

# O TUTOR A DISTÂNCIA E A MEDIAÇÃO EFICAZ DE FÓRUMS DE DISCUSSÃO AVALIATIVOS

São Paulo – SP – Maio/2013

Profa. Me. Jacqueline de Oliveira Lameza (UNISA) – [jlameza@unisa.br](mailto:jlameza@unisa.br)

**Categoria: C**

**Setor Educacional: 3**

**Classificação das Áreas de Pesquisa em EAD**

**Nível Macro: D / Nível Meso: J / Nível Micro: N**

**Natureza do Trabalho: B**

**Classe: 2**

## **RESUMO**

*A proposta deste trabalho é descrever a importância da formação do Tutor a Distância com ênfase na mediação eficaz de fóruns de discussão avaliativos, considerando-se que é a ferramenta assíncrona que proporciona maior interatividade. Apresentam-se dez critérios de participação tanto quantitativos quanto qualitativos e, ainda, os critérios de avaliação, todos validados e aprovados em cursos de graduação, na modalidade a distância, da Universidade de Santo Amaro - UNISA. Estabelecidos os critérios, acredita-se que a melhor forma de capacitar os Tutores a Distância para o alcance do objetivo proposto, esteja no curso de Formação de Tutor a Distância, tendo como base um manual completo por meio de simulações comentadas de fóruns de discussão avaliativos, entre outras atividades interativas, nas quais são apresentadas as mais diversas situações encontradas no cotidiano do Tutor a Distância, no exercício do seu papel, no Ambiente Virtual de Aprendizagem.*

**Palavras chave: Fóruns de Discussão; Tutor a Distância; Interatividade; Construção Colaborativa do Conhecimento.**

## **1. Considerações Iniciais**

O presente trabalho tem como finalidade apresentar a importância da formação do Tutor a Distância com ênfase na mediação eficaz de fóruns de discussão avaliativos, considerando-se que é a ferramenta assíncrona que proporciona maior interatividade. Ao ser contratado para atuar como Tutor a Distância muitos são os desafios desse profissional. Como ser afetivo sem ser paternal, como mediar fóruns e sessões de bate-papo sem monopolizar a discussão, quantas postagens são consideradas como ideal, como conduzir um aprendizado personalizado sem deixar que a importância do grupo seja percebida, entre outros.

A maior parte das Instituições de Ensino Superior focam suas capacitações no uso adequado das ferramentas, por exemplo, em como criar um fórum, como lançar notas e etc. Um breve manual para consultas rápidas é que tem sido evidenciado, quando, na verdade, deve-se treinar o Tutor a Distância para diversas situações, para os mais diferentes tipos de alunos e respectivos posicionamentos.

Diante de tantos impasses, acredita-se na elaboração de um manual específico, que em linguagem dialógica mostre ao Tutor a Distância, por meio de simulações comentadas, como ele deve agir para ser eficaz em suas mediações. Certamente, sabe-se que não há uma receita pronta, mas o que se pretende apresentar é um modelo de trabalho muito interessante, tanto para quem conduz um fórum de discussão e, principalmente, para quem é conduzido.

O trabalho apresenta a experiência inovadora da UNISA ao elaborar o Manual do Tutor a Distância (Universidade de Santo Amaro, 2012) <sup>[1]</sup>, com foco nas simulações comentadas dos fóruns de discussão avaliativos, entre outras atividades interativas, coordenado pela autora deste artigo. O Manual do Tutor a Distância é a bibliografia básica do curso de Formação de Tutor a Distância, obrigatório para todos os tutores quando da sua contratação.

## **2. Processo Avaliativo**

Os cursos de graduação bacharelado, superiores de tecnologia e, ainda, de licenciaturas da Instituição de Ensino Superior em que a autora deste

artigo atua são ofertados em regime trimestral, na modalidade a distância: janeiro, abril, agosto e outubro. Por trimestre, cada módulo disponibiliza aos alunos de três a quatro disciplinas, dependendo das especificidades do curso.

