

## A visão de tutores sobre o uso de fóruns em cursos a distância

*André Tenório<sup>1</sup>  
José Ferrari Junior<sup>2</sup>  
Thaís Tenório<sup>3</sup>*

### RESUMO

O emprego do fórum em ambientes virtuais de aprendizagem de cursos a distância foi discutido com base em sua importância para viabilizar a comunicação ao longo do processo de ensino-aprendizagem. Nove tutores de uma instituição particular de ensino superior de São Paulo foram entrevistados. Tutores, geralmente, desempenham papel de grande relevância no acompanhamento de alunos por meio do fórum. Sete utilizavam o fórum frequentemente em suas atividades. Seis monitoravam a participação dos alunos, embora ela fosse facultativa. Apenas quatro atribuíam notas à participação. Esses parâmetros de avaliação foram discutidos. Para cinco tutores, nem todos os alunos participavam constantemente dos fóruns. Contudo, quatro sugeriram o estímulo à interação entre cursistas como uma das principais formas de mediar a aprendizagem. A contribuição do **fórum na atuação tutorial**, bem como os momentos de abertura, desenvolvimento e fechamento, foram debatidos.

**Palavras-chave:** Educação a distância. Tutoria. Fórum. Mediação. Interação.

### ABSTRACT

Forum utilization in virtual learning environments was discussed due to its importance in allowing communication during teaching-learning process. Nine instructors of a private university in São Paulo were interviewed. Instructors commonly play an important role assisting students through forums. Seven of them have been using forums in their activities frequently. Student's participation was optional, but six of the instructors preferred to monitor it. Only four attributed grades to participation. These assessment criteria were discussed. Five instructors pointed out that not all students partook regularly in forums. Yet, four suggested that encouraging interaction between participants should be a staple form of mediation. **Forum contributions to virtual teaching**, as well as opening, development and closure stages, were discussed.

**Keywords:** E-learning. Virtual teaching. Forum. Interaction. Mediation.

### RESUMÉN

El empleo del foro en los ambientes virtuales de aprendizaje para los cursos a

<sup>1</sup>Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro (IFRJ). E-mail: tenorioifrj@gmail.com

<sup>2</sup>Centro Paula Souza de São Paulo. E-mail: jferrarij@yahoo.com.br

<sup>3</sup>Laboratório de Novas Tecnologias da Universidade Federal Fluminense (LANTE/UFF/UAB). E-mail: tenorio-calc@gmail.com

distancia se discutio sobre la base de su importancia para facilitar la comunicaci3n en todo el proceso de ensefianza-aprendizaje. Se entrevist3 a nueve profesores de una instituci3n privada de educaci3n superior, en S3o Paulo. Los tutores normalmente desempefian un papel muy importante en la supervisi3n de los estudiantes a trav3s del foro. Siete utilizan el foro a menudo en sus actividades. Seis supervisionaban la participaci3n de los estudiantes, aunque era opcional. S3lo cuatro asignaron nota a la participaci3n. Se discuten estos puntos finales. Para cinco tutores, no son todos los estudiantes que asisten constantemente foros. Sin embargo, cuatro tutores sugirieron estimular la interacci3n entre los participantes del curso como una de las principales formas de mediar el aprendizaje. Se discute la contribuci3n del **foro en el desempefio tutorial**, as3 como los momentos de apertura, desarrollo y cierre.

**Palabras clave:** Educaci3n a distancia. Tutor3a. Foro. Mediaci3n.

## INTRODUÇÃO

O in3cio institucional da educa3o a dist3ncia (EaD) ocorreu em 1728 por um curso oferecido pelo jornal Gazeta de Boston (LITTO e FORMIGA, 2009). Entretanto, do s3culo XVIII ao XXI, o desenvolvimento de novas m3dias, como o r3dio, o telefone, a televis3o e a internet, permitiu o avanço vertiginoso da EaD (CAMPOS; COSTA; SANTOS, 2007; MOORE; KEARSLEY, 2007).

Em especial, as tecnologias de informa3o e comunica3o (TICs) possibilitadas pela internet propiciaram diversas mudanças (MAIA, 2003; CORR3A, 2005; POZO, 2008; FARIAS, 2013; MENDONÇA, 2013). Para Campos, Costa e Santos (2007), as TICs s3o fundamentais para a comunica3o virtual e permitem aos indiv3duos terem ao seu alcance grande quantidade de informa3o. A cada dia, o n3mero de usu3rios de TICs da internet cresce.

De acordo com essa tend3ncia, as transforma3es e benef3cios proporcionados 3 EaD s3o enormes: flexibilidade de local e hor3rio de estudo, atualiza3o constante de informa3es, discuss3es em locais distintos em tempo real ou n3o e aux3lio no desenvolvimento de compet3ncias t3cnicas e comportamentais do discente (BELLONI, 2002; SOEK; HARACEMIV, 2008).

Consequentemente, a EaD oferece acesso 3 forma3o mediada por tecnologias, a fim de substituir recursos tradicionais de aprendizagem (CAMPOS; COSTA; SANTOS, 2007). Assim, cursos a dist3ncia permitem suprir a necessidade de pessoas em busca de qualifica3o e ajudam na continuidade dos estudos, o que democratiza o acesso 3s institui3es de ensino (MAIA, 2002; TEN3RIO et al., 2014).

A EaD contempor3nea, baseada no modelo de tutoria na web, conta comumente com uma interface essencial: o ambiente virtual de aprendizagem (AVA) (MAIA, 2002; BENETTI et al., 2008; NARDOCCI; CAMPOS, 2011; COMPARIN, 2013). O AVA permite a constru3o de uma rede colaborativa de usu3rios em busca da aprendizagem, ao integrar gestores, educadores e educandos – atores envolvidos no processo de ensino-aprendizagem a dist3ncia (SOUZA et al., 2004). Esse canal espec3fico de comunica3o e coopera3o para componentes de um determinado curso possibilita o acesso 3 3reas particulares e comuns, de acordo com o perfil do usu3rio. Essa din3mica interface apresenta ferramentas s3ncronas (permitem a comunica3o em tempo real) e ass3ncronas (promovem a comunica3o em momentos distintos) com o objetivo de atender a diferentes necessidades (CAMPOS; COSTA; SANTOS, 2007).

