

A importância da moderação em formação a distância: alguns aprendizados no Projeto Prêmio Itaú-Unicef

abril, 2008

Aline Andrade - Centro de Estudos e Pesquisas em Educação Cultura e Ação Comunitária (Cenpec) - aline@cenpec.org.br

Izabel Brunsizian - Centro de Estudos e Pesquisas em Educação Cultura e Ação Comunitária (Cenpec) - izabel@cenpec.org.br

Marcela Ronca - Centro de Estudos e Pesquisas em Educação Cultura e Ação Comunitária (Cenpec) - marcela@cenpec.org.br

Sonia Dias - Centro de Estudos e Pesquisas em Educação Cultura e Ação Comunitária (Cenpec) - soniadias@cenpec.org.br

Thiago Cantarim - Centro de Estudos e Pesquisas em Educação Cultura e Ação Comunitária (Cenpec) - thiago@cenpec.org.br

Walderez Nose Hassenpflug - Centro de Estudos e Pesquisas em Educação Cultura e Ação Comunitária (Cenpec) - walderez@cenpec.org.br

Categoria

C - Métodos e Tecnologias

Setor Educacional

Educação Continuada em Geral

Natureza do Trabalho

Descrição de Projeto em Andamento

Classe

Experiência Inovadora

Resumo

Este artigo apresenta a experiência de formação a distância realizada em 2007, no âmbito do projeto Prêmio Itaú-Unicef, que é uma iniciativa da Fundação Itaú Social e do Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef), com a coordenação técnica do Centro de Estudos e Pesquisas em Educação, Cultura e Ação Comunitária (Cenpec). O projeto de formação contou com a participação de cerca 400 avaliadores. A plataforma tecnológica utilizada foi o Moodle, que permitiu produzir e acompanhar continuamente o processo de formação dos avaliadores.

O conteúdo da formação foi elaborado por um grupo de trabalho composto por técnicos do CENPEC, e foram utilizadas diferentes estratégias como fóruns, textos, enquetes e questionários, procurando explorar de maneira criativa os diferentes recursos disponibilizados pelo ambiente virtual. As atividades propostas tinham como eixo norteador a produção conjunta e colaborativa, a constituição do grupo e a troca de experiência e saberes entre os envolvidos.

A adesão aos módulos a distância foi expressiva e se estendeu às encontros presenciais, o que pode ser considerado como fator estimulante para o uso de ambientes virtuais de aprendizagem na perspectiva do trabalho cooperativo e colaborativo entre os participantes e a inteligência coletiva.

Palavras-chave: aprendizagem colaborativa, aprendizagem cooperativa, aprendizagem conjunta, moderação em ambientes virtuais, tutoria

1. Contexto

O Prêmio Itaú-Unicef é uma iniciativa da Fundação Itaú Social e do Fundo das Nações Unidas para a Infância (Unicef), com a coordenação técnica do Centro de Estudos e Pesquisas em Educação, Cultura e Ação Comunitária (Cenpec). Para sua realização conta ainda com a parceria do Canal Futura, da União Nacional dos Dirigentes Municipais de Educação (Undime) e do Colegiado Nacional de Gestores Municipais da Assistência Social (Congemas). Seu objetivo é reconhecer e estimular o trabalho de organizações da sociedade civil, sem fins lucrativos, que atuam com ações socioeducativas e contribuir para a construção de políticas públicas integradas de educação e proteção social de crianças e adolescentes brasileiros.

Para alcançar seu propósito, o Prêmio Itaú-Unicef identifica como alvo organizações não-governamentais em todo o país; apóia essas organizações por meio da premiação e incentiva a disseminação de ações voltadas ao atendimento da infância e da adolescência brasileiras, numa articulação entre as áreas da Educação e da Assistência Social. A iniciativa de instituir o Prêmio Itaú-Unicef é fundamentada numa visão de que a educação é requisito essencial para promover o desenvolvimento e atuar no campo de enfrentamento das desigualdades sociais do país.

