



## A HUMANIZAÇÃO DO AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM (AVA): olhares da tutora *online* e das discentes de pós-graduação EAD

THE HUMANIZATION THE VIRTUAL LEARNING ENVIRONMENT (VLE): LOOKS ONLINE TUTOR AND GRADUATE DISTANCE EDUCATION STUDENTS

- **Marluce de Almeida Carlos** (Universidade Federal de Alagoas – [rosamaeb@gmail.com](mailto:rosamaeb@gmail.com))
- **Silvana Karine Costa Francelino** (Universidade Federal de Alagoas – [silvanakcf@gmail.com](mailto:silvanakcf@gmail.com))

### Resumo:

*Este artigo objetivou diagnosticar as ferramentas do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) enfatizando a dinâmica humano-relacional, os vínculos de afetividade proximal nas interações professor, tutor e discentes. Em especial identificou ferramentas norteadoras de humanização, potencializou a averiguação das causas de alertas ou reclamações dos discentes nas inter-relações e discussões. As metodologias pesquisa bibliográfica e a observação participante contribuíram na sistematização dos dados obtidos e na constatação dos resultados. Os teóricos Maturana (2002); Maturana & Varela (2001); Lévy (1996); Carneiro & Maraschin (2005); Beiller (2004); Maraschin & Axt (2005); Lévy (1993) e Azevedo (2003) embasam as discussões sobre os processos comunicativos e interativos no AVA. Moore & Kearsley (2007); Lévy (1999); Maturana & Varela (2001); Vygotsky (1998/2003) discutindo as interfaces nas relações Humano-Relacional. Os resultados mostram que as Universidades investigadas usam o AVA de forma distinta enquanto instrumento do processo ensino-aprendizagem. O fórum potencializa a dinâmica humano-relacional, vivencia a troca de conhecimentos mediados e motivados pelo feedback do tutor online na EAD UAB-UFAL. A ausência do tutor online ocasiona o "silêncio virtual" no relacionamento homem-máquina, inibe a criatividade dinâmico-pedagógica e chega a provocar evasão na EAD UNOPAR.*

**Palavras-chave:** Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA). Educação à Distância (EAD). Humanização. Tutor. Discentes.

### Abstract:

*This article aimed to diagnose the tools of the Virtual Learning Environment (VLE) emphasizing human-relational dynamics, the bonds of affection in the proximal interactions teacher, tutor and students. In particular identified guiding tools humanization, potentiated the investigation of the causes of alerts or complaints from students in interrelations and discussions. Methodologies research literature and participant observation contributed to the systematization of data and verification of the results. The Maturana (2002) theoretical; Maturana and Varela (2001); Levy (1996); Carneiro & Maraschin (2005); Beiller (2004); Maraschin & Axt (2005); Lévy (1993) and Azevedo (2003) underpin discussions on the communicative and interactive processes in AVA. Moore & Kearsley (2007); Levy (1999); Maturana and Varela (2001); Vygotsky (1998/2003) discussing the interfaces on Human-Relational relations. The results show*





*that universities investigated using AVA differently as a tool in the teaching-learning process. The forum leverages human-relational dynamics, the exchange of experiences mediated knowledge and motivated by online tutor feedback in ODL UAB-UFAL. The absence of the online tutor causes the virtual silence on the man-machine relationship, inhibits the dynamic pedagogical creativity and comes to provoke evasion EAD UNOPAR.*

**Keywords:** Virtual Learning Environment (VLE). Distance Education (EAD). Humanization. Tutor. Students.

## 1. Introdução.

A Educação a Distância é modalidade educacional mediada por tecnologias onde docentes e discentes estão distanciados fisicamente e efetivada através do uso intenso de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs), pode apresentar ou não momentos presenciais (MORAN, 2009). Possui relevância social e educacional, permite que pessoas que moram longe possam ter acesso ao Ensino Superior Público. A grande contribuição da EAD é possibilitar uma educação de qualidade e ser mais acessível para as pessoas que moram distante das universidades.

O avanço das TICs impulsionou as instituições educacionais especificamente credenciadas a aprimorarem o sistema da EAD. O Governo Federal regulamentou o Art. 80 da LDB nº 9.394/96, através do Decreto Presidencial nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005 como segue:

Art. 1º- Para os fins deste Decreto, caracteriza-se a educação a distância como modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos. (BRASIL, 2005).

