

# COMUNICAÇÃO E INTERATIVIDADE: A AÇÃO DIALÓGICA NO TELECURSO TEC ONLINE

São Paulo (SP), 04/2012

Categoria: Métodos e Tecnologias

Setor Educacional: Educação Média e Tecnológica

Classificação das Áreas de Pesquisa em EaD - Macro: Teorias e Modelos  
/Meso: Tecnologia Educacional / Micro: Interação e Comunicação em  
Comunidades de Aprendizagem

Natureza do Trabalho: Relatório de Pesquisa

Classe: Experiência Inovadora

## **RESUMO**

*As mudanças estruturais vivenciadas na sociedade nas últimas décadas tem afetado diretamente o setor da educação trazendo novas formas de ensinar e aprender, requerendo novas configurações. O objetivo principal deste estudo é investigar a comunicação e a interatividade entre alunos e tutores nas atividades coletivas e individuais, realizadas a partir das ferramentas tecnológicas disponíveis no ambiente virtual de aprendizagem (AVA) da modalidade online do Telecurso Tec, verificando a contribuição dessas interações para o ensino e a aprendizagem online. O estudo demonstrou que o diálogo e a interatividade estabelecida entre a comunidade – alunos e tutores, por meio das ferramentas do AVA, favoreceram a aprendizagem, contudo, verificou-se um grande índice de desistência, revelando a falta de acesso ao AVA para o desenvolvimento das atividades e interatividade com o grupo de alunos e com o tutor por meio das ferramentas tecnológicas, demonstrando a falta de autonomia do aluno para organizar e autogerir seus estudos. Assim, entendemos que o papel do aluno que estuda a distância deve ser reconfigurado, passando a ser mais autônomo, gestor do próprio conhecimento e eixo central do processo de ensino e aprendizagem a distância.*

**Palavras-chave:** Ensino a Distância; Comunicação; Interatividade; Ambiente Virtual de Aprendizagem.

## 1. Introdução

A sociedade de modo geral passou por mudanças estruturais em todos os segmentos, principalmente nas últimas décadas do século XX e nessa primeira década do século XXI. Tais mudanças afetaram diretamente o segmento da educação, trazendo novas exigências, novos modelos e inovações no meio acadêmico proporcionadas pelas transformações tecnológicas com acesso às tecnologias da informação e da comunicação (TIC) no processo educativo. É nesse contexto que a Educação a Distância (EaD) ganha novas e diferenciadas possibilidades oferecidas pelas TIC para que as pessoas possam se relacionar com o conhecimento e aprender, transcendendo os espaços físicos, conectando-se, por meio das redes, nos espaços de aprendizagem que possibilitam a construção coletiva do conhecimento.

O Telecurso Tec é um projeto que visa expandir a oferta do ensino profissionalizante e a promoção da inserção social, através da qualificação profissional. O projeto é oferecido na modalidade semipresencial nas escolas técnicas do Centro Paula Souza (CPS) desde 2010. Em meados de 2011 foi criado o projeto piloto para a modalidade *online*, caso de estudo deste artigo, oferecido para 120 funcionários do CPS, buscando oportunizar ao aluno um aprendizado independente de tempo e espaço, auxiliado por intermédio das tecnologias do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) e das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) que permitem que tutores e alunos, separados espacial e/ou temporalmente, interajam, troquem ideias, se relacionem e construam o aprendizado.

Neste projeto piloto foram oferecidos os cursos de Administração, Gestão de Pequenas Empresas e Secretariado, com uma turma de cada um destes cursos e cada uma composta por 40 alunos sob a orientação de um tutor que trabalha 15 horas semanais para interagir com o grupo de alunos por meio do AVA, fazendo orientações de estudo, esclarecimentos sobre os assuntos relacionados às aulas, discussões sobre questões apresentadas, orientações quanto à realização das atividades individuais e em grupo, mediação de fóruns e chats, comentários das atividades postadas pelos

alunos, enfim, todo o acompanhamento do processo de aprendizagem por meio das ferramentas do AVA, visto que o curso é totalmente online, com um único encontro a cada semestre, onde é realizada a avaliação presencial que determina a aprovação do aluno em cada módulo. A avaliação é realizada em uma das unidades do Centro Paula Souza, sob a supervisão do tutor e do coordenador.