Uma das principais ferramentas dos AVAs que propiciam a constru3o do conhecimento por meio do di3logo virtual 3 o f3rum (NARDOCCI; CAMPOS, 2011). Por ele, o tutor exerce as a3es de media3o e intera3o.

O tutor é um educador que comumente assume o papel de professor a distância e precisa desenvolver competências específicas para sua atuação em diversas dimensões, como pedagógica, técnica, gerencial, tecnológica e socioafetiva (BERNARDINO, 2011; TENÓRIO; SOUTO; TENÓRIO, 2014; TEIXEIRA et al., 2015). Na EaD, ele atua como mediador da aprendizagem dos alunos e deve promover a interação.

A mediação seria o “processo de intervenção de um elemento intermediário numa relação; a relação deixa, então, de ser direta e passa a ser mediada por esse elemento” (OLIVEIRA, 2007, p. 26). Já a interação corresponderia à ação conjunta e interdependente de dois ou mais indivíduos, o que acarreta modificações neles (GERVAI, 2007; MORAN; MASETTO; BEHRENS, 2010).

No processo de ensino-aprendizagem a distância, os fóruns promovem a construção colaborativa do conhecimento, possível por meio do diálogo, da troca de ideias, dúvidas e perguntas (MOORE; KEARSLEY, 2007; MORAN; MASETTO; BEHRENS, 2010; NARDOCCI; CAMPOS, 2011).

O fórum pode ser definido como uma TIC dedicada à troca e discussão de informações mediante a publicação de mensagens referentes a um determinado tema. Para Bruno e Hessel (2007), o fórum é muito utilizado na EaD contemporânea por ser assíncrono, de modo que os usuários não precisam estar conectados ao mesmo tempo para a comunicação acontecer. As contribuições podem ser realizadas em diferentes momentos e a participação fica registrada (BARROS; SOUZA, 2009).

Ele pode ser configurado de várias formas, de acordo com o sistema de construção do AVA. Diferentes configurações oferecem funcionalidades diversas dependentes do perfil do usuário (NARDOCCI; CAMPOS, 2011; MOODLE, 2014).

Professor, administrador ou criador de curso têm acesso a configurações como:

- Variabilidade na formatação do *design* do fórum (fórum padrão, de perguntas e respostas, similar a blog, entre outros);
- Organização de fóruns por tópicos e turmas;
- Separação dos fóruns por grupos dentro de uma mesma turma;
- Mover um tópico de um fórum para outro;
- Programação de datas de abertura e fechamento de fóruns;
- Bloquear novas mensagens em um fórum;
- Aprovação ou não de mensagens a serem inseridas no fórum com base em seu conteúdo, de modo que a publicação só ocorra mediante concordância do mediador. Comumente conhecido como fórum pré-moderado;
- Substituição de palavras (configuração para alterar determinadas palavras de uma mensagem por símbolos ou outras palavras);
- Estabelecer escalas para pontuar nota de participação de alunos no fórum.
- Uma vez o fórum já criado, algumas funcionalidades disponíveis para tutor são:
- Transferir mensagem de um fórum para outro;
- Editar ou apagar mensagem de qualquer usuário;
- Responder a mensagem de um fórum por e-mail;
- Mostrar a participação de alunos segundo critérios estabelecidos.

Algumas funcionalidades disponíveis para tutores e alunos são:

- Diferentes modos de visualização das mensagens do fórum: listar respostas, exibi-las aninhadas, mostrar a partir da mais antiga ou da mais recente;
- As mensagens podem usar todos os recursos de formatação da linguagem html;
- Anexar arquivos a mensagens, com limitação de tamanho máximo configurável;
- Inserir recursos multimídias nas mensagens (imagem, som, vídeo etc.);
- Formatação rica de mensagens com variedade de fontes, tamanhos e cores;
- Possibilidade de incluir e-emojicons;
- Procurar mensagens por tópico, data ou autor;
- Configurar recebimento de e-mail quando houver atualização no fórum.

Dentro de um curso, um fórum pode atender a diferentes objetivos. Ser destinado à apresentação dos cursistas, às dúvidas ou à discussão dos conteúdos. Mediante seu escopo, o tutor fornece recomendações para os participantes escreverem suas mensagens e define a obrigatoriedade ou não da participação. Em fóruns temáticos destinados à discussão dos conteúdos, é comum a participação do aluno ser avaliada com nota.

Nesta pesquisa, as perspectivas de tutores de uma instituição de ensino superior paulista sobre o emprego do fórum foram analisadas. A contribuição dessa TIC para a mediação tutorial e a interação a distância foram investigadas, de modo a entender como o fórum ajuda no processo de ensino-aprendizagem. O artigo visou responder a três questionamentos centrais, no âmbito da amostra pesquisada:

- A interação era valorizada na abertura e fechamento dos fóruns?
- Quais estratégias de mediação eram usadas?
- Qual a contribuição do fórum para a atuação tutorial?

## 1. METODOLOGIA

Neste estudo, as perspectivas de tutores sobre a importância do fórum em cursos a distância foram perquiridas.

### 1.1. Contexto da pesquisa

Tutores atuantes em disciplinas variadas de dezenove cursos diversos de graduação e pós-graduação a distância de uma mesma universidade participaram da pesquisa. Os cursos eram de áreas como Serviço Social, Pedagogia, História, Marketing, Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Estética e Imagem Pessoal, entre outros. A instituição contava com dez tutores.