Ao referir sobre as TICs observa-se uma preocupação institucional com a qualidade, abrangência didática e pedagógica desse ensino.

A implantação da EAD nas instituições de ensino constitui importante instrumento de ensino-aprendizagem como expansão da própria educação. Promove a formação continuada dos profissionais envolvidos no processo para compreender o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) e as ferramentas interativas. Pode verificar se essas ferramentas promovem uma relação humana no ambiente colaborativo e também diagnosticar quais interfaces proporcionam melhor viabilização na promoção da humanização do AVA para tornar o ambiente cooperativo, dinâmico, interativo e eficaz no ensino-aprendizagem.

A pesquisa tem abordagem qualitativa. E a observação, procedimento metodológico apropriado face a natureza do estudo é complementado pela pesquisa bibliográfica. Para Marconi e Lakatos (2010) a pesquisa bibliográfica se realiza a partir do registro disponível, decorrente de pesquisas anteriores em documentos impressos como livros, periódicos, artigos, teses, revistas. E a observação atenta aos detalhes. Coloca o pesquisador dentro do cenário de forma que ele possa compreender a complexidade dos ambientes psicossociais, ao mesmo tempo em que lhe permite uma interlocução mais competente (ZANELLI, 2002).

Uma questão apresentou-se como problema da pesquisa: *A modalidade do Ensino a Distância (EAD), instrumentalizado, processado e realizado virtualmente, cerca de 98% numa*





*máquina, pode dispor no AVA de elementos norteadores que possibilitem aos seus pares um ambiente com interfaces de humanização?*

Como resposta ao problema, a experiência como tutora online da graduação EAD da Universidade Pública (UAB), período 2013-2014, as experiências discentes da pós-graduação da Universidade Aberta do Brasil (UAB)-UFAL, período 2014-2016 e como discente da pós-graduação EAD da Universidade Norte do Paraná (UNOPAR), período 2013-2014, foram subsídios da pesquisa.

A observação participante gerou a hipótese de que a modalidade EAD instrumentaliza o processo ensino-aprendizagem num ambiente virtual mediado numa tela de computador, uma máquina que distancia o contato físico-relacional entre docente, tutor e discentes, e possibilita ao AVA apresentar-se como um ambiente de aprendizagem frio, desumano, comparando-se com o ensino presencial.

Fez-se necessário conceituar interfaces do AVA para estabelecer uma dinâmica relacional com vínculo de afetividade proximal. As interfaces Perfil, Fórum e Chat estabeleceram particularidades humano-relacional face à dinâmica colaborativa instituída nas interações entre tutor *online* e discentes.

A estrutura do trabalho em duas seções visa melhor compreensão da pesquisa e dos resultados.

A primeira seção aborda os conceitos de ambiente, virtual e aprendizagem, segundo Lévy (1996), Maturana (2002), Maturana e Varela (2001), para melhor concepção dos processos comunicativos e interativos no AVA. A seção subdivide-se em *Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)*, e *A Interatividade no AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem)*.

A segunda seção discute *As Interfaces do AVA na Dinamização Humano-Relacional: a experiência*. Recorre a Moore e Kearsley (2007) e Lévy (1999) para contextualizar a evolução da EAD. Analiza interfaces como suportes de interação humano-relacional. Cita exemplos das interações nos fóruns que evidenciam a figura do tutor na dinamização todos-todos. Destaca situações de alertas no AVA e procura soluções.

As considerações finais enfatizam os resultados que reafirmam a figura do tutor como suporte de humanização do AVA na relação homem-máquina.

## 2. Processos Comunicativos e Interativos no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)

### 2.1 O Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)

A EAD surge como um avanço no processo de ensino e aprendizagem e promove uma abertura para novos espaços de convivência que proporcionam aos professores, tutores e discentes novos modos de interagir e de aprender conectados às novas tecnologias. Dessa forma o AVA, mediado pelas TICs potencializa o compartilhamento do conhecimento e o estabelecimento de novas relações sociais. Para entendimento e constituição social do AVA conceituamos *ambiente, virtual e aprendizagem*.

Entende-se por *ambiente* o local onde as pessoas interagem entre si. Para Maturana (2002, p. 86), “a palavra ambiente é a parte do meio que um observador vê em volta de um sistema enquanto ele obscurece seu nicho”.





