada no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas (ICSA) da Universidade Federal do Pará (UFPA).

O questionário visa realizar o mapeamento das Bibliotecas do Sistema de Bibliotecas (SIBI) da UFPA quanto ao atendimento à EaD, além de identificar os elementos da política institucional, da estrutura tecnológica e de recursos humanos, vigentes na universidade e presentes no contexto do SIBI, em termos de sua atuação no âmbito dos cursos de graduação na modalidade EaD.

*Obrigatório

1. O Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal do Pará (SIBI/UFPA) oferece serviços e produtos informacionais específicos para os discentes de graduação na modalidade a distância? Caso afirmativo, qual(is)?*

Sua resposta

2. No âmbito do SIBI/UFPA, existe alguma política ou instruções normativas destinadas, especificamente, para os alunos dos cursos de graduação EaD da UFPA? Caso afirmativo, elas são conhecidas e acessadas pelos alunos?*

Sua resposta

3. Existem bibliotecários(as) do sistema designados(as) para o atendimento nos polos de EaD onde a UFPA atua? Caso afirmativo, qual é o regime de contratação e quais são as principais atividades desenvolvidas por eles?*

Sua resposta

4. Existem critérios específicos para a formação do acervo das bibliotecas dos polos de EaD? Caso afirmativo, quais são os critérios?*

Sua resposta

5. Existem orientações e treinamentos específicos para bibliotecários e/ou equipe técnica que atuam nas bibliotecas dos polos de EaD? Caso afirmativo, quais?*

Sua resposta

6. O SIBI/UFPA fornece materiais bibliográficos em suporte físico e digital para os alunos de EaD? Caso afirmativo, quais?*

Sua resposta

7. O empréstimo de livros convencionais está disponível para os alunos de graduação EaD da UFPA? Caso afirmativo, qual é o procedimento adotado para esse tipo de atendimento?*

Sua resposta

8. O SIBI/UFPA oferece treinamentos à comunidade EaD sobre acesso e uso de bases de dados bibliográficos? Caso afirmativo, qual(is) treinamento(s)?*

Sua resposta

9. Você considera que os serviços e produtos oferecidos pelo SIBI/UFPA atendem às necessidades de informação acadêmica dos estudantes da modalidade EaD? Em que baseia sua posição?*

Sua resposta

10. Há, no âmbito do SIBI/UFPA, algum projeto para o desenvolvimento de produtos e/ou serviços bibliotecários destinados aos estudantes da modalidade EaD? Caso afirmativo, qual(is) projeto(s)?*

Sua resposta

11. Há representante(s) da EaD em órgãos deliberativos do SIBI/UFPA? Caso afirmativo, de quais órgãos e como ocorre a indicação?*

Sua resposta

12. Ocorreu o incremento de algum serviço ou produto bibliotecário específico para os discentes da modalidade EaD durante ou em função da Pandemia do Covid-19? Caso afirmativo, quais serviços e/ou produtos?*

Sua resposta

**APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA COM A ASSISTENTE DE
BIBLIOTECA DO POLO UAB SALINÓPOLIS**

1. Qual é a sua formação profissional?
2. Há quanto tempo você atua profissionalmente na Biblioteca do Polo UAB Salinópolis?
3. Você recebeu algum treinamento para atuar na Biblioteca do Polo UAB? Caso afirmativo, quais treinamentos e quem os promoveu?
4. A quem a Biblioteca do Polo UAB Salinópolis está subordinada técnica e administrativamente?
5. A Biblioteca do Polo UAB Salinópolis recebe alguma instrução ou orientação do Sistema de Bibliotecas da UFPA? Caso afirmativo, que tipo de orientação?
6. Quem faz a classificação dos livros da Biblioteca do Polo?
7. Quais treinamentos você entende que seriam necessários para uma melhor atuação da Biblioteca do Polo UAB Salinópolis no atendimento da comunidade acadêmica da EaD?
8. Como é o funcionamento da Biblioteca do Polo UAB Salinópolis quanto ao atendimento à comunidade acadêmica da EaD?
9. Quais são os recursos humanos disponíveis na biblioteca?
10. Quais são os recursos tecnológicos disponíveis na biblioteca?
11. Quais são os recursos de telecomunicação disponíveis na biblioteca?
12. Como ocorre a interação entre a biblioteca e os seus principais usuários (alunos, professores/tutores)?
13. Como considera que a Biblioteca do Polo UAB Salinópolis, por meio da sua equipe profissional, pode contribuir com as equipes de EaD?
14. Quais são as competências e habilidades profissionais que você considera mais importantes para atendimento ao usuário da EaD?
15. Quais são os principais desafios e dificuldades enfrentados pela biblioteca e sua equipe para o atendimento à EaD?
16. É do seu conhecimento a implantação ou adequação de algum serviço ou produto bibliotecário específico para os discentes da modalidade EaD durante ou em função da pandemia do Covid-19? Caso afirmativo, o que foi implantado ou adequado?