Neste artigo investigamos a comunicação e a interatividade entre alunos e tutores nas atividades coletivas e individuais realizadas a partir das ferramentas tecnológicas disponíveis no AVA do Telecurso Tec *online*, verificando a contribuição dessas interações para o ensino e a aprendizagem a distância, visto que diante do novo cenário de ensino e aprendizagem, realizados por meio da EaD, há uma grande preocupação com a forma como se dá a comunicação e interatividade entre tutores e alunos no AVA.

## **2. Ensinar e Aprender por meio das TIC**

Na era digital em que vivemos os conhecimentos, saberes, informações e comportamentos se alteram com extrema rapidez, refletindo sobre as tradicionais formas de pensar e educar, contudo, para que as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) possam proporcionar mudanças significativas ao processo educativo, elas precisam ser compreendidas, analisadas criticamente e incorporadas ao processo pedagógico (KENSKI, 2009)<sup>[1]</sup>.

O sucesso do uso das TIC está diretamente relacionado com a forma com que o professor as utiliza em suas práticas pedagógicas, integrando as tecnologias a seus procedimentos metodológicos. Moran (2009)<sup>[2]</sup> afirma que não se trata de dar receitas, porque as situações são muito diversificadas. É importante que cada docente encontre sua maneira de sentir-se bem, comunicar-se bem, ensinar bem, ajudar os alunos a aprender melhor e que diversifique a forma de dar aula, de realizar atividades e de avaliar. Tal afirmação nos encaminha para a reflexão de que não é possível falar em tecnologia na educação sem considerarmos o processo de aprendizagem que

envolve o conceito de aprender, o papel do aluno, o papel do professor e o uso adequado das tecnologias.

Na educação a distância, o aluno deve assumir o papel de participante ativo no processo de aprendizagem mediado pelas tecnologias, aprendendo individualmente e colaborando com a aprendizagem dos demais colegas, deixando o perfil do tradicional aluno passivo e repetidor. Por outro lado, o professor também deve assumir uma nova atitude: ser orientador, mediador, condutor do aluno no seu processo de aprendizagem, ainda que ele continue desempenhando o papel de especialista e possuidor do conhecimento, desempenhará o papel de mediação pedagógica, trabalhando em equipe junto com seus alunos, buscando os mesmos objetivos e acima de tudo, confiando na atitude pesquisadora e responsável do aluno. O uso das tecnologias precisa estar coerente com os novos papéis tanto do professor quanto do aluno, fortalecendo e incentivando o papel de sujeito ativo da aprendizagem do aluno e a atitude mediadora e orientadora do professor, trabalhando com técnicas que promovam interações e diálogos (MASSETO, 2009)<sup>[3]</sup>.

Diante dessas perspectivas, o Telecurso Tec online oferece o curso a distância por meio de recursos tecnológicos que propiciam uma dinâmica comunicacional como proposta de maior interação, abrindo espaço para o diálogo e para a produção coletiva do conhecimento. A análise deste estudo foi feita a partir da seleção da interatividade entre alunos e tutores por meio das ferramentas tecnológicas do AVA do Telecurso, ocorridas nos espaços que possibilitam comunicação entre os interlocutores, verificando a contribuição destas interações para o ensino e a aprendizagem *online*.

### **3. Comunicação e Interatividade na Mediação Pedagógica do Telecurso Tec *online***

Quando falamos em diálogo, comunicação, conhecimento coletivo, estamos falando de interação e interatividade. Silva (2010)<sup>[4]</sup> entende interatividade como um princípio do mundo digital e da cibercultura, isto é, do novo ambiente comunicacional baseado na Internet, no site, no game, no

software. Segundo Belloni (2008)<sup>[5]</sup>, interação é a ação recíproca entre dois ou mais atores onde ocorre a intersubjetividade, isto é, o encontro de dois sujeitos.