Segundo Lévy (1996, p.15), a palavra *virtual* tem abrangência filosófica:

Na filosofia escolástica, é virtual o que existe em potência e não em ato. O virtual tende a atualizar-se, sem ter passado, no entanto à concretização efetiva ou formal. A árvore está virtualmente presente na semente. Em termos rigorosamente filosóficos, o virtual não se opõe ao real, mas ao atual: virtualidade e atualidade são apenas duas maneiras de ser diferentes.

Conforme Maturana (2001), a *aprendizagem* incide na transformação de conduta de um organismo e se isso for aceito o aprender acontece o tempo todo como uma mudança contínua da conduta do organismo, recriando-o. Assim, o processo de aprendizagem ocorre à medida que o organismo realiza sua recriação com o ambiente. Isso irá garantir a continuidade das suas atividades em diferentes contextos que acoplam o ambiente virtual e podem constatar que não só o organismo será modificado, mas o ambiente também.

A constituição de um espaço de convivência num ambiente virtual entre professores, tutores e discentes se transforma com o meio em que estão inseridos. Desse modo existe uma interdependência um-outra num processo congruente e de acoplamento onde será produzido um grupo de aprendizagem (na forma de Sistema Social) e um Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA). A esse fenômeno Maturana e Varela (2001) chamam de acoplamento estrutural.

No caso dos ambientes virtuais envolvidos pelas tecnologias o acoplamento é proveniente das próprias interações dos usuários com a utilização das interfaces. As autoras Carneiro (2003), Beiller (2004), Carneiro e Maraschin (2005), Maraschin e Axt (2005) denominam de acoplamento tecnológico. Para as autoras o acoplamento tecnológico muda a maneira dos docentes e discentes utilizarem as interfaces e também a maneira da comunicação e interação. Assim, como nas comunidades, é necessário no ciberespaço o acoplamento tecnológico entre professores, alunos e ambientes de aprendizagem. (AXT; MARASCHIN, 2005; ROCHA, 2008).

## 2.2 A interatividade no AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem)

A sociedade em que vivemos é denominada de sociedade da informação. Nos mostra o avanço de fluxos emaranhados de pessoas, ideias e dinheiro, estabelecidos numa nova forma de organização social.

A função da educação é promover mudanças significativas e permanentes nos sujeitos e assim favorecer o desenvolvimento integral de todos (as) na sociedade. Na atual sociedade da informação, “a tecnologia é como a escrita, na definição de Lévy (1993), uma tecnologia da inteligência, fruto do trabalho do homem em transformar o mundo”. A tecnologia está a favor dos interesses do capital, mas não quer dizer que não possa ser utilizada para os interesses e desejos de cada usuário.

A tecnologia tem muito a oferecer aos discentes e precisa ter como meta o desenvolvimento cognitivo, sociais e afetivos para que eles possam se tornar mais autônomos e reflexivos e que no espaço do AVA transformem a informação em conhecimento para favorecer uma aprendizagem colaborativa.

O estudo *online* requer tempo para leituras, realização de atividades no tempo proposto, pesquisa, comunicação, expressão escrita, e principalmente disciplina para um desenvolvimento significativo, respeitoso e mútuo, pois toda a aprendizagem ocorrerá num ambiente de constantes discussões nos fóruns, chats e demais interfaces.





O AVA constitui plataforma utilizada para cursos à distância. É um espaço para dar apoio educacional *online* aos estudantes por meio da internet. No AVA os discentes comunicam-se virtualmente com seus docentes, tutores e colegas, em lugares indefinidos e diferentes dos espaços usuais de aprendizagem. A comunicação é feita por leituras e escritas. A integração do AVA permite o uso de mídias distintas, recursos e linguagens. Apesar do desenvolvimento das atividades na Plataforma *Moodle* ocorrerem de maneira flexível, no tempo, ritmo e trabalho de cada usuário, fica claro que há uma organização, um planejamento prévio com datas para cada atividade proposta. Dentro desse tempo o usuário poderá realizar todas as atividades no espaço virtual onde ocorrem interações e comunicações contínuas para que o aprendizado se processe de fato, pois a Educação a Distância é construída por meio desses importantes elementos interacionais.

De acordo com Azevedo (2003, p.64):

A sociedade requer sujeitos que saibam contribuir para o aprendizado do grupo do qual fazem parte, seja ensinando, respondendo ou perguntando. Uma das maiores dificuldades da EAD convencional está no chamado, "isolamento" do estudante, que não consta com o apoio e o estímulo de um grupo de pessoas que estão nas mesmas condições que ele, aprendendo as mesmas coisas e ajudando-se mutuamente a vencer as dificuldades neste aprendizado.

