

VANESSA FRANCINE CORRÊA STRAMBI

**COMUNIDADES EM AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM (AVA): Uma
Proposta para Docentes e Equipes UnisulVirtual**

Palhoça (SC)

2007

VANESSA FRANCINE CORRÊA STRAMBI

**COMUNIDADES EM AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM (AVA): Uma
Proposta para Docentes e Equipes UnisulVirtual**

Monografia apresentada ao curso de
Especialização em Metodologia de
Educação a Distância como requisito
parcial à obtenção do grau de especialista
em metodologia em educação a distância.

Universidade do Sul de Santa Catarina

Orientadora: Flavia Lumi Matuzawa

Palhoça (SC)

2007

VANESSA FRANCINE CORRÊA STRAMBI

**COMUNIDADES EM AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM (AVA): Uma
Proposta para Docentes e Equipes Unisulvirtual**

Esta monografia foi julgada adequada à obtenção do grau de Especialista em Metodologia em Educação a Distância e aprovada em sua forma final pelo Curso de Especialização em Metodologia de Educação a Distância da Universidade do Sul de Santa Catarina.

Palhoça (SC), 31 de janeiro de 2007.

Prof. Msc. Flavia Lumi Matuzawa
Universidade do Sul de Santa Catarina

Membro da Banca Examinadora
Universidade do Sul de Santa Catarina

Membro da Banca Examinadora
Universidade do Sul de Santa Catarina

Dedico este trabalho à minha família, meu marido em especial, por formar e fazer parte da minha vida, pelos estímulos que me fizeram ter uma vida nova, por me dar lindos filhos e se abdicar de mim por alguns momentos. Dedico também à minha amiga e orientadora Flavia pela paciência e dedicação, para que eu desse mais um passo nesta nova jornada. Não deixando também de lembrar, o meu pai, que tanto olhou por mim e pelos meus filhos e a minha amiga do coração Aracelli que me deu aqueles empurrões nos momentos decisivos para a conclusão deste trabalho.

AGRADECIMENTOS

A nossa Coordenadora Jucimara Roesler pelo exemplo de dedicação a sua profissão e experiência.

A minha orientadora Flavia Lumi Matuzawa, pelo incentivo, simpatia, conselhos e presteza no auxílio às atividades e discussões sobre o andamento e normalização desta Monografia de conclusão da Especialização.

A tutora da disciplina de Tecnologia Aplicadas a Educação, Prof^a Angelita Marçal Flores por instigar a importância das tecnologias e suas mídias e pela oportunidade de participação interessantes na disciplina.

Especialmente a Tutora da Disciplina “Sistema Tutorial, Mediação e Avaliação em EaD”, Elisa Flemming Luz pelo espírito inovador e empreendedor e na tarefa de multiplicar seus conhecimentos, e por ser a pessoa profissional e competente de quem eu me orgulho de ser amiga.

A todos os professores pelo carinho, entusiasmo e dedicação demonstrados ao longo da oferta de suas disciplinas.

A minha família pela tolerância pela minha ausência.

Aos colegas e amigos que conquistei com parceria, espontaneidade, alegria, troca de conhecimentos e muitas vezes solidariedade.

E em geral, a todas as pessoas que fizeram e fazem parte da minha vida.

RESUMO

O presente trabalho surge no contexto de oferecer as Equipes UnisulVirtual e seus Tutores uma comunicação efetiva e de qualidade através de Comunidades em Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA). Este trabalho visa proporcionar aos docentes e equipes de comunicação com os tutores um espaço comum de ordem institucional e permanente para a qualificação no uso de ferramentas tecnológicas de comunicação. Parte do pressuposto que poderá viabilizar uma interação com colegas tutores de curso e as Equipes UnisulVirtual que trabalham com os tutores, proporcionando a todos uma comunicação rica em troca de experiências, conhecimentos específicos nos assuntos relacionados ao curso, divulgar notícias pertinentes ao meio, sugerir bibliografias, discutir questões de provas, criando desta forma uma comunidade virtual. Aqui focalizamos o aproveitamento educacional destes ambientes virtuais. Pretendemos também utilizar as ferramentas disponíveis para troca de idéias e experiências na área, consolidando a comunicação almejada. Neste contexto, a modernidade tecnológica propicia uma incrível expansão da comunicação e da conexão entre docentes e cria condições para o surgimento de trocas de experiências, tira-dúvidas, fórum, chats, links, sites de conteúdos, criando de certa forma “comunidades virtuais”. A UnisulVirtual pode se tornar utilizadora destas salas, proporcionando um espaço de convivência.

Palavras-chaves: EAD. Comunicação. Comunidades Virtuais. Aprendizagem Colaborativas. Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA.

ABSTRACT

The present work appears in the context to offer to UnisulVirtual Teams and its Tutors, a communication accomplishes of quality through Communities in Virtual Environments of Learning (AVA). This work aims at to provide to professors and teams a communication with the tutors a common space of order institutional and permanent for the qualification in the use of technological tools of communication. Estimated part of that it, will be able to make possible an interaction with colleagues tutors of the course and the UnisulVirtual Teams that work with the tutors, providing to all, a rich communication in exchange for experiences, specific knowledge in the subjects related to the course, to divulge pertinent notice to the way, to suggest bibliographies, to argue questions of tests, creating of this form a virtual community. Here we focus the educational exploitation of these virtual environments. We also intend to use the available tools for exchange of ideas and experiences in the area, being consolidated the communication. In this context, technological modernity propitiates an incredible expansion of communication and of the connection between professors and creates conditions for the sprouting of exchanges of experiences, take off-doubts, forum, chats, links, sites of contents, creating of certain form “virtual communities”. The UnisulVirtual can become user of these rooms, providing a convivency space.

Key-Words: EAD, Communication, Virtual Communities, Collaborative Learning, Virtual Environment of Learning - AVA.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
1.1 Tema	9
1.2 Delimitação do tema	9
1.3 Formulação do problema	10
1.4 Justificativa	11
1.5 Relevância do trabalho	12
1.6 Metodologia	12
1.6.1 Fase exploratória	14
1.6.2 O tema da pesquisa e a colocação dos problemas	14
1.6.3 Fundamentação teórica	14
1.6.4 Constatação dos fatos	14
1.6.5 Definição dos instrumentos de coleta de dados	15
1.6.6 Análise e interpretação dos dados coletados	15
1.6.7 Divulgação dos resultados	15
1.6.8 Proposta	16
1.7 Objetivos	16
1.7.1 Objetivo geral	16
1.7.2 Objetivos específicos	16
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	18
2.1 Breve História da EAD no Brasil	18
2.2 Ambiente de troca	20
2.3 Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA	21
2.4 Comunidades virtuais	22
2.5 Comunicação	24
2.6 Aprendizagem colaborativa	25
3 CONSTATAÇÃO DOS DADOS COLETADOS	28
4 APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO UNISUL E UNISULVIRTUAL	31
4.1 Unisul – Universidade do Sul de Santa Catarina	31
4.1.1 UnisulVirtual	32
4.1.2 Coordenador	36
4.1.3 Tutor	37
4.1.4 Avaliação de Aprendizagem	39
4.1.5 Apoio Pedagógico	40
4.1.6 Capacitação de tutores	40
4.1.7 Logística dos Encontros Presenciais	41
4.2 Comunicação entre o Tutor e as Equipes envolvidas	41
4.2.1 Tutor X Coordenador	42

4.2.2 Tutor X Avaliação de Aprendizagem	42
4.2.3 Tutor X Apoio Pedagógico	44
4.2.4 Tutor X Capacitação	45
4.2.5 Tutor X Logística	46
4.3 Espaço UnisulVirtual de Aprendizagem (EVA)	46
5 PROPOSTA	49
5.1 Recursos	50
5.2 Utilização de ferramentas na comunidade virtual para interação entre equipes da UnisulVirtual e tutores	50
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS E PERSPECTIVAS	52
REFERÊNCIAS	53
APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO	57

1 INTRODUÇÃO

1.1 Tema

Este trabalho propõe um repensar da atual comunicação entre tutores e equipes UnisulVirtual. A partir da realidade constatada na comunicação entre as pessoas envolvidas na ofertas dos cursos, de modo geral, percebe-se cada vez mais a necessidade e importância de garantir um processo comunicacional sem ruídos.

Sendo assim, a comunidade virtual para a interação entre tutores com as equipes UnisulVirtual, pode viabilizar uma comunicação mais integrada e, desta forma, proporcionar, um bom relacionamento.

Focaliza-se o aproveitamento educacional da Comunidade Virtual. Com o ambiente virtual será possível trabalhar as questões relacionadas com o curso, experiências, divulgar notícias, inserir bibliografias.

Pretende-se também utilizar as ferramentas destas salas para troca de idéias e experiências na área, auxiliando o trabalho das equipes de avaliação de aprendizagem, apoio pedagógico, capacitação de tutores, coordenação e logística dos encontros presenciais. Equipes estas que trabalham diretamente com o tutor, quanto às dúvidas dos tutores de questões que envolvam tutor-tutor e tutor-demaís agentes, consolidando a comunidade virtual.

Neste contexto, a tecnologia proporciona a expansão da comunicação e da conexão entre docentes e viabiliza trocas de experiências, tira-dúvidas, troca de questões de avaliações, links, chats, fórum, sites de conteúdos, etc, caracterizando-se assim em diversas “manifestações comunitárias virtuais”.

1.2 Delimitação do tema

Trabalhar a comunicação em espaços virtuais tem sido um desafio para o contexto educacional. Com o aumento no uso da internet, falar em comunicação

virtual tem sido inevitável para garantir a efetivação do processo de ensino-aprendizagem no contexto da educação a distância.

Sabe-se que o ensino a distância tem crescido de forma acelerada, e a procura por cursos a distância é crescente a cada ano. Segundo Niskier (2000), a educação a distância precisa ser vista como a tecnologia da esperança, que torna possível transformar o mundo da fantasia em realidade, com a utilização de novos recursos e novas maneiras de trabalhar a educação.

Com a consolidação da Internet como meio de comunicação, pesquisadores, educadores e cientistas, realizaram pesquisas que resultam na possibilidade de várias pessoas acessarem salas de aula virtuais, grupos de trabalho na rede, campus eletrônicos em um único espaço compartilhado. Esses espaços são conhecidos como Ambientes Virtuais de Aprendizagem. Instituições de ensino têm feito uso de Ambientes Virtuais de Aprendizagem para apoiar suas atividades de ensino-aprendizagem.

Para o desenvolvimento deste trabalho será dado o enfoque nos ambientes virtuais de aprendizagem sob a perspectiva de comunidades virtuais atendendo à questão da comunicação instaurada entre alguns agentes no processo da EaD. Os agentes que serão focados são as equipes da UnisulVirtual que têm um contato próximo com o tutor e professores tutores devido ao acompanhamento que tem se observado nos últimos semestres. Como acontece hoje a interação entre eles e os fatores positivos e negativos nesta forma de comunicação também serão contemplados neste trabalho.

1.3 Formulação do problema

A partir da atividade realizada junto à equipe de acompanhamento de tutores, percebe-se que as equipes da UnisulVirtual e tutores não têm um contato muito próximo e de forma individualizada. Normalmente o contato inicial acontece em momentos que antecedem a sua tutoria com eventuais contatos durante o período de oferta da disciplina ou pós-tutoria. A comunicação é individualizada no

sentido que as equipes tratam individualmente seus assuntos de interesse pertinentes a cada área.