A análise da interatividade e da comunicação nos cursos da modalidade *online* do Telecurso Tec mostrou que a Educação a Distância pressupõe uma aprendizagem centrada no aluno e a desterritorialização da educação e do conhecimento que pode acontecer fora do espaço físico escolar, sendo possível em qualquer lugar que permita a conectividade. Contudo, observamos um elevado índice de desistência que chegou a 47% ao final do 1º módulo, por diversos motivos, dentre eles destacamos, com 29%, a falta de acesso ao AVA para participação e desenvolvimento das atividades obrigatórias do curso, pelo fato de não terem tempo para os estudos e 40% dos alunos não acessavam o AVA para realizarem as atividades obrigatórias dos cursos, demonstrando a falta de autonomia destes alunos em estudar sozinhos.

Na EaD a autoaprendizagem é um dos fatores básicos e o aluno é considerado como um ser autônomo e gestor do seu processo de aprendizagem, desenvolvido a partir das interações entre os sujeitos, e não na aprendizagem passiva, com conteúdo simplesmente transmitido (BELLONI, 2008). Os recursos presentes nos AVA tendem a favorecer o desenvolvimento da aprendizagem autônoma, no entanto é necessário que o aluno se proponha a assumir a atitude protagonista, participativa e ativa diante do processo de aprendizagem.

Neste sentido, o modelo do Telecurso Tec *online* propõe a participação do aluno nas atividades individuais e coletivas que o levam à interação com o tutor e os demais colegas, discutindo sobre o assunto do capítulo da semana em cada atividade desenvolvida que, para tal interação, exige a leitura e o acompanhamento dos vídeos do capítulo do livro estudado na semana.

Para que o aluno possa participar da avaliação presencial ele deve cumprir com pelo menos 75% das atividades propostas no AVA. Por esta razão, a frequência do aluno no AVA para a realização das atividades é obrigatória e exige o auto estudo por meio do livro didático e dos vídeos relacionados a cada capítulo e a interatividade com o grupo de alunos e com o tutor.

Investigando o desempenho dos alunos, verificamos que dentre os que cumpriram com a obrigatoriedade da realização de pelo menos 75% das atividades no AVA, a aprovação na avaliação presencial foi de 96%, o que pressupõe que o diálogo e a interatividade estabelecida entre os alunos e entre alunos e tutores, por meio das ferramentas do AVA, favoreceram a aprendizagem. Para Cruz (2010)<sup>[6]</sup>, nos ambientes virtuais de aprendizagem, as ferramentas tecnológicas utilizadas permitem criatividade, inovação e flexibilidade, permitindo experimentações e possibilidades mais progressistas e dialógicas que abrem espaço para a construção de conhecimentos de modo colaborativo e crítico.

A comunicação realizada entre os alunos e os tutores do Telecurso Tec *online* se dá a partir do correio de mensagens, chamado de correio Tec, e pelas ferramentas debate, chat, blog, wiki e fichário, propostas pelo modelo da instituição como vias fundamentais para a interatividade entre alunos-alunos e alunos-tutor.

O correio Tec é usado para mensagens mais personalizadas e individuais ou ainda quando é preciso anexar um arquivo para os alunos. Esta ferramenta também é usada para esclarecimentos de dúvidas individuais e para mensagens de acompanhamento das atividades tanto para os alunos com baixo índice de participação como também para parabenizar os alunos com boa participação e interatividade nas atividades.

A ferramenta Debate faz parte do roteiro semanal das atividades dos alunos e é bastante utilizada para discussão e interação do grupo. Neste ambiente a conversação acontece pelo discurso escrito e de forma assíncrona, o que permite ao locutor uma melhor articulação das suas ideias e sem interrupções ou sobreposições de vozes que podem interferir na construção e na organização das ideias. Nesse espaço é sempre apresentada uma situação referente ao tema estudado na semana com a intenção de criar condições para os participantes debaterem o assunto referente à aula, dialogando, expondo seus conhecimentos e sugestões para discutirem sobre o problema ou a situação proposta, construindo o conhecimento de forma coletiva e colaborativa. Na situação de mediação e tutoria com os alunos, o primeiro

passo é conscientizar os alunos da importância do seu comprometimento, da sua participação e colaboração dentro do ambiente do debate, esclarecendo muito bem a intenção pedagógica que esta ferramenta proporcionará ao grupo. Os procedimentos didáticos adotados na ferramenta debate são divididos em três etapas: preparação, condução e encerramento das discussões.