A motivação é um dos pontos relevantes na modalidade EAD. Os discentes precisam de motivos e interesse na efetivação dos seus estudos para evitar o abandono, a evasão.

O tutor *online* exerce papel fundamental na mediação pedagógica. Ele comanda a estrutura do AVA para que a interação aconteça de forma positiva entre os usuários e que os processos interacionais possam caminhar para a construção de uma aprendizagem humanizadora entre todos os seus pares.

### 3. As Interfaces do AVA na Dinamização Humano-Relacional: a experiência

A análise das interfaces do AVA na EAD tornou importante a compreensão do processo humano-relacional com os resultados observados em uma universidade Privada e outra Pública.

A modalidade EAD requer dos participantes o uso adequado das interfaces do *Moodle* e intensa motivação na interação dialógica entre tutor *online* e discentes para fundamentar respostas aos questionamentos: *Por que a imagem virtual, a cordialidade na comunicação, a atenção com seus pares são recursos que viabilizam a humanização no AVA? Qual a relevância em identificar no AVA interfaces norteadoras de humanização?*

O ensino à distância acompanhou a evolução dos tempos na mesma proporção, intensidade e rotatividade que lhe foi permitida. Segundo Moore e Kearsley (2007), apropriando-se às tecnologias vigentes a cada época a EAD "viveu e atingiu pelo menos cinco mutações ou gerações significativas". A EAD acompanhou a evolução de cada época. Desde 1880, do advento da educação a distância quando se registrou a primeira geração através do Ensino por Correspondência, até 1990, conhecida como quinta geração, a do Computador e Internet, com o surgimento da internet, configurada como atual.

A revisão da primeira e da quinta geração da EAD remete a Lévy (1999): com o correio (ou a escrita em geral) chegamos a ter uma tradição bastante antiga de comunicação





recíproca, assíncrona e à distância. O correio mediou a comunicação por correspondência cujas características podem ser configuradas como a primeira geração da EAD. Muito embora houvesse uma diferença considerável de tempo para que se processasse a reciprocidade da comunicação através da correspondência, este fato não o descaracterizou como modalidade de ensino EAD.

O processo evolutivo da EAD até os dias atuais foi e permanece assustador em termos de avanço tecnológico e de acessibilidade. No contexto histórico a EAD sofreu controvérsias, represálias e rejeição por alguns educadores conservadores tradicionais. Prognósticos pessimistas não conseguiram territorializar a EAD, que somente avançou e ultrapassou a possibilidade do possível em sua dinâmica. Com referência a quinta geração da EAD, Lévy infere:

Contudo, apenas as particularidades técnicas do ciberespaço permitem que os membros de um grupo humano (que podem ser tantos quantos se quiser) se coordenem, cooperem, alimentem e consultem uma memória comum, e isto quase em tempo real, apesar da distribuição geográfica e da diferença de horários. (LÉVY, 1999, p. 49).

As particularidades técnicas das interfaces do AVA permitem processos interacionais de ensino e aprendizagem todos-todos. Tutor e discentes se ajustam um ao outro formando um processo de acoplamento estrutural para concretizarem uma maneira de comunicação e interação utilizando as interfaces num acoplamento tecnológico (MATURANA e VARELA, 2001). Esse processo configura o tutor *online* como agente primordial nas interações cordiais que motivam a absorção e transmissão do conhecimento entre discentes.

Um determinado grupo humano formado num acoplamento estrutural e que mantém comunicação via acoplamento tecnológico, esse grupo de humanos tem como desfecho o acoplamento homem-máquina (MATURANA e VARELA, 2001), (LÉVY, 1999). O fenômeno interacional homem-máquina enquanto processo educacional vivenciado na EAD possibilita aos seus pares vínculos de afetividade proximal categorizados pela hominização.

*Interface*, termo utilizado na informática e na cibercultura para o uso da movimentação de quaisquer sistemas de informações, seja ele físico ou virtual. Vygotsky (1998) destaca que a aprendizagem não é um ato solitário, mas de interação com o outro, o sujeito é parte de um grupo social e interage com o meio partindo do contexto histórico no qual está inserido. O docente, nesse contexto, possui o papel de mediador, sendo aquele que busca favorecer a convivência, o diálogo. Estimula a autonomia, possibilita o favorecimento de uma aprendizagem colaborativa.