A universidade era particular e localizada no município de Votorantim, no estado de São Paulo. Nos cursos, o tutor ficava presente no polo para um encontro presencial no laboratório de informática semanalmente.

Os AVAs dos cursos eram baseados no *Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment* (Moodle), uma plataforma web de gerenciamento de AVAs gratuita e largamente usada em todo mundo. Sua primeira versão, desenvolvida por Martin Dougiamas, foi lançada em 2002.

Nos cursos, a maioria dos fóruns tinha fins pedagógicos, mas podiam servir ainda como sala de tutoria. Neles, o professor ou o tutor e os alunos eram os participantes. Cada fórum tinha um tópico de discussão relativo à disciplina ministrada e visava promover o debate entre os participantes. A participação era opcional, mas alguns valiam pontos extras.

## 1.2. Perfil dos participantes

Os sujeitos da pesquisa foram nove tutores, sete mulheres e dois homens; logo a amostra perfaz 90% da população de tutores da instituição. Um não participou, por estar de licença médica. A maioria dos tutores tinha mais de 40 anos (cinco), dois tinham de 30 a 40 anos e dois de 20 a 29 anos.

Todos possuíam nível superior – dois em Pedagogia, um em Tecnologia e Fundamentos Jurídicos, um em Marketing, um em Fisioterapia, um em Serviço Social e um em Comércio Exterior. Dois preferiram não informar.

Seis eram especialistas, em Fisioterapia, Novas Tecnologias, Gestão de Negócios, Políticas Públicas, Marketing ou Metodologia para o Ensino a Distância. Um era mestre em Ciências Sociais. Dois não possuíam qualquer pós-graduação.

A formação de um tutor é importante para o desenvolvimento integral do aluno em um curso a distância. Idealmente, sua formação deve ser compatível com a área de atuação, como ocorria na instituição investigada.

Cursos que auxiliem a aprimorar competências e habilidades relacionadas à EaD também podem permitir uma melhor prática tutorial nas dimensões pedagógica, didática e tecnológica (BELLONI, 2009). Apesar disso, somente três tinham treinamento ou formação específica para atuar como tutor a distância; dois o realizaram na própria instituição onde atuavam profissionalmente.

Outro fator relevante é a experiência profissional. Todos possuíam um a cinco anos de experiência como tutor.

## 1.3. Instrumentos de coleta de dados

A pesquisa foi do tipo estudo de caso (GIL, 2002). Os tutores participaram de uma

entrevista semiestruturada (GIL, 2002), realizada pessoalmente no local da instituição em agosto de 2013. Ela seguiu um roteiro flexível (Apêndice 1) elaborado pelos autores acerca do uso do fórum, seus parâmetros de avaliação, sua relevância para a atuação tutorial e sua contribuição na mediação e interação a distância.

## 1.4. Análise dos dados

O estudo aplicado descritivo de abordagem qualitativa (GIL, 2002) visou aprofundar o conhecimento sobre o uso do fórum na atuação tutorial.

As respostas foram analisadas de acordo com cada tópico da entrevista (Apêndice 1) e agrupadas conforme semelhança. Empregouse, quando necessário, a análise dos conteúdos, ou seja, as respostas foram analisadas, sistematizadas e categorizadas em grupos de dados (BARDIN, 1998; GIL, 2002).

## 2. RESULTADOS E DISCUSSÕES

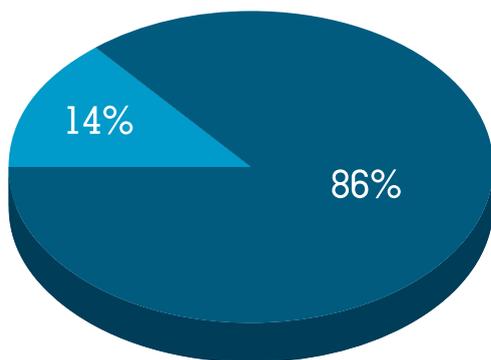
Na instituição, havia diversos recursos (e.g. fórum, videoconferência, bate-papo virtual e telefone) que os tutores podiam aproveitar. Sete empregavam fórum para exercer suas atividades e o destacaram como uma poderosa TIC, capaz de promover a interação entre os integrantes de uma comunidade virtual, grupo social que estabelece debates por tempo suficiente ao ponto de estabelecer relações pessoais no ciberespaço (SILVIO, 1999).

Cinco usavam-no semanalmente (acesso com intervalo superior a dois dias), e dois, diariamente. Para um dos dois tutores que não empregavam o fórum, essa TIC poderia auxiliar na prática pedagógica.

A formação acadêmica e complementar do tutor, relacionada ao desenvolvimento de competências essenciais à atuação a distância (BERNARDINO, 2011), é importante para a construção do diálogo virtual com o

aluno em fóruns. Inclusive, de acordo com Barbosa (2012), a formação específica para tutor desenvolve habilidades para promover a interação entre alunos e motivar e incentivar a aprendizagem ativa e autônoma. O fato de seis tutores não terem curso ou treinamento para atuar nessa função podia dificultar a construção das mensagens para os fóruns ou até inibir seu uso.

Entre os sete entrevistados usuários do fórum, seis controlavam o número de participações dos alunos (Figura 1). Embora quantidade não equivalha a qualidade, o aluno que busca interagir com os demais cursistas e com o tutor tem maior possibilidade de se desenvolver do que aquele sem participação efetiva no aprender colaborativo. Logo, esse espaço virtual deve ter um ambiente acolhedor e promover a participação, o debate e a interação entre os participantes de um curso (NARDOCCI; CAMPOS, 2011).

