

A EAD nas licenciaturas UFSC/UAB: um estudo comunicação e das interações na disciplina de Introdução a Educação a Distância

Aline Santana Martins*

Dulce Márcia Cruz**

Resumo:

Este artigo descreve os resultados de uma pesquisa que investigou a comunicação entre professores, tutores e alunos dos cursos de licenciatura da Universidade Aberta do Brasil da UFSC. As entrevistas com docentes mostraram a importância da interação e interatividade no processo de inovação que é a educação a distância; que o fórum é a ferramenta preferida enquanto que *blogs* e *wikis*, espaços de escrita colaborativa, poderiam ser mais usados pelo seu potencial comunicativo. Concluímos que é preciso aumentar o diálogo para que ocorra a aprendizagem autônoma do aluno e que o estudo da mediação pedagógica pode contribuir para isso, por meio de um referencial teórico que contemple a complexidade dessa comunicação que ocorre através das múltiplas linguagens das diversas mídias.

Palavras-chave: comunicação, interação, educação a distância.

Abstract:

This article presents the results of a research that investigated the communication involving teachers, tutors and students from undergraduate courses of "Universidade Aberta do Brasil da UFSC". The interviews with teachers showed that the aspects of interaction and interactivity are important in the innovation process that is part of the off-campus education; that forums with debates are the favorite tools among them while blogs and wikis, cooperative written activities, could be more frequently used due to their communicative potential. The conclusion suggests that there must be an increase in the use of the dialog, so that autonomous learning can occur, and that studies on pedagogical intervention could contribute to that, by providing a theoretical framework that contemplates the complexity of this sort of communication occurring through various kinds of languages from diverse resources.

Keywords: communication, interaction, distance education.

*Graduanda em Pedagogia da Universidade Federal de Santa Catarina. lalism@gmail.com

**Professora Dra. do Departamento de Metodologias do Ensino e do Programa de Pós-Graduação em Educação do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina. dulce.marcia@gmail.com

1.Introdução

Nos últimos anos, o Governo Federal brasileiro tem investido em programas e políticas públicas para a educação a distância (EAD), e consolidado parcerias com Instituições Federais de Ensino Superior (IFES). Um exemplo disso é o Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB), um programa do Ministério da Educação (MEC) da qual é parceira a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) no oferecimento de cursos de licenciatura na modalidade à distância. A UFSC/UAB tem o objetivo de formar professores para atuar na educação básica e, ao mesmo tempo, contribuir com o objetivo do programa UAB/MEC de expandir e interiorizar a oferta de cursos e programas de educação superior no país (MORAES, 2007).

A EAD é uma modalidade de ensino que apresenta características particulares no campo da educação. Nesse contexto, professores e estudantes estão distantes no espaço e no tempo, o que faz com que o processo de ensino-aprendizagem seja mediatizado pelas novas tecnologias de informação e comunicação (NTICS) (BELLONI, 1999), isto é, instrumentos e aparatos de natureza material ou técnica que possibilitam coletar e armazenar dados, fazer circular informações em grande quantidade e operacionalizar processos de produção (POLISTCHUK; TRINTA, 2003).

O uso das NTICS na educação a distância pressupõe uma apropriação de novas habilidades pelo professor (RAMAL, 2002) sobre as mídias disponíveis nesse processo. A mediação e a mediatização pedagógica, ou seja, estratégias de ensino com o uso das mídias e através das mídias se constituem como habilidades que podem ser desenvolvidas em processos de formação essenciais para a atuação docente. Além disso, no caso da educação a distância da UFSC/UAB, o trabalho pedagógico é coletivo e colaborativo (BELLONI, 1999), pois o professor conta com o apoio de uma equipe de tutores que participam dos processos de ensinar e aprender como mediadores das relações entre professores e estudantes.

Quando classificamos a educação a distância (EAD) em gerações consecutivas - a primeira (correios), a segunda (radiodifusão), a terceira (internet), a quarta (comunidades virtuais) (PETERS, 2001) - na verdade, estamos tratando de quem conversa com quem, através de que meios, como, quando, em que lugar e para que, que se configuram como questões paradigmáticas para o campo da

Comunicação. Um exemplo disso, é que, nos últimos anos, a rapidez de contato permitida pelas ferramentas da internet e dos ambientes virtuais de ensino e aprendizagem (AVEA), tem trazido questões sobre até que ponto o diálogo, a interação, a mediação e a colaboração podem levar à transformação da informação em conhecimento.

Neste sentido, um dos fatores mais importantes para o sucesso ou fracasso de um curso a distância talvez esteja em como ocorre a comunicação entre os participantes desse processo. A comunicação, a interação e a interatividade são elementos basilares para que o processo de ensino-aprendizagem aconteça, e, por ser um processo de inovação, a organização, a produção e a execução da EAD apresentam possibilidades potenciais, de riscos, e de dificuldades em relação a esses aspectos.

O projeto de pesquisa *Mídias e linguagens na EAD: um estudo das interações nos cursos a distância da UFSC/UAB* teve como objetivo principal investigar como ocorre a interação e a interatividade nesses cursos, a partir do estudo da comunicação e da linguagem utilizada nos materiais didáticos e no AVEA utilizado. Perceber e acompanhar a comunicação e o uso da linguagem nos espaços e meios previstos para o processo de ensino-aprendizagem, a frequência da comunicação, a ocorrência da interação e da interatividade, são questões que nortearam as atividades de pesquisa durante o ano de realização do projeto.

Escolhemos como *locus* de pesquisa a disciplina de Introdução a Educação a Distância que tem como principal objetivo ambientar os estudantes na modalidade EAD no início dos cursos. Procuramos perceber como professores, tutores e estudantes, personagens envolvidos no processo de ensino-aprendizagem, realizaram interagiram e se comunicaram e, principalmente, buscamos a ótica dos professores sobre esses aspectos na educação. Durante o ano, participamos como observadoras de um conjunto de atividades de capacitação para a atuação docente, para a atuação dos tutores e para a utilização das mídias, além de termos lido e analisado materiais da EAD da UFSC/UAB para apreendermos a realidade da educação a distância na Universidade e percebermos as singularidades desse processo.

O contato com a bibliografia consultada foi fundamental para refletirmos sobre os pontos de vistas dos professores envolvidos na EAD UFSC/UAB, e para

percebermos os diversos modelos possíveis de educação a distância existentes, o que nos fez enxergar as possibilidades de interação, comunicação e interatividade nesse percurso, e o que justifica o nosso interesse sobre como tem ocorrido a comunicação, a interação e a interatividade na educação a distância da UFSC/UAB entre esses personagens.

2. Comunicação, interação e interatividade: conceitos fundamentais para a EAD

Na educação a distância, professores e estudantes se encontram distanciados no espaço e no tempo. O que faz com que o processo de ensino-aprendizagem ocorra pela utilização de meios tecnológicos (BELLONI, 1999), tais como materiais impressos, ambientes on-line, videoconferências, correios, telefone, entre outros. Além disso, a multiplicidade de sujeitos, de concepções e de linguagens envolvidas nesse processo, possibilita a construção de diversos sentidos e significados sobre a prática pedagógica.