O AVA é composto por diversas interfaces e cada uma permite a integração de distintas linguagens, sejam por meio de sons, imagens, textos e vídeos na tela do computador. A partir de ícones e botões acionados pelo clique do mouse e ajuste de teclas, são abertas as janelas de comunicação que possibilitam a interatividade um-um, um-todos, todos-todos. As interfaces como um espaço de encontro e aprendizagem favorecem a construção colaborativa, dialógica e autonomia dos sujeitos que nela interagem, desde que seu uso seja coerente com a proposta educativa. Ainda favorecem a experimentação, integração, discussões temáticas, descoberta, trocas, críticas, autocrítica, simulação e sentimentos de pertencimento. Perfil, fórum, *chat*, portfólio e correio eletrônico são as interfaces *online* mais conhecidas.





Preencher o *Perfil*, primeira atividade e contato com as interfaces do *Moodle* é muito importante na interação todos-todos. Permite que professor, tutor e alunos conheçam uns aos outros. Postar a fotografia solicitada possibilita visualizar e reconhecer o participante nos encontros presenciais, mas alguns participantes ignoram.

Vimos relevância na percepção do outro as informações sugeridas por Pereira<sup>1</sup> na criação do *Perfil*, quando instituiu acrescentar dados da Educação Básica aos informes individuais num questionário<sup>2</sup> simples do curso de Aperfeiçoamento Docente e de Tutoria, como seguem:

Visando conhecer um pouco mais sobre você, pedimos que preencha o seu perfil no Moodle *colocando uma foto sua* e que no preenchimento de sua descrição, procure responder as seguintes questões:

- *Qual o seu nome?*
- *Qual a sua naturalidade e nacionalidade?*
- *Em que escolas cursou a Educação Básica?*
- *Em qual instituição fez o seu curso superior?*
- *E pós-graduação?*
- *Já tem experiência como professor em contextos presenciais?*
- *Quais experiências você já tem com a EaD?*

A linguagem dialógica e proximal do enunciado da atividade rompe, de forma indireta, o distanciamento humano-máquina da EAD. A preocupação em evidenciar a identidade intelectual a partir da Educação Básica apresenta-se como uma questão de essência, dos valores na construção da história individualizada. Acessar a interface *Perfil*, visualizar as informações dos seus pares, torna-se fundamental para estabelecer as relações de afetividade proximal no AVA.

*Chat*: Espaço que permite a troca de saberes e ao qual possibilita a introdução de temáticas que podem ser discutidas entre os participantes durante o tempo em que estão conectados. O *Chat* é um meio de comunicação pela escrita, em meio eletrônico, que ocorre em tempo real, síncrona. Apresenta-se como um dos pontos básicos para o entendimento do desenvolvimento humano, segundo Vygotsky (2003), que é a linguagem como principal instrumento de interação entre os sujeitos.

No *Chat* são pré-determinados tema, dia, horário e grupo (formado pelo tutor, com cerca de cinco componentes) para o tutor *online* viabilizar a interação. Durante o chat várias pessoas interagem e surgem diferentes ideias sobre o tema proposto. Torna-se essencial a presença do tutor para guiar e evitar a dispersão do assunto discutido.

No *Chat* da Especialização em Mídias na Educação 2014.2 (UAB-UFAL) alguns participantes tentaram interagir sem procurar inteirar-se do veio discursivo que se processava. Outros entravam no *Chat* e se apropriavam da plataforma precisando a tutora *online* intervir e mediar a conversação. Em termos, a interface *Chat* promove um convívio acolhedor, tipo sala de bate-papo, que em tempo real (síncrona) um pequeno grupo interage, em dia e horário pré-determinado pelo tutor para romper o lado desumano do processo EAD.

<sup>1</sup> Professor da disciplina Ferramentas, recursos e mídias para a EAD, da UAB-UFAL, curso de Aperfeiçoamento Docente e Formação de Tutores – AET-2014.1.

<sup>2</sup> Na plataforma, os textos foram destacados em vermelho, que ora apresentamos em itálico.