O Prêmio Itaú-Unicef é um projeto que se desdobra em dois anos, em duas linhas de ação que se complementam e compõem uma edição. Nos anos ímpares, processa-se a seleção e premiação de projetos inscritos e nos anos pares são realizadas ações cuja finalidade é mobilizar e formar em torno de uma temática, educadores provenientes das organizações participantes do Prêmio, dos órgãos públicos, como também dos diversos segmentos da sociedade envolvidos com a política de atendimento à criança e ao adolescente.

Em 2007, no âmbito da seleção dos projetos, realizou-se um conjunto de ações com o objetivo de contribuir para a avaliação dos projetos sociais inscritos no Prêmio. As ações desenvolvidas também tinham como objetivo disseminar os referenciais teóricos e técnicos de avaliação na perspectiva de qualificar e induzir novas práticas socioeducativas para a garantia dos direitos das crianças e adolescentes.

Apesar de ser de abrangência nacional, as organizações inscritas no Prêmio Itaú-Unicef são avaliadas regionalmente e de acordo com seu porte orçamentário.

O presente artigo se propõe a tratar da experiência das ações desenvolvidas a distância, em ambiente moodle, enfocando os aprendizados relacionados ao papel da moderação em ambientes virtuais.

2. Formação a distância no Projeto Itaú-Unicef

A partir das experiências com listas de discussão e outras ações já realizadas em anos anteriores, em 2007, a organização do Prêmio Itaú-Unicef decidiu implantar uma formação a distância para os participantes do processo de seleção e avaliação dos processos inscritos, combinada com encontros presenciais. O processo de formação foi composto por quatro módulos, dois presenciais e dois a distância.

O módulo a distância utilizou como plataforma tecnológica o *Modular Object Oriented Distance Learning – Moodle*, que permitiu produzir e acompanhar continuamente o processo de formação dos avaliadores. A formação realizada foi dirigida principalmente a profissionais das áreas de Educação e Assistência Social indicados pelos representantes da Undime, Congemas e do Unicef, e contou com a participação de cerca 400 avaliadores.

Como suporte para a avaliação de projetos inscritos, os avaliadores tiveram a oportunidade de refletir a respeito de temas como:

- Legislação vigente relacionada a temática da criança e adolescente:
 - Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA;
 - Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDB;
 - Lei Orgânica da Assistência Social – implantação do SUAS.
- Educação integral e ações socioeducativas.
 - Importância da articulação de diferentes espaços de aprendizagem como escola, parques, centros comunitários, espaços culturais e esportivos e outros, para alcançar os objetivos da educação integral.
 - O movimento da sociedade civil organizada por meio da diversidade de projetos sociais desenvolvidos por organizações sem fins lucrativos.
 - Aspectos gerais da avaliação de projetos sociais.

Os avaliadores foram agrupados em turmas de aproximadamente 50 pessoas, segundo as regionais definidas pelo Prêmio (São Paulo, Campinas, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Goiânia, Recife, Fortaleza, Curitiba, Belém). Formaram-se onze grupos (as regionais São Paulo e Campinas – com maior número de avaliadores – foram divididas em dois grupos).

3. Desenvolvimento

O conteúdo da formação (presencial e a distância) foi elaborado por um grupo de trabalho composto por técnicos do CENPEC, de diferentes projetos. Também contamos com uma assessoria técnica especializada no uso da plataforma moodle para a capacitação da equipe e para suporte à realização das ações iniciais – uso das ferramentas, *upload* dos conteúdos, cadastro dos participantes (criação de login e senha) etc.

Na elaboração da formação a distância foram utilizadas diferentes estratégias como fóruns, textos, enquetes e questionários, procurando explorar de maneira criativa os diferentes recursos disponibilizados pelo ambiente

virtual. Privilegiamos o uso de diversas linguagens como imagens, textos de diferentes gêneros e suportes, relatos e experiências de projetos sociais e textos de aprofundamento teórico.