A característica semiótica da linguagem faz com que os discursos produzidos se relacionem e signifiquem o mundo (FIORIN, 2006), pois, ao atribuírem sentidos à linguagem, por meio do diálogo, os seres humanos constroem significados e relacionam-se entre si e com o mundo. Vygotsky (2005, p.181) define o sentido e o significado da seguinte maneira:

O sentido de uma palavra é a soma de todos os eventos psicológicos que a palavra desperta em nossa consciência. É um todo complexo, fluído e dinâmico, que tem várias zonas de estabilidade desigual. O significado é apenas uma das zonas do sentido, a mais estável e precisa. Uma palavra adquire o seu sentido no contexto em que surge: em contextos diferentes, altera o seu sentido. O significado permanece estável ao longo de todas as alterações do sentido.

A linguagem é uma atividade humana que medeia a relação entre o ser humano e o mundo, e, nesse sentido, é fundamental para a formação de sua consciência (RAMAL, 2002), uma vez que essas relações ocorrem a partir do diálogo e da comunicação entre as consciências. Para Bakhtin (1997), a linguagem tem na interação verbal, no diálogo, sua categoria básica.

A linguagem é constituída por códigos e representada por mensagens (POLISTCHUK; TRINTA, 2003). Como instrumento de comunicação, ela possibilita a interlocução entre os sujeitos, pois por meio de seu uso é possível informar cientificamente, produzir pesquisa, desenvolver temas, e principalmente, relacionar-se com o outro (GUTIÉRREZ; PRIETO, 1994).

Por outro lado, a linguagem é um sistema autônomo de expressão, segundo Polistchuk e Trinta (2003, p.50), "um instrumento ao qual o ser humano recorre para conferir existência e imprimir objetividade as suas idéias, desejos, pensamentos e experiências". Entre os autores pesquisados por nós (FREIRE, 1975; 1977; GOMEZ, 2004; GUTIÉRREZ; PRIETO, 1994; MOORE, 2007; PETERS, 2001; ROESLER; SARTORI, 2005), verificamos que existem múltiplos discursos envolvidos na realização de um curso a distância, em todos os processos – organização, produção e execução – discursos que indicam concepções pedagógicas instrucionais e dialógicas em jogo.

Tais concepções se concretizam a partir do modo como a comunicação, a interação e a interatividade nesse contexto podem ocorrer pela mediação e pela mediatização pedagógica, por diferentes linguagens e diferentes mídias (BELLONI, 1999, 2005; GUTIÉRREZ; PRIETO, 1994). Um processo de comunicação acontece quando os sujeitos participam, compartilham e interagem entre si, o que os caracteriza como sujeitos *interagentes* (PRIMO, 2003). No contexto pesquisado, professores, tutores e estudantes são os *interagentes* dessa comunicação, embora ela também aconteça entre os profissionais envolvidos no processo de criação, de organização e de realização da educação a distância. Os interagentes do processo de ensino-aprendizagem podem se relacionar com e por meio dos ambientes virtuais de ensino e aprendizagem (AVEA) e suas ferramentas, entre elas *chats*, fóruns, listas de discussões, etc. Entretanto, para que possam se comunicar na EAD, precisarão se apropriar das mídias disponíveis.

Para Polistchuk e Trinta (2003), a comunicação alicerça-se na troca de mensagens, ela é significativa, produz sentidos, diz respeito à interação cotidiana, à interação lingüística, bem como às relações de sentido e significado. Por outro lado, a circulação do saber e a transmissão de informações também geram um processo de comunicação (GUTIÉRREZ; PRIETO, 1994). No entanto, a comunicação não é somente um mecanismo de transmissão (POLISTCHUK; TRINTA, 2003), ela é troca,

é diálogo. Nessa linha, Paulo Freire (1977, p.69) afirma que “a educação é comunicação, é diálogo, na medida em que não é transformação do saber, mas um encontro de sujeitos interlocutores que buscam a significação dos significados”. Ou seja, a relação dialógica é indispensável ao ato do conhecimento.

Ao propor um processo de educação a distância alternativa, Gutiérrez e Prieto afirmam que, para que isso ocorra, são necessárias as respostas, o diálogo, a interlocução, de maneira direta ou mediada, uma vez que, “pela expressão por intermédio dos meios criamos culturas e, ao nos comunicar culturalmente com os outros, convertemo-nos a sujeitos da história” (1994, p.54).

Quando a comunicação é mediada por meios, ela passa ao mesmo tempo por um processo de mediação e de mediatização pedagógica. Gutiérrez e Prieto (1994, p.62) definem mediação pedagógica como, “o tratamento de conteúdos e das formas de expressão dos diferentes temas, a fim de tornar possível o ato educativo dentro do horizonte de uma educação concebida como participação, criatividade, expressividade e relacionalidade”. A mediação pedagógica consiste em um conjunto de procedimentos realizados na criação de materiais educativos, nesse caso textos, que objetivam uma educação baseada na comunicação, e que por isso, tem como fundamento o diálogo.

Mediatizar, no contexto da educação a distância, segundo Belloni (2005), significa criar metodologias de ensino, estabelecer estratégias de uso dos materiais de ensinar e aprender, tais como conteúdos e, imaginar metodologias de ensino e de estudo. Além disso, implica em selecionar os meios mais adequados, e produzir materiais para que o processo aconteça.

Como se pode ver, em um processo de comunicação, existe a possibilidade de dialogar – por meio de múltiplas linguagens; de interagir, e de desenvolver a interatividade, a partir de materiais e ferramentas tecnológicas. E o diálogo, afirma Bakhtin (1997, p.294), “por sua clareza e simplicidade, é a forma clássica da comunicação verbal”, está relacionado com sujeitos, tempos e espaços. O diálogo consiste em toda forma de comunicação verbal recíproca entre duas ou mais pessoas. Quando o diálogo, a interação, e de certo modo a interatividade acontecem, um processo de comunicação é gerado.

Na bibliografia consultada, identificamos que as discussões em termos de interatividade, apresentam ao mesmo tempo definições diferentes, semelhantes e híbridas mas podemos afirmar que um processo de interatividade tem em sua base a interação. Para fazer essa afirmação nos apoiamos em Belloni (1999), quando diz que interatividade e interação são termos sociológicos com significados diferentes, mas que se complementam. Segundo a autora, a interação é a ação recíproca entre sujeitos e pode ser mediatizada por diferentes meios. Por outro lado, Primo (2003) afirma que existem dois tipos de interação e que são diferentes entre si: a "interação mútua" e a "interação reativa".

A interação mútua diz respeito à relação entre sujeitos – o que para Belloni (1999) significa interação – que ocorre de forma recíproca, compartilhada, podendo ser realizada dentro de ambientes virtuais de aprendizagem (AVA). Sobre a interação reativa, Primo (2003) afirma que é uma relação que ocorre entre o sujeito e a máquina, entendida como meios tecnológicos, ambientes virtuais, ferramentas do computador, etc. Segundo o autor, as relações entre sujeitos e máquina são determinadas pelas possibilidades que esta proporciona aos primeiros, o que faz com que as trocas e as reciprocidades entre eles sejam delimitadas e condicionadas.

