

## 8

**Resultados e análise das entrevistas baseadas em cenários**

Este capítulo relata os resultados das entrevistas baseadas em cenários e foi organizado apresentando, em primeiro lugar, os perfis dos participantes, com as informações coletadas em um questionário pré-entrevista, as impressões da entrevistadora e os temas centrais que cada um deles abordou, em um esforço para criar um quadro lógico entre a figura do entrevistado e o conjunto da sua fala.

O conteúdo das entrevistas é apresentado e comentado debaixo do item *Sobre os resultados*, imediatamente após os perfis. Ali são enfatizados e interligados aspectos mais significativos das falas dos entrevistados. O conteúdo é exposto através de um traçado de paralelos entre as falas dos diferentes participantes, usando as partes principais do roteiro de entrevista, a saber: a formulação da proposta do curso de pós graduação, a disciplina piloto, o planejamento do método do caso, e o planejamento da aprendizagem por projeto.

As estratégias propostas pelos entrevistados para o método do caso e para o desenvolvimento de projeto foram organizadas e comparadas debaixo do item *Estratégias colaborativas*. Essas estratégias serviram para estruturar um conjunto de requisitos para ambientes virtuais de aprendizagem que são apresentados debaixo do item *Requisitos para ambientes virtuais de aprendizagem voltados para estratégias colaborativas*. A clara conexão entre as estratégias descritas pelos entrevistados e a formulação dos requisitos motivou a sua inclusão como item debaixo de um capítulo que mostra resultados, embora, tecnicamente, os requisitos possam ser definidos como conclusões.

O capítulo encerra-se com considerações sobre a situação das entrevistas como um todo, mostrando as dificuldades encontradas e observações e críticas ao cenário e ao processo da entrevista levando em consideração tanto a fala dos entrevistados no *debriefing*, ao final da entrevista, quanto as próprias impressões da entrevistadora.

## 8.1

### Os perfis dos entrevistados

Os entrevistados foram selecionados em função de terem experiência em tutoria, mas apresentam uma experiência diversificada como docentes em EAD, incluindo tutoria, produção de conteúdo, coordenação de cursos, design instrucional e coordenação educacional. A amostra foi montada levando em consideração exclusivamente fatores relativos à experiência profissional.

Os fatores relativos a gênero e idade foram considerados irrelevantes para os objetivos das entrevistas. Por simples acaso, a amostra concentra uma faixa de idade de adultos já maduros, entre trinta e cinquenta e nove anos, do sexo feminino.

Existe uma variação do tempo de exercício profissional: entre seis meses e mais de cinco anos. Usam variados sistemas de gerenciamento de aprendizagem (BlackBoard, WebEnsino, Plator, Moodle, Web Aula, Learning Space e E-ProInfo) e sua experiência em EAD está distribuída por seis organizações diferentes: cinco instituições de ensino superior privadas, que oferecem a distância cursos e disciplinas de graduação e de pós-graduação presenciais, cursos de extensão e cursos técnicos, além de uma empresa prestadora de serviços de consultoria em EAD que oferece cursos livres de capacitação em docência *on-line*. Alguns deles realizaram pesquisas de mestrado e/ou doutorado com tema em EAD. São apresentados aqui com nomes fictícios, com o objetivo de facilitar a redação e a sua identificação pelo leitor, resguardando, ao mesmo tempo, sua identidade.

#### 8.1.1

##### Entrevistado 01 – Júlia

*Interações assíncronas e planejamento prévio para um aluno com alto grau de autonomia.*

Júlia tem formação em psicologia e pedagogia e sua faixa etária está entre 55 e 59 anos. Já exerceu as funções de tutoria e produção de conteúdo em EAD e, atualmente, exerce também a função de coordenação de cursos em uma instituição de ensino superior privada que oferece disciplinas a distância em cursos de graduação e de pós-graduação, além de cursos de extensão. Sua experiência em

EAD está na faixa de entre dois e cinco anos, podendo portanto ser considerada significativa, embora limitada ao uso de um único sistema.

Considera que as interações, tanto entre professor e alunos, como entre alunos, têm importância mediana para a EAD, devendo ser limitada a momentos importantes. Tem experiência no uso dos recursos *e-mail*, fórum, *chat*, *blog* e *web* conferência, mas nunca usou a *wiki*. Acredita que essas ferramentas são indispensáveis, com exceção da *wiki* e da *web* conferência, que considera úteis, mas não indispensáveis.

Júlia é contida, precisa e equilibrada. Sua fala é ordenada e, ao final da entrevista, apresentou um resumo preciso do teor do que foi conversado. Discute a visão do aluno, do tutor e do coordenador e é muito consciente do ponto de vista da instituição, considerando problemas como organização de cursos, recrutamento de professores e viabilidade do curso para a instituição. Tem um perfil conservador e não se mostra particularmente entusiasmada com as possibilidades de recursos tecnológicos para a interação, preferindo apostar em planejamento e referindo-se a uma EAD baseada no estudo individual. No entanto, mostra-se disposta a discutir como organizar interações *on-line*, reconhece o interesse de estratégias colaborativas e tem especial interesse no método do caso.

Júlia acredita que o aluno a distância deve ser responsável e autônomo, e questiona a necessidade de interações síncronas entre alunos, apostando mais no uso de jogos, vídeos e *hyperlinks*. Ela critica as *web* aulas que considera pouco interativas. Visualiza o curso em EAD como uma construção oferecida para um aluno com alto grau de autonomia. Esse aluno deve ser orientado ao longo de um percurso previamente planejado. O papel da tutoria é auxiliar o aluno nesse percurso. Júlia entende que é preciso evitar sobrecarga de trabalho sobre a tutoria e aponta a necessidade de limitar a quantidade de alunos e racionalizar a quantidade de interações realizadas pela tutoria através da estruturação prévia das atividades, definindo momentos específicos para as interações e o uso de fóruns para diminuir as interações *um-para-um*.

Júlia percebe uma contradição entre a proposta de interações entre alunos e a autonomia do aluno. Acredita na ideia do aluno de EAD que trabalha sozinho, e valoriza mais a formação do tutor e um planejamento prévio cuidadoso do que recursos tecnológicos. No entanto, reconhece a superioridade de uma ferramenta para interação do tipo *muitos-para-muitos*, como o fórum, sobre uma ferramenta

de interação *um-para-um*, como o *e-mail*, chegando mesmo a propor atividades síncronas para o método do caso *on-line*.

### 8.1.2

#### Entrevistado 02 – Isadora

*Alunos participantes: interações síncronas personificam alunos e professores e permitem relacionar a experiência do aluno com a teoria.*

Isadora tem formação em administração de empresas e sua faixa etária está entre 50 e 54 anos. Já exerceu as funções de tutoria e produção de conteúdo em EAD na mesma instituição de ensino que Júlia. Sua experiência em EAD está na faixa de entre seis meses e dois anos, sendo, portanto, mediana e limitada ao uso de um único sistema, mas é significativa na medida em que vivencia, na instituição em que atua, uma situação similar àquela retratada nos cenários, conforme relata na entrevista, além de desenvolver atualmente uma pesquisa sobre EAD. Considera que as interações, tanto entre professor e alunos, como entre alunos, muito importantes, sendo necessárias para um bom curso a distância. Tem experiência no uso dos recursos *e-mail*, fórum, *chat* e *web* conferência, mas nunca usou o *blog* ou a *wiki*. Considera indispensáveis as ferramentas para interação que já teve oportunidade de utilizar.

É amigável, afetuosa e relaxada e traz, da sua experiência como professora da educação presencial, a valorização da troca de experiências entre alunos. Tem forte interesse na questão da interação e mostra-se entusiasmada com as possibilidades oferecidas pela tecnologia, buscando, durante a entrevista, empatia com o entrevistador através deste aspecto.

A fala de Isadora valoriza a função da ferramenta – “personificar professores e alunos” e permitir a interação *professor-aluno* – assim como a experiência do professor presencial. Ela não delimita um espaço de atuação específico do professor que atua em educação a distância, nem se refere ao domínio do uso de recursos virtuais para objetivos educacionais, antes considera que a ferramenta deve permitir a transposição da atuação do professor na sala de aula presencial para EAD. Para ela, as especificidades da atuação do docente em EAD derivam de “impedimentos que a ferramenta impõe”, o que pode ser compreendido como reivindicação de uma ferramenta “transparente”, que permita

interações ricas entre os participantes de um curso de educação a distância, sem se interpor entre a pessoa e seus objetivos.

Isadora enfatiza a integração entre conteúdo e interações, considerando que não podem ser trabalhados “um após o outro, sequencialmente”, mas sim “uma coisa dentro da outra”. Para a realização da sua ideia, aposta nos recursos interativos oferecidos pela tecnologia e em um perfil de aluno e de tutor ativos, que trazem para o ambiente virtual sua experiência e conteúdo externo, coletado a partir de fontes variadas. Esse material, que não passa pela equipe de design instrucional, é explorado em atividades conjuntas, por meio de debates, durante os quais o professor leva os alunos a estabelecerem conexões com a teoria.

A fala de Isadora enfatiza pouco o planejamento prévio, reivindicando autonomia para o tutor levar em consideração necessidades específicas daquele grupo de alunos e liberdade para o aluno trazer conteúdo para o ambiente virtual, uma visão coerente com a discussão proposta no “design instrucional contextualizado” (Filatro, 2007), sobre até que ponto o planejamento prévio transforma-se em uma instância que limita a atuação do professor tutor. A publicação pelo aluno está ligada à quebra do papel do professor em papéis de professor conteudista e de professor tutor na EAD. A questão colocada é: o conteúdo do curso pertence ao grupo participante (professores e alunos), que pode reconstruí-lo, inclusive com permissão para o aluno publicar, ou é um material pré-definido a ser apenas recebido, absorvido?

Isadora fala pouco no uso do *e-mail*, embora este esteja presente no cenário. Valoriza bastante o fórum, mas sempre trata do uso de ferramentas síncronas – *chat* e *web* conferência. Também não discute a questão da entrega do material impresso. Ela prefere voltar seu olhar para a inclusão de conteúdo multimídia durante as interações. Essas escolhas estão em harmonia com a lógica da transposição de um curso presencial para EAD: a entrevistada está preocupada em reproduzir *on-line* uma aula em que conversa-se sobre filmes e imagens. Para tal são necessários recursos que permitam interações de *muitos-para-muitos*, portanto a ferramenta deve ter recursos que permitam ao usuário participar a partir da “visão do texto” e da exposição de todos os participantes. Por isso o *e-mail* é rejeitado como ferramenta apropriada para a colaboração, enquanto que o fórum e a *web* conferência são valorizados.

Isadora também preocupa-se com a carga de trabalho do tutor. Ela se apercebe que as proposições de cursos baseados em interações solicita muito envolvimento da tutoria. A turma muito grande é vista como um problema e os alunos precisam ser “amparados”. A entrevistada busca estratégias que otimizem a dedicação do tutor a interações. A formação de equipes de alunos é compreendida como uma forma de otimização do esforço despendido pelo tutor em interações com alunos, assim como a proposição de interações síncronas envolvendo toda a turma, como forma de oferta de *feedback* pelo tutor.