As atividades eram produzidas semanalmente segundo uma escolha temática e uma estrutura específica: aquecimento, introdução, retomada, atividades e avaliação.

4. Moderação

Um grande diferencial em relação a formação dos avaliadores foi a atuação dos moderadores, que com base no trabalho conjunto e colaborativo entre os participantes, procurou se orientar nos seguintes princípios:

- Todos os envolvidos na formação são sujeitos ensinantes e aprendentes;
- Os sujeitos de aprendizagem estão incompletos e a incompletude é a riqueza da aprendizagem;
- As diferenças são repertórios de aprendizagem do grupo que produzem efeitos singulares;
- As diferenças regionais marcam o olhar avaliativo;
- A aprendizagem se dá nas relações considerando os sujeitos, objetos, espaços e tempos;
- O conhecimento é um efeito da aprendizagem e se dá pela exploração e experimentação;
- As práticas dos envolvidos são foco da formação;
- O engajamento do avaliador na causa do Prêmio favorece a aprendizagem dos conteúdos trabalhados na avaliação do Prêmio.

Considerando esses princípios, os moderadores tiveram papel fundamental no engajamento dos participantes. As atividades propostas tinham sempre como eixo norteador a atividade conjunta, a constituição do grupo, a troca de experiência e saberes entre os envolvidos. A convicção de que “quando os alunos trabalham em conjunto, isto é, colaborativamente, produzem um conhecimento mais profundo e, ao mesmo tempo, deixam de ser independentes para se tornarem interdependentes” (PALLOF e PRATT, 2002).

Para Almeida, a aprendizagem assistida por computador aproxima os participantes, alunos e professores, e permite criar condições para a aprendizagem e a colaboração, mas *“não basta colocar os alunos em ambientes digitais para que ocorram interações significativas em torno de temáticas coerentes com as intenções das atividades em realização, nem tampouco pode-se admitir que o acesso a hipertextos e recursos*

multimidiáticos dê conta da complexidade dos processos educacionais” (ALMEIDA, 2003).

Considerando as diferenças e especificidades de cada grupo, cada moderador foi criando, ao longo do processo, e na medida do possível, uma ambiência singular com seu grupo, tecendo relações próprias ao seu contexto e às suas expectativas. Abaixo encontram-se alguns dos procedimentos adotados ao longo do processo de moderação:

- A moderação dos onze grupos participantes da formação foi realizada por cinco profissionais;
- Envio semanal de *e-mail* para todos participantes com notícias das novas atividades;
- Foram criados alguns modelos de mensagem para cada semana, que ficavam disponíveis para uso dos moderadores;
- Os moderadores também incluíam outras informações às mensagens, como comentários das atividades e relativas ao seu grupo;
- A cada atividade realizada pelos participantes eram produzidos comentários nas páginas de formação; em geral nos fóruns;
- Cada moderador ficou responsável por acompanhar e monitorar a participação dos avaliadores. Para os que não participavam ou participavam pouco, eram enviados e-mails (individuais ou em grupo) estimulando a participação, indagando-se sobre as dificuldades na tentativa de encontrar respostas para a superação;
- Cada moderador produziu uma síntese dos registros elaborados pelos avaliadores que foram inseridas no ambiente virtual.

5. Sobre os resultados

Ao final do processo de formação de avaliadores do Prêmio Itaú-Unicef, tivemos como resultados uma média de acessos nos módulos a distância de 73%. Destacam-se também que o contato e o diálogo constante entre moderadores e avaliadores por meio de *e-mails* e telefone foram estratégias que potencializaram a adesão (estratégia *corpo a corpo*). Outro ganho importante, que os participantes apontam nas avaliações finais, é que a formação a distância fez com que eles se sentissem mais estimulados ao uso do computador e da internet em suas atividades profissionais.