Para avaliar o desempenho dos alunos nas disciplinas do módulo, no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) são disponibilizadas três atividades avaliativas por trimestre: um Fórum de Discussão, uma Atividade com *Feedback* Intermediário, que pode ser composta de listas de exercícios, pesquisas, resumos, resenhas etc. O aluno que deseja saber se está no caminho correto, é orientado a entregar a atividade com antecedência. Os Tutores a Distância procedem a uma primeira avaliação. Caso o aluno esteja cometendo algum tipo de erro, é orientado a fazer os devidos ajustes e a entregar nova versão até a data de fechamento da atividade. A estratégia que dá a opção ao aluno para uma entrega intermediária favorece a autonomia do aluno, como diz Lima, Silva e Paiva (2010)<sup>[2]</sup> o aluno precisa ser incentivado a desenvolver sua autonomia para garantir a condução e efetivação de sua aprendizagem. O conjunto de atividades avaliativas, ainda, contempla uma Atividade Eletrônica, que conta com dez questões de múltipla escolha.

O processo avaliativo é finalizado com a Prova Presencial, que contempla 50% de questões objetivas e 50% de questões discursivas. É aplicada de forma integrada, ou seja, todas as disciplinas do módulo num único dia. O sistema de correção de provas, totalmente realizado pelos Docentes Responsáveis pelas Disciplinas e seus respectivos Tutores a Distância, é interativo e personalizado. O sistema permite anotações nas questões da prova, alertando o aluno para seus erros, evitando-se assim que se repitam.

### **3. Regras de Participação nos Fóruns Avaliativos**

Tanto o aluno quanto o Tutor a Distância devem conhecer antecipadamente os critérios de participação e avaliação. É muito comum o aluno questionar sobre quantas vezes ele deverá participar para auferir a nota máxima. O Tutor a Distância, por sua vez, ao avaliar os fóruns deve ter, além de critérios qualitativos, critérios quantitativos mínimos que colaborem na atribuição da nota. Os critérios quantitativos mínimos corroboram com Carlini e

Tarcia (2010) <sup>[3]</sup> quando afirmam que a interação deve ser privilegiada, que o aluno perceba que o acesso à ferramenta deve ser constante.

Apresentam-se aqui dez critérios como imprescindíveis para a condução de um fórum de sucesso. Quantidade de participações, extensão do texto, qualidade, periodicidade, pesquisas, citações, cordialidade, regras do uso da língua portuguesa, entre outros, devem ficar claros aos participantes de um fórum, como se sistematiza no quadro a seguir.

1. Cada aluno deverá participar, no mínimo, 3 vezes. A quantidade de participações, a qualidade e a pertinência serão responsáveis pela atribuição da nota. A participação deve estar coerente com o tema proposto.
2. Para que seja viável a interatividade, as 3 participações não deverão ocorrer no mesmo dia. Devem-se permitir réplicas e tréplicas.
3. Cada participante deverá iniciar o fórum posicionando-se em relação ao questionamento inicial. Somente depois, deverá comentar a participação de outros colegas. Todas as participações devem ser justificadas.
4. A interação poderá ocorrer através da discussão aluno-aluno, aluno-tutor, tutor-aluno, docente-aluno e aluno-docente.
5. Evite colocar textos muito longos, pois os participantes podem desanimar e desistir da leitura.
6. A pesquisa é importante para embasar a argumentação, no entanto, pretende-se conhecer a opinião dos participantes e, a partir dessa, caminhar para a construção do conhecimento. Apresente sempre sua opinião acerca do tema.
7. Caso copie algum trecho da Internet e/ou de livros, não se esquecer de citar a fonte consultada.
8. Seja cordial para com os docentes, tutores e colegas.
9. Coerência, concordância gramatical e grafia correta também serão consideradas.
10. Somente as mensagens postadas dentro do período de realização da atividade serão consideradas para a nota.

Tabela 1 – Regras de Participação nos Fóruns Avaliativos

De acordo com essas regras, nos fóruns avaliativos há um número mínimo de participações e não máximo, assim, quanto mais o aluno participar, mais estará concorrendo para a obtenção da nota máxima. A nota será atribuída por suas três melhores participações em dias diferentes. Três são os critérios para pontuação:

1. O posicionamento do aluno sobre o assunto proposto, pode valer até 0,5 ponto se estiver de acordo com as regras acima.
2. As participações comentando as postagens dos colegas, desde que devidamente justificadas, podem valer até 0,5 ponto cada se estiver de acordo com as regras acima.
3. Se as postagens ocorrerem todas no mesmo dia, o aluno perderá 0,2 ponto de cada uma das duas últimas participações, já que o processo de interatividade e construção do conhecimento terá sido prejudicado, pois não terá ocorrido ao longo do período.