### 8.1.3

#### Entrevistado 03 – Luísa

*O ambiente virtual como um espaço de construção de objetos concretos por alunos e pelo tutor, de forma colaborativa.*

Luísa tem formação em psicologia e sua faixa etária está entre 30 e 34 anos. A entrevistada exerce atualmente as funções de tutoria e produção de conteúdo em um instituição de ensino superior privada. Sua experiência com EAD está na faixa de acima de cinco anos, toda ela dentro da mesma instituição, utilizando dois sistemas: o Webensino, por um período de tempo entre um e dois anos de uso, e o Plator, por mais de dois anos. Considera as interações entre professores e alunos e entre alunos como muito importantes e necessárias para montar um bom curso. Tem experiência com o uso dos recursos *e-mail*, fórum, *chat* e *blog*. Considera o *e-mail* e o *chat* indispensáveis. Quanto ao fórum e ao *blog*, considera que são úteis, mas dispensáveis.

Luísa é calma e reflexiva, escuta as perguntas com atenção e pensa por um momento antes de responder, mas sua fala é rápida, sendo, às vezes, difícil acompanhar a gravação da entrevista. Achou complicado falar sobre a proposta de desenvolvimento de projeto a distância descrita no cenário, por ser sobre design, um tema com o qual não tem familiaridade.

A entrevistada valoriza a interação no curso a distância e relata estratégias de trabalho que envolvem interações entre alunos, demonstrando interesse e alguma prática com estratégias colaborativas, que teve oportunidade de utilizar em cursos a distância em nível de graduação. Considera importante que tanto o tutor como o aluno tragam conteúdo para o ambiente virtual, que deve ser utilizado para alimentar debates entre os alunos. Enfatiza a importância de

espaços na plataforma próprios para a publicação desse conteúdo e para a visualização do debate, com “fácil acesso” aos resultados de interações realizadas por meio de diferentes recursos, tais como mensagens de *e-mail*, *chats* e fóruns.

Talvez por trabalhar com turmas de graduação, possivelmente formadas por jovens, ela fala em espaços que têm um sentido quase lúdico, como “musicoteca”, onde os alunos publicam áudio e vídeos que consideram interessantes para a disciplina. Também refere-se a projetos de montagem de revistas virtuais, envolvendo pesquisa de conteúdo e montagem de um objeto final, “concreto”. Ela vê o ambiente virtual como um espaço de produção, onde realizam-se trocas e projetos em conjunto. Suas escolhas de ferramentas dentro do ambiente virtual para a construção de estratégias colaborativas são ferramentas assíncronas: fórum, *blog* e *wiki*. Ela não valoriza a interação *on-line* como uma reprodução das interações presenciais, está mais interessada na construção de resultados.

Luísa refere-se também ao “desafio” de levar o aluno da educação a distância a “se reunir”. Ela está consciente de que essa visão de pessoas trabalhando em grupo não é natural para esses alunos, que percebem a EAD como estudo solitário. As atividades que envolvem interações entre alunos precisam ser “negociadas”. Os espaços próprios para interações entre grupos de alunos, que chama de “ambiente de grupo”, podem chegar ao final de um curso sem nenhuma publicação. Ela entende que a facilidade de acesso e de uso podem fazer diferença para o sucesso de atividades em grupo, e refere-se a alunos interagindo fora da plataforma, por ser “mais fácil”. Luísa fica particularmente interessada na facilidade e na abertura que uma conexão entre o ambiente virtual e as redes sociais poderia proporcionar, o que é coerente com a sua visão do ambiente visual como espaço onde alunos reúnem conteúdo por eles coletado.

#### 8.1.4

##### Entrevistado 04 – Alessandra

*A viabilização da tutoria proativa em cursos com foco na colaboração.*

Alessandra é educadora e sua faixa etária está entre 55 e 59 anos. A entrevistada tem ampla experiência em EAD, acima da faixa de cinco anos, já tendo exercido as funções de tutoria, produção de conteúdo, design instrucional, coordenação de cursos e gestão de projetos de EAD. Atualmente exerce a função

de coordenação educacional em uma instituição de ensino técnico e superior, privada. Sua experiência com sistemas inclui mais de dois anos de uso com o sistema Moodle e entre um e dois anos de uso com o sistema Webaula. Avalia que as interações professor-aluno e *aluno-aluno* são muito importantes para a EAD, considerando que não é possível montar um bom curso em EAD sem essas interações. Tem experiência com os recursos do *e-mail*, fórum, *chat*, *wiki* e *web* conferência, classificando as ferramentas fórum, *chat*, e *web* conferência como indispensáveis e as ferramentas *e-mail* e *wiki* como úteis, mas não indispensáveis.

Alessandra fala com clareza e segurança, demonstrando domínio do processo de construção e implementação de cursos, como pode-se esperar de um coordenador. Enfatiza a necessidade de capacitação dos docentes e de um projeto pedagógico bem definido para a instituição. Não aceita o jogo de construir estratégias para o cenário proposto na entrevista, prefere relatar sua experiência, descrevendo estratégias que conhece e aplicou.

Alessandra coloca a questão da interação no centro da EAD. Ela percebe a EAD como diversa da educação presencial por ter foco no desenvolvimento de competências, ao invés da transmissão de conteúdos. Para isso, é importante que sejam desenvolvidos pelos alunos trabalhos em colaboração, desenvolvidos a partir de problematizações e que resultem em algo “novo”, ou seja, os alunos precisam produzir resultados, que podem ser projetos, textos, conclusões etc.

Alessandra coloca um grande peso sobre a tutoria, definindo que o professor precisa estar disponível para interações com dois objetivos: trabalhar a partir de “problematizações” baseadas em casos reais, tendo em vista o desenvolvimento de competências, e detectar e contactar alunos com problemas diversos, diminuindo, assim, a evasão. Alessandra visualiza um tutor disponível para os alunos inclusive em horários noturnos e fins de semana, envolvendo-se em interações que podem adquirir caráter até mesmo afetivo, de apoio a situações emocionais.

A ênfase que coloca sobre o trabalho do tutor leva a entrevistada a explorar, na sua fala, a viabilização desse trabalho. Alessandra, além de trabalhar com tutoria, é também uma coordenadora em EAD, sendo portanto capaz de discutir a questão em vários níveis: a relação com a instituição, a racionalização das tarefas e o papel dos recursos da plataforma. Uma linha condutora dessa discussão é a carga de trabalho que recai sobre o tutor.

A entrevistada considera responsabilidade da instituição de ensino definir um projeto claro de tutoria, seja proativa (com mais ênfase no papel do tutor) ou reativa (em que o tutor apenas acompanha, de longe, o aluno), oferecendo capacitação para seus tutores, de acordo com o seu projeto. Além disso, ela considera “uma questão central” o número de alunos atribuídos a cada tutor: para um projeto de tutoria proativa, com foco em colaboração, a instituição deve abrir mão de um projeto de EAD como “filão” financeiro, com um grande número de alunos por tutor.

Alessandra busca diminuir o peso das interações sobre a tutoria. Recomenda a definição de enunciados claros, que não deixem dúvidas sobre o que está sendo pedido, diminuindo, assim, a quantidade de interações com os alunos para a solução de dúvidas. O aluno não deve ser deixado solto, as atividades devem ser estruturadas, as escolhas realizadas dentro de “cardápios” pré-definidos e os percursos desenhados com antecipação, no momento do planejamento. Essas são formas de racionalizar o esforço despendido pelo tutor, para que não seja necessário ficar disponível todo o tempo, empenhado em interações com alunos, atendendo a um projeto pouco definido. Em vez disso, são estabelecidos momentos de interações entre alunos e a interferência do tutor toma a forma de *feedback* a resultados de trabalhos colaborativos, em momentos previamente estabelecidos. Assim, a estratégia colaborativa, envolvendo interações entre alunos, também funciona para a viabilização do trabalho do tutor.

Os recursos da plataforma para interação também devem diminuir o peso sobre o tutor, para que lhe reste tempo para dedicar-se à orientação e ao acompanhamento do aluno. Por exemplo: para oferecer *feedback* mais efetivo tanto durante o debate como para a orientação de trabalhos, devem ser utilizadas mensagens compartilhadas em um fórum, ao invés de mensagens individuais por *e-mail*. Outro aspecto dos recursos da plataforma, tratado por Alessandra, é a oferta de ferramentas que favoreçam a construção conjunta de trabalhos colaborativos, como uma *wiki*.

### 8.1.5

#### Entrevistado 05 - Roberta

*A proficiência na organização das estratégias de ensino e a necessidade de estruturação e controle do processo de aprendizagem.*

Roberta é psicóloga e sua faixa etária localiza-se entre 40 e 44 anos. A entrevistada já exerceu as funções de tutoria, produção de conteúdo, design instrucional e coordenação de cursos em EAD. Sua experiência se deu em duas instituições de ensino superior privadas, uma delas com tradição reconhecida em EAD, e está na faixa de acima de cinco anos, podendo portanto ser considerada extensa. Já teve oportunidade de utilizar os sistemas de gerenciamento de aprendizagem Moodle e Learning Space por mais de dois anos e E-ProInfo por um período de seis meses. Também desenvolve pesquisa sobre EAD. Considera que as interações, tanto entre professor e alunos, como entre alunos, muito importantes, sendo necessárias para um bom curso a distância, e informa que todos os seus cursos são “interativos”. Tem experiência no uso dos recursos *e-mail*, fórum, *chat*, *wiki* e *web* conferência, mas nunca usou o *blog*. Considera essas ferramentas indispensáveis, com exceção do *blog*, que define como totalmente dispensável e da *web* conferência, que define como “melhor, desde que tenha banda larga”.

Roberta é uma pessoa vivaz, tem uma fala entusiasmada e descontraída, percorre muitos temas, explicando a atuação do tutor em relação aos vários aspectos da EAD e, conforme sua experiência de empreendedora em EAD, discute a organização e a implementação de cursos a distância, visualizando aluno, cliente, produção de conteúdo, escolha de ferramentas, custos etc. Relata várias estratégias, preocupando-se com detalhes e com o uso de diferentes recursos para interação, demonstrando imaginação e domínio de estratégias de ensino para EAD.

Roberta considera que as ferramentas para interação são condição necessária para o desenvolvimento de estratégias colaborativas, mas a “proficiência” do professor em “integrar a turma e estimular que eles se falem” é o ponto mais importante. Para ela, o ponto alto da entrevista foi quando buscou-se apontar as razões para uma tecnologia que atende à interação. Acredita que existe uma

*expertise* do professor na EAD para estabelecer interações mediadas, que são as “competências pedagógicas e interacionais”.