A adesão aos módulos a distância foi expressiva e se estendeu aos encontros presenciais, o que pode ser considerado como um fator estimulante para o uso de ambientes virtuais de aprendizagem na perspectiva do trabalho cooperativo e colaborativo entre os participantes e a inteligência coletiva. Segundo Levy (2000) *“a EAD explora certas técnicas de ensino a distância, incluindo as hipermídias, as redes de comunicação interativas e todas as tecnologias intelectuais da cibercultura. Mas o essencial se encontra em um novo estilo de pedagogia, que favorece ao mesmo tempo as aprendizagens personalizadas e a aprendizagem coletiva em rede”*.

Esse novo estilo está em construção por meio de diversas iniciativas de trabalho colaborativo estimuladas e baseadas na internet. Segundo Kenski, *“o fluxo de interações nas redes e a construção, a troca e o uso colaborativos de informações mostram a necessidade de construção de novas estruturas educacionais que não sejam apenas a formação fechada, hierárquica e em massa como a que está estabelecida nos sistemas educacionais”* (KENSKI, 2007). Apesar da autora se referir a ambientes formais de educação, pode-se considerar que o engajamento e a expressiva participação dos avaliadores na formação sinalizam positivamente em direção a um tipo de formação a distância que procure privilegiar a interação, a colaboração e a cooperação entre os envolvidos.

6. Alguns pressupostos para a moderação em ambientes virtuais de aprendizagem

Um ambiente virtual é caracterizado pelo fato de os integrantes estarem separados fisicamente, mas interagirem por meio das ferramentas de comunicação disponibilizadas pela internet. Quando as pessoas participam de cursos, ou mesmo de comunidades virtuais, é importante que haja uma pessoa que estimule a comunicação e a interação entre os integrantes e comente as atividades realizadas. Essa pessoa pode ter nomes diversos: mediador, tutor, animador ou moderador.

É comum a afirmação que o ambiente virtual pode ser frio ou impessoal, por isso a atuação do moderador é essencial para promover o envolvimento dos participantes em um curso ou em uma comunidade. Entre as suas atividades estão: a organização das atividades, o estímulo ao envio de comentários, sugestões e informações relativas ao curso/comunidade em andamento, uma vez que a construção do conhecimento, nestes espaços, é coletiva e colaborativa.

Para desempenhar bem o seu papel, um moderador precisa ter alguma familiaridade com o uso de computadores e internet ou grande disponibilidade para aprender a usar as ferramentas que essas tecnologias oferecem. Também é importante ter uma atitude amigável, comunicativa, de acolhimento e boa capacidade de organização e administração do tempo. Sua atuação tem impacto determinante nas trocas realizadas pelos participantes e é ele o responsável pela vida da comunidade.

6.1. Aprendizagem colaborativa

Uma das principais características dos ambientes virtuais é a possibilidade da aprendizagem coletiva e colaborativa entre os participantes. Como a comunicação na internet permite um tipo de interação transversal entre os participantes, ou seja, todos podem enviar e responder mensagens para

todos, o entendimento sobre os temas em debate ocorre colaborativamente, sem hierarquia entre os integrantes do ambiente, curso ou comunidade virtual.

Sabe-se que a promoção da interação e colaboração não é exclusividade da EAD, *“com ou sem tecnologias avançadas podemos vivenciar processos participativos de compartilhamento (...) por meio da comunicação mais aberta, confiante, de motivação constante, de integração de todas as possibilidades da aula-pesquisa/aula-comunicação, num processo dinâmico e amplo de informação inovadora, reelaborada pessoalmente e em grupo, de integração do objeto de estudo em todas as dimensões pessoais: cognitivas, emotivas, sociais, éticas e utilizando todas as habilidades disponíveis do professor e do aluno”* (MORAN, 2006).