Tabela 2 – Regras de Pontuação nos Fóruns de Discussão

Para os critérios de pontuação máxima considera-se, aqui, 1,5 ponto e estão pautados em uma avaliação mediadora que concorda com Silva (2006) <sup>[4]</sup> quando diz que este tipo de avaliação requer o acompanhamento crítico do processo de participação do aluno, a possibilidade de novos e diversos desafios que permitam sua expressão livre e o registro de sua atuação e das suas descobertas como diálogo frequente entre os participantes.

Muitas são as preocupações no momento de atribuição de nota aos alunos. Alguns alunos apresentam mais facilidade em interagir e outros preferem só observar e ler as postagens dos colegas e tutor. Assim, cabe ao Tutor a Distância propiciar e respeitar essa liberdade, inclusive o silêncio do aluno, que Mattar *apud* Litto e Formiga (2009) <sup>[5]</sup>, classifica como “interação vicária”, aquela em que o aluno apenas observa as discussões e os debates, sem deles participar. No entanto, como as instituições de ensino superior possuem calendários acadêmicos a serem cumpridos, prazos são exigidos dos alunos. Dessa forma, o Tutor a Distância precisa ter habilidade para compreender o aluno e trazê-lo a tempo para o ambiente de interação e discussão com seus colegas e tutor.

#### **4. Mediação de Fóruns de Discussão Avaliativos**

O Fórum de Discussão permite a interatividade, mas não precisa ser em tempo real. O aluno irá participar no melhor horário de acordo com sua disponibilidade. É a ferramenta que permite a construção colaborativa do conhecimento, corroborando com <sup>[3]</sup> quando afirmam que o objetivo dessa ferramenta deve centrar-se na troca de experiências, saberes e perspectivas.

Para um fórum ser considerado satisfatório e cumprir o seu papel, a participação do Tutor a Distância deve ser ativa, no sentido de mediar a participação dos alunos, incentivando-os, não com apenas com “Parabéns”, “Siga em frente” ou coisas do gênero, mas comentando suas postagens. Precisa ficar evidente para o aluno que suas postagens foram lidas e foram importantes para o grupo. No entanto, como afirma Maia e Mattar (2007) <sup>[6]</sup> os tutores não podem dominar completamente as discussões (tolhendo assim a liberdade de seus alunos) nem ficar ausentes (dando a impressão de abandono dos alunos).

## 5. Simulações de Mediações

Para dar início às simulações de mediações de um fórum de discussão avaliativo destaca-se aqui o tema proposto e a mensagem de abertura para a disciplina de Economia, que será utilizada como exemplo.

<p>Queridos alunos,</p> <p>Segue o questionamento inicial para o nosso Fórum de Discussão Avaliativo:</p> <p><b>A queda da taxa de juros é boa para o crescimento econômico do país?</b></p> <p>Para ter sucesso em suas participações, leiam os critérios em:</p> <p style="text-align: center;">Material de Apoio ➡ Atividades Avaliativas ➡ Fóruns de Discussão</p> <p>Conto com a participação de todos!</p> <p>Abraços virtu@is,</p> <p>Tutora EaD Jacqueline Lameza</p>
---

Tabela 3 – Exemplo de Mensagem de Abertura do Fórum Avaliativo

Na sequência, apresentar-se-ão algumas simulações de participações dos alunos, bem como da mediação feita pelo Tutor a Distância e sua respectiva análise.

<b>Aluno</b>	<b>Tutor a Distância</b>
<p>Olá, Jacqueline!</p> <p>Com uma menor taxa de juros as pessoas podem comprar mais e, assim, as indústrias terão que produzir mais.</p> <p>Abraços,</p> <p>João</p>	<p>Querido João,</p> <p>Além de uma baixa taxa de juros, o que mais será preciso para estimular as empresas a produzirem mais?</p> <p>Abraços virtu@is,</p> <p>Tutora EaD Jacqueline Lameza</p>

Tabela 4 – Exemplo de Mediação do Tutor a Distância

Neste momento avalia-se a postagem do aluno e a postura do Tutor a Distância. O aluno João foi inicialmente assertivo, porém sua resposta foi

simplista, não enxergando além. Em vez de criticá-lo o Tutor a Distância, o conduziu à reflexão, já que não há mesmo nenhuma garantia que apenas taxas de juros mais baixas levem ao aumento da produção. Para responder ao segundo questionamento, João terá que pesquisar mais. O Tutor a Distância, aqui, cumpriu o seu papel. Conduziu e orientou o aluno para que ocorra a construção do conhecimento.