Não se percebe a discussão do grupo de tutores junto às equipes UnisulVirtual em ações que visem a melhoria e o crescimento do processo de atendimento ao aluno.

Baseado nessa suposição, pergunta-se:

- Como acontece a comunicação dos tutores com a equipe UnisulVirtual visando a melhoria do processo de acompanhamento dos alunos?
- Como implementar ações para integrar as equipes UnisulVirtual e o tutor?

1.4 Justificativa

Sabe-se que em educação a distância a comunicação é um fator crucial. Se garantida, favorece a aprendizagem e o bom relacionamento. Na educação a distância, os ambientes virtuais têm sido utilizados com a finalidade de facilitar a oferta de conteúdos, a administração de atividades relacionadas ao processo de ensino-aprendizagem, além de viabilizar a comunicação entre os agentes deste processo.

Diante da correria do dia-a-dia e da facilidade do acesso à Internet, cada vez mais se torna necessário viabilizar espaços e maneiras de tornar a comunicação virtual nos cursos a distância eficiente. O devido uso de ferramentas de comunicação disponíveis em ambientes virtuais viabiliza um relacionamento de qualidade entre os envolvidos.

Considerando a dinâmica das comunidades virtuais o tutor poderá encontrar as informações necessárias para atuar junto à estrutura UnisulVirtual: informações sobre o que cada equipe faz na estrutura, informações disponibilizadas pelo coordenador, informações administrativas do curso bem como poderá interagir com outros tutores. O espaço também permitirá manter um registro de toda a interação durante sua participação no curso.

1.5 Relevância do trabalho

O presente trabalho tem sua relevância na aquisição de maior conhecimento experimental e tecnológico e o alcance de resultados coerentes com os objetivos estabelecidos, vindo desta maneira a contribuir para uma Comunidade em AVA: uma proposta para docentes e equipe Unisulvirtual.

Também é intenção deste trabalho contribuir no âmbito social, indo ao encontro dos caminhos que levam a interação dos docentes e equipes UnisulVirtual na utilização destes ambientes.

1.6 Metodologia

A metodologia aplicada no trabalho de conclusão da especialização em Metodologia de Educação a Distância possui uma abordagem de investigar uma Comunidade em Ambiente Virtual de Aprendizagem, criando um espaço virtual para a comunicação entre equipes da UnisulVirtual que possuem contato com os tutores e entre os próprios tutores.

O trabalho está fundamentado em apresentar a estrutura atual da Instituição e seus agentes envolvidos no processo da comunicação entre tutores e equipes UnisulVirtual, descrever a relação atual entre eles e criar uma proposta de um repensar no desenvolvimento de uma Comunidade em AVA para que as equipes envolvidas se beneficiem e interajam entre si, com o intuito de desenvolver, acompanhar, avaliar e aperfeiçoar a comunicação e que esta seja plenamente satisfatória.

A partir da observação da comunicação entre os tutores, coordenadores e demais agentes envolvidos, construiu-se um questionário que foi aplicado junto aos coordenadores com o objetivo de identificar melhorias ao processo.

Esse questionário caracterizou-se por configurar uma pesquisa qualitativa tendo a observação como uma técnica de pesquisa junto ao desenvolvimento deste trabalho.

Será explorada, descrita e analisada a realidade. Com a análise, pretende-se ir ao encontro de mais uma forma de empreender e também da obtenção de conclusões e de novas propostas.

Para Mello (2006, p. 41) a realização de um trabalho de pesquisa qualitativa requer várias articulações que devem ser estabelecidas pelo investigador. Uma dessas diz respeito à relação entre a fundamentação teórica em relação ao objeto a ser pesquisado e o campo que se pretende explorar. A compreensão desse espaço da pesquisa não se resolve apenas por meio de um domínio técnico. É preciso que tenhamos uma base teórica para podermos olhar os dados dentro de referência que nos permite ir além do que simplesmente nos está sendo mostrado.

Através dos resultados obtidos pelo questionário, investigação e análise da comunicação das equipes da UnisulVirtual com os tutores propõe-se uma comunidade virtual a fim de interagir todos os agentes envolvidos propondo um espaço único para interação.

Neste sentido, este trabalho investigará como ocorre a interatividade entre os agentes, observando as ferramentas, formas de comunicação, linguagem e sua relevância na comunicação.

Goldenberg (1998, p. 50) trata sobre a representatividade de dados na pesquisa qualitativa relacionando-a com a “capacidade de possibilitar a compreensão do significado e a ‘descrição densa’ dos fenômenos estudados em seus contextos e não à sua expressividade numérica”. A autora complementa dizendo que a teimosia do pesquisador em aprofundar suas observações, com o intuito de visualizar a questão sob várias perspectivas, é mais importante que o número de pessoas que constituem a amostra de pesquisa.

Para esta pesquisa, definiram-se ações na busca de soluções para a constatação do problema levantado, seguindo as observações da autora do trabalho. Descrevem-se, de forma geral, as etapas metodológicas que foram seguidas.

1.6.1 Fase exploratória

Na fase exploratória realizou-se o diagnóstico da situação na busca da identificação do campo de pesquisa. Nesse momento, levantou-se o referencial teórico relacionado às áreas da EaD, ambiente de troca, ambiente virtual de aprendizagem, comunicação, comunidade virtual, aprendizagem colaborativa.

Vale ressaltar que a experiência da pesquisadora auxiliou muito na identificação das potencialidades do campo de pesquisa e no diagnóstico dos problemas prioritários pertinentes à pesquisa, e que envolviam tutores e equipes UnisulVirtual.

1.6.2 O tema da pesquisa e a colocação dos problemas

Ao definir o tema **COMUNIDADES EM AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM (AVA): UMA PROPOSTA PARA DOCENTES E EQUIPES UNISULVIRTUAL** visualizou-se a problemática na qual o tema escolhido adquire sentido. Partiu-se para um problema de pesquisa de ordem prática que pudesse gerar ações que seriam focalizadas no processo de investigação.

1.6.3 Fundamentação teórica

Foi realizado um levantamento para atingir os objetivos propostos que possibilitasse a construção de um referencial teórico para a pesquisa.

1.6.4 Constatação dos fatos

Foi apurada as dificuldades que o tutor e as equipes UnisulVirtual tem em realizar uma comunicação efetivamente satisfatória. Além da constatação foi apurado o histórico da Instituição, sua estrutura Organizacional, agentes envolvidos no processo e a comunicação entre o tutor e as equipes UnisulVirtual.

1.6.5 Definição dos instrumentos de coleta de dados

O instrumento de coleta de dados foi a pesquisa qualitativa e se deu em forma de questionário, onde se utilizaram os e-mails (Internet) como forma de envio e recebimento, sendo, desta forma, sem o contato pessoal.

1.6.6 Análise e interpretação dos dados coletados

Após o retorno do questionário enviado aos coordenadores de curso, passou-se para a organização dos dados coletados. Foi avaliada a questão objetiva e analisadas as questões descritivas.

1.6.7 Divulgação dos resultados

A divulgação dos resultados, que diz respeito ao retorno a todos os envolvidos na pesquisa, se dará com a finalização da pesquisa e elaboração do documento representativo do trabalho, a monografia da especialização.

1.6.8 Proposta

Para concretizar essa ação, foi necessário pesquisar o Espaço UnisulVirtual de Aprendizagem (EVA) onde sugeriram-se a criação de um espaço comum entre os tutores e as equipes UnisulVirtual, utilizando ferramentas já existentes mas com outras finalidades e disposição. Foi realizado também o levantamento de recursos técnicos e humanos na criação deste espaço, propondo cuidadosamente uma forma a atender seus principais objetivos: trocar idéias e experiências na área, interagir, pesquisar, descobrir novas metodologias.

1.7 Objetivos

Para a realização da pesquisa proposta, traçou-se um objetivo geral que foi desdobrado em objetivos específicos que são apresentados a seguir.

1.7.1 Objetivo geral

Desenvolver uma proposta de criação de uma comunidade virtual a partir do Espaço UnisulVirtual de Aprendizagem para viabilizar a comunicação entre Equipes UnisulVirtual e tutores de curso.

1.7.2 Objetivos específicos

- Estudar a estrutura atual da UnisulVirtual.

- Investigar a função das equipes envolvidas no processo a ser analisado neste trabalho.
- Analisar como é a comunicação entre as equipes da UnisulVirtual com os tutores.
- Processo de elaboração das atividades a distância e presencial.
- Apresentar o Espaço UnisulVirtual de Aprendizagem (EVA).
- Criar uma proposta de desenvolvimento de um espaço comum para a comunicação entre equipes e tutores da UnisulVirtual.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para atingir os objetivos propostos realizou-se, num primeiro momento, um levantamento bibliográfico que possibilitasse a construção de um referencial teórico para a pesquisa. Assim, optou-se pela apresentação em partes, divididas para fins didáticos, que caracterizam este referencial: educação a distância, ambiente de troca, ambiente virtual de aprendizagem, comunidades virtuais, comunicação e aprendizagem colaborativa.

2.1 Breve História da EAD no Brasil

A educação na modalidade a distância no Brasil teve como primeira experiência em 1923, como o sistema de rádio difusão, quando Edgar Roquete Pinto e um grupo de amigos fundaram a Rádio Monitor em 1939, e o Instituto Universal Brasileiro em 1941, que atua até nos dias atuais com curso de diversas áreas do conhecimento por correspondência.

Historicamente, a educação por meios tecnológicos se deu a partir dos anos 50 e 60. A Universidade de Brasília (UnB), na década de 60, utilizou o ensino programado e individualizado no nível superior.

O projeto-piloto SACI (Sistema Avançado de Comunicações Interdisciplinares), era utilizado via satélite e controlado pelo Instituto de Pesquisas Espaciais (INEP), porém tornou-se inviável devido ao alto custo do projeto. Já em 1977, a Rede Globo (Fundação Roberto Marinho) deu início à educação por meio de emissora de Tele-Ensino, conectada ao Satélite Intelsat.

A escala de crescimento da EAD no Brasil foi penosa em função das dificuldades que encontravam para atuar e, também, porque era considerada como educação de baixo nível, sendo esta uma das razões pelas quais a EaD no Brasil ainda não é vista com bons olhos e considerada como apenas disseminação educacional para as massas.

Belloni (1999, p. 27) apresenta uma definição para educação a distância como um método educacional que:

[...] é racionalizado pela aplicação de princípios organizacionais e de divisão do trabalho, bem como pelo uso intensivo de meios técnicos, especialmente com o objetivo de produzir material de ensino de alta qualidade, o que torna possível instruir um maior número de estudantes, ao mesmo tempo, onde quer que eles vivam. É uma forma industrializada de ensino e aprendizagem.

Segundo Azevedo (2003, p. 2) “a linguagem e o formato dos programas de EaD através do rádio e da televisão mostravam que eles dirigidos para “o andar de baixo” da sociedade, para os excluídos do sistema educacional. Educação era coisa “coisa de pobre” com esta visão preconceituosa a EaD brasileira passou por muitas etapas.

O que não era previsto ocorreu quando a tecnologia Digital entrou em cena, resultando em um avanço que até então não era previsto. A Internet entra no mundo da EaD como o maior avanço para esta modalidade de educação.