A entrevistada ressalta aspectos do trabalho de tutoria relacionados à gerência, talvez pelo fato de ser uma empreendedora: defende seu trabalho para seus clientes, as instituições que contratam seus cursos. Ela considera necessário que o processo de aprendizagem baseado em interações seja bem estruturado e desenvolveu um instrumento que permite o registro e a visualização do processo, para uma boa compreensão da trajetória do aluno, visando a apoiar alunos e professores durante o processo de aprendizagem e “mostrar resultados” que atestem que a interação pode ser o diferencial, tanto para o aluno como para o professor.

Outro ponto significativo apontado por Roberta é a relação entre o conteúdo oferecido e as interações realizadas durante o curso. A entrevistada entende que o material didático deve servir de referencial teórico para o desenvolvimento das atividades do aluno, debates ou desenvolvimento de trabalhos em colaboração, sendo comum que recaia sobre o tutor a responsabilidade de oferecer *hyperlinks* para materiais que ofereçam essa fundamentação, uma vez que nem sempre as apostilas do curso o fazem. O tutor deve também colocar questões que levem os alunos a relacionar o material didático com suas experiências, dirigindo a situação, definindo prazos, estabelecendo opções para os alunos e enviando mensagens individuais para os menos participativos.

Roberta também aponta que a remuneração do professor não é suficiente para uma interação de “qualidade”, que exige muitas horas de trabalho, sendo portanto necessário investir em estratégias que reduzam a carga de trabalho do professor, como trabalhos em grupo e planejamento prévio cuidadoso. Segundo a entrevistada, a interação *aluno-aluno*, apesar dos potenciais “conflitos”, “vale a pena” pela “riqueza de perspectivas” que oferece e pelo fato de ser “motivadora” para os alunos.

Roberta, durante a entrevista, explora com facilidade os recursos para interação normalmente oferecidos por ambientes de aprendizagem, mostrando familiaridade com estratégias colaborativas. Esmiúça as várias tarefas desempenhadas pelo tutor e pelos alunos em uma situação de colaboração, discriminando interações para debate sobre um tema, interações para o suporte ao trabalho colaborativo, a construção de textos em conjunto e as interações para

oferta de *feedback*, além de referir-se também a situações de avaliação de trabalhos de alunos pelo tutor e pelos colegas. Para cada uma dessas situações, Roberta atribui recursos de interação e formas de construção do ambiente virtual, organizando o uso de *wikis*, *fóruns*, *chats* e *web* conferências.

## 8.2

### Sobre os resultados das entrevistas

Este item traz uma discussão sobre os resultados das entrevistas baseadas em cenários, levantando questões relevantes para a construção de ambientes virtuais de aprendizagem baseados em modelos colaborativos de aprendizagem. Aqui é exposto como, nesses ambientes, o foco do planejamento deve recair sobre o compartilhamento e a construção colaborativa de conteúdo multimídia entre alunos e professores. Também são apresentadas dificuldades enfrentadas por tutores para a construção e implementação de propostas de colaboração: a contradição com a cultura do estudo solitário e da independência do aluno, aspectos tradicionais e caros à EAD, assim como o peso da necessidade de interações constantes com muitos alunos, que recai sobre a tutoria.

Em conformidade com essas informações, são discutidos aspectos relativos a estratégias de ensino que buscam racionalizar e otimizar o esforço da tutoria, para que os resultados sejam eficientes em proporcionar oportunidades de interações produtivas entre alunos e entre tutores e alunos. Procura-se aqui mostrar como o ambiente virtual de aprendizagem deve oferecer os recursos necessários para essas interações e permitir à tutoria organizar, acompanhar e avaliar o processo de aprendizagem.

#### 8.2.1

##### O aluno no próprio ritmo x colaboração

O tema da mudança de paradigma de cursos auto-instrucionais para os cursos de caráter colaborativo está associado à mudanças no ambiente de aprendizagem e no papel da tutoria. O aluno adulto, já inserido no mercado de trabalho, busca a EAD por dificuldade de dedicar seu tempo a frequentar aulas e precisa definir seus momentos de estudo de forma personalizada, estudando no próprio ritmo. Este pode ser considerado um dos argumentos mais importantes para a EAD, lado a lado com o argumento do acesso à formação por quem está

longe das escolas. A princípio, esse aluno precisa ter um perfil mais maduro que o aluno da educação presencial: deve ser autônomo, responsável e saber lidar com situações de estudo solitário. Nesse quadro, não são necessárias muitas interações, e, quando necessárias, as interações assíncronas são mais adequadas, pois oferecem ao aluno exatamente a possibilidade de escolher o seu momento de estudo.

Mas existem outros quadros e argumentos: nem sempre os alunos são capazes de estudar de forma solitária, a evasão é um problema grave, existe a convicção de que interações entre professores e alunos podem evitá-la. Se o tutor abordar o aluno, de forma individual, poderá ajudá-lo a ultrapassar e resolver problemas relativos ao curso, que podem ser de natureza variada: dificuldades com o sistema, com o conteúdo, com avaliações, ou mesmo tédio. Os alunos parecem precisar de acompanhamento e apoio da tutoria com bastante frequência.

Outro ponto que surge no debate sobre o uso de modelos mais ou menos interativos e colaborativos de curso, é a importância do diálogo e da colaboração para o aprendizado. Partindo da proposta de que a EAD deve ter foco no desenvolvimento de competências, ao invés da transmissão de conteúdos, é importante que sejam desenvolvidos, pelos alunos, trabalhos em colaboração, a partir de problematizações. Essa visão educacional propõe que o diálogo favorece a aprendizagem e que as práticas de ensino devem ser realizadas dentro de grupos. Assim, são valorizados recursos que permitem interações entre pessoas para explorar as possibilidades didáticas que essas interações podem oferecer. São propostas práticas de inclusão, no ambiente de aprendizagem, de contribuições dos alunos e da tutoria, com suas experiências e materiais por eles coletados e de debates a partir dessas contribuições. Esse tipo de estratégia é proposta com o objetivo de integrar conteúdo e interações, proporcionando aos alunos a conexão entre a teoria estudada e relatos da sua prática profissional ou conectando a teoria à busca e debate por alunos.

A personificação dos participantes do diálogo passa a ser uma questão significativa, é preciso saber com quem está-se falando. Esse é um problema de estar-se a distância, ninguém se conhece pessoalmente, é preciso que a ferramenta ofereça recursos para o reconhecimento e a aproximação entre as pessoas. As ferramentas síncronas são associadas a situações de aproximação, de interações mais descontraídas, voltadas para a socialização. É ressaltado nas entrevistas

como é difícil para o tutor compreender e responder dúvidas a distância. As ferramentas assíncronas colocam intervalos de tempo entre perguntas e respostas, entre argumentos e réplicas. O diálogo imediato e ágil pode ajudar.

A princípio, os recursos assíncronos têm preferência nas estratégias propostas. Mas a aposta em recursos que reproduzem situações presenciais e síncronas tem seu lugar: o uso da *web* conferência é sugerido em estratégias propostas nas entrevistas. O uso de recursos síncronos e assíncronos são propostos de forma acoplada, complementar: o fórum é indicado para o diálogo integrado à publicação de conteúdo e a *web* conferência é proposta, pela sincronia, para um diálogo mais ágil em que aparece a face do tutor e até mesmo dos alunos. Além disso, possibilita o quase onipresente recurso da projeção de *slides* sincronizada com a fala do professor, acrescida do debate, por meio de um *chat* ou em áudio. É quase que uma transposição da atuação do professor na sala de aula presencial. A mudança de paradigma referida acima pode incluir as situações de interações síncronas para os debates, em situação mais privilegiada do que no projeto auto-instrucional, onde surgem apenas como um adendo, talvez um *chat* ocasional, sem hora marcada. A proposição de utilização da *web* conferência é mais referida por entrevistados que a ela têm acesso em suas instituições, embora esteja sugerida no cenário. É um recurso que começa a se impor, mas que ainda não está disponível para todos, como o fórum.

A proposição de estudo em um ritmo individual, definido pelo próprio aluno está na contramão dessas propostas. Embora interações entre pessoas não se contraponham à possibilidade de interações individuais com o conteúdo, sempre assíncronas, o ritmo individual será interferido por propostas de trabalhos colaborativos. Por mais que as interações para esses trabalhos possam ser feitas através de ferramentas assíncronas, um certo nível de sincronia é sempre necessário para que ocorra o diálogo, que deve ter ritmo próprio. Além disso é necessário que tarefas e prazos sejam coordenados. O projeto do aluno que gerencia o próprio tempo fica prejudicado, mas pretende-se ganhar em termos de estabelecimento de relações entre os participantes do processo de aprendizagem.

### 8.2.2

#### O enriquecimento do conteúdo

A proposta do aluno que estuda no próprio ritmo, está na base da crítica ao material didático *on-line* que subutiliza os recursos multimídia e interativos como jogos, vídeos e *hyperlinks* etc. No modelo auto-instrucional o curso é proposto como um percurso que é cuidadosamente planejado pela equipe de produção do material didático para a exploração, provavelmente solitária, pelo aluno em seu tempo livre. O material deve ser interessante, desafiador e pleno de atividades que garantam ao aluno uma prática ligada ao conteúdo oferecido. A inclusão de recursos multimídia e de *hyperlinks* que permitem ao aluno trajetos diversos e exploração de outros espaços, além do conteúdo básico do curso, é referido como um enriquecimento que distingue uma EAD de boa qualidade.

Nos modelos interativos e colaborativos de curso, pode ser visualizada uma evolução da relação entre o aluno e o conteúdo: na proposição auto-instrucional, valoriza-se o enriquecimento do conteúdo para que a experiência individual seja interessante e proveitosa. Na proposição colaborativa, a interação com o conteúdo está ligada à interação entre as pessoas. O conteúdo do curso é complementado, atualizado e debatido pelo grupo. O interesse por recursos interativos migra da interação com o conteúdo para a interação entre as pessoas. Nesse modelo, os jogos não são nem citados e a navegação por hipertexto é interessante na medida em que possibilita o acesso a caminhos propostos aos alunos pelos colegas ou pelo tutor. Não é mais uma multimídia desenhada por uma equipe, é uma parte do diálogo. Visita-se um *site*, é feita a leitura de um texto, olham-se imagens, assiste-se a um vídeo, tudo postado pelos participantes do diálogo como uma contribuição, para apresentar ou ilustrar uma ideia em questão.

A exploração de outros espaços torna-se necessária, uma vez que apostilas publicadas no ambiente virtual podem não dar conta da necessidade de referencial teórico para o desenvolvimento de atividades de alunos, como debates e trabalhos em colaboração. O enriquecimento do material didático com conteúdo externo e material multimídia, sempre muito referido como uma vantagem ou mesmo uma necessidade, na EAD, não é compreendido como função do conteudista ou do desenho instrucional. Na medida em que busca atender a necessidades específicas do grupo de alunos, em termos de fundamentação teórica, de contextualização e atualização do conteúdo, passa a ser função da tutoria, ou mesmo da turma como

um todo, professores e alunos. Para essas propostas, além do acesso, é necessária a publicação de conteúdo multimídia por alunos e por tutores. Nessa situação é impensável que dependa-se de uma equipe para construir, organizar e publicar conteúdo. A autonomia dos participantes para publicar torna-se uma questão importante.