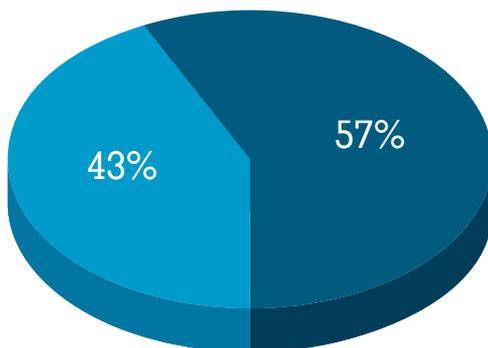


- Controlam
- Não controlam

**Figura 1:** Percentual de tutores que controlam o número de participações dos alunos nos fóruns.

Fonte: dados oriundos da entrevista.

Em relação à avaliação da participação dos alunos no fórum (Figura 2), somente quatro a pontuavam. Um número baixo, porque essas participações são essenciais para a construção do conhecimento a distância em cursos fundamentados na interação. O fórum permite avaliar o aluno ao longo do processo de ensino-aprendizagem e pode ter a finalidade de realizar uma avaliação formativa.



- Pontuam
- Não pontuam

**Figura 2:** Percentual de tutores que pontuam a participação dos alunos nos fóruns.

Fonte: dados oriundos da entrevista.

Mais da metade dos tutores sinalizaram que nem todos os alunos tinham uma participação constante nos fóruns; isso somado ao relato de que poucos mostravam interesse verdadeiro em participar (Tabela 1). Embora somente um tenha indicado haver alunos interessados em aprofundar as discussões pelo fórum, tal parcela deve ser considerada e valorizada pelo tutor de forma a estimular outros alunos a se interessarem.

**Tabela 1:** Envolvimento dos alunos ao utilizarem o fórum

| Envolvimento dos alunos ao utilizarem o fórum              | Quantidade de tutores |
|--|-----------------------|
| A maioria tem participação ativa                           | 0                     |
| Nem todos participam constantemente                        | 5                     |
| Mostram-se interessados em aprofundar as discussões        | 1                     |
| Poucos mostram real interesse em participar                | 2                     |
| Participam raramente do fórum                              | 1                     |
| Usam o fórum apenas para tirar dúvidas sobre as atividades | 2                     |

Fonte: dados oriundos da entrevista.

O fórum deve ser aproveitado da melhor maneira possível. Uma sugestão é elaborar uma mensagem de abertura adequada a todos (Figura 3). Os alunos devem ser devidamente informados sobre o tema de discussão e seus objetivos no início de cada tópico. Para uma mediação satisfatória, deve haver consciência

do fato de o fórum ser uma ferramenta assíncrona, logo o participante, ao acessá-la, precisa ser orientado e incentivado a interagir com os demais participantes pela TIC. Por isso, uma mensagem de abertura precisa contextualizar e motivar.

Caros cursistas,

Bem-vindos! Este fórum tem o objetivo de discutir e compartilhar suas impressões sobre o material estudado. Você pode registrar aqui sínteses sobre o conteúdo desta etapa para que seus colegas possam entender seu ponto de vista e opinar. Consequentemente, enriquecer as suas visões sobre o tema abordado.

Procure redigir suas mensagens contemplando os itens abaixo:

1. Qual assunto foi tratado?
2. O que chamou sua atenção no material? Justifique sua resposta.
3. Você acredita que utilizará o conhecimento desta etapa em sua prática profissional?

Vamos construir juntos nossos conhecimentos. Sua participação é imprescindível para a aprendizagem colaborativa. Bom trabalho!

Tutor

**Figura 3:** Sugestão de abertura de um fórum.

Fonte: elaboração própria.

A mensagem de abertura de um fórum foi considerada por todos de grande valia para o início das discussões. A mensagem do tutor em um fórum deve ajudar o aluno a superar obstáculos como sentimentos de ansiedade e angústia, timidez, dispersão de ideias, formalidade na comunicação e dificuldade com a linguagem em ambientes *on-line* (SOUZA; SILVA, 2007).

Após a abertura do fórum, outra atitude de mediação do tutor relacionada ao uso da TIC é a necessidade de enviar aos alunos mais relapsos uma mensagem individual convidativa, para estimular todos a interagirem e participarem das discussões. Esse tipo de mensagem tem a particularidade de acolher por ser direcionada do tutor para um aluno específico,

identificado nominalmente, o que traz maior proximidade entre o aluno e o curso.

No que diz respeito às estratégias usadas pelos tutores para abertura dos fóruns (Tabela 2), o tutor II empregava vídeos e entrevistas como método de sensibilizar o aluno. Tal artifício é importante por dinamizar a maneira de iniciar a discussão.

Mas, entrevista, imagem, vídeo ou qualquer outro recurso multimídia precisa ser coerente com o tema proposto no módulo ou disciplina do curso, conforme indicado pelo tutor VIII. Ele, apesar de não ter citado especificamente o recurso aproveitado, deixou claro debater assuntos pertinentes ao curso.

**Tabela 2:** Estratégias usadas pelos tutores para a abertura de um fórum

| Tutor | Transcrições das respostas sobre as estratégias para a abertura de fóruns                           |
|-------|---|
| I     | Quem coordena o fórum é o professor da disciplina.  |
| II    | Introduzir vídeos, entrevistas.   |
| III   | Colocar sempre uma mensagem referente ao assunto que os alunos estão mais interessados em discutir. |
| IV    | Não respondeu.  |
| V     | Não respondeu.  |
| VI    | Dúvidas.  |
| VII   | Sugiro assuntos atuais e cotidianos.  |
| VIII  | Assuntos referentes ao curso.   |
| IX    | É o professor da disciplina quem coordena os fóruns.  |

Fonte: dados oriundos da entrevista.

Outra possibilidade é o tutor lançar um questionamento instigador ou aludir a uma situação inquietante para os alunos, de modo a direcioná-los a dar início à atividade. Os tutores III e VII mostraram-se interessados em utilizar a sensibilização para iniciar a discussão em um fórum, mas não ficou claro como. De certa forma, pareceu que grande parte dos fóruns era empregada de forma livre pelo tutor, que o direcionava conforme seu interesse e/ou o dos alunos.