No *Chat* analisado o tema abordado foi o plágio, um problema recorrente em todas as modalidades e níveis de ensino. Interessante observar que alguns participantes afirmaram que o aluno sempre se pronuncia quando o plágio é detectado, se ele não sofre ameaça de punição severa, mas orientação que o induza a consciência do crime praticado. Outro fato positivo colocado na discussão foi observar uma mudança significativa no comportamento desse aluno. Também ficou evidenciado que a habilidade do professor é que determina essa mudança de comportamento. A sensação de proximidade instituída pelo *Chat*, a troca de conhecimentos, de experiências, a seriedade, sobriedade e organização na condução do *Chat* operou, de forma particular, uma leveza, que após a atividade fui ao Fórum agradecer a troca de conhecimento e compartilhar toda felicidade que estava sentindo, confirmando assim as assertivas de Vygotsky (2003).

*Fórum*: Interface assíncrona. Nela são propostas questões que são respondidas por meio de comentários. Gera uma cadeia de ideias desencadeadas por uma ideia inicial. Tem o fórum tira dúvidas. Embora seja um meio de conversação assíncrona, o fórum permite acesso a qualquer momento em contribuições livres, respeitando os temas em discussão e os prazos estabelecidos. Em geral um questionamento instigante e provocativo serve como instrumento para um grupo iniciar uma interação no *Fórum*. A pergunta "Por que usar ambientes Virtuais de Aprendizagem?" desencadeou uma interação colaborativa, assíncrona e contou sempre com a mediação da tutora. Surpreenderam as colocações referentes aos profissionais que teimam em manter-se presos aos padrões do ensino convencional presencial, mesmo atuando na EAD. Observou-se a importância de disponibilizar outros recursos como vídeo, link, texto, tanto para dar suporte às argumentações, como para ampliar conhecimentos e mudar comportamentos. O Fórum é a interface mais democrática, pois permite compartilhar textos, fotos, vídeos, links, editar comentários.

Na disciplina analisada quatro *Fóruns* de discussão tiveram participação ativa dos discentes. Além das *Tarefas* a interação nos *Fóruns* tinha critério avaliativo/somativo. Estabelecer uma linguagem coloquial, simples e instituída de respeito e cordialidade para com o outro, foi uma preocupação constante ao longo do processo. Nos exemplos que seguem usamos só as iniciais dos participantes. A tutora online interage com os discentes com resposta coletiva face as colaborações todos-todos:

Ref: FÓRUM I

Por tutora online - Tuesday, 29 April 2014, 00:10

Boa noite cursist@as!

CF, V, JA, CN, JL, M, E, W, E, V, F, D, J, AC, EP, V, CC...

*Parabenzamos pelas interações no FÓRUM I. Pela dinâmica das discussões, pelas colocações conscientes e pelo embasamento das argumentações, numa demonstração de apreensão dos conteúdos e produção do conhecimento.*

*A questão das cotas é polêmica, sempre. E o que foi evidenciado neste fórum teve seu ponto de vista individualizado e respeitado, que em parte, reflete a visão da sociedade.*

*Queremos ressaltar que a CORDIALIDADE E O RESPEITO COM OS SEUS PARES foi o potencial deste FÓRUM I. Isso é muito salutar, porque prenuncia o perfil dos futuros (ou atuantes) profissionais da educação, vocês.*

*Vamos interagir no FÓRUM II?*

Abraços,

tutora online





A presença da professora conteudista interagindo nas discussões tutora/alunos (as) foi uma surpresa. Nos cursos EAD frequentados anteriormente, somente tínhamos contato com os professores da disciplina durante os encontros presenciais. Vejamos o exemplo:

Re: FÓRUM II

Por EJSS - Thursday, 17 April 2014, 23:53

*Boa noite Professora, em primeiro lugar gostaria de dizer que eu gostei muito do comentário colocado nos vídeos. E em relação a pergunta, a "desconstrução eurocêntrica" é a construção de projeto educacional nas escolas de maneira que venha a reformular os ensinamentos de história no ensino fundamental e médio, para que a verdade que vem sendo oculta por longos anos venha a ser exposta e a sociedade passe a ter conhecimentos reais de quais são os fundamentos históricos de nosso país.*

O equilíbrio dialógico mantém-se constante na interação todos-todos, como observado no *feedback* da professora:

Re: Fórum II

Por Professora - Wednesday, 23 April 2014, 21:25

*Estamos debatendo tais questões no ambiente do ensino fundamental, médio e superior (pela primeira vez) e o movimento negro teve um papel fundamental para os novos caminhos. Será um caminho longo, pois somos racistas e negamos historicamente isso. Será necessário mudarmos a nossa mentalidade. Concordo com você.*