As questões relativas a problemas tecnológicos, como a disponibilização e leitura de arquivos pesados, a princípio, são típicas de cursos baseados em conteúdo multimídia na *web*. Nas entrevistas não-diretivas, a questão do acesso ao conteúdo é destacada. No entanto, as falas das entrevistas baseadas em cenários, não sugerem que essa seja uma questão muito presente. Talvez pelo foco mais definido em estratégias colaborativas, ou mesmo porque, no momento da realização das entrevistas, no ano de 2014, a dificuldade de acesso a material didático mais pesado, carregado de filmes, imagens etc., vai sendo ultrapassada pelo maior acesso à banda larga, pela maior disponibilidade de memória dos equipamentos e pelo custo mais acessível.

As menções a problemas técnicos relatam *chats* que caem por sobrecarga no servidor, *backups* que não funcionam corretamente, mas pouco discutem dificuldades de acesso a conteúdo multimídia. O tema do aluno que não tem um equipamento adequado, proposto no cenário, é apontado como um erro de planejamento: o aluno deveria ter sido orientado quanto ao equipamento necessário. Quando o assunto da multimídia é provocado, dentro de uma situação de colaboração para um projeto de design, as perguntas que surgem são: qual a melhor ferramenta para trabalhar uma imagem de forma colaborativa por um grupo de alunos? ou, qual a melhor ferramenta para realizar uma *web* conferência apoiada em imagens, para discutir um projeto? O desafio tecnológico, nas estratégias colaborativas, está relacionado a como conectar interações e conteúdo multimídia de forma efetiva: debate, compartilhamento e edição colaborativa de conteúdo multimídia são objetivos mais significativos e devem ser acrescentados ao simples acesso.

### 8.2.3

#### O planejamento prévio e a construção de estratégias

A discussão sobre o diálogo integrado ao conteúdo e sobre a autonomia para a publicação de conteúdo, por alunos e professores, durante o curso, coloca em

cheque a questão do planejamento prévio e enfatiza a importância do papel da tutoria. O conteúdo do curso é um material pré-definido, como uma partitura de música, a ser executada pelo tutor e apreciada pelos alunos, ou o grupo de professores e alunos pode reconstruí-lo? Até que ponto um material previamente preparado vai atender a necessidades específicas de um grupo de alunos? O planejamento prévio limita a atuação do professor tutor? Qual o nível de autonomia desse professor?

Esse quadro sugere que vale discutir o tipo de esforço e investimento que se faz para a construção de cursos a distância. Para onde vai esse investimento, para a construção de um conteúdo interativo auto-instrucional ou para a construção de estratégias colaborativas que podem, inclusive, envolver ferramentas sofisticadas para a comunicação e a colaboração, como uma *web* conferência? Qual a importância da tutoria diante do conteúdo?

Se professores e alunos têm autonomia para reconstruir e publicar o conteúdo do curso, o planejamento adquire um novo caráter, enfocando antes a programação e a estruturação das atividades, uma tarefa constantemente referida nas entrevistas. O planejamento vai-se afastando do âmbito da produção de conteúdo, da função do conteudista, em direção à organização das interações, aproximando-se da tutoria, que adquire uma função mais predominante, mais definidora da forma do curso.

As entrevistas sugerem que a *expertise* do tutor e o planejamento prévio cuidadoso são mais importantes para a viabilização do modelo colaborativo do que os recursos tecnológicos. As proposições de cursos baseados em interações solicita muito envolvimento da tutoria. É referido o peso da sobrecarga de trabalho sobre a tutoria: turmas são muito grandes, alunos precisam ser “amparados”. A quantidade de alunos atribuída a cada tutor entra em contradição com os limites do profissional para oferecer acompanhamento aos alunos, da mesma forma que na educação presencial. O tutor precisa de instrumentos para organizar, registrar e visualizar de forma eficiente o processo de aprendizagem baseado em interações, para que o desenvolvimento de cada aluno possa ser devidamente acompanhado, apoiado e avaliado e o processo como um todo seja justificado como proveitoso. São necessárias estratégias que otimizem o trabalho da tutoria, racionalizando o tempo dedicado a interações. Boa parte da formatação de uma estratégia

colaborativa tem como objetivo viabilizar o ensino e o apoio aos alunos pela tutoria de forma efetiva e eficiente.

Mas uma estratégia não pode ser reduzida ao uso de um único recurso tecnológico, ela será antes uma montagem de ações que vão exigir diferentes características de diferentes recursos, para sua implementação. Essas características poderão ser até contraditórias, em diferentes momentos. Assim, faz mais sentido, aqui, discutir o papel das diferentes características dos recursos para a mediação da interação, de acordo com as necessidades estratégicas de otimização do desempenho da tutoria, do que discutir recursos e ferramentas de forma específica.

#### **8.2.4 O debate**

O debate sobre um tema dado é uma estratégia comum, mas seu êxito depende de alguns pontos. Se o debate vai bem, consegue o envolvimento dos alunos, o tutor deve ser capaz de “costurar” os argumentos do debate gerando um *feedback* que é direcionado a todos. Um dos pontos levantados nas entrevistas, é que uma estratégia colaborativa deve apresentar um resultado de colaboração. A “costura” pelo tutor tem a virtude de evidenciar esse resultado. Essa pode ser considerada uma situação de eficiência, em que o tutor, com menos esforço, consegue se conectar ao grupo, colocando-o em contato com a temática necessária aos objetivos de aprendizagem, além de apresentar um resultado.

Um ponto importante para a obtenção de bom resultado para o debate, é um enunciado claro e visível, que seja capaz de estabelecer o que é esperado do aluno, definindo o foco da discussão e motivando-o a participar. O enunciado bem feito pode fazer diferença no volume de trabalho do tutor, poupando a necessidade de esclarecimentos adicionais, tanto para a turma como um todo, como para indivíduos. O acesso ao enunciado pelos alunos também pode fazer diferença para a necessidade de esclarecimentos adicionais. O enunciado deve estar bem localizado, visível para o aluno enquanto vê as contribuições dos colegas e no momento em que desenvolve a sua própria.

Se a participação dos alunos não ganha impulso, vai tornar-se necessário que a tutoria responda de forma individual, abordando os ausentes ou os menos engajados, incitando a participação. Essa é uma situação trabalhosa e frustrante

para a tutoria. Estabelece-se assim diferença entre interações do tipo *um-para-um*, *um-para-muitos* e *muitos-para-muitos*. As interações do tipo *um-para-um* são mais trabalhosas e menos eficientes quanto ao impacto sobre o grupo. As situações de *um-para-muitos* e *muitos-para-muitos* aparecem como mais exitosas.

Assim, ferramentas que oferecem interações do tipo *muitos-para-muitos*, como um fórum, são consideradas melhores que ferramentas que só possibilitam interações *um-para-um* ou *um-para-muitos*, como as mensagens de *e-mail*. Nessa comparação também surge a consideração de que as ferramentas para o debate devem possibilitar a visualização da discussão como um todo. A tarefa de abrir e fechar mensagens é citada como um impedimento para a condução de debates pela tutoria, assim como para a participação pelo aluno. Sendo uma situação de interações de *muitos-para-muitos*, é importante a visualização do conjunto de participantes por todos e a distinção da atividade de cada um.

A questão da sincronia também tem seu lugar na racionalização da estratégia do debate. As ferramentas síncronas, como referido acima, são citadas como adequadas para a aproximação entre os participantes, mas nem sempre são consideradas adequadas para o debate. Alguns entrevistados consideram que o debate síncrono é mais “superficial”, sendo mais adequado para interações sócio-afetivas. Quando utilizadas com objetivo de debate, exigem presença de espírito e maestria do professor, para realização da “costura”, sem cair na armadilha da resposta individual. Além disso enfrentam a questão da cultura do estudo em ritmo próprio: reunir alunos de EAD em um horário determinado pode ser um problema. Mas a reunião síncrona é ágil, tem duração limitada, a participação do aluno e a resposta da tutoria são imediatos sendo que, no caso da *web* conferência, são realizados oralmente, o que significa ganho para todos, em termos de tempo despendido. Assim, parte das estratégias propostas envolvem o uso de ferramentas síncronas, particularmente a *web* conferência.

### 8.2.5

#### Projetos com equipes de alunos

Estratégias colaborativas também poderão envolver o desenvolvimento de resultados “concretos” por alunos, o que significa que essas estratégias resultarão em produtos construídos por alunos, como projetos ou relatórios de pesquisa, diferenciando-se assim de debates, em que o resultado é o próprio debate. O

ambiente virtual é compreendido como um espaço de produção, onde realizam-se trocas e projetos em conjunto.

A formação de equipes de alunos é um expediente importante para esses trabalhos, não somente para criar a oportunidade de colaboração na produção de resultados, como também porque diminui a quantidade de trabalhos a serem acompanhados e avaliados pela tutoria. Além disso, é dito que oferece “riqueza de perspectivas” e motivação para os alunos. Mas é preciso que encontre-se um ponto de equilíbrio entre a quantidade de equipes na turma e a quantidade de alunos na equipe. Dinâmicas com muitas equipes vão sobrecarregar a tutoria, dinâmicas com muitos alunos dentro da equipe vão criar situações de alunos pouco participativos.

O processo de formação de equipes é dificultado pelo fato de que é comum que alunos a distância não se conheçam. É necessário que alunos socializem previamente e que publiquem seus perfis com informações relevantes para a escolha de companheiros de equipe. Pode ser mais fácil que a tutoria monte as equipes, mas também é possível sugerir aos alunos que agrupem-se em torno de temas de trabalho. Nesse caso é dado um prazo para a formação de equipes, ao final do qual, a tutoria está de posse da lista de membros de cada grupo e o trabalho pode ser iniciado.

Nas proposições de desenvolvimento de trabalhos por equipes de alunos, a necessidade de acompanhamento da produção é constante e a estruturação prévia do processo em etapas de trabalho é uma forma de viabilização do acompanhamento. Devem ser definidos os momentos e os espaços de acompanhamento do desenvolvimento do trabalho, de publicação de resultados e de oferta de *feedback*, garantindo ao aluno o acesso ao tutor, mas também proporcionando ao tutor o controle e o limite desse acesso. Os alunos devem receber orientações claras sobre a estruturação do processo, os objetivos e as exigências de trabalho. A clareza e objetividade dessas orientações devem diminuir a quantidade de dúvidas de alunos e a necessidade de esclarecimentos adicionais.

As instituições de ensino pressionam para um maior número de alunos na turma, por questões de rentabilidade de cursos, tornando as interações *um-para-um* muito trabalhosas para a tutoria. As estratégias devem definir momentos específicos para as interações, limitando sua quantidade. O uso de fóruns permite

interações *muitos-para-muitos*, diminuindo a necessidade de interações *um-para-um*. Interações síncronas, envolvendo toda a turma, como forma de oferta de *feedback* pelo tutor também diminui a quantidade de interações *um-para-um*.