Embora com uma resposta simplista, o tutor VIII relatou preocupação em abrir um fórum para tirar dúvidas de conteúdo. Esse funcionaria como um recurso de apoio

para o aluno compartilhar dificuldades com os colegas.

A participação do tutor nos primeiros dias do fórum é fundamental; afinal, ele é o responsável por estimular a participação e a interação. Geralmente, no início, os alunos enviam mensagens protocolares e somente respondem ao questionamento do fórum; quando muito, interagem somente com o tutor. Nesse momento, surge a necessidade de fazer conexões entre as ideias lançadas pelos alunos, apoiado também por novos questionamentos relacionados ao conteúdo discutido, para estimular e motivar mais ainda cada um dos participantes por meio da interação frequente (Tabela 3).

**Tabela 3. Estratégias usadas na mediação em fóruns**

| Estratégias utilizadas para realizar a mediação em fóruns            | Quantidade de tutores |
|--|-----------------------|
| Interage frequentemente com os alunos                                | 2                     |
| Instiga individualmente cada aluno a participar logo após a abertura | 0                     |
| Faz conexões com as ideias lançadas pelos alunos                     | 2                     |
| Estimula a interação entre os participantes                          | 4                     |
| Formula novos questionamentos interessantes à discussão              | 1                     |
| Tenta motivar os que ainda não participaram a discutir o assunto     | 2                     |

Fonte: dados oriundos da entrevista.

É importante também o mediador utilizar frases direcionadas e motivadoras, como, por exemplo, “Conto com sua participação” ou “Você tem muito a contribuir com nossa discussão”. Tal estratégia de estimular os que ainda não participaram é necessária para o participante se motivar a “voltar” ao fórum e contribuir com as postagens dos colegas e, efetivamente, compartilhar da discussão.

A participação do tutor como mediador no fórum, ao comentar e contribuir com o debate, é vital para o emprego adequado da TIC e para seus objetivos inicialmente

estabelecidos serem atingidos. Contudo, a principal estratégia apontada pelos tutores na mediação de um fórum foi estimular a interação entre cursistas (Tabela 3).

Para valorizar as interações, o fórum deve ser fechado por uma mensagem que transmita um resumo geral das participações dos alunos, além de destacar pontos importantes e ponderar se a discussão atingiu os objetivos do fórum. Para os tutores, o resumo das ideias de modo a valorizar a participação de cada um dos alunos era importante (Tabela 4).

**Tabela 4: Estratégias usadas no fechamento de um fórum**

| Como os tutores fazem o fechamento de fóruns                             | Quantidade de tutores |
|--|-----------------------|
| Aproveitam as mensagens postadas pelos alunos                            | 0                     |
| Buscam complementar os comentários já realizados                         | 1                     |
| Valorizam as ideias e os conteúdos abordados nas discussões              | 2                     |
| Fazem um resumo das ideias mais importantes mencionadas pelos alunos     | 3                     |
| Agradecem a participação dos alunos                                      | 2                     |
| Destacam quais serão as discussões da etapa seguinte (quando for o caso) | 1                     |

Fonte: dados oriundos da entrevista.

De maneira geral, todos os tutores mostraram cuidado em finalizar um fórum. Conforme relatado por alguns, o agradecimento e o destaque ao que será discutido

posteriormente remetem à importância de ser criado um vínculo entre tutor e aluno, primando pelo desenvolvimento contínuo do último.

Segundo Almeida (2003), o fórum é constituído de abertura, condução e conclusão. Contudo, o não-cumprimento ou o cumprimento inadequado de qualquer uma dessas etapas pode pôr a perder a construção coletiva do conhecimento pela comunidade virtual, além de desperdiçar o potencial da TIC.

A partir do fechamento do fórum, é possível realizar a avaliação do aluno, porém, é indispensável estabelecer previamente os parâmetros para bem realizar essa ação. Os tutores apontaram parâmetros consistentes para realizar a avaliação de seus alunos (Tabela 5).

**Tabela 5:** Parâmetros de avaliação da participação no fórum destacados pelos nove tutores

| Parâmetros de avaliação da participação do aluno em fóruns   | Quantidade de tutores |
|--|-----------------------|
| Participou com uma mensagem significativa                    | 6                     |
| Participou com mais de uma mensagem significativa            | 3                     |
| Comentou a mensagem de um colega                             | 5                     |
| Comentou a mensagem do tutor                                 | 4                     |
| Respondeu aos questionamentos feitos na mensagem de abertura | 5                     |

Fonte: dados oriundos da entrevista.

Sem dúvida alguma, as contribuições com mensagens significativas são de grande valia para enriquecer as discussões entre os participantes, pois nesse espaço democrático, é possível criar um ambiente de colaboração de construção do conhecimento. Tais contribuições devem ser relacionadas com a mensagem de abertura do fórum para assim o aluno atingir os objetivos propostos na discussão.

A maioria dos tutores pontuou ainda que seus alunos comentavam mensagens de colegas. Essa iniciativa deve ser estimulada para o diálogo virtual ser abrangente e não se limitar à troca de mensagens entre tutor e aluno, mas incluir as aluno-aluno, o que é essencial para o bom aproveitamento da ferramenta.

**Tabela 6:** Parâmetros sugeridos para a avaliação dos alunos em um fórum

| Aluno(a)/ Participação no fórum                                     | Disciplina/ Pontos |
|---|--------------------|
| Participou com uma mensagem significativa                           | 1                  |
| Participou com mais de uma mensagem significativa                   | 2                  |
| Respondeu aos questionamentos feitos pelo tutor                     | 2                  |
| Comentou e/ou respondeu à mensagem de um colega                     | 1                  |
| Comentou e/ou respondeu à mensagem de mais de um colega             | 2                  |
| Observou as regras vigentes de ortografia ao realizar as interações | 2                  |
| <b>Total</b>  | <b>10</b>          |

Fonte: elaboração própria.