Azevedo (2003, p.2) afirma que “de repente chega a Internet e os congressos e encontros de Educação a Distância lotam de gente interessada em conhecer as novas tecnologias a ela aplicadas. Jornais e revistas começam a dar destaque a projetos de escolas e universidades virtuais”. Estes fatos não são apenas no contexto brasileiro, mas em nível de mundo, onde grandes e renomadas Universidades estão montando seus campi Virtuais com estrutura tecnológica baseada na EaD Online na Internet.

Nesta evolução tecnológica está a real diferença entre a EaD de décadas passadas e a nova EaD, onde é possível interagir em muitos ambientes de aprendizagem, com pessoas de culturas diferentes, sem barreiras geográficas que mudam todo instante.

2.2 Ambiente de troca

A Internet surge, de fato, como o grande ambiente de trocas de aprendizagem entre alunos e professores, de consulta imediata a banco de dados e como mídia de entrega instantânea para alguns conteúdos, e convivência complementar com alguns dos meios anteriores, agora redirecionados. A produção de materiais impressos, para cursos com maior carga de leituras, por exemplo, continua presente.

Ambientes de simulação avançada têm performance adequada para uma mídia como CD-ROM, em função das baixas velocidades de acesso para a maioria dos usuários.

A educação a distância, com o uso destes recursos e estratégias de aprendizagem, rompe com o conceito de separação física entre o aluno e o professor e busca a aproximação dos agentes pela interação virtual mediada pela Internet, pela videoconferência ou por outros sistemas interativos.

Os alunos têm acesso direto a conteúdos, banco de dados, atividades de aprendizagem, exercícios de correção automática e podem recorrer à orientação de professores em qualquer tempo e a partir de qualquer lugar. O cenário atual é o de interatividade crescente pela Internet com o uso de recursos multimídia em áudio, vídeo, simulação e realidade virtual crescente com a implantação das redes digitais.

Com a possibilidade de uma estimulação multimídia para alunos presenciais ou a distância, é possível aumentar a capacidade de atendimento no ensino presencial, atender alunos a distância com flexibilidade em tempo e espaço, obter redução no tempo de aprendizagem, reduzir o período de supervisão necessária, aumentar a relação professor, aluno e reduzir custos finais, democratizando assim o acesso à educação, meta maior do compromisso dos educadores.

As tecnologias educacionais como a Internet, não apenas têm mudado a maneira como as pessoas aprendem, elas também afetam o que é necessário ser aprendido, acrescentando ainda que, as tecnologias educacionais, quando aplicadas corretamente aplicadas no ambiente educacional, agregam valor do aprendizado, por meio da promoção dos seguintes aspectos:

- possibilidade de fornecimento de contexto real para a aprendizagem;
- possibilidade de conexão com especialistas externos ao ambiente de aprendizagem;
- fornecimento de ferramentas de visualização e análise;
- fornecimento de facilidades para solução de problemas;
- estabelecimento de oportunidades para feedback, reflexão e revisão.

O crescimento da Educação a Distância advém da formação de três grandes fatores: a formação de adultos, o uso da população à Internet e a transição do modelo de desenvolvimento econômico, fundamentado no conhecimento, que estabelece novos desafios aos sistemas de formação, impulsionados pela economia globalizada.

2.3 Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA

Valentini e Soares (2005, p. 19) nos fornecem uma caracterização de AVA como sendo:

Um espaço social, constituindo-se de interações cognitivo-sociais sobre ou em torno de um objeto de conhecimento: um lugar na Web, cenários onde as pessoas interagem', mediadas pela linguagem da hipermídia, cujos fluxos de comunicação entre os interagentes são possibilitados pela interface gráfica.

O Ambiente Virtual de Aprendizagem em cursos a distância, é o espaço que organiza o recurso e ferramenta para acesso aos cursos, por meio da interação com os conteúdos, realização de atividades de aprendizagem, e interação com o professor e colegas. Portanto, não pode ser confundido como simples páginas, banco de informações na Internet.

A experiência de utilização deste espaço proporciona subsídios para contribuir para o uso da tecnologia numa perspectiva humanizadora, tanto quanto ampliar os espaços de aprendizagem e pesquisa disponíveis, mas também a comunicação.

O relacionamento digital entre os diversos agentes (técnicos, alunos e professores) que participam do processo ensino-aprendizagem, a disponibilização

de conteúdos e informações sobre o processo, estatísticas relevantes, bibliotecas virtuais, grupos remotos de estudo, atividades e exercícios, conteúdos obrigatórios e complementares e uso eventual de recursos de áudio e vídeo nas configurações por Internet.

Este recurso possibilita ao aluno, pelo fácil acesso via Internet, maior velocidade na comunicação e no relacionamento com a instituição, professor tutor, monitor e demais colegas.

O AVA pode ser entendido como uma plataforma de comunicação e interação, que propicia a construção do conhecimento coletivo, através da integração entre todos os participantes do processo seja eles professores tutores, monitores ou aluno.

Na EAD as informações são transmitidas através de meios impressos, eletrônicos e/ou digitais e principalmente através da Internet. Nesta realidade cria-se a necessidade de novos papéis a partir de uma metodologia educacional, onde se verifica que foco do tutor é atender as necessidades dos alunos, principalmente aquelas que se referem aos conteúdos. Outras necessidades de ordem administrativas existem e precisam ser atendidas pela estrutura institucional.

2.4 Comunidades virtuais

Para Ávila (1975), uma comunidade apresenta as seguintes características:

- a) Uma certa contigüidade espacial, que permita contatos diretos entre seus membros;
- b) A consciência de interesses comuns, que permite aos seus membros atingirem objetivos que não poderiam alcançar sozinhos;
- c) A participação em uma obra comum, que é a realização desses objetivos e a força de coesão interna da comunidade.

FernBack e Thompson (1995, p. 8) definem comunidades virtuais como as “relações sociais formadas no ciberespaço através do contato repetido em um limite ou local específico (como uma conferência eletrônica) simbolicamente delineado por

tópico ou interesse”. Para eles, os diversos indivíduos reúnem-se por um senso comum, e não por mera agregação geográfica.

Rheingold (1993) entende comunidade virtual como agregações sociais que emergem na Internet quando um número de pessoas conduz discussões públicas por um tempo determinado, com suficiente emoção, e que forma teias de relações pessoais no ciberespaço. Ele defende que a diminuição das possibilidades de encontros reais nas cidades motivou o surgimento e o crescimento dos encontros virtuais.

Desta forma, as comunidades virtuais seriam baseadas em proximidade intelectual e emocional em vez de mera proximidade física. Os participantes de ferramentas de interação (chats, fórum) reconhecem-se parte de um grupo e responsáveis pela manutenção de suas relações.

Jones (1997) citou as condições mínimas para a existência de uma comunidade virtual. São elas:

- um nível mínimo de interatividade;
- uma variedade de comunicadores (participantes);
- um nível mínimo sustentado pelos membros, ou seja, uma quantidade de membros relativamente constante;
- um espaço virtual, público, onde seja possível estabelecer interatividade.

De acordo com Daudt, Foschiera e Grings (1999), algumas perguntas obrigatórias seriam: como realizar o trabalho de uma forma sensível de modo a não perder a identificação dos sujeitos com sua própria cultura e autoria de sua própria vida? Que medidas tomar a fim de garantir a estes sujeitos o direito de protagonizarem sua aprendizagem? Como desenvolver ambientes virtuais que favoreçam uma educação crítico-humanizadora?

Desenvolver ambientes virtuais para a aprendizagem, com uma abordagem metodológica que seja de fato inovadora e que suporte a construção cooperativa do conhecimento de forma interdisciplinar, constitui um nível de complexidade significativo. Para isso, faz-se necessário desde o princípio que educadores depreendam um esforço para encontrar estratégias que venham aproximar a docência no ensino superior às demandas do mundo atual, a reestruturar seus paradigmas, tentando não perder de vista o aspecto qualitativo da vida acadêmica reflexiva, científica e profissional. É importante, também, que os

educadores estabeleçam a articulação de conhecimentos relacionando pontos de vista, resultando num pensamento complexo, interdisciplinar, construindo, assim, uma verdadeira Inteligência Coletiva: cooperativa, contraditória, dialética, complexa, ativa e propositiva.

É imprescindível considerar a questão de que as práticas educativas transformadas não podem perder o referencial de educação como prática social transformadora. Para tanto, as tecnologias da inteligência devem ser usadas como um meio para ampliar o processo de construção do conhecimento e de desenvolvimento de capacidades humanas, e não como um fim em si mesma. É preciso ter a visão de que é necessário aprender a pensar, aprender a agir, aprender a conviver, aprender a ser mais humano, preservando a autonomia e mantendo latente o desejo de continuar sempre aprendendo.

2.5 Comunicação

Muitos autores têm ressaltado a importância dos meios de comunicação que, através de sua ação modificam o espaço, o tempo e também as relações entre as várias partes da sociedade, transformando também a idéia de comunidade (MCLUHAN,1964). Deste modo, também a Comunicação Mediada por Computador (CMC) está afetando a sociedade e influenciando a vida das pessoas e a noção de comunidade. Por isso, muitos autores optaram por definir essas novas comunidades de “comunidades virtuais.” (PALACIOS, 1998).

Segundo Prates (1997) o papel da comunicação é de transmissão de significados entre pessoas para a sua integração na organização social. Os homens têm necessidade de estar em constante relação com o mundo, e para isso usam a comunicação como mediadora na interação social, pois é compreensível enquanto código para todos que dela participam.

Além desse aspecto, os sociólogos entendem a comunicação como fundamental nos dias de hoje para o bom entendimento da sociedade e na construção social do mundo.

Quanto mais complicada se torna a convivência humana, mais se faz necessário o uso adequado e pleno das possibilidades de comunicação.

Entende-se a comunicação como o intercâmbio de informação entre sujeitos ou objetos. Deste ponto de vista, a comunicação inclui temas técnicos (por exemplo, a telecomunicação), biológicos (por exemplo, fisiologia, função e evolução) e sociais (por exemplo, jornalismo, relações públicas, publicidade, audiovisual e meios de comunicação de massa).

A comunicação humana é um processo que envolve a troca de informações, e utiliza os sistemas simbólicos como suporte para este fim. Estão envolvidas neste processo umas infinidades de maneiras de se comunicar: duas pessoas tendo uma conversa face-a-face, ou através de gestos com as mãos, mensagens enviadas utilizando a rede global de telecomunicações, a fala, a escrita, que permitem interagir com as outras pessoas e efetuar algum tipo de troca informacional.

2.6 Aprendizagem colaborativa

Para se ter um ambiente qualificado e trabalhar em Comunidades Virtuais tiveram-se a necessidade de trabalhar as questões sobre “Aprendizagem Colaborativas” vários foram os conceitos obtidos. Dentre todos se pode compreender que é um conjunto de métodos e técnicas de aprendizagem para utilização em grupos estruturados, assim como de estratégias de desenvolvimento de competências mistas (aprendizagem e desenvolvimento pessoal e social), onde cada membro do grupo é responsável, quer pela sua aprendizagem quer pela aprendizagem dos restantes elementos e compreender que destaca a participação ativa e a interação, tanto dos alunos como dos professores. Esta aprendizagem pode ser propiciada através de ambientes que possibilitam a comunicação, a troca de idéias e a tomada de decisões. Ao utilizar estes ambientes, os aprendizes desenvolvem modelos mentais, realizam atividades que motivam a aprendizagem através de interações efetivas.

A partir da disseminação das tecnologias de EAD e suas possibilidades de apoio pedagógico, cada vez mais tem se procurado o ensino colaborativo, a interação, o diálogo, a troca de habilidades e conhecimentos; em detrimento ao ensino voltado a auto-instrução e ao individualismo.