Na etapa de preparação do debate os tutores fazem um convite trazendo informação da pauta a ser discutida, bem como do que se espera dessa discussão, auxiliando na motivação e incentivo do aluno em participar do debate. Durante a etapa de condução os tutores estimulam a participação do grupo, interagindo constantemente com os alunos. Na etapa do encerramento o tutor faz uma síntese das postagens feitas durante as discussões, destacando os conceitos mais importantes do debate e ainda citando trechos postados, demonstrando, deste modo, a importância da participação dos alunos. Depois do encerramento do debate, a síntese é divulgada para os alunos por meio de correio Tec e e-mail pessoal, convidando-os para leitura do texto de encerramento.

A ferramenta Fichário permite diálogo e troca de conhecimento entre o tutor e o aluno de forma individualizada. O roteiro de atividades traz semanalmente questões que devem ser realizadas no fichário e comentadas pelo tutor que avalia a atividade e envia o feedback para o aluno, selecionando o status (excelente, muito bom, regular e refazer) e em seguida escreve o comentário para o aluno. Assim, a ferramenta fichário permite a comunicação e a aproximação individual do tutor com cada aluno.

O Blog é um espaço aberto que integra toda a comunidade do Telecurso Tec, permitindo a troca de experiências, conhecimentos e a interação por meio dos comentários que podem ser feitos entre os participantes dessa comunidade. Contudo, apesar de todos os recursos que o Blog oferece como textos, hipertextos, figuras, compartilhamento de experiências, conhecimentos e opiniões por meio dos comentários, no geral, os alunos não interagem muito nos comentários dos blogs, mesmo com o incentivo da tutoria, que sempre faz a solicitação do uso da ferramenta explicando o propósito da mesma.

A ferramenta Wiki foi muito pouco utilizada entre o grupo de alunos para edição colaborativa e coletiva de textos porque, segundo os alunos, seu editor de texto era muito pequeno e sem recursos de formatação, assim os alunos reclamavam quando alguma atividade era solicitada nessa ferramenta. Por isto a Wiki está sendo atualizada com um editor de texto maior e com mais recursos de formatação.

Os Chats agendados semanalmente foram sempre direcionados para discussão de um determinado assunto, sendo, na maioria das vezes, bastante produtivas e de grande importância para esclarecimentos das dúvidas dos alunos, principalmente dos capítulos onde existiam cálculos. Apesar da participação dos alunos nos bate-papos agendados não ser alta, os alunos que participam fazem elogios e geram uma boa discussão, fazendo perguntas interessantes e bem elaboradas. Geralmente os chats agendados têm duração de uma hora e os alunos permanecem até o final da sessão. Por isso entendemos que há uma boa interação durante as discussões.

Ao longo deste estudo foi possível notar que os tutores preocupam-se com a docência EaD, reconhecem a potencialidade das ferramentas tecnológicas e comprometem-se a utilizá-las de forma coerente. No entanto, o grande desafio dos tutores está em promover uma maior autonomia dos estudantes, fazendo com que o aluno sinta-se participante ativo no processo, mesmo não tendo a figura física do professor e dos colegas e o espaço demarcado fisicamente com horários predeterminados.

Para alguns alunos, o fato de não ter aula na forma convencional e presencial leva-os a pensar que não precisam estudar [...]. Tal postura é também um reflexo do descrédito e da ideia de ensino de má qualidade com o qual a EaD ainda tem que lidar. (SOUZA; SARTORI; ROELSLER, 2008, p. 337)<sup>7</sup>.

É importante destacar que muitos alunos disseram não saber que estudar a distância exigia tanto tempo, dedicação e disciplina dos estudantes e que por tal motivo tiveram que abandonar o curso por não conseguir conciliar trabalho e estudo.