Cabe ao tutor *online* equilibrar o convívio dialógico quando do surgimento de alertas que impliquem no interrompimento da comunicação participativa do AVA. Vejamos:

Re: Fórum III *Como vemos nosso país?*

Por JOC - Monday, 2 June 2014, 21:35

Olá, tutora,

*Não está disponível para mim a atividade da semana 4, inclusive o fórum IV não está iniciado para discussão. Poderia me fornecer alguma informação sobre. aguardo uma posição.*

Polo

Após constatar o problema, a tutora *online* comunicou a professora, a coordenação do curso e ao setor técnico da instituição para receber orientação. Dias após a professora conteudista interagiu:

Re: Fórum III - *Como vemos o nosso país?*

Por Professora - Saturday, 14 June 2014, 10:04

J,

*Consegui entrar no sistema? Qualquer coisa escreva para mim ou M.*

Att.: professora

No mesmo dia a discente JOC respondeu:

Re: Fórum III - *Como vemos nosso país?*

Por JOC - Saturday, 14 June 2014, 11:13

*Conseguir professora, obrigada.*

Alertas pelos discentes da disciplina X sobre conteúdo inacessível foi intrigante. A tutora *online* comunicou a professora conteudista, a coordenação e ao setor técnico da instituição. Não houve retorno. Os discentes avaliaram a falta de solução como descaso.





Sentiram-se abandonados, seres sem importância. Ficamos sem acesso aos conteúdos até que um aluno postou no *Fórum* o texto do módulo que recebera numa aula presencial. Problema de difícil solução porque o tutor *online* não tem acesso a interface do professor. São acessos distintos, bloqueados por senha individual e muitos alunos não têm conhecimento desse fato. O tutor *online* configura-se como mediador da motivação, comunicação sócio-participativa, articulação na transmissão do conhecimento e responsável pela quebra do silêncio virtual dos discentes.

O *Fórum* é um espaço democrático de transmissão do conhecimento de forma colaborativa. A humanização no AVA se processa através do tutor *online*. Segundo Pimentel (2013, p 21), interações entre tutor e alunos nos fóruns de discussão de um AVA são essenciais para o aprendizado do aluno, pois refletem diretamente na necessidade de contato humano.

*Correio eletrônico*: Espaço reservado para envio e recebimento de mensagens eletrônicas. É utilizado para reflexões, envios e textos. Também permite anexar vídeos, músicas e imagens.

Observamos que tanto a universidade pública como a privada utilizam interfaces de comunicação e interação síncrona e assíncrona, porém de maneiras distintas. O curso da universidade privada é oferecido totalmente *online*. No AVA as interações entre um-todos e todos-todos praticamente não ocorria. Isso dificultou o andamento das aulas em todo o curso. Basicamente a interação era do discente com a máquina sem o *feedback*, sem interação nem motivação para que os mesmos continuassem no curso. Utilizavam-se fóruns, vídeos, aulas e atividades avaliativas. Consideramos que um Curso de Educação à Distância sem o elemento *interação* não funciona nem contribui de forma significativa na aprendizagem dos discentes. A tendência é provocar a evasão, pois a desmotivação se torna explícita e presente cada vez mais.

No contexto de EAD, o favorecimento da interação é marcado pela ação dialógica entre o sujeito e a técnica. Para Hodgson (apud VAN DER LINDEN, 2005, p. 63) “o termo interação ao ser incorporado pela internet, transmuta-se em interatividade, traduzindo-se num tipo singular de interação”.

#### 4. Considerações Finais

Diante do exposto fica claro que todo processo de comunicação e interação no AVA deve ser permanente, mediado e estimulado em todas as ações que envolvam a interatividade. É importante a comunicação todos-todos para evitar frequência de situações desmotivadoras. Logo, todos devem ficar atentos às ocorrências no AVA para detectar as falhas e solucionar os problemas apresentados.

Os alertas dos alunos no AVA leva-nos a crer que os envolvidos no processo como setor técnico, coordenação e professores, pela vivência prática com a máquina, relevam certos problemas criados, maioria das vezes, pelo próprio sistema. Os envolvidos deixam até transparecer, cremos que de forma involuntária, uma certa pré-potência na solução do





problema. Ou, como infere Pimentel (2013, p 42), "todos estão envolvidos na solução do problema, é claro, *mas cada um se responsabiliza apenas pela parte que lhe compete*"<sup>3</sup>.