Segundo Moraes (2005) a aprendizagem colaborativa pressupõe um baixo grau de estruturação dos processos de ensino-aprendizagem por parte do professor. O aluno aprende na interação, também, com o outro e os grupos e ou duplas trabalham em atividades compartilhadas, de forma independente. Todos participam de todo o processo.

Os proponentes da aprendizagem colaborativa compartilham a idéia de que todos os estudantes devem trabalhar juntos para aprender e são responsáveis tanto pela sua aprendizagem como pelos seus pares.

Tendo em vista que a tendência da sociedade é aumentar cada vez mais as atividades desenvolvidas em grupo, principalmente aquelas que dependem de decisões, aprender a trabalhar em grupo torna-se fundamental para o ingresso ou a manutenção do indivíduo no mercado de trabalho.

Para estabelecer uma aprendizagem colaborativa é preciso avaliar uma série de variáveis como: composição do grupo; características da tarefa; pré-requisitos dos indivíduos e o tipo de interação. (ANDRADE, 1998).

Para incentivar uma aprendizagem compartilhada ou colaborativa é preciso estabelecer controle e negociação, segundo Dillenbourg (2004) "mensurar a interação através de estratégias explícitas é a melhor maneira para cada um participar da estratégia do outro e progressivamente estabelecer uma estratégia conjunta"

Collis (1998), falando sobre aprendizagem colaborativa, diz que ninguém é uma ilha e que não há um projeto tão simples que uma só pessoa possa realizar sozinha; e que aprender com os outros, reformulando o conhecimento a partir da crítica do outro, é importante para o fortalecimento das habilidades de comunicação e raciocínio.

A noção de aprendizagem colaborativa é de que a aquisição de conhecimentos, habilidades ou atitudes não é um processo inerentemente individual mas resulta de interação grupal. Esse tipo de aprendizagem baseia-se nas seguintes premissas: a) cada participante tem conhecimentos e experiências individuais para oferecer e compartilhar com os outros membros do grupo; b) quando trabalham

juntos como um time, um membro ajuda o outro a aprender; c) para construir uma equipe, cada membro do grupo deve desempenhar um papel para realizar a missão do grupo; d) o intercâmbio de papéis desempenhados no grupo adiciona valor ao trabalho da equipe porque o aluno pode assumir um ou outro papel com o qual esteja mais familiarizada numa dada situação.

No mundo inteiro as instituições de ensino estão procurando se informar e acompanhar esta verdadeira revolução educacional que está acontecendo, inclusive e especialmente as mais tradicionais instituições de Educação a Distância.

O conhecimento é visto como um construtor social e, por isso, o processo educativo é favorecido pela participação social em ambientes que propiciem a interação, a colaboração e a avaliação. Pretende-se que os ambientes de aprendizagem colaborativos sejam ricos em possibilidades e propiciem o crescimento do grupo.

Máximas sobre aprendizagem tradicional	Máximas sobre aprendizagem colaborativa
Sala de aula	Ambiente de aprendizagem
Professor - autoridade	Professor - orientador
Centrada no Professor	Centrada no Aluno
Aluno - "Uma garrafa a encher"	Aluno - "Uma lâmpada a iluminar"
Reativa, passiva	Proativa, investigativa
Ênfase no produto	Ênfase no processo
Aprendizagem em solidão	Aprendizagem em grupo
Memorização	Transformação

Quadro 1: Comparativo entre aprendizagem tradicional e colaborativa

Fonte: CSCL - *Computer Supported Collaborative Learning*

3 CONSTATAÇÃO DOS DADOS COLETADOS

Diante da experiência vivida pela autora deste trabalho, exercendo a função de assistente acadêmica da Equipe UnisulVirtual e acompanhando as dificuldades de comunicação entre os tutores e as equipes UnisulVirtual, constatou-se que alguns questionamentos realizados pelos tutores não eram encaminhados ao setor responsável.

Para todas as mensagens recebidas pelas equipes, sempre eram enviadas respostas onde indicava as soluções ou indicavam-se caminhos a serem seguidos.

Na falta de comunicação com as equipes, o professor tutor, procurava aleatoriamente um setor para realizar seu questionamento.

Devido ao trabalho intenso dos integrantes das equipes, o problema que era visível, passou a agravar-se necessitando que o processo fosse revisto, pois mesmo que os tutores tivessem o retorno de seus questionamentos, muitos procedimentos ainda necessitavam de melhoria.

Um dos pontos observados durante as investigações para este trabalho é a dificuldade que os tutores têm de saber a quem recorrer e ao mesmo tempo receber as informações necessárias. Encontra-se ainda hoje dificuldade dos tutores em lidar com este conflito de informações. Para reforçar esta informação, apresenta-se a manifestação de uma coordenadora na pesquisa qualitativa, que comenta:

“O que falta também é o tutor conhecer o curso como um todo, quais são as atividades que são desenvolvidas em outras disciplinas, quais os Cases que estão sendo realizados, e qualquer outra atividade relevante”.

Um outro ponto observado é que não há um registro da comunicação realizada com os agentes, especialmente no que diz respeito ao teor e linguagem das mensagens trocadas.

Constatou-se também que tutores não mantêm contato com outros tutores por não terem acesso aos dados cadastrais uns dos outros, dificultando desta forma a confecção das questões de provas.

Para verificar a comunicação entre tutores e coordenadores de cursos, foi realizada uma pesquisa qualitativa através de um questionário aplicado junto aos coordenadores e cujos resultados constam no anexo 1.

A aplicação do questionário é de grande valia a apresentação dos pontos negativos e positivos expostos pelos coordenadores de cursos.

Dentre os fatores positivos, destacam-se:

- contato mais pessoal;
- retorno imediato quando realizado por telefone;
- maior empenho e envolvimento em resolver as questões abordadas;
- interação processo;
- solução mais adequada e rápida de questões que envolvem o curso;
- rapidez;
- agilizar;
- disponibilidade;
- comprometimento;
- aproxima o tutor da proposta do curso;
- ajuda a resolver problemas e dificuldades;
- receptividade dos tutores;
- profissionalismo dos tutores;
- comunicação direta e freqüente;
- a informalidade do “corredor” por vezes leva a maior cumplicidade e agilidade na resolução dos problemas.

Os fatores negativo abaixo relacionados dizem respeito a:

- falta de aproximação dos indivíduos num processo de humanização;
- falta de transparência na comunicação realizada;
- deficiência em saber informações sobre o curso;
- local de registro da comunicação;
- dificuldade de contatar em determinado horário;

- impessoalidade;
- plataforma virtual fora;
- nem todos os tutores estão tão próximos então com alguns a comunicação nem sempre é boa;
- nem todos os tutores tomam a iniciativa de conversar com a coordenação, Falam apenas com os outros setores. Esses tutores não são a maioria, mas isso os torna mais “distantes”;
- falta de tempo dos tutores;
- os problemas poderiam ser mais bem equacionados se houvesse melhores sistemas informatizados na UnisulVirtual;
- às vezes é demorada, por ter de replicar a mesma informação algumas vezes;
- o MSN é rápido, mas por vezes atrapalha outras atividades.

Através de observações na comunicação entre tutores e equipes UnisulVirtual, constatou-se que:

- há insuficiência na comunicação;
- falta de registro da comunicação;
- conflitos de informações;
- inexistência de um local comum para busca das informações.

Vale destacar que a aprendizagem colaborativa pressupõe a interação entre as pessoas e/ou grupos. Griebler (2003) comenta sobre algumas condições necessárias para que a aprendizagem colaborativa aconteça, dentre elas, a limitação do número de integrantes do grupo e a presença de meios de comunicação que auxiliem no desenvolvimento do trabalho.

As condições eram favoráveis à aprendizagem colaborativa, no entanto, fica claro que o trabalho em grupos poderia ter sido mais produtivo se não tivesse sido prejudicado pela falta de comunicação.

A UnisulVirtual preocupando-se, em especial, com um modelo pedagógico adequado á realidade da instituição, ela desenvolve constantemente tendências atuais na área de educação a Distância.

4 APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO UNISUL E UNISULVIRTUAL

A partir dos dados obtidos na pesquisa e fatos constatados no dia-a-dia pela autora deste trabalho é pretensão apresentar a Instituição e sua estrutura organizacional no qual será proposto um repensar para a criação de uma comunidade virtual.

4.1 Unisul – Universidade do Sul de Santa Catarina

A Universidade do Sul de Santa Catarina, UNISUL, teve início em 1964, na cidade de Tubarão. Surgiu como instituição de ensino superior comunitária, criada pelo poder público Municipal, tendo como objetivo desenvolver a região sul de Santa Catarina e contribuir para o fortalecimento do País. Em 1989, foi credenciada como Universidade, pela Portaria Ministerial nº 28, de 27 de janeiro de 1989.

A comunidade da Unisul reúne cerca de 25 mil alunos e mais de 1600 docentes, distribuídos no ensino fundamental, médio e superior.

Comprometida com o desenvolvimento da educação e do cidadão, oferece aos seus alunos modernas estruturas, dá suporte para o desenvolvimento de pesquisas e prestação de serviços às comunidades.

Gradualmente vem investindo em novas modalidades educacionais, sendo a educação a distância uma excelente alternativa para pôr em prática ações que levem a um maior número de pessoas o acesso ao conhecimento.

A UNISUL - Universidade do Sul de Santa Catarina foi credenciada pelo Ministério da Educação (MEC) como universidade em 1989, e novamente credenciada pelo MEC para atuar na modalidade de educação a distância em 2002 (<http://www.mec.gov.br/Sesu/educdist.shtm>).

4.1.1 UnisulVirtual

A UnisulVirtual foi criada pela Unisul em outubro de 2001, incorporando o Programa de educação a distância, implantado em 1998. Em 2002, a Unisul recebeu do Ministério da Educação Nacional, o credenciamento para oferta de educação a distância.

A UnisulVirtual atua em conjunto com outras instituições de ensino superior, como os setores públicos e privados e com organizações não-governamentais, na busca de parcerias para oferecer cursos com excelência nos conteúdos, na metodologia de educação a distância e nas tecnologias da comunicação e da informação aplicadas à educação. Nesse sentido, está integrada à Rede Catarinense de educação a Distância e, no plano internacional, à Rede Interamericana de Formação em educação e Telemática.

Todos os programas oferecidos pela UnisulVirtual, sejam pós-graduações, cursos de graduação, seqüenciais, tecnológicos ou de extensão, estão relacionados com os cursos de graduação da Unisul. A equipe de trabalho da UnisulVirtual atua integrada à estrutura da instituição.

Para realização de suas ações, utiliza e desenvolve tendências atuais na área de educação a distância, preocupando-se, em especial, com um modelo pedagógico adequado à realidade da instituição e dos alunos por ela atendidos.

Neste contexto, emprega modernas tecnologias, produz e adapta materiais didáticos nas mais variadas mídias, capacitam e disponibilizam educadores e profissionais que unem formação acadêmica de alto nível com vasta experiência prática.

Outra linha de ação da UnisulVirtual é incentivar os professores a utilizar as tecnologias de informação e comunicação no ensino presencial. A quantidade de disciplinas que utilizaram o Ambiente Virtual de Aprendizagem como repositório de materiais e realização de atividades complementares ao ensino presencial.

Essas características da UnisulVirtual fazem com que a Unisul seja reconhecida como instituição preparada e atualizada na área de educação a distância.