O envolvimento do tutor com os diálogos entre alunos pode variar desde a participação como um dos membros do grupo até a total ausência, passando pela possibilidade de acompanhamento, com intervenções pontuais, ou a simples observação para fins de avaliação. O nível de envolvimento da tutoria nos diálogos dentro das equipes vai depender, naturalmente, do amadurecimento desses alunos, e está vinculado à definição do espaço onde se dão essas interações.

O desenvolvimento do trabalho pelos alunos pode se dar dentro ou fora do ambiente virtual. Poderá ser utilizado um recurso para a produção colaborativa, como uma *wiki*, dentro do ambiente virtual, ou a produção pode se dar fora do ambiente, por meio de troca de documentação entre alunos para que cheguem a um resultado. De uma forma ou de outra, o trabalho vai também envolver o diálogo entre os membros da equipe sobre sua realização. Esse diálogo também pode se dar dentro do ambiente virtual, em um espaço específico, ou fora do ambiente, com recursos eleitos pelos alunos: mensagens de *e-mail*, grupos dentro de redes sociais etc. Se o trabalho se dá fora do ambiente virtual, o mais provável é que não haja qualquer envolvimento da tutoria, que, nesse caso, abre mão de avaliar a participação do aluno nessas interações.

Se o trabalho da equipe de alunos se dá dentro do ambiente virtual, tornam-se necessários recursos próprios para a produção colaborativa, além de espaços próprios para a publicação de conteúdo pelos alunos e para debates. A dinâmica dos trabalhos dentro das equipes provavelmente vai incluir edição colaborativa, interações sobre o documento produzido em colaboração, trocas de documentos, publicação de resultados para a tutoria e *feedback* da tutoria. Todos esses espaços devem estar integrados dentro do ambiente, que deve oferecer acesso fácil aos resultados de interações realizadas por meio de diferentes recursos, como mensagens de *e-mail*, *chats* e fóruns. Os grupos de alunos devem ter privacidade para desenvolver seus projetos sem acesso dos colegas.

As propostas de trabalhos em equipe a distância enfrentam dificuldades relativas à mudança de paradigma na EAD: os alunos alimentam a expectativa de estudarem sozinhos, o trabalho em grupo não lhes parece natural. As atividades

que envolvem interações entre alunos precisam ser “negociadas”, isto é, precisam ser organizadas com cuidado, levando em consideração as dificuldades de comunicação entre alunos. Os trabalhos em grupo envolvem o “desafio” de levar o aluno da educação a distância a “se reunir”. É difícil organizar reuniões síncronas pela já referida questão da independência do aluno de EAD em termos de tempo. Questões relativas a acesso e uso podem fazer diferença para o sucesso de atividades assíncronas. Existe resistência ao acesso à plataforma para interações entre alunos, sem participação da tutoria. Os espaços próprios para interações assíncronas entre grupos de alunos podem chegar ao final de um curso sem nenhuma publicação. Alunos podem considerar “mais fácil” interagir fora da plataforma, em espaços abertos como redes sociais ou mesmo através de mensagens de *e-mail*.

O *feedback* deve ser oferecido ao longo de todo o trabalho, sendo, portanto, interessante que o desenvolvimento do projeto seja dividido em etapas. A cada etapa corresponde uma entrega de material pelos alunos para *feedback* da tutoria. As entregas podem ser feitas por meio de publicações dos resultados em um *blog* ou como arquivos anexos em um fórum. O *feedback* vai se dar na forma de comentários no *blog*, mensagens no fórum ou por devolução do trabalho como anexo, com anotações da tutoria no próprio corpo do trabalho. O *feedback* também pode ser dado por meio de interações síncronas, em conversas no *chat* ou na *web* conferência. O *feedback* em ferramentas síncronas vão poupar à tutoria o trabalho de escrever o *feedback*, que transforma-se em uma orientação oral.

Por mais que possa parecer uma ideia produtiva realizar uma dinâmica com todo o grupo fechando e avaliando o processo do trabalho, nem sempre isso é realizado. Existe um certo pudor em expor e criticar trabalhos que ainda não foram considerados finalizados pelo grupo e corrigidos pela tutoria. Considera-se que a avaliação, a princípio, pertence à tutoria e não aos alunos. A exposição para o grupo normalmente é feita com os trabalhos já prontos e avaliados, e vai suscitar, no máximo, alguns comentários elogiosos entre colegas. Esses trabalhos provavelmente serão publicados em um *blog* ou serão postados como anexos em um fórum. É feita uma sugestão de alunos avaliarem um ou dois trabalhos de colegas como um exercício final.

Também é sugerida uma dinâmica final síncrona, em uma *web* conferência, uma ideia mais arriscada, pois expõe mais os alunos, mas também mais produtiva

para a tutoria, e talvez para os alunos. Nela, os alunos, ao invés de publicarem o resultado final em forma de um documento, fazem uma apresentação de *slides* acompanhada de áudio na *web* conferência. Todos os alunos participam enviando comentários via *chat* e a tutoria faz comentários em áudio, como aconteceria em uma apresentação presencial. Nessa proposta a tutoria é poupada do encargo de redigir um *feedback* final, mas precisa ser capaz de tecer comentários conforme a situação. O ganho para os alunos consiste na oportunidade de verem as apresentações dos colegas, comentarem essas apresentações e escutarem os comentários do professor, o que talvez lhes proporcione uma visão mais global do processo que vivenciaram. Esta situação também oferece à tutoria a possibilidade de oferecer aos alunos um apanhado do desenvolvimento da turma como um todo, de forma análoga à “costura” do debate.

### 8.3

#### **As estratégias colaborativas**

Durante as entrevistas, foi solicitado aos entrevistados que imaginassem estratégias *on-line* para duas situações propostas no cenário, em que dois professores querem levar estratégias colaborativas utilizadas em suas salas de aula presenciais para suas disciplinas *on-line*: uma professora responsável por uma disciplina sobre gerenciamento de projetos quer utilizar o método do caso e um professor que leciona uma disciplina sobre design de pontos de vendas quer utilizar o método do desenvolvimento de um projeto de design pelos alunos. As estratégias propostas são apresentadas neste item de forma esquematizada, para que possam ser analisadas na sua totalidade e comparadas entre si. Embora já estejam descritas no item 8.2 *Sobre os resultados das entrevistas*, buscou-se aqui construir uma visão das duas estratégias estruturadas em fases sequenciadas em termos de tempo.

As propostas têm uma estrutura básica similar que, em parte, deriva do próprio conceito da estratégia, mas que também é condicionada pela sequência de perguntas durante a entrevista. Percebe-se, na leitura das transcrições das entrevistas, que parte das proposições deriva de relatos de experiências dos entrevistados como tutores ou como alunos de EAD, parte deriva de notícias sobre o trabalho de outros profissionais, colegas de trabalho ou talvez, autores de relatos lidos pelos entrevistados, e parte consiste em proposições criadas no momento da

entrevista, para responder a um questionamento da própria entrevista. Em alguns casos, pode-se encontrar a origem da proposta dentro do próprio cenário da entrevista, como no caso da professora que sugere o uso de um grupo de rede social transposto para o ambiente de aprendizagem, um elemento resgatado de uma descrição do cenário.

### 8.3.1

#### Para o método do caso

O método do caso, conforme descrito no cenário, propõe que os alunos se organizem em grupos, estudem o caso e proponham soluções, discutindo a aplicação de modelos de gerenciamento, previamente apresentados pelo tutor em apostilas, e as respostas que esses modelos podem obter. Ao final os alunos devem discutir os resultados dos grupos. Os alunos são avaliados pelo trabalho em grupo e, individualmente, por uma prova escrita. A partir dessa estrutura, as entrevistas desenvolveram diferentes propostas que variam quanto ao nível de detalhamento e complexidade, quanto à valorização de determinados aspectos e quanto ao tipo de recurso proposto para sua realização.

As perguntas durante a entrevista exploraram as formas de oferta de apostilas e texto do caso, a organização da equipe de alunos, a discussão dentro da equipe de alunos, o acesso dos alunos aos resultados dos colegas, a discussão dos resultados das equipes entre todos os alunos da turma, o *feedback* da tutoria a cada equipe e a avaliação dos alunos pela tutoria.

#### Oferta de conteúdo e leitura

A questão da oferta de conteúdo – apostilas e textos – nem sempre foi valorizada na fala dos entrevistados, sendo em alguns casos praticamente ignorada. É sugerido que os textos dos casos fossem publicados em uma área específica para conteúdos, no formato de SCORM, ou em um fórum.

A leitura do texto pelos alunos recebe diferentes tratamentos. A publicação do texto do caso em um fórum específico para esse fim, é sugerida com o objetivo de possibilitar uma discussão preliminar sobre o caso, o que, naturalmente, permite ao professor avaliar se a leitura está sendo feita. Uma das estratégias sugere a realização de uma *web* conferência após a leitura do texto do caso pelos alunos, para apresentação pelo tutor de teorias e conceitos e para um debate onde

os alunos estabelecem conexões entre o caso e suas experiências profissionais. Também é sugerida a realização de um *quiz* individual sobre o texto do caso.

### **Formação de equipes de alunos**

A formação de equipes de trabalho dentro de turmas que não se conhecem é considerada um problema. São propostos fóruns próprios para a formação de equipes, mas é previsto que a tutoria interfira caso os alunos não consigam se organizar ao final de um prazo estipulado. Outra hipótese levantada é a formação de equipes, pela tutoria, a partir de perfis de alunos previamente publicados em um *blog* pelos próprios alunos. Também é recomendado um *chat* para a organização dos grupos.

O uso de vários textos de casos, ou “cenários”, diferentes, é sugerido para que os alunos tenham a opção de escolher o texto que preferem trabalhar, sendo esta uma forma de incentivar leitura dos casos pelos alunos e de organiza-los em equipes. Foi referida a possibilidade de utilizar um fórum com partições para cada texto, onde os estudantes podem ler o caso e colocar os nomes para se inscreverem em um grupo. Foi também proposto o uso de uma ferramenta de enquete, que permite a publicação dos vários textos. Os alunos se inscrevem “votando” em um texto.

### **Discussão dentro das equipes**

De um modo geral, os entrevistados pensam que a discussão dentro da equipe de alunos não deve ter a participação da tutoria. São propostas discussões dentro ou fora do ambiente. Quando é fora do ambiente o tutor abre mão completamente de qualquer supervisão, deixando aos alunos a responsabilidade de escolherem a forma como vão interagir. Quando as interações dentro das equipes se dão no ambiente de aprendizagem, o tutor apenas observa e posteriormente avalia a participação dos alunos, atribuindo-lhe pontuação. Em alguns casos eventuais, o tutor poderá fazer uma intervenção.