É salutar inferir que o tutor *online* atua como mediador do conhecimento no AVA. Ao desenvolver seu potencial de interação em prol da conscientização de que o objeto principal da EAD é o aluno, ele deixa-se reafirmar um compromisso com o processo educativo, comunica-se de forma dialógica, dinâmica, democrática, na interação todos-todos, conforme Nörnberg (2011). Dialogar na EAD pela escrita requer a presença constante da afetividade no desenho da palavra, como forma e expressão de acolhimento e de reconhecimento da comunicação advinda do outro.

A "frieza" instituída pela máquina é rompida pela afetividade, acolhimento e valorização dos seus pares veiculadas na motivação dialógica todos-todos, tutor *online*-discentes.

## Referências Bibliográficas

AXT, Margarete; MARASCHIN, Cleci. Acoplamento tecnológico e cognição. In: VIGNERON, Jacques; OLIVEIRA, Vera Barros de (Org). **Sala de aula e tecnologias**. São Bernardo do Campo: Universidade Metodista de São Paulo, 2005. p. 39-51.

AZEVEDO, Adja F. de; VICARI, Rosa Maria. Construindo um ambiente de aprendizagem à distância inspirado na concepção sociointeracionista de Vygotsky, In: SILVA, Marco (ORG.). **Educação online**. São Paulo: Loyola, 2003.

BEILER, Adriana. A produção de redes de conversação como base à aprendizagem. **Tese (Doutorado em Informática na Educação), Centro Interdisciplinar de Novas Tecnologias na Educação**, Porto Alegre: UFRGS, 2004.

BRASIL. Presidência da República. Decreto nº 5.622, de 19.12.2015. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ Ato2004-2006/2005/Decreto/D5622.htm#art37](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato2004-2006/2005/Decreto/D5622.htm#art37)> Acesso em 15.01.2016

CARNEIRO, Mara. **O acoplamento tecnológico e a comunicação em rede: inventando outros domínios de aprendizagem**. Tese (Doutorado em Informática na Educação), Centro Interdisciplinar de Novas Tecnologias na Educação, Porto Alegre: UFRGS, 2003.

CARNEIRO, Mara L.; MARASCHIN, Cleci. Em busca de outro modelo para comunicação em rede. In: BARBOSA, Romel Melgaço (Org.) **Ambientes virtuais de aprendizagem**. Porto Alegre: Artmed, 2005. p. 113-139.

Discursos do fórum. Disponível em: UAB PÚBLICA Acesso : 02.mar.2016.

LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica**. 5. ed. Atlas, São Paulo: 2010.

LÉVY, P. **O que é o virtual?** São Paulo: Editora 34, 1996.

\_\_\_\_\_. **As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática**. Rio de Janeiro: Editora 34, 1993.

\_\_\_\_\_: **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

<sup>3</sup> Grifo das autoras.





MATURANA, Humberto. **A ontologia da realidade**. Belo Horizonte: UFMG, 2002. MATURANA, Humberto; VARELA, Francisco J. **A árvore do conhecimento: as bases biológicas da compreensão humana**. São Paulo: Palas Athena, 2001.

MOORE, M. e KEARSLEY, G. **Educação a Distância: uma visão integrada**. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

MORAN, J. M. **O que é Educação a Distância**. Universidade de São Paulo. Disponível em: Acesso em: 14 nov. 2009.

NÖRNBERG, Nara. **Os Processos Educativos e o Papel do Professor Tutor na e Para Comunicação e Interação**. Universidade do Vale do Rio dos Sinos. São Leopoldo, 29 de abril de 2011.

PIMENTEL, F. S. C. **Interação On – Line Um desafio da Tutoria**. Educação a Distância e Educação Online 1. Maceió/AL: Edufal, 2013.

VAN DER LINDEN, Marta Maria Gomes. **Diálogo didático mediado on-line: subsídios para sua avaliação em situações de ensino-aprendizagem**. Florianópolis: UFSC, 2005. (Doutorado em Engenharia de Produção). Universidade Federal de Santa Catarina, 2005.

VYGOTSKY, L. S. **A formação social da mente: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores**. São Paulo: Martins Fontes, 1998.

\_\_\_\_\_. **Pensamento e linguagem**. São Paulo: Martins Fontes, 2003.

ZANELLI, J. C. **Pesquisa qualitativa em estudos da gestão de pessoas**. Estudos de Psicologia, v. 7, p. 79 - 88, 2002.