## Considerações Finais

A partir do estudo da comunicação e da interatividade entre os participantes do processo de ensino e aprendizagem da modalidade *online* do Telecurso Tec, por meio das ferramentas tecnológicas disponíveis no AVA, percebemos que as ferramentas disponíveis mostraram ser suficientes para interagir toda a comunidade – alunos e tutores e que dentre os alunos que cumpriram com a obrigatoriedade da realização de pelo menos 75% das atividades no AVA, a aprovação na avaliação presencial foi de 96%, o que pressupõe que o diálogo e as interações estabelecidas entre os alunos e entre alunos e tutores, por meio das ferramentas do AVA, favoreceram a aprendizagem. Contudo, verificou-se um grande índice de desistência pelos mais variados motivos, dentre os quais destacou-se que 40% dos alunos não acessavam o AVA para realizarem as atividades obrigatórias dos cursos, demonstrando a falta de autonomia em estudar sozinhos e que 29% deles apresentaram dificuldade para estudar a distância por falta de tempo para se dedicar aos estudos, alegando se enganarem por pensar que a EaD era mais fácil e exigia menos tempo de estudo que o ensino presencial. Muitas vezes, na EaD o aspecto temporal é negligenciado, valorizando os benefícios de poder estudar a qualquer tempo e a qualquer lugar, contudo, Belloni (2008) chama a atenção para a importância do contato regular e eficiente que facilita a interação satisfatória que proporciona a segurança psicológica entre os estudantes e professores.

Os tutores estão sempre em busca da aproximação, comunicação e da cooperação com seus alunos, tentando fazer um trabalho mais interativo, instigando o aluno à busca pela aprendizagem, pelo diálogo e pela troca de experiências e de conhecimentos. Contudo, observamos a necessidade do aluno ter mais autonomia para autogovernar-se e induzir a adquirir, por si mesmos novos conhecimentos.

Na EaD, os conceitos de interatividade, participação, colaboração e autonomia são fundamentais para que aconteça o ensino e a aprendizagem significativa. A autoaprendizagem é um dos fatores básicos para que o aluno aprenda a distância, exigindo, portanto um perfil mais autônomo e proativo.

Para Paul, 1990, citado por Belloni (2008, p. 41), o estudante autônomo é ainda uma exceção, tanto na EaD como na educação convencional e a única unanimidade em torno do assunto, seja, talvez, transformar a educação para que dê “*condições de encorajar uma aprendizagem autônoma que propicie e promova a construção do conhecimento*”.

Percebeu-se neste estudo que os alunos que não têm autonomia para organizar-se e autodirigir seus estudos não permanecem nos cursos da modalidade a distância do Telecurso Tec, visto que para participar da avaliação presencial, que determina a aprovação do aluno em cada módulo do curso, o aluno tem que necessariamente participar de pelo menos 75% das atividades propostas que devem ser realizadas por meio das ferramentas tecnológicas disponíveis no AVA, exigindo a participação e a interatividade com os alunos do grupo e com o tutor. Assim, reforçamos as discussões de Silva (2010), Moran (2009), Belloni (2008), dentre outros autores, que discursam sobre a reconfiguração da figura do aluno que estuda a distância, passando a ser o eixo central do processo de ensino e aprendizagem, gestor do seu próprio conhecimento, com autonomia de autodirigir e autorregular esse processo.

## Referências

- 
- [1] KENSKI, V. M. **“Educação e Tecnologias – O novo ritmo da informação.** Campinas, SP. Editora Papirus, 2009.
- [2] MORAN, J. M. Novas tecnologias e mediação pedagógica / J. M. Moran, M.s T. Masseto, M. Behrens – Campinas SP: Papirus, 2000 – 16ª Edição, 2009.
- [3] MASSETO, M. T. **Mediação Pedagógica e o uso da tecnologia.** In Novas Tecnologias e mediação pedagógica, 16ª ed. Papirus, 2009, p. 133-172.
- [4] SILVA, M. **Sala de aula interativa:** educação, comunicação, mídia clássica..., 5ª Edição, São Paulo, Editora Loyola, 2010.
- [5] BELLONI, M. L. **Educação a Distância.** Editora Autores Associados, 5ª Edição, 2008.
- [6] CRUZ, D. M. **Mediação Pedagógica e Formação Docente para a EaD:** Comunicação, Mídas...In Endipe B. H-MG. Autêntica, 2010, p. 333 a 351.

---

<sup>[7]</sup> SOUZA, A. R. B.; SARTORI, A. S.; ROESLER, J. Mediação Pedagógica na Educação a Distância: entre enunciados teóricos e práticas construídas, Revista Diálogo Educacional v. 8 n. 24 maio/ago. 2008, PUC-PR.