O conceito de interação reativa de Primo (2003) aproxima-se do que propõe Belloni (1999) sobre a interatividade. Belloni (1999) pontua a existência de duas formas de entender a interatividade, pois o conceito pode significar a potencialidade técnica oferecida por algum meio tecnológico, tais como jogos, CDs, e AVA; e, por outro lado, compreender a atividade humana de usar e agir sobre a máquina, e a modificação que a máquina pode permitir ao usuário. Semelhante à definição de Belloni (1999), Santaella (2004, p.154), define interatividade como "um processo pelo qual duas ou mais coisas produzem um efeito uma sobre a outra ao trabalharem juntas".

Como se viu, a conceituação dos termos "comunicação", "interação" e "interatividade" não é consensual, pelo contrário, é polissêmica e polifônica, pois é discutida por diversas vozes e em diferentes contextos. A realização da educação a distância pressupõe o entendimento do que significam esses termos, uma vez que eles se constituem como a base das relações nessa modalidade. Por essa razão, procuramos investigar as significações dos professores de IEAD das quatro

licenciaturas UFSC/UAB, a partir de suas experiências nessa modalidade de ensino, acerca da comunicação, da interação e da interatividade, e, principalmente, a sua importância no processo de ensino-aprendizagem. O modo de entender e de considerar cada um desses conceitos pode indicar a concepção pedagógica implícita na atuação desses profissionais, bem como evidenciar possíveis habilidades e/ou fragilidades no seu processo de formação para ensinar a distância.

3. Materiais e métodos

Pelo nosso projeto, esperávamos acompanhar/documentar a rotina de produção de todos os cursos de licenciatura, e ao mesmo tempo, analisar a comunicação ocorrida no primeiro e segundo semestres letivos (Agosto/2007 e Fevereiro/2008). No entanto, essa tarefa se mostrou impossível em relação ao número de agentes envolvidos na educação a distância UFSC/UAB, cerca de 900 no total, segundo dados do Dead/PREG/UFSC (CAPATAN, 2008), e devido aos atrasos ocorridos no cronograma de execução dos cursos. Conforme já havíamos presumido, alguns riscos e dificuldades potenciais dessa investigação poderiam ser decorrentes do processo de inovação que a EAD representa, tanto no momento de acompanhar os agentes envolvidos nesse processo, quanto na possibilidade de que os cursos sofressem atrasos em sua produção. Frente a essa situação, buscamos contornar os atrasos acompanhando o processo de implementação dos cursos – bastante conturbado, cheio de idas e vindas, com reuniões de todos os tipos e muito descompasso entre as informações. E tentamos, na medida do possível, participar dos diferentes eventos, documentando os caminhos percorridos pela UFSC/UAB em seu processo de organização, conforme explicamos no relatório parcial apresentado ao PIBIC/CNPq PIB/UFSC em maio desse ano (CRUZ; MARTINS, 2008).

Por esses motivos, tivemos que modificar a metodologia prevista para a realização desse objetivo, e nessa direção, realizamos um estudo das disciplinas de Introdução a Educação a Distância (IEAD), que são as primeiras a serem ministradas nas quatro licenciaturas. O objetivo foi investigar como ocorre a comunicação e as interações entre professores, tutores e estudantes, e os meios utilizados para que elas aconteçam, num estudo de caso específico dentro de nossa amostra. É dessa investigação que resulta o presente texto “A EAD nas licenciaturas UFSC/UAB: um estudo das interações na disciplina de Introdução a Educação a Distância (IEAD)”.

Assim, a partir de um estudo exploratório nos cursos de licenciatura UFSC/UAB de Letras Português, Letras Espanhol, Filosofia e Ciências Biológicas, investigamos junto aos professores de IEAD como aconteceu o processo de comunicação em suas disciplinas. Entrevistamos quatro (04) professores responsáveis por ministrar a IEAD no primeiro semestre de 2008. Optamos por uma coleta de dados de ordem qualitativa, por meio de entrevistas abertas, semi-estruturadas, pois entendemos que a opinião autêntica dos sujeitos entrevistados é de fundamental importância para compreendermos como ocorreu esse processo, já que, segundo Minayo (1999, p.57), a entrevista semi-estruturada, "não significa uma conversa despreocupada e neutra, uma vez que se insere como meio de coleta de fatos relatados pelos sujeitos-objetos de pesquisa que vivenciam uma determinada realidade que está sendo focada".

A partir de nossas questões de pesquisa do projeto, as entrevistas tiveram como objetivos específicos:

- Evidenciar como os professores definem os termos comunicação, interação e interatividade;
- Descrever como é realizada a comunicação e as interações, sob a ótica dos professores, entre os *interagentes* do processo ensino-aprendizagem nos momentos de comunicação durante o curso no ar;
- Demonstrar como é feita a mediação pedagógica, expressada nas experiências positivas ou negativas de produção de materiais vivenciadas pelos professores da disciplina de IEAD
- Pontuar como os professores utilizam as ferramentas do ambiente virtual e espaços interativos nas disciplinas de IEAD para se comunicar com os estudantes e tutores.

Para alcançar estes objetivos, organizamos um roteiro com 65 perguntas abertas agrupadas nas seguintes temáticas: a modalidade educação a distância; o trabalho docente na disciplina IEAD; as interações e a comunicação ocorrida nos cursos; as mídias utilizadas, seja na produção, na organização ou na execução da disciplina. As entrevistas, marcadas e agendadas por e-mail conforme a disponibilidade dos professores, foram gravadas, transcritas e posteriormente analisadas. A análise das entrevistas foi realizada por meio da identificação das semelhanças e diferenças dos pontos de vista expostos pelos professores no decorrer das conversas. Para

complementar nosso estudo, também observamos os ambientes virtuais de aprendizagem, principal espaço previsto para as interações no modelo UFSC/UAB. Para uma melhor compreensão da realidade pesquisada, procuramos, a seguir, contextualizar a estrutura da EAD nas licenciaturas UFSC/UAB já que nesse ano de pesquisa, de um modo geral, acompanhamos e documentamos o processo de organização e implementação destes cursos.

4. O contexto da educação a distância no modelo UFSC/UAB

A Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) participa da Universidade Aberta do Brasil (UAB) e é parceira do Ministério da Educação (MEC) no oferecimento de cursos a distância. A EAD na UFSC se realiza desde a década de 1990, com a oferta de cursos de graduação e pós-graduação. A partir de 2004, a instituição acentuou a oferta de cursos de graduação em EAD destinados, em sua maioria, à formação de professores.

Em 2007, a UFSC/UAB aprovou cursos de licenciaturas nas áreas Letras Português, Letras Espanhol, Filosofia e Ciências Biológicas, a partir de um processo de credenciamento junto a Secretaria de Educação a Distância (SEED), vinculada ao MEC. De um modo geral, os cursos a distância de licenciatura UFSC/UAB têm como público-alvo professores que atuam na educação básica e que não possuem formação na área de atuação, pois o objetivo do programa é fortalecer a educação básica e proporcionar uma educação gratuita, de qualidade e de nível superior aos municípios que não tem acesso a esses cursos (UAB/MEC, 2008)¹.

A UFSC/UAB tem atualmente sete cursos de graduação, dois de pós-graduação, abrangendo 31 municípios e 2.700 vagas para estudantes. No ano de 2006, foi criado o Departamento de Ensino de Graduação a Distância (DEaD) na Pró-reitoria de Ensino de Graduação – PREG, para realizar a gestão dos cursos nesta modalidade.