Será apresentado na seqüência, a estrutura organizacional da UnisulVirtual

4.1.2.1 Estrutura Organizacional

A implantação de um projeto de EaD, por sua natureza, requer uma gestão diferenciada. Isso porque, nessa modalidade de ensino, o aluno se encontra fisicamente distante, o que exige da instituição um atendimento pedagógico, acadêmico e administrativo diferente daquele prestado a alunos de cursos na modalidade presencial.

Descreve-se abaixo a estrutura operacional da UnisulVirtual:

- Direção Campus EaD – é responsável pela coordenação geral da equipe técnica e pedagógica da UnisulVirtual.
- Gerência de Ensino – é responsável pela organização dos processos de natureza pedagógica, como: elaboração de materiais didáticos, alocação de professores, capacitação, etc.
- Gerência de Mercado – é responsável pelo contato com instituições e parceiros, afim de estabelecer contratos corporativos.
- Administração – é responsável pela produção dos contratos de autoria e tutoria dos professores e encaminhamento dos pagamentos.
- Projetos Cooperativos – responsável pela avaliação e construção de potencialidades da UnisulVirtual, ou seja, elaboração dos projetos pedagógicos dos novos cursos.
- Tecnologia – fornece suporte para utilização da videoconferência, bem como atua na manutenção do Ambiente Virtual de Aprendizagem e demais sistemas da UnisulVirtual.
- Secretaria de EaD – responsável pela matrícula, documentação e pelo setor financeiro junto aos alunos.
- Logística dos Encontros Presenciais – é responsável pela organização e distribuição dos materiais didáticos e avaliações presenciais aos alunos.
- Capacitação e Apoio Pedagógico ao Tutor – equipe que capacita, orienta e acompanha os tutores durante o curso.
- Biblioteca – responsável pelo desenvolvimento da gestão da informação técnico-metodológica.
- Coordenação de Disciplinas a Distância - exercer a coordenação

pedagógica e administrativa das disciplinas à distância. Convocar os professores autores e professores tutores para as capacitações e reuniões pertinentes à função.

- Acompanhar o desempenho dos autores, durante a produção dos conteúdos, e dos professores tutores, durante o desenvolvimento da disciplina.
- Interagir com coordenadores dos cursos presenciais quanto aos aspectos pedagógicos.
- Serviço de Atendimento ao aluno – acompanham a interação entre os alunos, o professor tutor e a coordenação de curso. É responsável pelo atendimento direto aos alunos e pelo monitoramento do desenvolvimento da disciplina.
- Coordenação de Cursos – é responsável pela gestão e implantação do projeto pedagógico do curso. Realiza planejamento, a organização e o acompanhamento das atividades didático-pedagógicas, zelando pela qualidade do processo de ensino aprendizagem.
- Produção Industrial – esta equipe é responsável pela impressão dos materiais impressos e produção das teleconferências.
- Logística de Materiais – é responsável pela impressão dos materiais didáticos dos alunos, logística, correspondências internas e externas.
- Design Web-gráfico – atuam na etapa de editoração e publicação dos materiais didáticos impressos e on-line.
- Avaliação Institucional – realiza acompanhamento e controle dos indicadores de desempenho da Instituição. Realiza relatórios para a Instituição e Instituições parceiras.
- Acessibilidade – responsável pela promoção de acesso aos materiais didáticos acessíveis (com recursos adaptados).
- Design Instrucional – atuam na capacitação dos professores conteudistas, realizam a adaptação metodológica dos conteúdos, bem como acompanham toda a produção dos materiais didáticos.
- Avaliação de Aprendizagem - equipe que orienta os professores tutores, realiza as adaptações e estrutura as avaliações presenciais.

A seguir apresenta-se graficamente a integração da unisulvirtual.

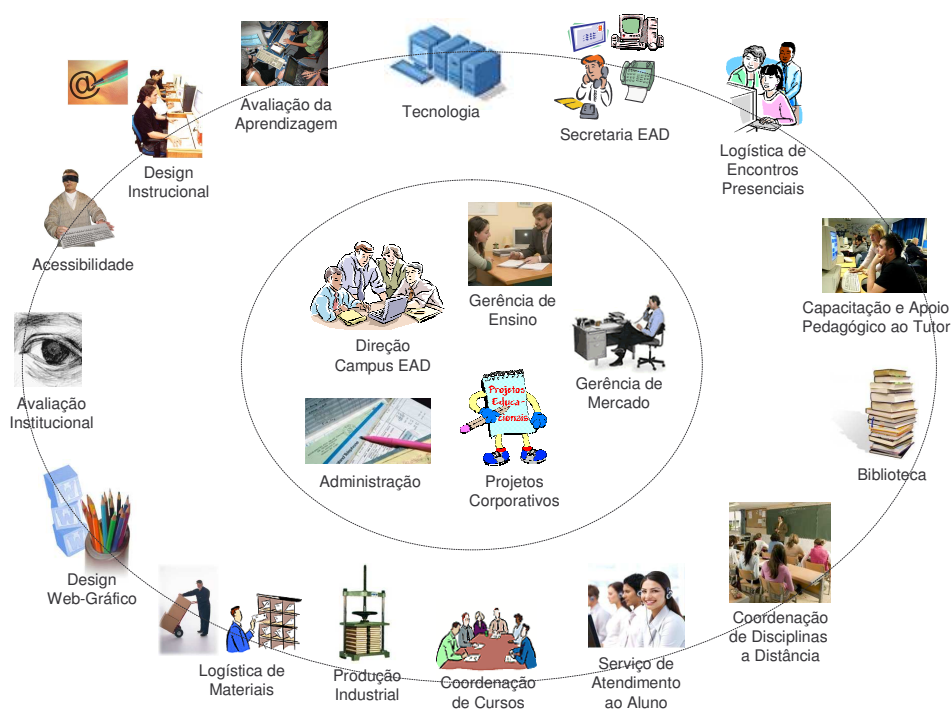


Figura 1: Equipes UnisulVirtual
Fonte: UnisulVirtual, 2006

4.1.2.2 Equipes de comunicação com os tutores na UnisulVirtual

Sendo a estrutura unisulVirtual bastante complexa, algumas equipes estão em contato direto com os tutores, outras não. Pensando na melhoria da comunicação atual, destaca-se as equipes que trabalham próximo ao tutor.

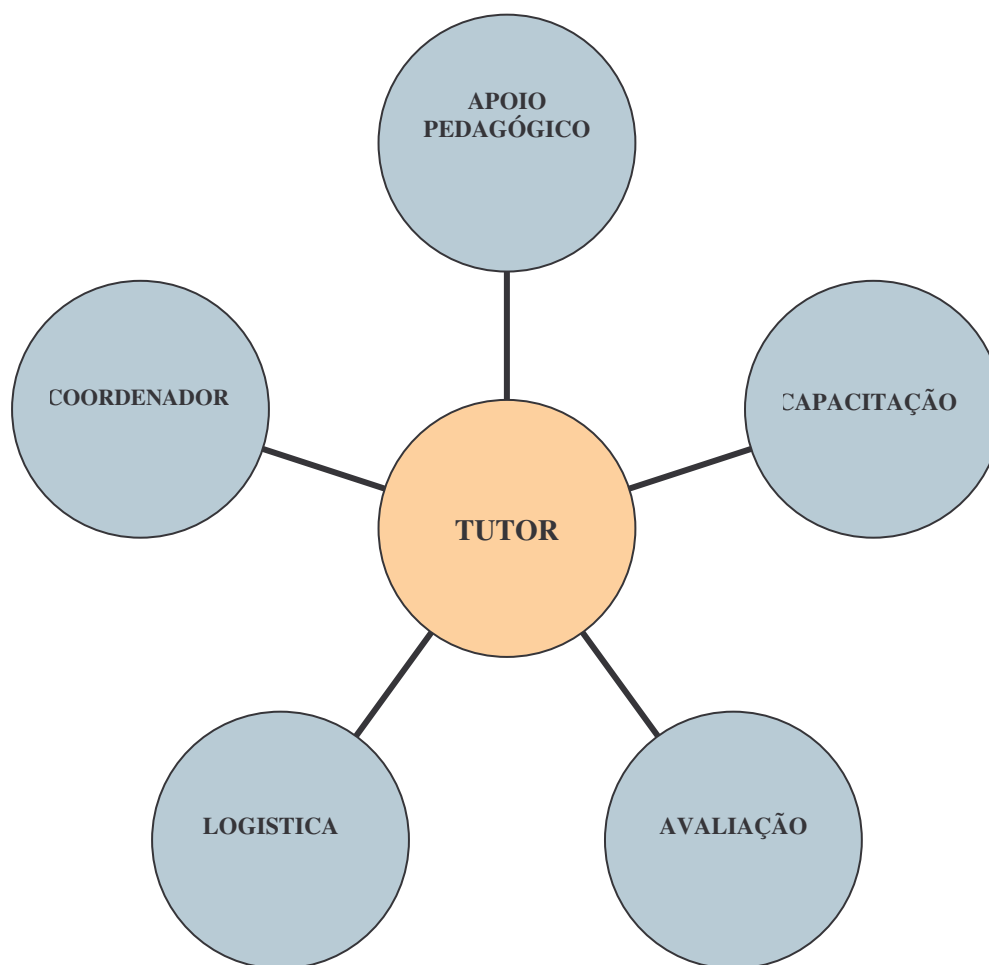


Figura 2: Equipes UnisulVirtual que apresentam comunicação direta com os tutores.
Fonte: UnisulVirtual, 2007

4.1.2 Coordenador

O coordenador é o responsável pela gestão pedagógica e acadêmica do curso, o que significa que sob seu gerenciamento estão docentes e discentes. No exercício da gestão pedagógica, o coordenador seleciona ou solicita contratação de professores autores e tutores, de acordo com a formação acadêmica e experiência docente necessárias para atuar na disciplina em questão. A seleção desses profissionais é realizada com critérios estabelecidos pela instituição, que pode

definida como sendo por indicação ou edital de seleção interno ou externo. O coordenador acompanha e supervisiona os professores no desempenho de suas funções, sendo que, no caso do autor, na produção dos materiais didáticos e, no caso do tutor e monitor, no atendimento aos alunos; coordena reuniões de planejamento e avaliação de prática tutorial, entre outras atividades que garantem o atendimento às necessidades acadêmicas dos estudantes.

Na gestão acadêmica o coordenador acompanha o registro acadêmico dos alunos e emite parecer no caso de matrículas, aproveitamento de disciplinas cursadas, revisão de avaliações ou provas fora do prazo. Além disso, precisa fomentar o uso dos serviços institucionais pelos estudantes, como é o caso da biblioteca e das possibilidades de estágios profissionais, entre outros.

Por desempenhar o papel de gestor, o coordenador tem a responsabilidade de integrar as ações dos agentes envolvidos no curso. Para isso, precisa saber os pressupostos da EAD, os trâmites institucionais, o desenho pedagógico, o sistema tutorial e acompanhar a produção do material didático. Como líder de equipe necessita comunicar-se de forma eficaz, detectar as principais dificuldades dos estudantes, resolver conflitos, que surjam durante a execução do projeto e, por fim, avaliar permanentemente todas as ações.

4.1.3 Tutor

Por obrigatoriedade o tutor deve fazer parte do corpo docente da Unisul e ser capacitado a atuar no ensino a distância através do Curso de Capacitação de Tutores pela Equipe da UnisulVirtual.