As interações dentro do ambiente trazem o problema da permissão de acesso. Quando são oferecidos diferentes textos de casos, as restrições não são consideradas importantes, mas quando todos as equipes trabalham um mesmo caso, surge a necessidade de restringir o acesso às discussões para evitar cópias

entre equipes. Também é referido que equipes desejam ter privacidade para o seu debate.

São sugeridos, para as discussões de equipes dentro do ambiente de aprendizagem, recursos assíncronos, mais especificamente, um fórum de discussão com partições especificadas para cada equipe, e recursos síncronos, como o *chat* e a *web* conferência. Fora do ambiente de aprendizagem são sugeridas as mensagens de *e-mail* ou um grupo dentro de uma rede social.

### **Resultados das discussões**

Existe a expectativa de que cada grupo vai produzir um texto, que corresponde aos resultados da discussão. Apenas um dos entrevistados detalha a forma de produção desse texto, sugerindo que seja desenvolvido pelos alunos de forma colaborativa, com supervisão e até mesmo interferência da tutoria, em uma *wiki*. A *wiki* é complementada por um fórum para conversas sobre a produção do texto, o “fórum de suporte”, que oferece uma partição para cada equipe. Cada grupo produz um documento na *wiki*. Os outros entrevistados apenas referem-se à entrega, apresentação ou publicação de um resultado das discussões dentro das equipes.

O tratamento dado a esse resultado, pela tutoria e pela turma, varia. Em uma das estratégias, os resultados são apenas entregues ao tutor, sendo, posteriormente, realizado um debate síncrono, em uma *web* conferência. Ali discutem-se alternativas de soluções para o caso, registradas pelo professor em um quadro que, ao final, funciona como síntese do debate. As discussões dentro das equipes servem apenas para preparar os alunos para esse debate final, chamado de “plenária”, que é o verdadeiro centro da estratégia.

Em outra estratégia, são propostas apresentações dos resultados das equipes, pelos alunos, de forma síncrona, em uma *web* conferência, utilizando áudio e *slides*. Durante essas apresentações são feitos comentários, pelos colegas, no *chat* da *web* conferência. As apresentações também oferecem oportunidade para o tutor oferecer *feedback*, em áudio. Neste caso não é requerida a construção de uma síntese final.

Uma terceira forma proposta para a equipe de alunos levar os resultados à tutoria e aos colegas é a publicação ou o envio, como arquivo anexo, do texto com os resultados, em um fórum ou em um *blog*. Os dois recursos permitem que sejam

enviados comentários por colegas, de forma espontânea ou como uma exigência da tutoria. É referida a “avaliação cruzada”, em que os alunos são solicitados a comentar os trabalhos publicados pelos colegas. A publicação em fórum ou *blog* também possibilita a oferta do *feedback* da tutoria em forma de comentário.

### ***Feedback e avaliação da tutoria***

Em algumas estratégias a tutoria oferece *feedback* de forma aberta nos fóruns, *blogs* ou *web* conferências onde os trabalhos são apresentados, mas em outras, o *feedback* é oferecido de forma reservada à equipe de alunos, durante o debate interno das equipes. Nessas estratégias, o trabalho das equipes é fracionado em fases e o *feedback* é oferecido a cada fase. É sugerido que o tutor faça anotações diretamente sobre o texto dos alunos.

Algumas avaliações levam em consideração todas as etapas do processo, apoiando-se nos registros das atividades que ficam no ambiente de aprendizagem. Nesses casos, avaliam-se, além dos resultados, a participação, utilizando critérios quantitativos, por contagem de participações ou qualitativos, por avaliação da qualidade das contribuições do aluno durante as atividades colaborativas. A avaliação de participação é de caráter individual, enquanto que os resultados são considerados do grupo.

Abaixo uma tabela que permite a comparação entre as propostas dos entrevistados para o método do caso. Em alguns casos o entrevistado refere-se a uma fase mas não especifica o espaço ou a forma de realização. Em outros casos a fase não é sequer especificada.

|                     |                                        | ENTREVISTADOS                      |                                                              |       |                                                    |         |
|---------------------|----------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------|---------|
|                     |                                        | Júlia                              | Isadora                                                      | Luísa | Alessandra                                         | Roberta |
| FASES DA ESTRATÉGIA | Publicação do texto do caso pelo tutor | – espaço e forma não especificados | – vários casos no fórum, com uma partição para cada caso     | –     | – são publicados vários casos no espaço da enquete | –       |
|                     | Leitura do texto do caso pelos alunos  | – espaço e forma não especificados | – envio de “palpites”, pelos alunos nas partições dos fóruns | –     | –                                                  | –       |

Tabela 6 – Estratégias propostas para o método do caso (continua na página seguinte)

|                                   |                                       | ENTREVISTADOS                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   |                                       | Júlia                                                                                                                                                                                    | Isadora                                                                                                                                                                                                             | Luísa                                                                                                                                                                                                                                             | Alessandra                                                                                                                                                                          | Roberta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                                   | Trabalho antes da formação de equipes | <ul style="list-style-type: none"> <li>– alunos fazem <i>quiz</i> individual sobre o texto do caso em espaço não especificado</li> </ul>                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>– apresentação sobre teoria e conceitos pelo tutor</li> <li>– debate relaciona casos com conceitos e experiências de cada um</li> <li>– na <i>web</i> conferência</li> </ul> | –                                                                                                                                                                                                                                                 | –                                                                                                                                                                                   | –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| FASES DA ESTRATÉGIA (continuação) | Montagem de equipes                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>– pela tutoria</li> <li>– baseada em perfis enviados pelos alunos para um <i>blog</i></li> <li>– ou alunos organizam-se no <i>chat</i></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– cada caso publicado corresponde a uma equipe</li> <li>– alunos escolhem o caso no fórum</li> <li>– equipes de cinco alunos, por ordem de chegada.</li> </ul>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>– grupos formados pelos alunos dentro de prazo estipulado</li> <li>– em fórum específico</li> <li>– tutor é informado por <i>e-mail</i></li> <li>– professor aloca alunos que ficaram sem grupo</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– alunos votam em um dos casos publicados na enquete</li> <li>– ou tutoria monta os grupos</li> <li>– cada equipe tem um líder</li> </ul>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>– alunos se organizam dentro de um “fórum de suporte”</li> <li>– ou tutor define as equipes</li> </ul>                                                                                                                                                                             |
|                                   | Trabalho dentro das equipes de alunos | <ul style="list-style-type: none"> <li>– equipes respondem a perguntas sobre o caso</li> <li>– fora do ambiente</li> <li>– ou em fóruns</li> <li>– sem participação do tutor</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– nas partições dos fórum onde estão publicados os textos dos debates</li> </ul>                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>– alunos escolhem os meios</li> <li>– sem supervisão da tutoria</li> <li>– pode ser criado um “ambiente do grupo”</li> </ul>                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>– um fórum para cada equipe</li> <li>– <i>chats</i> ou <i>web</i> conferências observados pelo tutor, com intervenções ocasionais</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– são produzidos um texto de diagnóstico e um texto de solução</li> <li>– cada equipe tem uma <i>wiki</i></li> <li>– sob supervisão da tutoria</li> <li>– prazo de duas semanas</li> <li>– tutoria interfere no final, organizando o texto em itens e fazendo correções</li> </ul> |

Tabela 6 – Estratégias propostas para o método do caso (continua na página seguinte)

|                                   |                                                |                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                         |                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   | Entrega dos resultados dos grupos para o tutor | <ul style="list-style-type: none"> <li>– não foi especificada a forma de entrega</li> </ul>                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>– documento anexado a mensagem nas partições do fórum</li> <li>– apresentação verbal, com <i>slides</i>, de resultados pelas equipes</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– publicação em <i>blog</i></li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>– publicação no fórum de várias etapas, em diferentes momentos, e de resultados finais</li> </ul>                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>– publicação em fórum como anexos</li> <li>– acesso pelos colegas e pela tutoria.</li> <li>– mais de um anexo por mensagem</li> <li>– entrega de diferentes etapas</li> </ul> |
| FASES DA ESTRATÉGIA (continuação) | Feedback da tutoria                            | –                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>feedback</i> do tutor em áudio durante apresentação na <i>web</i> conferência</li> </ul>                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>– comentários no <i>blog</i></li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>feedback</i> da tutoria a cada entrega no fórum</li> </ul>                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>– arquivo devolvido no “fórum de suporte”</li> <li>– <i>feedback</i> por meio de comentários no corpo do trabalho</li> <li>– a cada etapa do trabalho</li> </ul>              |
|                                   | Debate para construção de visão compartilhada  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– na <i>web</i> conferência</li> <li>– professor constrói quadro de alternativas discutidas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– na <i>web</i> conferência</li> <li>– comentários de alunos no <i>chat</i> da <i>web</i> conferência</li> <li>– moderação pelo tutor</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– comentários de alunos no <i>blog</i></li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– comentários espontâneos de alunos no fórum</li> </ul>                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>– alunos devem postar mensagens comentando dois trabalhos dos colegas</li> </ul>                                                                                              |
|                                   | Avaliação                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>quiz</i>, participação e resultados</li> </ul>                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>– participação e prova individual</li> </ul>                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>– publicação de resultados</li> </ul>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>– avaliação diferenciada para cada aluno: participação e contribuição a partir das interações nos fóruns</li> <li>– nota do grupo: resultados publicados no fórum</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– resultado final</li> <li>– critérios: pertinência do diagnóstico e referência ao conteúdo dado na disciplina.</li> <li>– etapas poderão ser pontuadas</li> </ul>            |

Tabela 6 – Estratégias propostas para o método do caso (elaborada pela autora)

### 8.3.2

#### Para o desenvolvimento de projeto

O desenvolvimento de projeto por alunos, como estratégia de ensino, é proposto no cenário para uma disciplina sobre design no ponto de venda. Segundo o texto do cenário, um *briefing* de projeto é proposto aos alunos, que devem se

organizar em equipes de três integrantes. O professor oferece conteúdo com informações sobre materiais e processos e métodos de trabalho para desenvolvimento e apresentação de projetos. O conteúdo oferecido pelo professor consiste em *links* para *web sites* e *blogs*, artigos e *slides*. Os alunos devem pesquisar as informações que vão necessitar para os seus projetos. Na dinâmica imaginada pelo professor, os alunos devem aprender a avaliar resultados de projetos através de debates com os colegas, durante os quais os projetos realizados para a disciplina são colocados em discussão. Como o tema da disciplina é o projeto de design, existe a preocupação de integrar imagens aos debates e interações de um modo geral.

As perguntas sobre o desenvolvimento de projetos exploram: o compartilhamento de pesquisas e levantamentos dentro das equipes; as formas de realização de discussões sobre os conceitos iniciais do projeto; o compartilhamento de layouts, desenhos e especificações; o debate sobre o desenvolvimento do projeto dentro das equipes de alunos; o acesso aos documentos do projeto e acompanhamento da projeção pelo professor; o acesso dos alunos aos resultados dos colegas; e o encerramento do processo, com a oferta final de *feedback* pelo tutor.