As ferramentas disponibilizadas pelas diversas tecnologias de informação e comunicação (TICs) permitem grande interação entre os integrantes de cursos a distancia e/ou comunidades virtuais, mas não garantem a participação ou interação entre eles. Para isso, é preciso que haja um investimento na criação e manutenção de vínculos entre os envolvidos, na proposição de tarefas a serem realizadas de forma compartilhada e colaborativa e, principalmente, a manutenção de um ambiente em que as pessoas se sintam confiantes para expor suas idéias, comentar as participações dos outros e receber sugestões.

A atitude franca, propositiva e pró-ativa do moderador colabora para a criação, desenvolvimento e manutenção de laços entre os participantes. O moderador deve atuar como um facilitador ao mesmo tempo em que orienta os integrantes a respeito das normas e procedimentos no ambiente de aprendizagem, sem deixar de ser sensível às contribuições de todos, que, ao final, são os especialistas na própria aprendizagem.

6.2. Reconhecendo a participação

Nos cursos presenciais é comum os professores se orientarem a respeito da participação de seus alunos a partir de pistas visuais ou não-verbais. No ambiente virtual a comunicação acontece principalmente por meio de textos, imagens e, em alguns casos, também por sons. Diante desta característica bastante peculiar, é importante que o moderador procure desenvolver uma observação mais aguçada dos participantes por meio de suas produções/manifestações textuais, o tempo de reação em relação às atividades propostas, a linguagem utilizada nos textos. Estes, entre outros sinais, são os elementos que ajudam a avaliar como anda a mobilização e participação do seu grupo.

Podemos considerar que a aprendizagem colaborativa é um dos fundamentos da modalidade de educação a distância que propomos aqui e, por isso é fundamental que se identifique entre os participantes da formação a distância, o desenvolvimento do sentimento de pertencimento ao grupo. Esse sentimento de comunidade é o canal que permite aos participantes a compreensão de que seu aprendizado está relacionado ao dos demais. Faz com que sintam necessidade de acessar a página da formação em busca de novidades ou informações sobre o curso e sobre os demais colegas.

Para que o sentimento de pertencimento ocorra, é preciso que haja um ambiente acolhedor e afetivo entre os envolvidos, a começar do moderador. Esse trabalho pode ser feito desde a organização das atividades, até o estímulo ao envio de comentários, sugestões e informações do grupo e de outros assuntos interessantes e pertinentes, sempre de maneira pessoal e calorosa.

6.3. As funções do moderador

Como o moderador é o responsável pela ligação entre o participante e o curso em andamento, cabe a ele a realização de uma série de tarefas que ajudem a promover o aprendizado e a interação entre os envolvidos. Abaixo descrevemos algumas delas:

- **Apresentação e encerramento:** cabe ao moderador fazer o convite para que os participantes entrem no grupo, geralmente por meio de e-mails-convite, de boas-vindas e/ou de suporte aos primeiros acessos. Da mesma forma, ao término da formação, é importante que o moderador reconheça a participação e contribuição de todos ao ambiente de formação;
- **Acompanhamento:** cabe ao moderador acompanhar a realização das atividades pelos participantes, procurando responder às suas dúvidas e sugestões, mas sempre valorizando a contribuição de todos na construção destas respostas e entendimentos;
- **Facilitação da interação:** o moderador deve sentir-se confortável para estimular as discussões on-line, a interação e a comunicação e promover a formação de uma comunidade entre os participantes;
- **Apoio tecnológico:** mesmo não sendo um técnico, é preciso que o moderador tenha familiaridade com as ferramentas disponibilizadas pelo software utilizado e seja capaz de auxiliar o participante no uso das ferramentas básicas do ambiente;
- **Estímulo à comunicação:** em sua comunicação com os participantes é importante que o moderador adote um estilo de linguagem informal, objetivo, educado, atencioso com os participantes, o que, com o andamento do curso, ajuda a dar o tom das mensagens dos demais participantes;
- **Criar um ambiente acolhedor:** em geral, a informalidade e a atenção costumam favorecer a participação do grupo. Por isso é importante que o moderador esteja atento e que responda sempre aos e-mails, utilize uma linguagem descontraída e comente as mensagens dos participantes individualmente e em grupo para estimular a participação coletiva.