A EAD no contexto UFSC/UAB é institucionalmente organizada como uma instituição mista/integrada de ensino (MORAES, 2007), onde é feita a integração do ensino presencial com o ensino a distância. Nesse sentido, se configura como um modelo de educação flexível em que os princípios da autonomia e do estudo autodirigido,

segundo Peters (2001), são elementos essenciais para o perfil de ingresso nos cursos. Desse modo, autonomia, interação e colaboração são princípios conceituais que fazem parte do modelo teórico-metodológico dos cursos das licenciaturas UFSC/UAB (P.P.P. Biologia, 2007).

A organização, a produção e a execução do trabalho na educação a distância na UFSC/UAB são realizados de forma multidisciplinar (conforme os referenciais da SEED/MEC, 2007)² por equipes distribuídas entre as seguintes áreas: pedagógica; de apoio; de suporte e infra-estrutura; de acompanhamento, de capacitação, pesquisa e avaliação. Cada equipe desenvolve atividades específicas que somam ao processo, tais como coordenar, produzir e apoiar os recursos de infra-estrutura física e material, acompanhar e gerir os recursos humanos, etc.

As equipes pedagógicas e de capacitação da UFSC/UAB produzem material informativo e formativo aos professores, tutores e estudantes sob a forma de guias de elaboração de materiais didáticos, guias de tutoria e guias de aluno, que são disponibilizados em modo impresso e on-line com informações e instruções referentes a cada curso. Estes materiais se constituem em documentos nos quais nos apoiamos para levantar muitos dados de nossa pesquisa.

O modelo didático para os cursos de licenciatura da EAD/UFSC é constituído de encontros presenciais, materiais impressos, videoconferências, ambiente virtual de ensino-aprendizagem (AVEA) e atividades práticas em laboratórios. As atividades a distância acontecem em sua maioria dentro do ambiente virtual de ensino e aprendizagem (AVEA). As atividades presenciais são compostas por encontros entre professores, estudantes e tutores no pólo de apoio presencial que conta com "uma infra-estrutura com laboratórios de informática, biologia, física e química, com biblioteca e com estrutura de apoio para a tutoria e estudantes dos cursos" (UAB/MEC, 2008) e por equipamentos de videoconferência.

O AVEA utilizado é o Moodle, software livre adotado pela UAB, e customizado nas questões pedagógicas e estéticas de acordo com as necessidades de cada curso e disciplina. Em termos técnicos, a opção da universidade foi a de ter uma única plataforma visando evitar desenvolvimentos específicos e distintos dentro da UFSC (1º Encontro de Capacitação Campusvirtual, 2007). Os núcleos encarregados de fornecer formação e produção de materiais didáticos para esse modelo são os seguintes³:

- Núcleo de Formação e Produção de Materiais – LANTEC/CED;
- Núcleo de Coordenação AVEA e Produção de Hiperímia – HIPERLAB/CCE;
- Núcleo de Produção de Materiais, Coordenação AVEA e Produção de Hiperímia – SEAD;
- Núcleo de Produção de Materiais, Coordenação AVEA e Produção de Hiperímia/ADM;
- Núcleo Campusvirtual – NPD e INE/CTC, DAE e DeaD/PREG;
- Núcleo de Produção de Vídeos – CCE;
- Núcleo de Produção de Videoconferência - CFM/CCE/CED/SEaD/LED/NPD;
- Núcleo UFSC/UAB Gestão, formação, pesquisa e avaliação - DEAD, NPD, DAE, DRH e PPG.

Exceto pelo último núcleo, todos os outros estão diretamente envolvidos com formação e produção de materiais didáticos. Dentre estes materiais, a produção dos materiais impressos, conhecidos como livros-texto, é realizada de maneira colaborativa entre professores, designers instrucionais, designers gráficos e coordenação pedagógica. A sua elaboração parte do pressuposto de que se constituirá como um espaço de diálogo entre o professor que o escreve – *professor-autor* – e estudante. É indicado ao professor-autor que considere o público-alvo para quem escreve, e dessa maneira, que utilize uma linguagem clara, simples, objetiva, e que seja dirigida ao estudante (P.P.P. Biologia, 2007)⁴.

De maneira sintética, o processo de produção de material impresso acontece da seguinte forma na UFSC:

- O professor-autor cria um texto com os conteúdos previstos para a disciplina a ser ministrada, por ele ou por um professor conteudista (responsável por ministrar a disciplina) e encaminha para o designer instrucional;
- O designer instrucional adequa o texto para a modalidade EAD, observando e sugerindo ilustrações, atividades, comentários, etc. e o devolve ao professor;
- O professor faz os ajustes necessários e encaminha para o designer instrucional, que verifica e envia para o designer gráfico;
- O designer gráfico implementa as idéias do professor e do designer instrucional, formata o material e o encaminha para a Comissão Editorial;
- A comissão editorial verifica, analisa e faz observações necessárias ao conteúdo, e devolve para o professor;

- O professor recebe o material e faz os ajustes da comissão editorial, e depois o devolve para a Comissão Editorial;
- A Comissão Editorial recebe o texto, devolve à coordenação da produção do material que o encaminha para a impressão.
- Impressos, os livros são enviados para os pólos.

Como se vê, o fluxo da produção de materiais sofre idas e vindas, até que o livro esteja pronto para a impressão. A EAD precisa de uma organização, de um cronograma de trabalho colaborativo que depende de todos os envolvidos (e todas as condições onde se incluem questões burocráticas relacionadas ao próprio MEC, dentre outros) para que a produção ocorra no prazo e para que o material esteja pronto antes dos cursos iniciarem. São inúmeras reuniões entre os coordenadores de produção, equipes de profissionais e professores, para que os ajustes sejam realizados no decorrer do processo, inclusive no que diz respeito à produção do AVEA.

Na produção de material on-line do AVEA, cada curso de licenciatura possui uma equipe responsável por sustentar e organizar o ambiente, e ao mesmo tempo, disponibilizar os materiais necessários para os cursos. A equipe é a mesma do material impresso com o acréscimo de profissionais ligados às questões de design e programação do AVEA. De um modo geral, esses profissionais trabalham junto com o professor, auxiliando nas adequações necessárias dos materiais produzidos por ele. O professor elabora textos e/ou hipertextos, organiza atividades para o AVEA e recebe orientações da equipe pedagógica e técnica para adequar suas produções à modalidade EAD. A disponibilização do material digital no ambiente virtual de ensino aprendizagem é de responsabilidade do Núcleo de processamento de dados (NPD), juntamente com a equipe de pesquisadores do Departamento de Informática e Estatística (INE) (P.P.P de Biologia, 2007).

O AVEA Moodle UFSC/UAB possui ferramentas de comunicação e interação síncronas – que permitem a interação ao mesmo tempo, tais como *chat* e *contato* (mensagem instantânea) –, e assíncronas, em horários diferenciados, como, por exemplo, o *e-mail*, o *fórum de discussão*, o *mural de avisos*, entre outras. Além disso, propicia ferramentas de escrita coletiva, como *blogs* e *wikis*, suporte para textos (*webteca*), e oferece espaços para publicação na rede de materiais em diferentes formatos (Power Point; Flash; Quick Times, etc.).