Uma sugestão dos autores para bem realizar a etapa de avaliação da participação dos alunos nos fóruns é estabelecer parâmetros de avaliação junto à instituição ou à coordenação dos tutores. A importância de realizar tal procedimento se faz necessária para haver uma uniformidade na avaliação dos alunos pelos tutores. Na Tabela 6, propõem-se parâmetros de avaliação pontuados para a participação dos alunos em um fórum.

A Tabela 7 traz respostas sobre como o fórum pode auxiliar a atuação tutorial. O tutor III destacou uma das verdadeiras vertentes do

fórum, a interação entre as pessoas envolvidas no contexto do curso.

Os tutores IV, V e VIII pontuaram o uso do fórum para dúvidas. Conforme mencionado anteriormente, isso é possível, porém, o mais adequado é ter um fórum temático e outro como ferramenta de apoio para sanar as dúvidas dos alunos. O fórum oferece um leque de possibilidades de utilização em um curso a distância e cabe à instituição utilizar o *design* instrucional que melhor atenda as suas necessidades.

**Tabela 7:** Transcrições das perspectivas dos tutores sobre o auxílio do fórum na prática pedagógica

| Tutor | Transcrição das respostas sobre como o fórum auxilia a atuação tutorial  |
|-------|--|
| I     | Quem coordena o fórum é o professor da matéria; agregar o tutor ao fórum pode gerar confusão nos alunos.   |
| II    | Media um melhor rendimento na sala de aula.  |
| III   | O fórum é uma ferramenta importante tanto para professores e alunos quanto para professores tutores, pois, através desta, interage-se com os alunos e conhecem-se outras opiniões. |
| IV    | Sim, pois através dela podem-se esclarecer novas dúvidas de conteúdo.  |
| V     | Através do fórum, é possível quantificar a participação dos alunos e esclarecer as principais dúvidas.   |
| VI    | Mediação.  |
| VII   | Motivando a pesquisa.  |
| VIII  | Sim, faz saber quais são as dúvidas.   |
| IX    | Já existe o fórum do professor; não é necessário.  |

Fonte: dados oriundos da entrevista.

Vale destacar a consideração do tutor VII, que ressaltou a motivação à pesquisa. De certa forma, isso instigaria o aluno a ler bibliografias complementares e a exercitar a escrita com o intuito de divulgar as informações obtidas. Em um fórum, a participação do aluno é notada quantitativamente e qualitativamente por suas interações. Já em uma sala de aula convencional, ele pode manter o silêncio durante toda a disciplina.

Todavia, a comunicação exclusivamente escrita, às vezes, dá margem a pequenos desentendimentos que não ocorreriam pessoalmente. Nessa forma de comunicação, é preciso estar ciente da falta da metalinguagem humana (WITTGENSTEIN, 2000) e ser mais condescendente. Por isso, o educando e o educador a distância precisam desenvolver as competências linguísticas necessárias (VILLARDI; OLIVEIRA, 2005) para ler as mensagens dos

fóruns, entendê-las e responder a elas sem suscitar qualquer dificuldade de compreensão.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao pensar em um AVA, inúmeras são as ferramentas que um usuário tem à sua disposição. Neste estudo de caso, foi analisada a perspectiva de um grupo de tutores de uma instituição particular de São Paulo sobre a importância da mediação e da interação para a construção do conhecimento em fóruns.

A abertura de um fórum é um momento importante no qual o aluno deve compreender corretamente o que será discutido. Um caminho a ser seguido para mediar o fórum, mencionado por alguns entrevistados, era lançar perguntas norteadoras para auxiliar o aluno a reconhecer o intuito do debate e estimular o início das discussões.

Durante a condução do fórum, a principal estratégia de mediação aproveitada pelos tutores era estimular a interação entre os participantes, embora haja diversas formas de fazê-lo. Enviar mensagens individuais acolhedoras e motivadoras a alunos tímidos ou desatentos foi outra atividade de mediação comum.

Os pesquisados, ao realizarem o fechamento de um fórum, levavam em conta as contribuições dos alunos e suas interações no decorrer do debate. Para eles, um fechamento adequado seria uma mensagem do tutor com um resumo da discussão.

Os tutores entrevistados destacaram a resistência dos alunos em empregar o fórum para a aprendizagem. A maioria não participava constantemente das discussões. Os autores atribuem tal postura discente ao suposto pensamento do aluno de que uma participação no fórum já registraria a sua presença no AVA. É necessário sensibilizar o estudante a contribuir para a discussão e explicar a ele a importância da interação para a promoção da aprendizagem colaborativa.

É preciso também estabelecer critérios de avaliação de participação, para o aluno perceber a necessidade de trocar ideias com os colegas e o tutor. O artigo trouxe uma proposta de critérios pontuados para a avaliação da participação de alunos em fóruns.

De modo geral, o fórum pareceu uma ferramenta eficaz no apoio das atividades educacionais a distância executadas pelos tutores na instituição estudada, por favorecer a interação e facilitar a mediação, além de poder ser usado para sanar dúvidas.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, M. E. B. Educação a distância na internet: abordagens e contribuições dos ambientes digitais de aprendizagem. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v. 29, n. 2, p. 327-340, jul./dez. 2003. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1517-97022003000200010&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1517-97022003000200010&script=sci_arttext)>. Acesso em: 9 fev. 2015.
- BARBOSA, C. M. A. M. A aprendizagem mediada por TIC: interação e cognição em perspectiva. **Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância**, São Paulo, v. 11, n. 7, p. 83-100, 2012. Disponível em: <[http://www.abed.org.br/revistacientifica/Revista\\_PDF\\_Doc/2012/ARTIGO\\_07\\_v112012.pdf](http://www.abed.org.br/revistacientifica/Revista_PDF_Doc/2012/ARTIGO_07_v112012.pdf)>. Acesso em: 11 fev. 2015.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1998.
- BARROS, J.; SOUZA, P. O fórum de discussão em EaD e a promoção da aprendizagem colaborativa: as estratégias interacionais utilizadas pelo tutor. In: HIPERTEXTO 2009, 2009, Belo Horizonte. **Anais eletrônicos...** Belo Horizonte: Cefet, 2009. Disponível em: <<http://www.ufpe.br/nehte/hipertexto2009/anais/m-o/o-forum-de-discussao-em-ead.pdf>>. Acesso em: 9 fev. 2015.