<b>Alunos</b>	<b>Tutor a Distância</b>
Olá, Tutora Jacqueline!  Como o professor comentou na Aula Satélite, vai ficar mais fácil comprar um carro e/ou um TV de LED a prazo. As prestações ficam menores.  Jonatas	Querida Cristina,  Tudo bem! As prestações ficarão menores num primeiro momento, mas e depois? Será que as indústrias irão produzir em quantidade suficiente para atender este aumento de demanda. O que garante isso? E, você, Jonatas, o que pensa disso?
Olá, Jonatas!  Concordo com você. O professor falou isso mesmo na Aula Satélite.  Cristina	Abraços,  Tutora EaD Jacqueline Lameza

Tabela 5 – Exemplo de Mediação do Tutor a Distância

Analisando-se o exemplo acima percebe-se que o aluno Jonatas respondeu de modo assertivo, porém faltou profundidade em sua resposta. Faltou enxergar um pouco mais longe, além do que foi explanado em aula. Já, a aluna Cristina, apenas concordou com o Jonatas. O Tutor a Distância, em vez de criticá-los, dizendo que não basta concordar ou discordar, mas que a justificativa precisa ocorrer e com qualidade e profundidade, conduziu-os à reflexão, questionando-os. Cumpriu seu papel de orientador, condutor e motivador, levando Jonatas e Cristina à construção do conhecimento colaborativo.

<b>Aluno</b>	<b>Tutor a Distância</b>
Jacqueline, Com uma baixa taxa de juros as pessoas irão comprar muito e os preços irão subir muito, o que implicará na volta da inflação.	Queridos Marcos e Maria,  Você dois apontam para o aumento dos preços. Por que isso aconteceria? Com baixa taxa de juros, não há um desestímulo para o investimento em papéis, ou seja, investimento financeiro? A melhor opção, não será mesmo investir na produção? O que acham?  Abraços,  Tutora EaD Jacqueline Lameza
Marcos	
Olá, Jacqueline!  Com uma taxa de juros mais baixa as pessoas irão comprar mais. Vai faltar mercadoria no mercado, o que pressionará o aumento de preços.  Abraços, Maria	

Tabela 6 – Exemplo de Mediação do Tutor a Distância

Nesse item, analisando a postura do Tutor a Distância avalia-se que os alunos Marcos e Maria apontaram para uma possível consequência, um aumento de preços, o que está correto. No entanto, algumas premissas precisavam ser questionadas. Foi o que fez o Tutor a Distância. Todas as vezes que somos questionados, somos levados a refletir, a pensar e a pesquisar. Os alunos, certamente, ao retornarem ao fórum trarão mais contribuições para o enriquecimento da discussão e da construção coletiva do conhecimento.

<b>Aluno</b>	<b>Tutor a Distância</b>
Tutora Jacqueline, tudo bem?  Com uma queda na taxa de juros, parte dos investidores vende seus ativos de renda fixa para aplicar no mercado acionário, com isso os preços das ações tendem a subir.  Abraços,  André	Olá, André!  Para que o mercado acionário fique atrativo, as empresas precisam produzir mais. Certo? Aplicar em ações é o mesmo que aplicar na produção?  Ah! Não se esqueça de citar a fonte. Ok?  Para quem tiver interesse, segue o link: <a href="http://www.seuconsultorfinanceiro.com.br/artigos_economia.php?secao=44&amp;parametro=869">http://www.seuconsultorfinanceiro.com.br/artigos_economia.php?secao=44&amp;parametro=869</a>  Compartilhe sempre! Abraços,  Tutora EaD Jacqueline Lameza

Tabela 7 – Exemplo de Mediação do Tutor a Distância

Nesse episódio avalia-se que o aluno André cometeu um grave erro em sua postagem. Copiou da Internet e não citou a fonte, além de não fazer nenhum comentário acerca do tema. Nos critérios de avaliação do fórum, já consta que isso é proibido. O Tutor a Distância não provocou nenhum constrangimento ao aluno, porém deixou claro que todas as fontes consultadas devem ser citadas. E, o que é melhor, levou o aluno a ler o artigo e a interpretá-lo, na medida em que os questionou. Deixou clara a importância de sua pesquisa, desde que compartilhasse com todos. Em EaD, compartilhar é imprescindível. Assim, como afirmam<sup>[3]</sup>, não é interessante submeter os alunos a situações de desconforto por causa de uma crítica mais severa, pois eles podem sentir-se rejeitados e abandonar o ambiente.