Dentro do modelo UFSC/UAB, o atendimento aos estudantes é feito por um sistema de acompanhamento da aprendizagem, do qual participam professores e tutores (tutor à distância, que trabalha na UFSC diretamente com os professores e atende aos alunos geralmente de forma on-line; e o tutor presencial, que trabalha diretamente com os alunos no pólo presencial e se comunica com os professores e tutores a distância geralmente de forma on-line). Esse sistema "é responsável pelas ações didáticas, pedagógicas e motivacionais que possibilitam o permanente diálogo com o estudante e garantem a operacionalização do processo de ensinar e aprender" (Guia do Tutor de Ciências Biológicas, p.28, 2007)

As responsabilidades de cada um destes profissionais, conforme o Guia do Tutor de Biologia (2007) são as seguintes:

- Professor:** sua responsabilidade é planejar e desenvolver as atividades para o processo de ensino-aprendizagem e organizá-la em um plano de ensino; participar da escolha dos tutores UFSC para a sua disciplina; acompanhar com os tutores a aprendizagem dos estudantes; realizar encontros presenciais – viagem ao pólo ou por videoconferência; agendar horários de atendimento ao estudante por meio das mídias disponíveis para a comunicação; elaborar e corrigir avaliações junto com os tutores, etc.
- Tutor UFSC:** fica localizado na UFSC e é orientado diretamente pelo professor; é responsável por orientar os estudantes em relação aos conteúdos da disciplina;
- Tutor pólo:** fica localizado nos pólos de apoio presencial e mantém contato direto com os estudantes; é responsável por organizar encontros presenciais com os estudantes no pólo; por aplicar avaliações presenciais das disciplinas; por organizar o recebimento dos trabalhos realizados pelos estudantes, etc.

Os tutores, UFSC e pólo, também realizam as seguintes atividades em comum: são mediadores entre professores, estudantes e instituição; ocupam um papel central para o processo de ensino-aprendizagem, principalmente para manter um contato constante com os estudantes; esclarecer suas dúvidas; ajudá-los a organizar seu tempo e motivá-los para os estudos; e, acompanhar suas atividades orientando e realizando *feedback* dos processos de avaliação.

As quatro Licenciaturas UFSC/UAB têm em média, quatro a cinco disciplinas e cinco a seis professores por semestre letivo, que atendem a um total de 820 alunos distribuídos em 15 pólos. A distribuição dos cursos de licenciatura UFSC/UAB, em relação ao números de atores envolvidos no processo de ensino-aprendizagem (professor, tutor e estudantes) é a seguinte:

•**Curso de Letras Português** – são 250 vagas oferecidas, distribuídas em 6 pólos. A equipe é composta pelo professor, por 2 tutores à distância (UFSC) por disciplina, e em cada pólo, o número de tutores varia de acordo com o número de estudantes – a proporção é 1 tutor pólo para cada 25 estudantes;

•**Curso de Letras Espanhol** – são 300 vagas oferecidas, distribuídas em 5 pólos. A equipe é composta pelo professor, por 5 tutores à distância (UFSC) por disciplina, um para cada pólo, e em cada pólo, o número de tutores varia de acordo com o número de estudantes – a proporção é 1 tutor pólo para cada 25 estudantes;

•**Curso de Filosofia** – são 200 vagas oferecidas, distribuídas em 3 pólos. A equipe é composta pelo professor, por 1 tutor à distância (UFSC) por disciplina, e em cada pólo, o número de tutores varia de acordo com o número de estudantes – a proporção é 1 tutor pólo para cada 25 estudantes;

•**Curso de Ciências Biológicas**: são 50 vagas oferecidas, distribuídas em 1 pólo. A equipe é composta pelo professor, por 2 tutores à distância (UFSC), por disciplina, e em cada pólo, o número de tutores varia de acordo com o número de estudantes – a proporção é 1 tutor para cada 25 estudantes.

Ao considerarmos as características do modelo de EAD e a realidade de cada curso no que diz respeito ao número de pessoas envolvidas no processo de ensino-aprendizagem, bem como o que autores dizem sobre a importância da comunicação, da interação e da interatividade em um processo de educação, procuramos perceber como aconteceram as interações entres esses sujeitos, conforme a discussão e os principais resultados descritos a seguir.

5. A EAD nas licenciaturas UFSC/UAB: um estudo das interações na disciplina de Introdução a Educação a Distância

Dentro do modelo UFSC/UAB, a disciplina de Introdução a Educação a Distância (IEAD) é oferecida no início do primeiro semestre de cada curso com o objetivo, segundo o plano de ensino, de “analisar com o aluno os aspectos básicos da Educação a Distância, inserindo-o em situações de aprendizagem nessa modalidade”. Ou seja, a intenção principal da disciplina é proporcionar ao aluno vivências de aprendizagem mediadas pelos diferentes meios de comunicação disponíveis no modelo UFSC/UAB, torná-lo mais proficiente no uso desses meios e, ao mesmo tempo, refletir sobre os principais aspectos necessários para que esteja mais preparado para ser um estudante a distância.

Considerando os objetivos da IEAD para os estudantes iniciantes nos cursos – aprender a estudar a distância, aprender a utilizar as ferramentas disponíveis no AVEA estabelecendo processos de interação e comunicação com o professor distante – ela se apresenta como um *locus* privilegiado de pesquisa porque está voltada para incentivar e criar conhecimento e práticas de comunicação e interação mediadas. Essa característica nos parece que torna seu estudo útil para nos levar à identificação das possibilidades, das dificuldades e das falhas ocorridas durante esse processo, através da fala dos seus professores.

Os quatro professores ministrantes da IEAD nas Licenciaturas que compõem nossa amostra apresentam o seguinte perfil: metade é do sexo masculino, a faixa etária se situa entre 30 e 50 anos; todos possuem Doutorado, em áreas diversas, sendo que apenas um deles é licenciado em Pedagogia. Além disso, todos os professores já atuam como docentes no ensino superior há mais de dois anos. A respeito de outras experiências no ensino a distância, apenas um professor expôs que não havia trabalhado anteriormente na EAD, os demais já possuem mais de quatro anos de experiência nessa modalidade, seja como estudante, como professor, ou com atividades relacionadas à tutoria. Em relação à continuidade de atuação na educação a distância, todos os professores têm expectativa de ministrá-la novamente nos demais cursos de licenciatura oferecidos pelos departamentos ao qual estão vinculados.

Como já foi dito acima, realizamos as entrevistas com os professores de IEAD a partir de um roteiro pré-elaborado, com quatro objetivos específicos. Para facilitar a

análise e a descrição dos resultados dividimos as respostas em quatro categorias principais agrupadas em temáticas como se segue:

•**Educação a distância:** procuramos perceber a opinião e as concepções destes professores sobre essa modalidade de ensino, bem como os motivos que os levaram a atuar nela. Também questionamos as possíveis diferenças no ensino a distância em relação ao ensino presencial e sobre o que consideram como habilidades para que um professor atue nesta modalidade;

•**A importância da comunicação, do diálogo, da interação e da interatividade:** tentamos entender como os professores conceituam esse termos e perceber, de um modo geral, se a comunicação na EAD/UFSC/UAB tem funcionado, bem como questionar sobre as experiências comunicativas nesse contexto e sobre os limites e possibilidades das mídias para os processos comunicativos;

•**A comunicação entre os interagentes do processo de ensino-aprendizagem:** procuramos perceber como ocorre a comunicação e a interação entre professores, tutores e estudantes, a frequência desses processos e as mídias utilizadas, e sobre as relações entre tutores e professores na organização da prática pedagógica;

•**O trabalho do professor e a produção de material didático (impresso e on-line):** questionamos os professores sobre como organizam a sua rotina de trabalho, quais atividades foram realizadas na produção de materiais didáticos, sobre possíveis dificuldades de produção e criação, a opinião em relação ao modelo didático dos cursos e possíveis sugestões quanto a essa produção de materiais.