Ele é o especialista que realiza a mediação pedagógica de uma disciplina; é ele o mediador do processo ensino-aprendizagem. Como profissional, domina o conteúdo da disciplina de modo a auxiliar a sanar as dúvidas dos alunos além de ter a função de incentivar, induzir a motivação entre os alunos e criar novas propostas de aprendizagem.

O Professor Tutor ocupa um papel importante no processo educativo por ser um elemento intermediário no sistema, na medida em que, por intermédio do seu

apoio, ocorrerá a relação material didático e aluno, ou seja, tem a responsabilidade de propiciar auxílio e apoio pedagógico ao processo de aprendizagem do aluno e viabilizar oportunidades de contatos com os alunos por meio de recursos tecnológicos de comunicação o intercâmbio de experiências e produções escritas, a indicação de referenciais bibliográficos complementares.

Entende-se por Professor Tutor aquele profissional que tem a responsabilidade de acompanhar (diretamente, nos encontros e avaliações presenciais, e, na orientação a distância) o processo de aprendizagem dos alunos do curso (UNISUL, 2006). São atribuições do tutor:

- ter uma postura crítica diante da realidade com capacidade de compreender e propor formas de atuação sobre os fatos históricos, sociais e políticos do contexto no qual vive;
- ter uma postura inovadora, de criatividade, de investigação, com uma participação ativa e inteligente, superando a aprendizagem mecânica e que tenha a pesquisa como prática cotidiana;
- ter uma postura interativa, cooperativa, com princípios éticos, com capacidade de constituir-se como cidadão e de constituir cidadania, solidariedade, ajuda mútua; de inserir-se num projeto coletivo de construção da ajuda social;
- ser comprometido com a construção de um processo educacional de qualidade, participando da construção coletiva do pensar e do fazer pedagógico como processo de gerenciamento democrático da relação ensino-aprendizagem, da redefinição do papel da universidade diante dos desafios existentes na realidade histórica e social;
- ser comprometido com a sua formação continuada, com disponibilidade para crescer como pessoa e como educador, buscando continuamente atualizar-se e que compreende a formação como necessidade, (como algo inerente à natureza do trabalho pedagógico);
- que compreenda que o processo pedagógico de formação e de intervenção profissional é constituído por um complexo de relações entre diferentes áreas do conhecimento humano;
- utilizar as novas linguagens de comunicação e da informação como instrumentos catalisadores do processo de aprendizagem – auto-aprendizagem e aprendizagem colaborativa;

- e que está científica, técnica e politicamente qualificado.

Pode-se perceber que os professores tutores são agentes fundamentais no processo ensino-aprendizagem na UnisulVirtual que privilegia o atendimento ao aluno.

4.1.4 Avaliação de Aprendizagem

A equipe de avaliação da aprendizagem é responsável pela orientação e acompanhamento da elaboração das avaliações obrigatórias, realizadas pelos professores tutores da UnisulVirtual. As avaliações obrigatórias são aquelas que comporão a nota final do aluno.

A equipe tem as seguintes funções:

- Orientar os professores tutores quanto a elaboração dos instrumentos de avaliação presencial e a distância; receber, formatar e reestruturar as questões conforme os objetivos de cada disciplina.
- Entrar em contato com o professor tutor para solicitar o envio das avaliações presenciais e a distância.
- Atuar em parceria com a Equipe de Capacitação na estruturação e execução de cursos e oficinas para professores tutores e conteudistas na área de avaliação de aprendizagem.
- Elaborar um relatório sobre a atuação e desempenho do tutor no que diz respeito ao Sistema de Avaliação da UnisulVirtual.

Segundo (SARTORI; ROESLER, 2005) Avaliar significa envolver professores e alunos em um ato conjunto e integrante do processo de ensino, o de verificar em que medida os objetivos de aprendizagem foram alcançados.

4.1.5 Apoio Pedagógico

A Equipe de Apoio Pedagógico à Tutoria tem a função de fazer um acompanhamento sistematizado ao desempenho pedagógico do professor tutor, como forma de garantir a qualidade do processo de ensino-aprendizagem da UnisulVirtual.

A equipe atua nos seguintes segmentos:

- realiza o acompanhamento e apoio pedagógico durante toda a realização de todas as atividades de tutoria, registrando e informando a coordenação de curso os resultados deste processo via e-mail e por portfólios dos professores tutores
- elabora em conjunto com a coordenação de curso os guias que servirão de base e darão subsídios dos trabalhos dos professores tutores.
- pesquisa novas estratégias de ensino-aprendizagem, buscando estimular no grupo a pesquisa e a troca de experiências e de informações.
- Auxilia a construção da pauta e a organização pedagógica da reunião geral da congregação do curso, no início de cada semestre.
- Elabora, em conjunto com a coordenação do curso, os questionários de avaliação aos professores tutores e os analisa.
- Realiza, em conjunto com a coordenação do curso, o relatório final dos cursos.

É importante enfatizar que o objetivo do Apoio Pedagógico é auxiliar o professor a manter os prazos em dia e em consonância com todas as metas da UnisulVirtual, viabilizando o bom andamento dos trabalhos e a qualidade no processo de ensino-aprendizagem à distância.

4.1.6 Capacitação de tutores

A Equipe de Capacitação a UnisulVirtual tem a função de criar cursos de formação inicial e continuada para os tutores que atuam ou atuaram, na UnisulVirtual, no sentido de capacitá-los para o desempenho da sua função. As demandas para a capacitação de tutores advêm principalmente do acompanhamento sistemático realizado pela equipe de Apoio a Tutoria da UnisulVirtual. A equipe de capacitação atua nos seguintes segmentos:

- cursos de capacitação para professores que pretendem atuar como tutor (desenvolvimento, execução e aperfeiçoamento);
- cursos de capacitação continuada (oficinas);
- capacitação para professores dos cursos presenciais (Apoio On-line);
- outras capacitações solicitadas pela Unisul e/ou parceiros.

4.1.7 Logística dos Encontros Presenciais

É responsável pela organização da aula inaugural e das formaturas, dos encontros presenciais de avaliação presencial, recebimento e produção das avaliações presencial, montagem e envio dos malotes para os locais de provas, aplicação, retorno e arquivo das avaliações presenciais.

Descrita as equipes e suas funções, chega-se a pergunta deste trabalho: como acontece e como lidar com a comunicação entre tutor e equipes envolvidas?

4.2 Comunicação entre o Tutor e as Equipes envolvidas

É importante destacar para o desenvolvimento do trabalho como acontece ainda hoje a comunicação entre os tutores e as equipes com quem eles interagem.

4.2.1 Tutor X Coordenador

Hoje na UnisulVirtual, todas as disciplinas são realizadas bimestralmente, sendo ofertadas duas ou três disciplinas em paralelo, os tutores antes de iniciar sua disciplina são convocados a comparecer na Reunião Geral de Professores Tutores (1ª presença obrigatória), onde é realizado o primeiro contato pessoal com o Coordenador e demais equipes envolvidas. Apenas após o encontro presencial de primeira chamada (prova) é que o tutor retorna à instituição, para retirada das avaliações presenciais e correção. Neste momento, não há o contato com o coordenador.

Muitas vezes a comunicação entre tutores e coordenadores de cursos neste espaço de tempo é realizada informalmente e, de certa forma, insuficiente. A comunicação entre eles é através do telefone e contato nos corredores da própria instituição e e-mails.

Como não há um espaço e horário reservados para maior aproximação e interação com o coordenador, alguns tutores ficam sem as informações que necessitam e acabam por se dirigir há outros setores a fim de encontrar as respostas pertinentes a Coordenação.

4.2.2 Tutor X Avaliação de Aprendizagem

Quando inicia uma disciplina o setor de Avaliação de Aprendizagem, envia um e-mail aos tutores apresentando a equipe informando as funções do tutor referente à formulação dos instrumentos das avaliações (Atividade distância, avaliação de 1ª e 2ª chamada e avaliação final) para aplicação aos alunos, conforme consta no quadro a seguir.

“as avaliações devem ser realizadas, em conjunto, pelos tutores da mesma disciplina, quando for o caso”

“as avaliações precisam ser diferentes uma da outra; por outro lado pode-se utilizar questões de avaliações anteriores”.

Quadro 2: Exemplo de mensagem informativa aos tutores para elaboração de atividades.

Quando um curso apresenta mais de uma turma, as questões de prova são realizadas entre os tutores da mesma disciplina, realizando desta forma apenas uma prova de cada (Avaliação Presencial, 2ª chamada e avaliação final) para aplicação aos alunos. Neste caso os tutores entram em contato com o setor de avaliação, apoio pedagógico, coordenador e monitoria. Para se informar acerca dos demais tutores da mesma disciplina para a realização das questões das avaliações obrigatórias.

Muitas vezes as questões não são enviadas em tempo hábil para o setor pela dificuldade de comunicação entre eles. Um exemplo desta situação é o e-mail recebido por um tutor:

Pessoal,
As cinco questões que enviei não são necessariamente de uma única prova. A minha idéia era montar um banco de questões para depois montarmos as provas com as questões que tivermos disponíveis. O ideal seria misturar mesmo, para que as provas contenham questões de diferentes professores. Como cada professor tem seu estilo, isso resultaria em provas mais homogêneas.
Como ninguém se manifestou até agora, eu me disponho a montar as diferentes provas depois que cada um enviar cinco questões com gabarito. Por isso, temos que fazer um esforço para enviar as questões com antecedência.

Um abraço,

XXXXXX,

Vou deixar as avaliações como estão, pois não tive a contribuição de nenhum outro professor para elaborar as questões. Isso é um pouco injusto, pois os tutores recebem a mesma quantia para trabalhar...
Gostaria de saber se eu sou a única prof. tutora dessa disciplina.

Abraços,

Quadro 3: Exemplo de mensagem enviada aos tutores.

Situações desta natureza, aliadas à dificuldade de entrar em contato direto com os tutores parceiros, prejudicam a qualidade das informações, do trabalho em geral, bem como geram atrasos à equipe UnisulVirtual de modo geral.

4.2.3 Tutor X Apoio Pedagógico

Antes de iniciar a disciplina em oferta o Apoio Pedagógico envia ao tutor correspondência (e-mail) informando do início da disciplina, com orientações de como iniciar as atividades e se colocando à disposição por e-mail e telefone para tirar dúvidas sobre questões didáticas.

A equipe de apoio envia e-mails durante a oferta do curso, informando como está o desempenho do tutor na tutoria. O tutor após este procedimento, normalmente retorna dando seu parecer.

Quando há problema com o tutor e esse não retorna os e-mails a equipe recorre ao telefone auxiliá-lo.

4.2.4 Tutor X Capacitação

O contato do tutor com a Equipe de Capacitação inicia-se com as inscrições realizadas no portal da UnisulVirtual para participação das oficinas de Capacitação.

Estas oficinas fazem parte do Módulo de Capacitação Continuada da UnisulVirtual e hoje compreendem a reciclagem do tutor na metodologia da UnisulVirtual. As oficinas disponíveis hoje são:

- como elaborar instrumentos e critérios de avaliação;
- como elaborar avaliações colaborativas;
- conhecendo a UnisulVirtual;
- como moderar uma comunidade de aprendizagem;
- interação e interatividade no EVA;
- o Feedback na Educação a Distância: ferramentas tutor e desempenho;
- o processo ensino-aprendizagem de adultos e EAD: que relação é essa?
- uso pedagógico e multimídia na EAD;
- UnisulVirtual e as equipes.