- BELLONI, M. L. Ensaio sobre a educação a distância no Brasil. **Educação e Sociedade**, Campinas, v. 23, n. 78, p. 117-142, abr. 2002. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0101-73302002000200008](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-73302002000200008)>. Acesso em: 9 fev. 2015.
- \_\_\_\_\_. **Educação a distância**. 5. ed. Campinas: Autores Associados, 2009.
- BENETTI, K. C. et al. Atuação docente na educação a distância: uma análise das competências requeridas. **Revista Novas Tecnologias na Educação**, Rio Grande do Sul, v. 6, n. 2, 2008. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/index.php/renote/article/view/14527/8469>>. Acesso em: 11 fev. 2015.
- BERNARDINO, H. S. A tutoria na EaD: os papéis, as competências e a relevância do tutor. **Paidéi@**, Santos, v. 2, n. 4, jul. 2011. Disponível em: <[http://revistapaideia.unimesvirtual.com.br/index.php?journal=paideia&page=article&op=view&path\[\]=166&path\[\]=171](http://revistapaideia.unimesvirtual.com.br/index.php?journal=paideia&page=article&op=view&path[]=166&path[]=171)>. Acesso em: 11 fev. 2015.
- BICALHO, R. N. M.; OLIVEIRA, M. C. S. L. O processo dialógico de construção do conhecimento em fóruns de discussão. **Interface**, Botucatu, v. 16, n. 41, p. 469-483, abr./jun. 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/icse/v16n41/aop2712.pdf>>. Acesso em: 11 fev. 2015.
- BRUNO, A. R.; HESSEL, A. M. G. Os fóruns de discussão como espaços de aprendizagem em ambientes *on-line*: formando comunidades de gestores. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 13., 2007, Curitiba. **Anais...** Curitiba: ABED, 2007. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2007/tc/420200712027PM.pdf>>. Acesso em: 9 fev. 2015.
- CAMPOS, F. C. A.; COSTA, R. M.; SANTOS, N. **Fundamentos da educação a distância, mídias e ambientes virtuais**. Juiz de Fora: Editar, 2007.
- COMPARIN, E. R. A. **Concepções e tendências do trabalho docente na educação a distância: um estudo de caso**. 2013. 220 f. Tese (Doutorado em Educação) – Setor de Educação, Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2013.
- CORRÊA, J. **Sociedade da informação, globalização e educação a distância**. Rio de Janeiro: Senac, 2005.
- FARIAS, S. C. Os benefícios das tecnologias de informação e comunicação (TIC) no processo de educação a distância (EaD). **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 11, n. 3, p. 15-29, ago./nov. 2013. Disponível em: <[http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/3868/pdf\\_41](http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/3868/pdf_41)>. Acesso em: 11 fev. 2015.
- GERVAI, S. M. S. **A mediação pedagógica em contextos de aprendizagem online**. 2007. 231 f. Tese (Doutorado em Linguística Aplicada e Estudos da Linguagem) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2007.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- LITTO, F. M.; FORMIGA, M. **Educação a distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.
- MAIA, C. **Guia brasileiro de educação a distância**. São Paulo: Esfera, 2002.
- MAIA, M. C. **O uso da tecnologia de informação para a educação a distância no ensino superior**. 2003. 294 f. Tese (Doutorado em Administração de Empresas) – Pós-Graduação em Administração de Empresas, Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2003.
- MORAN, J. M.; MASETTO, M. T.; BEHRENS, M. A. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. 17. ed. São Paulo: Papirus, 2010.

MENDONÇA, J. R. C. **Competências eletrônicas de professores para educação a distância no ensino superior no Brasil**: discussão e proposição de modelo de análise. Pernambuco: Universidade Federal de Pernambuco, 2013.

MOODLE. **Using Forum**. 2014. Disponível em: <[https://docs.moodle.org/28/en/Using\\_Forum](https://docs.moodle.org/28/en/Using_Forum)>. Acesso em: 10 fev. 2015.

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

NARDOCCI, I. M.; CAMPOS, K. S. R. Interdiscurso e interação no fórum educacional digital. **Intercâmbio**, São Paulo, v. 24, p. 147-164, 2011. Disponível em: <<http://revistas.pucsp.br/index.php/intercambio/article/view/10119/7607>>. Acesso em: 9 fev. 2015.

OLIVEIRA, D. P. R. **Planejamento estratégico**: conceitos, metodologia e práticas. São Paulo: Atlas, 2007.

POZO, J. I. A sociedade da aprendizagem e o desafio de converter informação em conhecimento. In: SALGADO, M. (Ed.). **Tecnologias na educação: ensinando e aprendendo com as TIC**: guia do cursista. Brasília: Ministério da Educação, Secretaria de Educação a Distância, 2008.

RABELLO, C. R. L.; PEIXOTO, M. A. P. Aprendizagem na educação a distância: dificuldades dos discentes na licenciatura em ciências biológicas na modalidade semipresencial. In: SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 4., 2007, Brasília. **Anais...** Brasília: ABED, 2006. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/seminario2006/pdf/tc052.pdf>>. Acesso em: 9 fev. 2015.