Para preservarmos a identidade dos entrevistados, as transcrições de suas falas serão identificadas como professor A, B, C e D, independente dos cursos ao qual estão vinculados.

5.1 A opinião dos professores sobre a educação a distância

As opiniões sobre a modalidade EAD, na maioria das respostas foram remetidas ao modelo UFSC/UAB do qual estes professores participam atualmente. De um modo geral, os professores relataram que a educação a distância é uma ótima oportunidade de acesso para populações que vivem no interior de estados que não possuem universidades públicas, gratuitas e de qualidade; que é uma modalidade

inovadora, o que a caracteriza como um processo onde existem conflitos, opiniões diversas, modelos de educação distintos e a possibilidade de experimentar.

Um ponto exposto pelo professor B, diz respeito ao fato da EAD *“provocar uma mudança de paradigma na educação, no que se refere à relação entre professor e estudante no processo de ensino-aprendizagem”*. Segundo ele, o *“estudante precisa ser mais autônomo, a relação entre professor e estudantes não deve ter hierarquias, o professor não pode ser autoritário e nem estabelecer relações de poder com os mesmos”*. A esse respeito, algumas falas que apareceram foram as seguintes:

A EAD não é ensino para todos, pois a pessoa tem que ter determinado perfil – um perfil autodidata. Tem que ter responsabilidades, consciência de que terá prazos a cumprir, compromisso, etc. Se a pessoa entender esse perfil e se adequar a ele, não terá problemas de ter ao final uma qualidade excelente de aprendizagem. (Professor A)

O aluno à distância ou ele é muito mais autônomo, ou ele deixa de ser aluno a distância. Ele simplesmente tranca, deixa, desiste, ou outra coisa. E necessariamente ele vai ser um aluno distinto, diferenciado do aluno presencial. (Professor B)

Como se pode verificar, para os professores, a educação a distância pressupõe que o estudante possua autonomia, que ele aprenda de acordo com a sua organização. A aprendizagem autônoma, segundo Belloni (1999), ocorre em um processo de ensino-aprendizagem no qual o estudante deve possuir maturidade e habilidades de estudos que permitam a sua auto-gestão, pois ele é o sujeito principal da aprendizagem. No caso da EAD, a autonomia é necessária para que o estudante administre seu tempo de estudo, o que acontece a partir de uma maturidade, para que utilize as mídias, nas possibilidades para imaginar, criar, refletir, analisar criticamente os conteúdos e a realidade, e ter iniciativa. Nesse sentido, uma das curiosidades que permaneceram em nosso estudo, diz respeito às situações possíveis no processo de ensino-aprendizagem para que o estudante exerça essa autonomia, tanto quando explora os materiais didáticos, impressos ou on-line, para mostrar essa autonomia, seja na relação dialógica, comunicativa ou interativa.

Para os professores entrevistados, a diferença entre o ensino na EAD e no presencial, e, nessa direção, também de metodologia didática, é a necessidade de capacitação para trabalhar com as mídias disponíveis nesse processo, uma vez que a interação e a comunicação entre os sujeitos do processo de ensino-aprendizagem

é diferente do ensino presencial, já que ocorre através da mediação das tecnologias de comunicação e informação.

Com exceção de um professor, a maioria pontuou que a metodologia para atuar na EAD existe, mas está em constante construção, pelas diversas possibilidades criativas que as mídias possibilitam, e devido à inovação que a modalidade representa.

5.2 A importância da comunicação, do diálogo, da interação e da interatividade no processo de ensino-aprendizagem

Para os professores de IEAD, *"a educação e a comunicação são duas facetas de um processo, uma não vive sem a outra, a comunicação é diálogo"* (Professor A) . Segundo a maioria dos professores, *"dialogar é trocar informações, conhecimentos"* (Professor B); *"é falar, ouvir e responder (...) é provocar e deixar ser provocado (...) um processo de comunicação contínuo, que implica em disponibilidade, e por isso, muito importante"* (Professor D).

Do ponto de vista dos professores, verifica-se assim que comunicação e diálogo são dois elementos fundamentais para a educação e que são conceitos que se fundem. A partir das definições dos autores consultados (BAKHTIN, 1997; FREIRE, 1975; 1977; POLISTCHUK; TRINTA, 2003; PRIMO, 2003), podemos afirmar a estreita relação existente entre estes conceitos, conforme evidenciaram os professores. Nessa direção, sobre a importância da ocorrência destes dois conceitos na EAD, o professor C expõe que, *"na EAD, esse diálogo, essa disposição de trocar informações é fundamental. Pois o aluno está a distância, precisa de apoio, de esclarecimentos, ele precisa de outros dados, precisa de uma série de questões que só se resolvem na base da conversa"*.

Considerando as discussões dos autores e as respostas dos professores, verificamos que na EAD, a discussão acerca da comunicação engloba as reflexões sobre o diálogo, interação, e de certa maneira, a interatividade. O que indica que a comunicação é um processo global em que esses conceitos estão subjacentes. Considerando a importância do diálogo e da comunicação para a EAD, uma questão que se apresenta é se essa comunicação, de um modo geral, tem funcionado na UFSC/UAB, e, nessa direção, a totalidade dos entrevistados pontuou que existem falhas na comunicação, mas que são contornáveis – principalmente por estarem no

início dos cursos e pela inovação que um processo de EAD representa para os envolvidos.

E quanto aos conceitos de interação e interatividade, o que pensam os professores de IEAD sobre eles? Para todos os professores, o termo interação está fundamentalmente relacionado ao diálogo e se refere à *“troca de informações e conhecimentos entre duas ou mais pessoas”* (Professor B), onde o *“diálogo é construído”*. O professor C afirma que *“ela é o diálogo em ação, ou seja, quando o diálogo acontece, acontece a interação”*.

A respeito da definição do termo interatividade, metade dos professores preferiu não responder pelo fato de confundirem os termos interação e interatividade. A omissão desses professores a respeito do termo interatividade pode decorrer da própria literatura acerca do termo (BELLONI, 1999; PRIMO, 2003; SANTAELLA, 2004), na qual alguns autores consideram *“interação”* e *“interatividade”* como sinônimos e outros os diferenciam. Essa situação pode criar uma dificuldade conceitual que aparece na falta de segurança e dificuldade dos professores de nossa pesquisa de tomar *“partido”* por uma ou outra definição. Esse compactuamento com definições da literatura pode ser percebido pelas falas dos outros dois professores que definiram os conceitos. Para eles, interatividade tem a ver com a *“interação entre o sujeito e uma máquina”*, ou até mesmo *“a interação que ocorre entre dois ou mais sujeitos, a partir de uma mediação tecnológica”*. Nesse sentido, para esses professores, a interatividade se relaciona com a apropriação e com o uso das ferramentas disponíveis no ambiente virtual de ensino e aprendizagem, conforme afirma o professor C,

A interatividade precisa de conhecimentos exige o domínio das tecnologias. Dentro do mundo digital, principalmente no AVEA, você tem várias ferramentas interativas que tem que lidar, elas permitem que você interaja com a máquina, e ferramentas que te permitem interagir de diferentes maneiras, mas o domínio da tecnologia é fundamental.