As estratégias traçadas para o desenvolvimento de projeto foram bem menos detalhadas do que as do método do caso, possivelmente porque foram sentidas como similares ao método do caso, sendo portanto desnecessária a repetição. Assim, a especificação de recursos a serem utilizados foi sendo abandonada, sendo citados apenas os objetivos de cada etapa. Além disso as entrevistas foram longas e, nesse ponto, os entrevistados já estavam cansados, assim, em alguns casos, a proposta de estratégia ficou reduzida a alguns elementos básicos. Também pesa o fato de que o projeto de design é uma área específica, o que ocasionou em alguns entrevistados uma certa timidez para fazer proposições. A inconsistência na distribuição das etapas da estratégia parece reforçar a tese do desconhecimento da forma de desenvolvimento de um projeto de design.

### **Oferta de conteúdo e leitura**

A oferta de conteúdo não é discutida por todos os entrevistados. É sugerido que o texto do *briefing* seja publicado previamente no ambiente de aprendizagem para leitura pelos alunos e que contenha propostas diretas e o conteúdo oferecido

pelo professor. Também é proposto que a leitura do conteúdo oferecido seja exigida para a participação em uma sessão de *brainstorming*.

### ***Brainstorming***

Uma das propostas aborda a necessidade de um *chat* deflagrador do processo, a partir do estudo do conteúdo oferecido pelo professor, em que alunos expõem ideias e o professor sugere formas de trabalho, para sacudir a inércia inicial.

### **Organização de equipes**

A organização em equipes também é negligenciada pelos entrevistados. Aqueles que abordam a questão enfatizam a necessidade de reduzir o número de alunos para a tutoria, e sugerem poucos grupos, mesmo que isso signifique equipes um pouco maiores. Também é aconselhado que sejam distribuídas e cobradas responsabilidades individuais dentro das equipes.

### **Levantamentos e pesquisas**

Levantamentos e pesquisas são considerados atribuições que podem ser assumidas por indivíduos dentro das equipes. É sugerido, como recurso para as equipes compartilharem e discutirem levantamentos de informações, fóruns que devem permitir a postagem de conteúdo multimídia. Também é aventado o uso de uma rede social conectada ao AVA.

### **Desenvolvimento**

Os entrevistados propõem formas da tutoria apoiar os alunos no desenvolvimento do projeto que sejam viáveis em termos do tempo despendido pelo tutor. As estratégias buscam a racionalização do acompanhamento, tornando-o regular e previsível. Uma das propostas é a estruturação do desenvolvimento do projeto em etapas, com entrega de resultados para cada estágio, em datas previstas, quando é oferecido o *feedback* do tutor para a equipe. Também é sugerido que as etapas tenham notas, para motivação. Devem ser entregues documentos, com imagens do projeto e definições de materiais, de forma assíncrona, em fóruns, ou podem ser realizadas apresentações em *web* conferências, com defesa verbal e visual. O tutor não participa diretamente das

interações das equipes, apenas vê resultados, mas tira dúvidas em um fórum acessível para toda a turma.

Outra forma de acompanhamento, via fórum, é a proposição de interações regulares, em dias da semana e horários previamente definidos, durante períodos de tempo estabelecidos antecipadamente. Um dos entrevistados sugere que seja prevista uma alternância entre momentos de interação mais intensa entre as equipes e a tutoria, com contatos diários, em um fórum, e momentos de produção, quando os alunos montam o projeto na *wiki* ou em uma ferramenta de colaboração para trabalho com imagens, com a complementação de um fórum específico para interações dentro da equipe. A tutoria apenas observa a construção na *wiki* e as interações da equipe no fórum, comentando de forma eventual.

É questionado se os recursos do ambiente de aprendizagem seriam adequados para a construção de documentação de um projeto de design, sendo referidas as possibilidades de utilização de um recursos específico para colaboração em desenhos, como em um AutoCad, e de customização das ferramentas de colaboração do ambiente para o compartilhamento de croquis e imagens em geral.

### **Resultados finais**

Os entrevistados apoiam a ideia de publicação dos resultados finais dos projetos no ambiente de aprendizagem, mas surgem algumas variações sobre a forma de oferta, pelo tutor, de *feedback* aos resultados. Uma das propostas é a oferta de forma reservada, seguida da revisão do trabalho pela equipe, para então ser realizada a publicação no ambiente.

Outra proposta é que o *feedback* seja oferecido em forma de debate com toda a turma, de forma síncrona, em uma *web* conferência, onde os trabalhos são apresentados e defendidos por cada equipe, verbalmente e com imagens.

Também é proposto que os resultados sejam publicados, em rede social conectada ao ambiente ou em um fórum, onde são publicados e comentados pelo grupo e pela a tutoria. Em uma dessas propostas, é sugerido que o debate sobre os resultados seja levado a um *chat* de encerramento.

Também é observado que o *feedback* já teria sido dado às equipes ao longo do desenvolvimento, sendo portanto inadequado levá-lo para uma situação

pública. Os trabalhos seriam publicados e comentados por alunos e tutoria, mas sem o propósito de *feedback*.

Abaixo uma tabela que permite a comparação entre as propostas dos entrevistados para o desenvolvimento de projeto.

|                       |                                      | ENTREVISTADOS                                                     |                                                                                     |                                                                   |                                                                                                                                 |                                                                                                                            |
|-----------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       |                                      | Júlia                                                             | Isadora                                                                             | Luísa                                                             | Alessandra                                                                                                                      | Roberta                                                                                                                    |
| • FASES DA ESTRATÉGIA | Oferta de <i>briefing</i> aos alunos | – espaço e forma não especificados                                | –                                                                                   | –                                                                 | – <i>briefing</i> com propostas diretas<br>– conteúdo oferecido pelo professor subsidia o trabalho<br>– espaço não especificado | – professor publica materiais previamente<br>– alunos preparam-se para <i>brainstorming</i> estudando o conteúdo publicado |
|                       | <i>Brainstorming</i>                 | –                                                                 | –                                                                                   | –                                                                 | –                                                                                                                               | – um <i>chat</i> , no início<br>– os alunos expõem ideias<br>– tutor dá orientações e sugere tarefas                       |
|                       | Organização de equipes               | – a partir de perfis de alunos<br>– responsabilidades individuais | – redução de número de equipes<br>– cinco alunos<br>– responsabilidades individuais | – equipes criam grupos dentro de uma rede social conectada ao AVA | –                                                                                                                               | –                                                                                                                          |
|                       | Levantamentos e pesquisas            | – atribuídos a indivíduos                                         | – fórum para postagem de conteúdo multimídia e discussões dentro de equipes         | – compartilhados no grupo da rede social                          | –                                                                                                                               | –                                                                                                                          |

Tabela 7 – Estratégias propostas para o desenvolvimento de projeto (continua na página seguinte)

|                                   |                                    | ENTREVISTADOS                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   |                                    | Júlia                                                                                                                                                                                                                                                         | Isadora                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Luísa                                                                                                                                                                                                                                   | Alessandra                                                                                                                                                                                                                                                                 | Roberta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| FASES DA ESTRATÉGIA (continuação) | Desenvolvimento                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>– entregas parciais em datas pré-definidas</li> <li>– esboços e definições de características de materiais</li> <li>– número limitado de projetos</li> <li>– dúvidas respondidas em fórum para toda a turma</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– interações dentro das equipes e com o professor nos fóruns</li> <li>– apresentações de fases intermediárias dos projetos em <i>web</i> conferências, com defesa verbal e visual dos trabalhos</li> <li>– acompanhamento em momentos previamente definidos</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>wiki</i> como espaço para a elaboração de cada etapa de projeto</li> <li>– acesso restrito à equipe e à tutoria</li> <li>– tutoria observa e comenta de acordo com a necessidade</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– desenvolvimento estruturado de forma sequencial e cronológica.</li> <li>– fórum para discussões</li> <li>– ferramentas de colaboração customizadas</li> <li>– <i>feedback</i> oferecido pelo tutor ao longo das etapas</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– fase de interações diárias com o tutor em um fórum</li> <li>– fase de produção da equipe, com poucas interações com o tutor</li> <li>– alunos montam o projeto em ferramenta de colaboração</li> <li>– fórum para interações dentro da equipe.</li> <li>– notas, como motivadores, para etapas intermediárias</li> </ul> |
|                                   | Versões preliminares de resultados | <ul style="list-style-type: none"> <li>– correções a partir de <i>feedback</i></li> <li>– prazos estipulados para correções</li> </ul>                                                                                                                        | –                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | –                                                                                                                                                                                                                                       | –                                                                                                                                                                                                                                                                          | –                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                   | Publicação de resultados           | <ul style="list-style-type: none"> <li>– espaço não especificado</li> <li>– comentários de colegas</li> </ul>                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>web</i> conferências, com defesa verbal e visual, onde então é oferecido o <i>feedback</i> do tutor</li> </ul>                                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>– resultados publicados na rede social conectada ao AVA</li> <li>– acesso para o tutor e alunos</li> <li>– tutor e colegas comentam</li> </ul>                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>– disponibilizados no ambiente para colegas</li> <li>– espaço não especificado</li> </ul>                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>– resultados publicados e debatidos em fórum</li> <li>– extensão do debate para o “<i>chat</i> de encerramento”.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                |

Tabela 7 – Estratégias propostas para o desenvolvimento de projeto (elaborada pela autora)

## 8.4

### Requisitos para ambientes virtuais de aprendizagem voltados para estratégias colaborativas

A análise das informações conseguidas através das entrevistas baseadas em cenários permitiram a formulação de um conjunto de requisitos para ambientes virtuais de aprendizagem que visam empoderar a tutoria para estratégias colaborativas. Esses requisitos nascem das descrições de estratégias de ensino colaborativas oferecidas pelos entrevistados e estão organizados em orientações relativas a aspectos mais abrangentes, que atendem a necessidades de estratégias colaborativas de forma ampla e aspectos específicos para debates e para trabalhos em equipe.

#### 8.4.1

##### Aspectos abrangentes

###### Conteúdo multimídia

- Compartilhamento e edição colaborativa de conteúdo multimídia por tutores e alunos.

###### Diversidade de recursos

- Diversidade de recursos que possam ser utilizados em diferentes momentos de uma estratégia de ensino, permitindo à tutoria escolher aqueles que melhor se adaptam às necessidades das estratégias utilizadas.
- Recursos que permitam interações *um-para-um*, permitindo o apoio individualizado ao aluno, quando necessário.
- Recursos para debate com mediação de interações de *muitos-para-muitos*, síncronas e assíncronas.
- Recursos para que o ambiente virtual funcione como um espaço de produção para equipes de alunos.

###### Acesso e integração

- Integração entre espaços de produção e de interação entre alunos e com a tutoria.
- Facilidade de acesso dos alunos aos espaços de interação e de produção, integrando espaços internos e externos ao ambiente virtual.

**Racionalização do esforço**

- Recursos que apoiem a organização de interações entre alunos e entre tutores e alunos, propiciando a racionalização do esforço da tutoria no trabalho com as interações com alunos.
- Recursos que limitem a necessidade de interações *um-para-um*.