A comunicação e as informações pertinentes durante o processo de realização do curso são respondidas por e-mail e por telefone, sempre informado no início das capacitações.

4.2.5 Tutor X Logística

O contato do tutor com a equipe de logística dos encontros presenciais acontece por e-mail e telefone e diz respeito à correção das avaliações aplicadas presencialmente. Assim que o tutor recebe um e-mail comunicando a chegada das avaliações presenciais na UnisulVirtual, o professor tutor se dirige até a Instituição (Campus Sul ou Norte) de acordo com datas pré-agendadas, e faz as correções e publicação das notas.

Visto como acontece a comunicação do tutor com equipes, descreve-se o espaço UnisulVirtual de Aprendizagem (EVA) utilizado na UnisulVirtual que servirá como meio de interação entre os agentes. Em seguida, descreve-se as ferramentas e proposta da criação da sala (espaço) e a sugestão das ferramentas a serem utilizadas na aplicação de melhoria da comunicação entre os agentes. Por último, apresenta-se as considerações finais da proposta.

4.3 Espaço UnisulVirtual de Aprendizagem (EVA)

O Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), utilizado na UnisulVirtual é um sistema elaborado e desenvolvido com recursos de informática e da tecnologia para facilitar e apoiar o processo de ensino-aprendizagem, entre tutores, alunos e monitores. Denominado Espaço Virtual de Aprendizagem - EVA. (UNISUL, 2006)

O EVA funciona como uma sala de aula, onde dispõe de ferramentas que permite a interação entre todos os agentes:

- **Mural:** primeira tela que alunos e tutores têm acesso quando entram no ambiente. É a área para publicação de avisos pertinentes ao curso.
- **Turma:** mostra informações sobre o professor conteudista, tutor, monitor e alunos da turma. Os usuários podem publicar seus currículos, conhecer e entrar em contato com seus colegas de curso. Usuários podem mandar mensagens de e-mail para os participantes do curso. As mensagens podem ser direcionadas

individualmente, para um grupo ou para todos.

- **Chat:** permite a comunicação em tempo real entre os usuários.
- **Monitor** (suporte técnico): É a ferramenta de contato com o monitor do curso. Os usuários obtêm respostas às questões técnicas e administrativas sobre o Ambiente.
- **Tutor** (suporte pedagógico): É a ferramenta de contato com o professor tutor do curso. Os usuários obtêm respostas às questões sobre o conteúdo ou dúvidas pedagógicas.
- **Agenda:** os usuários fazem anotações on-line sobre as unidades que estão cursando, como um caderno virtual.
- **Exposição** (publicação de trabalhos): permite a publicação de trabalhos ou atividades complementares relacionados ao curso.
- **Midiateca** (biblioteca virtual): área de armazenamento de arquivos das referências utilizadas no curso: livros, bibliografias, artigos, link, etc.
- **Fórum:** área para interação entre os participantes do curso. Permite a discussão de temas com tópicos e sub-tópicos.
- **Exposição:** apresenta informações sobre as avaliações e exercícios realizados com as respectivas correções e comentários do professor.
- **Ajuda:** oferece mais informações sobre a navegação no Ambiente e dicas de Internet.

A seguir mostra-se a tela de abertura do ambiente virtual contendo as principais ferramentas descritas anteriormente.

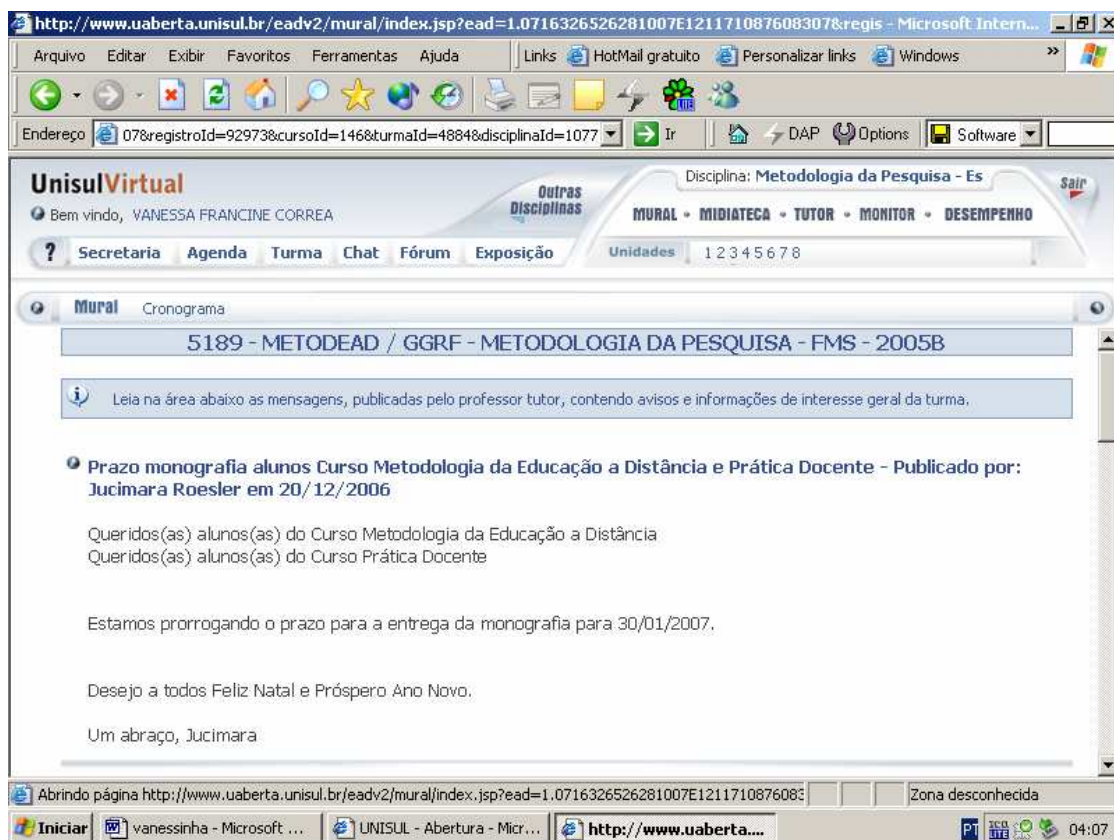


Figura 3: Tela principal do EVA
 Fonte: UnisulVirtual, 2007

Foi apresentado os agentes que tem contato com os tutores e de que maneira se dá essa comunicação, hoje entre eles.

Foi apresentado também, as ferramentas do espaço virtual de aprendizagem da UnisulVirtual.

5 PROPOSTA

A partir do questionário aplicado, constatou-se que a comunicação entre os agentes envolvidos não está sendo de forma efetiva, propõe-se a criação de uma Comunidade em Ambiente Virtual própria para atender docentes e equipes da UnisulVirtual.

A implantação de uma Comunidade Virtual supõe um sistema comunicacional sólido e presente para dar suporte as dúvidas pertinentes dos docentes.

Ao optar por esse trabalho a sugestão é criar espaços de apresentação de conteúdos, de realização de avaliações, de interação entre os envolvidos no processo. Mais do que criar os espaços, eles devem ter uma dinâmica que não tornem o Espaço Virtual cansativo. O uso de componentes históricos, de recreações, de uma linguagem acessível que não perca o rigor científico e também não seja muito informal, são exemplos de estratégias que se mostraram eficientes.

Este espaço deve registrar o maior número possível de variáveis quantitativas e qualitativas no desempenho da comunicação eficaz entre os agentes. Essas variáveis poderiam ser: a qualidade do retorno da equipe de apoio enviado aos tutores, quanto tempo levou para o tutor receber o retorno etc. Com isto, projetar ações pontuais das necessidades de intervenção da equipe.

As equipes de Apoio Pedagógico, Avaliação de Aprendizagem, Capacitação e Logística dos encontros presenciais se beneficiariam com este espaço pois o tutor, ao entrar no ambiente, já teria acesso ao setor responsável por atender o seu questionamento. Isso reduz o trabalho das equipes na filtragem das informações e também na diminuição do tempo de espera do tutor.

A criação do espaço possibilitará que a comunicação entre os tutores seja mais eficaz, se houver o uso das ferramentas, eles estarão se conhecendo, fazendo grupos de estudos, pesquisas, formulando questões de provas e obtendo maior confiança na execução do seu trabalho.

Para que a comunidade funcione de maneira efetiva ainda considera-se importante que:

- a interação entre os agentes ultrapasse o espaço virtual, construindo saberes inovadores e aproximando os indivíduos num processo de humanização;
- exista uma valorização do trabalho em comunidade virtual, bem como uma compreensão das implicações que esse processo de comunicação;
- que a realização da Comunidade Virtual crie uma interação do que é exposto entre todos os agentes envolvidos na disponibilização dos conteúdos;
- que os envolvidos sintam-se parte de uma comunidade aprendendo a interagir entre todos os envolvidos;
- que a metodologia dê abertura para a criatividade e a problematização;
- que a experiência provoque a reflexão dos docentes e equipes sobre o próprio contexto;
- formação de equipes para interagir na busca de respostas para as dificuldades, compartilhar descobertas, etc.

5.1 Recursos

Para a viabilização deste projeto são sugeridos os seguintes recursos:

- **Recursos humanos:** professores, coordenadores, equipe de avaliação de aprendizagem, apoio pedagógico, capacitação de tutores e logística dos encontros presenciais.
- **Recursos técnicos:** espaço num servidor WEB, hardware e softwares para o desenvolvimento do AVA (computadores, editor de HTML).

5.2 Utilização de ferramentas na comunidade virtual para interação entre equipes da UnisulVirtual e tutores

Para suportar as ações de educação a distância e a integração entre tutores e equipes UnisulVirtual sugere-se a criação de Espaço Virtual de

Aprendizagem (EVA), utilizando as ferramentas já existentes na UnisulVirtual. Este ambiente permite a comunicação simultânea entre todos os agentes e é uma solução interessante para a Instituição. As diversas ferramentas que integram o ambiente virtual proporcionarão a comunicação síncrona ou assíncrona entre Tutor–Tutor e Tutor-Equipes UnisulVirtual.

Ao tratarem sobre a formação de professores, Astolfi e Develay (1995) ressaltam a necessidade de uma formação pela pesquisa, indicando a pesquisa-ação como uma metodologia da pesquisa que contribuiria para esse processo. As pesquisas-ações realizadas teriam como objetivo “religar” o que normalmente se separa no período da formação do professor: a teoria e a prática, o psicológico e o social, o afetivo e o intelectual. Ainda permitiriam uma “teorização da ação visando a [sic] elaboração de modelos ou de conceitos teóricos em interação com a ação pedagógica.” (ASTOLFI; DEVELAY, 1995, p. 128).

O Quadro 4 apresenta resumidamente as principais ferramentas do ambiente virtual proposto, dando ênfase ao tipo de interação a ser realizada.