Essas falas nos remetem a Belloni (1999) quando diz que a interação acontece entre dois sujeitos ou mais, também com o uso de uma tecnologia, e interatividade está relacionada à interação mediada pela máquina entre sujeitos, e ao mesmo tempo se refere à interação entre homem e máquina. Por estar diretamente relacionada com o uso da tecnologia, a interatividade é um elemento basilar para que a comunicação, a interação e o diálogo aconteçam.

De um modo geral, a importância que cada professor atribui aos elementos comunicação, diálogo, interação e, interatividade em sua prática, talvez implique na mediação pedagógica que realiza na EAD. No caso dos discursos significativos da maioria dos professores entrevistados sobre esses termos, percebemos a tendência para a concepção pedagógica dialógica. Esse discurso não implica necessariamente sua aplicação na prática o que nos leva a questionar como realmente ocorre a comunicação nas relações entre professores, tutores e estudantes na disciplina de IEAD.

5.3 A comunicação entre os *interagentes* do processo de ensino-aprendizagem

Partindo do pressuposto de que ao discutirmos sobre a comunicação na EAD, na realidade estamos nos referindo a quem conversa com quem; através de que meios, como, quando, em que lugar e para que, identificamos em primeiro lugar, quem se comunica com quem no processo de ensino-aprendizagem.

Visualizar as possibilidades comunicativas nos permite inferir como o estudo da comunicação pode ser complexo nesse contexto, o que nos remete a futuramente investigar como cada um desses interagentes se comunica com os demais. Neste estudo por enquanto, procuramos perceber como o professor costuma se comunicar com os tutores (UFSC e pólo) e com os estudantes, o que não nos impediu de perceber em alguns momentos as outras possibilidades.

5.4 A comunicação entre professores, tutor UFSC e tutor pólo e as principais mídias utilizadas

A comunicação dos professores com os tutores UFSC, na maioria das situações, aconteceu *pessoalmente*, pelo menos uma vez por semana, por *telefone*, por *e-mail* – nesse caso diariamente e, com exceção de um professor, por *MSN* (também conhecido como *Messenger*, um aplicativo bastante comum que permite a conversa síncrona através de texto na internet). Apenas um professor apontou utilizar o fórum de tutoria, criado por ele com esse intuito.

No que se refere à comunicação do professor com o tutor pólo as respostas foram variadas. Apareceram como meio os *e-mails*, o *MSN*, a *videoconferência*, etc. O que ficou evidente, é que essa comunicação entre professor e tutor pólo acontece com pouca frequência, na maioria dos casos em menos de duas vezes por semana.

Quando não há muita comunicação entre professor e tutor pólo, os professores evidenciam que a comunicação é realizada entre os tutores UFSC e pólo.

5.5 A comunicação entre professores e estudantes e as principais mídias utilizadas

No universo pesquisado, as mídias mais utilizadas pelos professores de IEAD para a comunicação com os estudantes foram o AVEA – principalmente as ferramentas *fórum, chat, contato, e o mural de avisos*, criados por eles devido a necessidade de manter os estudantes informados sobre a organização da disciplina; a *videoconferência*; e em alguns casos, *e-mails e MSN*. A respeito do *MSN* e do *e-mail*, metade dos professores afirmou que procurou não utilizar ferramentas fora do ambiente virtual de aprendizagem, para que os diálogos ficassem registrados no ambiente.

Em sua maioria, os professores afirmaram que a mídia que mais utilizaram, e a que acham mais adequada para a comunicação com os estudantes é o *fórum*, dentro do AVEA pois a consideram *uma ferramenta essencial para a comunicação, para a reflexão dos estudantes e para o exercício da escrita* – e ainda, afirmam que é o local em que *os estudantes se expõem e se relacionam* (Professor A) com os colegas. Conforme afirma o professor C,

O fórum é um espaço muito bom, é como se ele fosse uma observação da sala de aula. Inclusive de perceber as relações entre os grupos, além de ser um espaço para debates, discussões. Essa percepção de como os alunos se relacionam possibilita verificar as relações de poder dentro dos trabalhos.

A maioria também apontou o *chat*, uma ferramenta de comunicação síncrona, como *“um espaço de socialização, de interação”*, um espaço em que *“os estudantes ficam mais relaxados, por ser lúdico e divertido”*. Entretanto, apenas um professor evidenciou que o utilizou para que os estudantes se apropriassem da ferramenta, e que *os próprios estudantes acharam ele muito complicado*.

No caso da EAD/UFSC/UAB, o AVEA e a videoconferência são meios de comunicação que dependem da interatividade dos sujeitos para serem utilizados, do contrário, a comunicação, o diálogo e a interação podem não acontecer. Nesse sentido, perguntamos sobre como utilizaram a videoconferência e sobre o que acharam desse meio para promover a comunicação com os estudantes e tutores.

A totalidade dos professores respondeu que *"a apresentação da disciplina e que os seminários realizados pelos estudantes aconteceram por meio de videoconferências"*, e em alguns casos, ela também foi utilizada para *"reuniões com os tutores"* do pólo, e para o *"planejamento e organização da disciplina"*.

No que se refere à possibilidade de comunicação e de interação com os estudantes por esse meio, apenas um professor (professor D) pontuou que *"a videoconferência não é usada de forma adequada pelos estudantes"*, porque eles *"não a utilizam para a interação"*, este professor afirmou que a *"comunicação é representativa"*, pois somente alguns alunos se comunicam. Segundo ele, *"o aluno está adaptado ao modelo transmissivo de educação, não se comunica a não ser a partir da necessidade. Não desenvolve e não entende a importância da interação e interatividade"*. Essa fala nos levou também a entender sua crítica ao modelo de educação instrucional.

Nos casos em que o número de estudantes matriculados no curso é grande, como é o caso dos de Letras Português, Letras Espanhol e Filosofia, a comunicação entre estudantes e professores não é muito mencionada, ela é mediada pela comunicação que os tutores fazem com os estudantes. Ao contrário do curso de Biologia, em que a comunicação entre professor e estudantes se mostrou mais freqüente, talvez pelo fato de ser apenas um pólo presencial, ou seja, uma turma de estudantes apenas.

Em relação ao acesso ao AVEA, todos os professores afirmaram que no início da disciplina, entravam no ambiente todos os dias, inclusive nos finais de semana. Com exceção de um professor, os demais continuaram acessando diariamente até o final do semestre. A maioria afirmou que quando acessa o ambiente procura *"responder às dúvidas dos alunos, verificar os seus acessos, ler e responder fóruns, administrar o ambiente e acompanhar o desenvolvimento da disciplina"*. Percebemos que o acompanhamento da disciplina realizado por todos os professores, acontece por meio dos acessos ao AVEA, quando estes respondem mensagens dos estudantes, e por meio dos tutores, que se organizam para atender pequenos grupos de alunos.