**Registro e controle**

- Recursos para que a tutoria possa, com um mínimo de esforço, observar, registrar, organizar e avaliar as interações e a produção de cada aluno, além de facilitar a comparação entre esses resultados, oferecendo, também ao aluno, acesso a esses resultados.
- Recursos para que tutores e alunos visualizem e controlem tarefas e prazos a serem cumpridos de forma organizada.

**8.4.2****Aspectos relativos a debates****Oferta de enunciados e conteúdo prévio**

- Meios para a tutoria oferecer informações de referencial teórico, com *links* ou conteúdo multimídia.
- Meios para a tutoria redigir e publicar um enunciado para o debate que fique em destaque e perfeitamente visível para os alunos durante sua participação, tanto para debates síncronos, como assíncronos.

**Agendamento**

- Agendamento, com um mínimo de esforço pela tutoria, de debates síncronos e notificação aos alunos do agendamento e do tema do debate, além de recursos para a negociação do agendamento caso a tutoria assim o deseje.

**Publicação e visualização de conteúdo multimídia durante o debate**

- Publicação e visualização de conteúdo multimídia, inserido no corpo do debate assíncrono ou visualizado durante o debate síncrono, por todos os participantes.

**Participação e visualização do conjunto do debate**

- Meios para participação de alunos e tutoria em debates, com a possibilidade de criação de tópicos e de conexões entre as contribuições.
- Meios para a visualização do conjunto do texto do debate por todos os participantes, propiciando a construção de uma “costura” do texto.

**Identificação dos participantes**

- Meios para fácil identificação dos participantes do debate, com acesso imediato a informações sobre os mesmos, quando necessário.

**Mensagens privadas**

- Inserção de mensagens individuais, privadas, para a tutoria convidar alunos ausentes a participarem do debate, ou alunos estabelecerem conversações privadas a partir do debate.

**Sondagem de opiniões**

- Meios para coletar e organizar avaliações, opiniões e necessidades dos alunos.

**8.4.3****Aspectos relativos a desenvolvimento de trabalhos em equipe****Oferta de enunciados e conteúdo prévio**

- Meios para a tutoria oferecer informações de referencial teórico, com *links* ou conteúdos multimídia.
- Recursos para a publicação, pelo tutor, de orientações sobre trabalhos propostos, em destaque e com boa visibilidade para os alunos.

**Estruturação em fases**

- Recursos para a estruturação do trabalho em fases, disponibilizando os meios para as interações correspondentes a cada fase planejada e racionalizando a quantidade de interações com a tutoria.
- Recursos para o esclarecimento, para os alunos, sobre todas as fases que o trabalho deve atravessar, com espaços para especificações de atividades a serem realizadas em cada fase, resultados pretendidos, formas de entrega ou

apresentação, assim como os prazos para o cumprimento das fases. Esses espaços devem poder ser customizados de acordo com a estratégia pretendida.

### **Formação de equipes**

- Espaço para a formação de equipes de alunos, onde podem ser publicados, visualizados e comparados, com facilidade, perfis de alunos, e propostas de temas de trabalho, com a possibilidade de uso de recursos multimídia nas publicações. O espaço também deve permitir a inscrição em equipes e a visualização, por todo os participantes do curso, da formação das equipes, com a atribuição de funções para cada membro da equipe. O espaço deve possibilitar interações específicas para a negociação da formação das equipes. Também deve ser possível para a tutoria publicar e controlar prazos para inscrições.

### **Produção colaborativa**

- Espaços específicos para produção colaborativa, por alunos, com recursos adequados aos meios de produção propostos pelo planejamento de ensino. Devem ser associadas a esses espaços, interações específicas para a negociação dentro da equipe sobre o trabalho de produção.

### **Negociações dentro de equipes de alunos**

- Recursos variados para as interações específicas dedicadas a negociações dentro da equipe de alunos. Deve ser possível aos alunos escolher entre interações síncronas e assíncronas, publicar conteúdo multimídia integrado a essas interações e mesmo realizá-las em espaços fora do ambiente, como redes sociais, mas a ele integrados.
- Customização do nível de privacidade dos espaços de interações entre alunos e recursos para a negociação e definição das permissões de acesso e publicação dentro desses espaços, para colegas e tutoria.
- Controle pela tutoria do nível do seu envolvimento nas interações das equipes de alunos dentro do ambiente de aprendizagem.

### **Entregas, apresentações e *feedback***

- Recursos variados para o envio de trabalhos, por alunos, à tutoria, e de recebimento desses trabalhos, pela tutoria, que deve poder escolher a melhor forma de recebimento.
- Recursos variados para a oferta de *feedback* aos alunos, pela tutoria, permitindo ao tutor escolher a forma que lhe atende melhor. O *feedback* deve poder ser oferecido de forma síncrona ou assíncrona, podendo envolver anotações sobre o corpo do trabalho e mensagens ligadas ao recebimento do trabalho.
- Meios para apresentações de trabalhos por alunos para todos os participantes do curso, sob a forma de publicações multimídia em recursos assíncronos ou sob a forma de reuniões síncronas em que imagens e áudio podem ser sincronizados e acessados por professores e alunos. Todos os participantes devem poder enviar comentários, sendo possível criar debates, a partir de apresentações, nas formas síncrona e assíncrona.

### **8.5 Considerações**

As entrevistas foram profícuas, ficando claro que o cenário é eficiente para explorar os temas abordados no seu texto, provocando relatos associados às experiências dos entrevistados, além de dar lugar a críticas às situações e propostas de estratégias de ensino relatadas no cenário. A atmosfera foi sempre cordial e aberta, e os entrevistados demonstraram interesse e compromisso, disponibilizando bastante tempo para a entrevista: a mais curta tem uma hora e quinze minutos de duração e a mais longa tem duas horas e quarenta minutos de duração.

A entrevista é longa, com um excesso de tópicos que entrevistadora e entrevistados não conseguem percorrer com a mesma dedicação ao longo do percurso. Alguns pontos do roteiro ficaram sub-explorados, talvez por serem repetitivos. Embora tenha sido considerado um ponto importante para a pesquisa a exploração de diferentes estratégias de cunho colaborativo, a verdade é que essas estratégias se sobrepõem e coincidem em vários aspectos.

Uma das dificuldades do processo foi manter a estruturação da fala dos entrevistados através do roteiro: nem sempre eles estavam interessados nas perguntas e, em alguns casos, percebe-se que as entrevistas tomam diferentes rumos. Às vezes, o entrevistado não se recordava bem dos cenários, tornando necessário que a entrevistadora relembresse o texto, gerando variações na sua fala durante a formulação das perguntas do roteiro, muito embora houvesse uma impressão do texto do cenário nas mãos do entrevistado e outra nas mãos da entrevistadora.

Em algumas situações, os entrevistados não compreenderam bem as descrições ou optaram por simplificações que não consideravam diferenças estabelecidas no texto do cenário, como no caso em que um entrevistado tratou a descrição do método do caso e do desenvolvimento de projeto como se fossem uma mesma estratégia.

Um cenário mais focado, com menos situações e uma entrevista mais curta, teriam permitido, dentro do tempo hábil, a realização de mais entrevistas e, talvez, um aprofundamento maior da questão da construção de uma estratégia colaborativa.

Foi colocado pelos entrevistados, com propriedade, que o roteiro da entrevista não contempla de forma mais aprofundada o debate dentro da equipe e questões relativas a capacitação de professores, coordenação e orientação pedagógica. As interações entre esses profissionais poderiam ter sido melhor exploradas. Por outro lado, a extensão da entrevista e do cenário, não favorecem a inclusão de novos temas de discussão. Chega-se portanto, à conclusão, de que, ao invés de uma única entrevista que abrange muitos pontos, é mais interessante um conjunto de entrevistas mais curtas, abordando pontos mais específicos, com diferentes entrevistados, para proceder-se, então, à criação de um quadro mais amplo.

As ilustrações que apresentam os personagens do cenário aparentemente não tiveram maior significação, sendo sua inclusão um ponto a ser melhor explorado. Na medida em que veicularam pouca informação significativa e seu uso foi muito limitado, tornaram-se um expediente inócuo, talvez mesmo causador de distração. No entanto, seu potencial é maior do que o uso que tiveram, e permanece aqui aberta a possibilidade de uma exploração mais aprofundada de objetivos e significados que podem adquirir para o cenário apresentado ao entrevistado.

O *debriefing*, isto é, a avaliação da entrevista realizada pelo entrevistado, foi marcado por diferentes atitudes dos entrevistados que variavam entre o simples concordar, a articulação de críticas ao cenário e um esforço para dar um fechamento que mostrasse uma posição pessoal, quase como se desejassem ultrapassar o enquadramento da entrevista, indo além dos limites do cenário.

De um modo geral, as entrevistas divergem bastante entre si, pois foi aceito que os entrevistados conduzissem a fala de acordo com suas experiências e interesses, existindo digressões a partir do tema básico de cada questão ou item do cenário. Embora este fato torne mais difícil comparar as falas dos entrevistados, traz um ganho em outro aspecto, pois o domínio da entrevista pelo entrevistado permite uma melhor caracterização de seus pontos de vista. Os entrevistados foram capazes de marcar suas posições, uma vez que são professores com experiência significativa em EAD, embora nem sempre longa. Em todos os casos, além de tutores, são pessoas com interesse especial e estudiosos do tema da EAD, sendo alguns deles coordenadores e pesquisadores da EAD, além de docentes.

Os resultados das entrevistas permitiram visualizar como o deslocamento do foco da EAD do conteúdo para as interações está em oposição aos conceitos de estudo solitário e de flexibilidade de uso do tempo pelo aluno na medida em que obriga à integração das atividades do grupo. A compensação está na valorização do diálogo como método de ensino e na flexibilidade do curso, que promete adaptar-se a necessidades específicas dos alunos. A oferta de material didático multimídia com possibilidade de navegação em hipertexto já não é suficiente para atender a essa proposta: conteúdo deve ser construído e compartilhado pelos participantes do curso, tutores e alunos, durante o curso. Essa proposição implica em um aumento considerável das responsabilidades da tutoria tornando necessários planejamento e estruturação das atividades dos alunos e das interações entre eles e com a tutoria. O planejamento prévio é essencial para a viabilização do trabalho da tutoria, que, sem ele, torna-se ineficiente.

No entanto, a visão de um trabalho colaborativo planejado a priori, que se desenvolve de forma totalmente previsível não se sustenta, uma vez que um dos pontos fortes da proposta é a sua adequação a especificidades de cada grupo de alunos. É preciso definir um compromisso entre flexibilidade e estrutura. O tutor gerencia esse compromisso, sendo necessário que a ele sejam oferecidos instrumentos para observar o desenvolvimento do trabalho colaborativo,

organizando-o e comunicando-se com os alunos, de forma eficiente, durante o curso. O ambiente virtual de aprendizagem pode ser o local onde o tutor vai encontrar esses instrumentos.