Ferramenta	Breve descrição	Tipo de interação
Mural	Apresenta recados	Tutor ⇄ Equipe UnisulVirtual
Turma	Divulga informações pessoais e profissionais sobre os tutores e equipes UnisulVirtual	Tutor ⇄ Equipes UnisulVirtual
Chat	Meio de comunicação síncrona, similar a um bate-papo	Tutor ⇄ Tutor Tutor ⇄ Equipes UnisulVirtual
Exposição	Destinada à publicação de trabalhos dos tutores. Troca de questões de provas entre os tutores.	Tutor ⇄ Tutor
Midioteca	Banco de dados do curso, no qual os Tutores armazenam: bibliografia básica, indicação de leituras complementares, <i>links</i> de interesse etc. As equipes divulgam Agendas dos Encontros, materiais em pdf	Tutor ⇄ Tutor Tutor ⇄ Equipes UnisulVirtual
Fórum	Permite a discussão assíncrona de questões de interesse do curso, a partir de cadastro prévio dessas questões pelos tutores e equipes UnisulVirtual	Tutor ⇄ Tutor Tutor ⇄ Equipes UnisulVirtual
Unidades	Local de divulgação do Calendário do Curso Cronograma das Disciplinas em oferta do curso	Tutor ⇄ Tutor Tutor ⇄ Equipes UnisulVirtual

Quadro 4: Ferramentas do ambiente virtual de aprendizagem

Dentre o que foi apresentado, a proposta é informar os recursos necessários para futura implantação e as principais ferramentas do ambiente virtual resumidamente proposto, dando ênfase ao tipo de interação a ser realizada.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS E PERSPECTIVAS

Para se atingir os anseios propostos neste projeto, o pesquisador revisitou a trajetória histórica da EAD no Brasil, para alicerçar o projeto.

A partir deste início também foi importante para o pesquisador retomar conceitos importantes sobre EAD, comunicação e a aprendizagem colaborativa, afim de dar embasamento a esta investigação.

A formatação dos caminhos percorridos pelo pesquisador foi formalizada na escolha metodológica de pesquisa qualitativa, que almejava identificar a comunicação entre tutor e coordenação. Por meio desta pesquisa qualitativa, verificaram-se, resultados positivos e negativos, ajudando na elaboração da proposta descrita deste espaço que atenderá grande parte das necessidades dos agentes envolvidos.

A partir deste levantamento, estudou-se qual estrutura seria adequada para oferecer à UnisulVirtual um espaço para atender as demandas informacionais.

No que se refere ao trabalho realizado através de pesquisa, questionário, vivência na Instituição pode-se concluir que a comunicação gerada entre tutores e equipes da UnisulVirtual é primordial para a eficácia da realização das suas atividades, criando uma interatividade contínua entre todos os envolvidos.

O pesquisador entende que o objetivo geral de contribuir para a formação de uma comunidade virtual foi atingido. Durante a realização do trabalho foi possível perceber que as comunidades virtuais são práticas e inovadoras e visam aprimorar a comunicação e interação.

Ao atingir tal objetivo, o pesquisador, sugere a construção de um espaço virtual para atender as necessidades de comunicação e interação, dando assim condições básicas para o funcionamento de uma sala virtual.

Devido ao desenvolvimento das novas tecnologias de informação e suas possibilidades de contribuir para a comunicação de questões técnicas, administrativas e pedagógicas, cada vez mais tem-se procurado um espaço virtual e colaborativo, visando a interação, o diálogo, a troca de habilidades e conhecimentos desenvolvidos.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, A, F et al. Aprendizagem Colaborativa em Mundos Virtuais. In: TALLER INTERNACIONAL DE SOFTWARE EDUCATIVO – TISE 99.1999, Santiago – Chile. **Anais Eletrônicos...**Santiago: Universidad de Chile, 1999. Disponível em: <<http://www.c5.cl/tise99/memoriatise99/html/papers/ferramentas/>>. Acesso em: 20 jan. 2007.

ANDRADE, Adja; BEILER, Adriana. Análise de Ferramentas Computacionais Colaborativas Visando Aprendizagem à Distância. In: TALLER INTERNACIONAL DE SOFTWARE EDUCATIVO – TISE 99.1999, Santiago – Chile. **Anais Eletrônicos...**Santiago: Universidad de Chile, 1999. Disponível em: <<http://www.c5.cl/tise99/memoriatise99/html/papers/ferramentas/>>. Acesso em: 20 jan. 2007.

APRENDIZAGEM COLABORATIVA ASSISTIDA POR COMPUTADOR: CSCL (Computer Supported Collaborative Learning). Disponível em: <<http://www.minerva.uevora.pt/cscl/index.htm#Aprendizagem%20colaborativa>>. Acesso em 16 dez. 2006.

ASTOLFI, Jean Pierre; DEVELAY, Michel. **A didática das ciências**. 4. ed. Tradução Magda S. S. Fonseca. Campinas: Papirus, 1995. 132p.

ÁVILA, Pe. Fernando Bastos. **Pequena enciclopédia de moral e civismo**. 2. ed. Brasília: Fename, 1975.

AZEVEDO, Wilson. **Panorama atual da educação a distância no Brasil**, 2003. Disponível em: <<http://www.newtonpaivavirtual.br/texto19.pdf>>. Acesso em: 10 dez. 2006.

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a distância**. Campinas: Autores Associados, 1999. 115 p.

BITTENCOURT, Dênia Falcão; SILVA, Maria da Graça Moreira da; FRANÇA, George. **Curso de Preparação de Professores Autores e Tutores da uvb.br**. 2. ed. São Paulo: Editora Uvb.br, 2000.

COLLIS, B. **Computer Conferencing in audiocassete interview**. Copyright The Open University, Milton Keynes. 1998

DILLENBOURG, P. et all. **The Evolution of Research on Collaborative Learning**. 1994. Disponível em: <<http://tecfa.unige.ch/tecfa/general/tecfapeople/dillenbourg.htm>>. Acesso em: 10 dez. 2006.

FERNBACK, Jan e THOMPSON, Brad. **Virtual communities**: Abort, retry, failure? Manuscrito eletrônico. Disponível em: <<http://www.Well.com/user/hlr/texts/Vccivil.html>>. 1995>. Acesso em: 10 jan. 2007.

FLORES, M. Angelita; GAMEZ, Luciano. **Tecnologias Aplicadas a Educação a Distância**. Palhoça: UnisulVirtual, 2005.

GRIEBLER, Vilson Renato. Aprendizagem cooperativa via internet. **Educação Matemática em Revista**, [S.l.], n. 13, p.28-35, mar. 2003.

JONES, Steven G. Virtual Culture: **Identity & Communication in Cybersociety**. Sage Publications, 1997. Disponível em: <<http://serpiente.dgsca.unam.mx/serunam/culturadigital1/jones.html>>. Acesso em: 10 jan. 2007.

LUKOWIECKI, Adelaide Letícia Saad. Aprendizagem baseada na Web: a perspectiva do aluno. In: Congresso Internacional de Educação a Distância, 6., 1999, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: ABED, 1999. Disponível em: <http://www.abed.org.br/antiga/htdocs/paper_visem/adelaide_leticia_saad_lukowiecki.htm>. Acesso em: 11 nov. 2006.

MAZZOTTI, A.J.A.; GEWANDESZNAJDER, F. **O método na ciências naturais e sociais**: pesquisa quantitativa e qualitativa. 2. ed. São Paulo: Pioneira, 1999.

MCLUHAN, Marshall. **Os Meios de Comunicação como Extensões do Homem**. São Paulo: Cultrix, 1964.

MELLO, A. C. C. et al. **Metodologia da pesquisa**. Palhoça: UnisulVirtual, 2006.

MORAES, Marialice. **Comunidades de aprendizagem e estratégias pedagógicas**. Palhoça: UNISUL, 2005.

NISKIER, Arnaldo. **Educação a distância**: a tecnologia da esperança. São Paulo: Loyola, 2000. 414p.

PALACIOS, Marcos. **Cotidiano e Sociabilidade no Cyberespaço: Apontamentos para Discussão**. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2002/trabalhos/texto28.htm>>. Acesso em: 01 out. 2004.

PELLANDA, N.; PELLANDA, E. Apresentação. In: PELLANDA E PELLANDA (orgs). **Ciberespaço: um Hipertexto com Pierre Levy**. Porto Alegre: Artes e Ofício, 2000.

PRATES, Eufrásio. **Teorias da Comunicação**. Brasília: Universidade Católica de Brasília, 1997.

RHEINGOLD, Howard. **The Virtual Community: Homesteading on the Electronic Frontier**. HarperPerennial Paperback in USA, Manuscrito eletrônico. Disponível em: <<http://www.well.com/user/hlr/vcbook/index.html>>. Acesso em: 10 jan. 2007.

ROESCH, Sylvia M. Azevedo. **Projetos de Estágio e de Pesquisa em Administração**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SARTORI, A; ROESLER, J. **Gestão da aprendizagem e da produção de materiais impressos e on-line**. Palhoça: Editora Unisul, 2005.

UNINOVE. **Aprendizagem Colaborativa**. Disponível em: <http://www4.uninove.br/ead_mkt/aprendizagem.php>. Acesso em: 10 dez. 2006.

UNIVERSIDADE DO SUL DE SANTA CATARINA – UNISUL. Equipe Didático-pedagógica. **Metodologia UnisulVirtual**: formação para tutores: curso na modalidade a distância. Palhoça: UnisulVirtual, 2006.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Biblioteca Universitária. Serviço de Referência. **Catálogos de Universidades**. Disponível em: <<http://www.bu.ufsc.br>>. Acesso em: 19 maio 1998.

VALENTINI, Carla Beatris; SOARES, Eliana Maria do Sacramento (Orgs.). **Aprendizagem em ambientes virtuais:** compartilhando idéias e construindo cenários. Caxias do Sul-RS: EducS, 2005.

WILL, D. et al. **Administração e planejamento em EAD.** Palhoça: UnisulVirtual, 2006.

WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. Comunicação. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Comunica%C3%A7%C3%A3o>>. Acesso em: 15 dez. 2006.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO

Prezado(a) coordenador(a), conto com sua colaboração ao responder este questionário que busca coletar dados para uma pesquisa sobre as Comunidades em AVA: uma proposta para Docentes da UnisulVirtual.

Este tema é o foco do estudo de minha monografia do Curso de Especialização em Metodologia da Educação a Distância, da Universidade do Sul de Santa Catarina.

Este questionário apresenta perguntas abertas e fechadas e tem o intuito de apurar como é o contato/comunicação dos coordenadores com seus tutores na UnisulVirtual, e qual a necessidade da implantação de uma sala virtual para esta comunicação.

Por gentileza, preencha os dados abaixo:

Seu Curso: _____

1 - A comunicação com seus tutores é de forma satisfatória?

() Sim () Não

2 - De que forma esta comunicação é realizada?

() telefone

() e-mail

() conversa na própria instituição

() outros Qual? _____

3 - Aponte três pontos positivos da comunicação:

4 - Aponte três pontos negativos da comunicação:

5 - Você já utilizou um espaço virtual de aprendizagem como troca de informações entre tutores?

() Sim () Não

6) Quando um docente lhe pede informações de outro tutor (telefone, e-mail) para contato. Você se dirige a quem?

() Monitoria

() Apoio Pedagógico

() Setor de Avaliação

() outro. Qual? _____

7- Na sua opinião, que tipo de ferramentas deveriam conter numa sala virtual para interação entre tutores e coordenadores?

8 - Para você, o que pode ser disponibilizado num AVA para as principais dúvidas do curso possam ser acessadas pelos docentes para a melhoria do ensino-aprendizado?

9 - Quais informações você gostaria que fossem disponibilizadas nesta sala virtual?

- ☐ Calendário do Curso
- ☐ Agenda dos Encontros Presenciais
- ☐ Cronograma
- ☐ Links de comunicação com as equipes do apoio pedagógico e avaliação
- ☐ Outros _____

Sugestões:

Muito Obrigada!