Trata-se apenas de algumas simulações, mas estão muito próximas de situações que o Tutor a Distância, enfrenta na prática. Na forma demonstrada de se conduzir um fórum, ainda que seja uma simulação, pode-se notar que nenhum aluno ficou sem ter sua postagem lida e considerada, as devidas “chamadas” foram feitas, porém emolduradas com educação e afetividade.

## **6. Avaliando Fóruns de Discussão**

No momento da avaliação, o Tutor a Distância terá a oportunidade de avaliar a quantidade e a qualidade do conteúdo postado, já que durante a mediação do fórum seu papel foi de condutor, de motivador. A base será sempre os critérios de participação e avaliação elencados anteriormente.

Erros de grafia e concordância podem ser observados no *feedback*, porém com todo cuidado. Qualquer mau jeito, poderá afastar o aluno.

O *feedback* deve ter início com o nome do aluno. Uma linguagem afetiva é imprescindível e obrigatória sempre. Despedir-se do aluno com um abraço e assinar também. Deve ficar bem claro para o aluno que suas mensagens foram lidas e, principalmente, porque errou ou perdeu nota. Também não pode receber nota máxima sem merecimento, muito menos uma nota única para todos os alunos, a menos que todos tenham uma justificativa plausível. Para o aluno que não participou, deve ser atribuída a nota 0,0 (zero), porém sempre acompanhada de *feedback*. É importante que o aluno saiba que o Tutor a Distância lamentou sua ausência, o quanto ele é importante para o grupo.

## 7. Considerações Finais

Longe de esgotar o tema sobre a importância da formação do Tutor a Distância com ênfase na mediação eficaz de fóruns de discussão avaliativos, visou-se oferecer elementos necessários para o desenvolvimento do processo de capacitação continuada dos Tutores a Distância; fornecer condições para que esse profissional tenha uma sólida formação fornecida pelas Instituições de Ensino Superior em que atuam. Formação essa compatível com a grande importância do Tutor a Distância no cenário da Educação a Distância no Brasil e no mundo.

Considera-se que elaboração de manuais completos, tendo como base as reais necessidades dos Tutores a Distância, constituem-se num diferencial para a sólida formação desse profissional. O que fica evidente é que essa formação tem de ter caráter prático, por isso a ênfase nas simulações.

## Referências

[1] UNIVERSIDADE DE SANTO AMARO. **Manual do Tutor a Distância**. São Paulo, 2012.

[2] LIMA, Jamile de Moura; SILVA, Cláudia Virgínia A. Prazim da.; PAIVA, Clotilde Miranda. **Autonomia em Educação a Distância: Relatos a Partir da Prática de Tutoria na Disciplina Fundamentos Psicológicos da Educação em Dois Cursos de Licenciatura da UFPB Virtual**. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2010/cd/352010000839.pdf> Acesso em: 14 de Fev. de 2013.

[3] CARLINI, Alda Luiza.; TARCIA, Rita Maria Lino. **20% a Distância e agora?**. São Paulo: Pearson, 2010.

[4] SILVA, Marco. "O Fundamento Comunicacional da Avaliação da Aprendizagem na Sala de Aula *Online*". In: SILVA, Marco; SANTOS, Edméa (Organizadores) **Avaliação da Aprendizagem em Educação *Online***. Edições Loyola: São Paulo, 2006.

[5] MATTAR, João. "Interatividade e Aprendizagem". In: LITTO, Frederic M.; FORMIGA, Marcos (Organizadores). **Educação a Distância – O Estado da Arte**. São Paulo: Pearson, 2009.

[6] MAIA, Carmen.: Mattar, João. **ABC da EaD – A Educação a Distância Hoje**. São Paulo: Pearson, 2007.