SCHLOSSER, R. L. A atuação dos tutores nos cursos de educação a distância. **Colabor@**, Curitiba, v. 6, n. 22, fev. 2010. Disponível em:

<<http://pead.ucpel.tche.br/revistas/index.php/colabora/article/viewFile/128/112>>. Acesso em: 9 fev. 2015.

SILVIO, J. Las comunidades virtuales como conductoras del aprendizaje permanente. In: SIMPOSIO SOBRE SISTEMAS DE APRENDIZAJE VIRTUAL, 1., 1999, Caracas. **Anais eletrônicos...** Caracas: CIED, 1999. Disponível em: <[http://funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/participantes/docupart/esp\\_doc\\_31.html](http://funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/participantes/docupart/esp_doc_31.html)>. Acesso em: 9 fev. 2015.

SOARES, C. V. C. O. O processo interativo no fórum de discussão *on-line*. **Fólio**, Vitória da Conquista, v. 4, n. 2, p. 91-109, jul./dez. 2012. Disponível em: <<http://periodicos.uesb.br/index.php/folio/article/viewFile/1724/1586>>. Acesso em: 9 fev. 2015.

SOEK, A. M.; HARACEMIV, S. M. C. O professor/tutor e as relações de ensino aprendizagem na educação a distância. **Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância**, São Paulo, v. 7, n. 1, p. 1-11, 2008. Disponível em: <[http://www.abed.org.br/revistacientifica/Revista\\_PDF\\_Doc/2008/ARTIGO\\_07\\_RBAAD\\_2008\\_ENSAIO.pdf](http://www.abed.org.br/revistacientifica/Revista_PDF_Doc/2008/ARTIGO_07_RBAAD_2008_ENSAIO.pdf)>. Acesso em: 9 fev. 2015.

SOUZA, A. C.; SILVA, G. O. **O fórum de discussão como alternativa didática em educação a distância**. Uberlândia: Uniminas, 2007. Disponível em: <<http://pt.slideshare.net/gilmaraozorio/o-frum-de-discusso-como-alternativa-didtica-em-ead>>. Acesso em: 11 jun. 2014.

SOUZA, C. A. et al. Tutoria como espaço de interação em educação a distância. **Revista Diálogo Educacional**, Curitiba, v. 4, n. 13, p. 79-89, set./dez. 2004. Disponível em: <<http://www2.pucpr.br/reol/pb/index.php/dialogo?dd99=issue&dd0=57>>. Acesso em: 9 fev. 2015.

TEIXEIRA, N. et al. As competências socioafetivas aceitação e honradez segundo

a percepção de tutores a distância. **RIED**, Equador, v. 18, n. 1, p. 129-149, fev. 2015. Disponível em: <[http://ried.utpl.edu.ec/sites/default/files/files/pdf/v%2018-1/art6\\_ascompetencias.pdf](http://ried.utpl.edu.ec/sites/default/files/files/pdf/v%2018-1/art6_ascompetencias.pdf)>. Acesso em: 9 fev. 2015.

TENÓRIO, A. et al. Ferramentas da educação a distância: a visão do tutor. **EAD em Foco**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 1, p. 48-60, jun. 2014. Disponível em: <<http://eademfoco.cecierj.edu.br/index.php/Revista/article/view/204/49>>. Acesso em: 9 fev. 2015.

TENÓRIO, A.; SOUTO, E. V.; TENÓRIO, T. Percepções sobre a competência socioafetiva

de cordialidade e a humanização da tutoria a distância. **EAD em Foco**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 1, p. 36-47, jun. 2014. Disponível em: <<http://eademfoco.cecierj.edu.br/index.php/Revista/article/view/199/48>>. Acesso em: 9 fev. 2015.

VILLARDI, R.; OLIVEIRA, E. G. **Tecnologia na educação**: uma perspectiva sociointeracionista. Rio de Janeiro: Dunya, 2005.

WITTGENSTEIN, L. **Investigações filosóficas**. São Paulo: Nova Cultural, 2000.

## APÊNDICE 1

### Roteiro da entrevista

#### 1. Idade

#### 2. Formação acadêmica

- Qual curso foi realizado no nível superior?
- Realizou alguma pós-graduação?
- Qual curso foi realizado na pós-graduação?

#### 3. Formação específica para atuar como tutor

- Realizou algum tipo de treinamento ou formação para atuar como tutor?
- Qual curso foi realizado? (nível, nome do curso e instituição)

#### 4. Tempo de experiência como tutor (locais de atuação)

- Modalidades diversas

#### 5. Tecnologias de informação e comunicação

- Utiliza ambientes virtuais de aprendizagem?
- Qual sistema de gerenciamento de ambientes virtuais de aprendizagem conhece? (Alguns foram exemplificados como Moodle, AulaNet, TelEduc, E-proinfo, Learning space Forum, Amadeus, WebCT, entre outros).
- Qual sistema de gerenciamento de ambientes virtuais de aprendizagem é empregado na tutoria a distância?

- Quais ferramentas de comunicação emprega na tutoria? (Algumas foram exemplificadas, como telefone, bate-papo, fórum, correio de mensagem, entre outras.)

#### 6. Uso dos fóruns nos cursos a distância

- Responda objetivamente, com sim ou não: fóruns são usados em sua tutoria? Com qual frequência?
- Qual o envolvimento dos alunos ao utilizarem essa ferramenta?
- A participação dos alunos é pontuada? Por meio de quais parâmetros de avaliação?
- Há controle institucional do número de participações dos alunos nos fóruns?
- Você acredita que o fórum deveria ser usado nos cursos tutorados?

#### 7. Interação e mediação em fóruns

- A mensagem de abertura de um fórum é importante para iniciar interações?
- Que estratégias você utiliza para realizar a abertura de um fórum?
- Como elabora uma mensagem de fechamento de um fórum? (verificar se o tutor valorizava as interações ocorridas.).
- No decorrer de discussões, quais estratégias são empregadas na mediação?

#### 8. Contribuição do fórum para a atuação tutorial