APÊNDICE C – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS DISCENTES DA GRADUAÇÃO EAD DO POLO UAB SALINÓPOLIS

Este questionário tem como objetivo obter subsídios para o desenvolvimento da dissertação “Produtos e Serviços Informacionais para estudantes de cursos de Graduação na Modalidade de Educação a Distância: um estudo de caso na Universidade Federal do Pará” que está sendo realizada no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas (ICSA) da Universidade Federal do Pará (UFPA). O questionário visa identificar os elementos da política institucional, da estrutura tecnológica e de recursos humanos, vigentes na universidade e presentes no contexto do Sistema de Bibliotecas (SIBI), em termos de sua atuação no âmbito dos cursos de graduação na modalidade EaD.

*Obrigatório

Endereço de e-mail*

Seu e-mail

1. Com que frequência você utiliza a Biblioteca do Polo UAB Salinópolis?* (Marcar apenas uma alternativa)

- Não utilizo
- Utilizo pouco
- Utilizo razoavelmente
- Utilizo muito

2. O que te motiva a frequentar a Biblioteca do Polo UAB Salinópolis?* (Marcar apenas uma alternativa)

- Realizar pesquisas no acervo para tarefas acadêmicas
- Realizar pesquisas em bases de dados bibliográficos na Internet
- Usar como espaço de estudo com meus próprios recursos
- Utilizar equipamentos e infraestrutura de Internet da biblioteca
- Outro:

3. Quais produtos e/ou serviços informacionais disponibilizados pela Biblioteca do Polo UAB Salinópolis você conhece?* (Pode marcar mais de uma alternativa)

- Empréstimo domiciliar de livros
- Pesquisa em bases de dados e repositórios na Internet
- Treinamentos para acesso e uso da informação em fontes eletrônicas
- Treinamento de uso da biblioteca
- Programação Cultural
- Apoio à normalização de trabalho acadêmico
- Consulta a conteúdos bibliográficos no local
- Outro:

4. Qual(is) tipo(s) de fonte(s) de informação você costuma utilizar para a elaboração de estudos e trabalhos acadêmicos?*(Pode marcar mais de uma alternativa)

- Livros e periódicos impressos
- Materiais distribuídos pelos professores/tutores
- Livros e periódicos eletrônicos na Internet via SCIELO e outras bases de acesso livre
- Periódicos eletrônicos via bases de dados do Portal de Periódicos da Capes
- Repositórios institucionais
- Biblioteca Digital de Teses e Dissertações
- Artigo científico
- Outro:

5. Você já deixou de realizar alguma tarefa acadêmica por não conseguir ter acesso ao material bibliográfico do qual necessitava? Caso afirmativo, como ocorreu?*

Sua resposta

6. Você tem conhecimento de normas, orientações ou procedimentos para acesso e uso de informação bibliográfica que sejam específicas para os estudantes da EaD? Caso afirmativo, quais?*

Sua resposta

7. Como você avalia a qualidade da infraestrutura da Biblioteca do Polo UAB Salinópolis, incluindo aspectos como conforto, equipamentos de informática e cobertura de Internet?*(Marcar apenas uma alternativa)

- Baixa
- Razoável
- Boa
- Alta

8. Em relação ao atendimento às suas necessidades de informação acadêmica, qual a sua avaliação sobre a qualidade do atendimento que recebe da Biblioteca do Polo UAB Salinópolis?*(Marcar apenas uma alternativa)

- Baixa
- Razoável
- Boa
- Alta

9. Qual(is) aspecto(s) você considera que poderiam ser desenvolvidos ou aperfeiçoados para maior eficácia e efetividade da biblioteca no atendimento às demandas por informação científica pela comunidade acadêmica da modalidade EaD, no Polo UAB Salinópolis?*

Sua resposta

10. Você percebeu a oferta de um novo serviço ou produto bibliotecário específico para a comunidade acadêmica EaD durante ou em função da pandemia do Covid-19? Se sim, qual(is)?*

Sua resposta