6.4. Organização do tempo

A maioria das atividades da formação a distância é realizada de maneira assíncrona (quando as pessoas não estão conversando em tempo real), por meio de fóruns e e-mails. Dessa forma, os participantes podem ler e enviar suas mensagens ou escrever seus comentários nos fóruns, de acordo com a sua disponibilidade de tempo.

Como a participação se dá de forma variada, há grupos em que os participantes realizam as atividades à noite, outros aos finais de semana, ou ainda pela manhã ou durante o dia. Para que o moderador possa acompanhar essa diversidade na participação e consiga dar respostas rápidas aos participantes, é fundamental que ele procure administrar bem seu tempo da moderação.

É importante considerar que as atividades do moderador não seguem uma rotina rígida, ao contrário é preciso que ele tenha flexibilidade suficiente para se adaptar às características do grupo em que está e que procure, a partir disso, formular estratégias que ajudem a promover a realização das atividades e a interação do grupo.

7. Conclusões

A análise a respeito da importância do papel do moderador em ambientes virtuais de aprendizagem na experiência na formação de avaliadores do Prêmio Itaú-Unicef aponta para alguns procedimentos e cuidados que tiveram impacto determinante nos resultados positivos obtidos. Entre eles destacam-se a necessidade de o moderador apresentar uma mensagem de boas-vindas a cada unidade do curso, deixar comentários, gerais ou individuais, de acordo com o contexto, no ambiente virtual a cada atividade realizada.

Uma atitude que contribui para o aumento da participação do grupo é uma postura atenta às características próprias do grupo e estimulação à participação de todos, o que pode ser feito por meio de envio de e-mails individuais ou coletivos. É preciso também que o moderador procure se informar a respeito de eventuais dificuldades dos participantes e os ajude a encontrar respostas para a sua superação, sempre com uma postura de acolhimento, respeito e estímulo a autonomia.

Além disso, o moderador também deve procurar trazer para a discussão aqueles que, por algum motivo, saíram do foco da atividade, o que pode ser feito por e-mails individuais, em postagens nos fóruns ou nas mensagens semanais.

É preciso considerar o papel do moderador na criação de um ambiente de aprendizagem que reconheça e respeite os limites individuais de participação, sem perder de vista a importância da contribuição de cada um dos envolvidos no processo de construção conjunta e colaborativa de conhecimento.

Referências bibliográficas:

ALMEIDA, Maria Elizabeth Bianconcini de. **Educação a distância na internet: abordagens e contribuições dos ambientes digitais de aprendizagem.** *Educ. Pesqui.*, jul./dez. 2003, vol.29, no.2, p.327-340. ISSN 1517-9702.

KENSKI, Vani Moreira, **Educação e Tecnologias – O novo ritmo da informação**, Editora Papirus, 2ª edição, 2007, São Paulo.

LEVY, Pierre, **Cibercultura**, Editora 34, 2001, São Paulo.

MORAN, José Manoel, **Ensino e Aprendizagem inovadores com tecnologias audiovisuais e telemáticas**, in **Novas tecnologias e mediação pedagógica**, Editora Papirus, 2006, 12ª edição, São Paulo,

SOUZA, Matias Gonzalez de, **A Arte da sedução pedagógica na tutoria em Educação a distância**, Congresso ABED, 2004

Vários autores, **Muitos Lugares para Aprender**, Cenpec, São Paulo, 2003.

PALLOF, Rena M.; PRATT, Keith. **Construindo Comunidades de Aprendizagem no Ciberespaço: estratégias, eficientes para salas de aula on-line.** Artmed, 2002, Porto Alegre.