No decorrer das respostas sobre a comunicação dos professores com os estudantes, ficou evidente que ela acontece principalmente quando ocorrem falhas técnicas no ambiente virtual de aprendizagem, quando os estudantes acabam

lotando a caixa de e-mails do professor. E em alguns casos, a ausência de comunicação entre estes sujeitos ocorre pelo fato de a maioria dos estudantes não acessar os seus e-mails com freqüência.

5.6 O trabalho do professor e a produção de material didático (impresso e on-line) na EAD

A respeito da rotina de trabalho, a totalidade dos professores entrevistados afirmou que atua ao mesmo tempo ministrando aulas no ensino presencial e a distância. A maioria trabalha 40 horas semanais, e incluem nessa jornada a viagem aos pólos de apoio presencial das licenciaturas de EAD. A este respeito, todos pontuaram que os encontros no pólo são fundamentais para o contato face-a-face com os estudantes, principalmente para motivá-los. No entanto, a viagem ao pólo, para a maioria, é muito desgastante, principalmente porque ocorrem nos finais de semana – alguns professores afirmaram que viajaram todos os finais de semana no período de um mês e meio, no início da disciplina.

Frente a essa situação, entender a organização da rotina destes profissionais se torna relevante, ao pensarmos nos elementos comunicação, interação e mediação pedagógica no processo de ensinar a distância. O tempo disponível para que eles aconteçam talvez seja um dos fatores importantes quando pensamos nas possíveis falhas ocorridas no fluxo de comunicação no processo de ensino-aprendizagem. Nessa direção, a metade dos professores afirmou que tem horário disponível on-line para os estudantes, e que isso aconteceu principalmente no início da disciplina, geralmente no período noturno, mas que atualmente essa disponibilidade acontece de acordo com a demanda dos estudantes. A outra metade apontou que não existe essa disponibilidade, mas que os tutores têm horários de atendimento.

A ausência de horários disponíveis para os estudantes pode estar relacionada ao número de estudantes matriculados nas disciplinas e ao número de pólos pelos quais eles estão distribuídos. Conforme expomos, a maioria dos cursos têm em média 200 estudantes matriculados distribuídos no mínimo em três pólos, com exceção de um deles que tem 50 alunos e apenas um pólo. Este fato parece demandar do professor uma grande quantidade de tempo, principalmente se considerarmos a jornada de trabalho apresentada de 40 horas semanais à qual são somadas as viagens nos finais de semana para o (s) pólo (s). Além disso, a

delegação desse atendimento para o tutor, corresponde a uma de suas funções, já que cumpre também o papel de mediador da relação entre professor e estudante.

Sobre a experiência de produzir os materiais didáticos para a disciplina IEAD, sobre a criação do AVEA e dos materiais impressos da disciplina, a totalidade pontuou que na EAD o professor trabalha mais, que a modalidade exige mais dedicação e, por isso, mais horas de trabalho. Também expuseram que a organização é essencial e precisa acontecer muito antes do início de uma disciplina, já que nesse percurso ocorrem muitos atrasos.

Na produção do AVEA, a maioria dos professores lembrou que ocorreram falhas de ordem técnica. Muitas delas relacionadas à *"customização do ambiente, à ausência de informações sobre o como fazer"*, e à *"rotatividade dos designers instrucionais"*. Nesse sentido, o professor A expôs que sente a necessidade de ter mais autonomia na administração do ambiente virtual de aprendizagem, e que todos os professores deveriam ser responsáveis por sua administração. Segundo ele,

O professor tem que ter maior domínio das ferramentas, estar mais envolvidos na produção do AVEA para não depender do técnico, a não ser que seja para o acréscimo de novas ferramentas. Acredito que não há a necessidade de uma mesma cara para o moodle em todos os cursos. Acredito que cada professor tem suas estratégias (...) Eu investiria na capacitação de professores e delegaria para ele a função de administrar a disciplina no AVEA.

Entre as atividades realizadas pelos professores na organização do AVEA, todos afirmaram que criaram fóruns, mural de avisos, que organizaram a disciplina em tópicos, de acordo com o livro-texto.

Quanto ao livro-texto, todos os professores entrevistados declararam que não o produziram, e que não o fizeram em função do tempo que teriam para isso:

A princípio não haveria tempo, pois quando fomos convidados para ministrar a disciplina faltavam 20 dias para os professores autores entregarem o material, mas no final tudo atrasou. Até teríamos tempo, mas no momento essa não era a opção (Professor D).

A princípio escreveríamos o livro a quatro mãos [provável referência aos quatro professores de IEAD] mas o curso, inicialmente estava previsto para começar em setembro de 2007. Como começamos a discutir sobre a disciplina em maio e achamos que não teríamos tempo para produzi-lo, então nós utilizamos um material que já existia e que já tinha sido aplicado a disciplina de Introdução a EAD antes. Só que depois percebemos que teríamos tempo (Professor A).

Ficou evidente em todas as entrevistas, que os professores gostariam de ter escrito o livro-texto de sua disciplina, as justificativas foram variadas e entre elas, a que

apareceu em todas se refere à questões de conteúdos. Na opinião dos professores, o livro apresenta “*excesso de conteúdos da história da EAD, ausência de conteúdos de estratégias de aprendizagem*”, de como estudar a distância, das habilidades que o estudante precisa ter, etc. Segundo o professor C,

Não era esse o material impresso. Ele está focado em conteúdos que não é importante para nós. É histórico, é legislação de EAD (...) Acho que tem outra parte que é mais importante, que é sobre a autonomia, sobre a organização pessoal, sobre a importância do planejamento (...) Acho que deveria ter no material questões sobre educação e comunicação, da importância da comunicação, do que muda na educação, etc.

Perguntamos aos professores sobre como é ensinar em equipe, se a relação com os tutores UFSC e pólo é satisfatória, e se existem diferenças nas atividades exercidas por eles. A respeito do trabalho em equipe, todos os professores afirmaram que é “*muito bom trabalhar em equipe*”, principalmente por causa das “*discussões coletivas sobre o processo de ensino-aprendizagem*”. Entretanto, todos elogiaram o trabalho dos tutores UFSC, o que não aconteceu com os tutores do pólo. Nesse sentido, para a maioria dos professores, os tutores no pólo “*não são tão eficientes*” quanto os tutores UFSC, o que em sua opinião pode estar relacionado à “*sobrecarga de trabalho e má remuneração*”.

Sobre as diferenças entre as atividades do tutor UFSC e do tutor pólo, todos os professores evidenciaram que aos tutores UFSC, a responsabilidade está voltada “*aos conteúdos, à comunicação*” com os estudantes, e “*ao auxílio na produção de materiais para os mesmos*”. Enquanto que aos tutores do pólo, as responsabilidades se relacionam à “*motivação dos estudantes para os estudos, para a sua organização, e para resolver problemas no pólo*”. Quando responderam sobre a satisfação do trabalho com os tutores, para a maioria, no que se refere ao tutor pólo, poderia ser melhor.

Segundo os professores, há ausência de comunicação em alguns momentos entre a equipe de produção da EAD e os professores, o que segundo eles, tem conseqüência na formação e acompanhamento dos professores. Para o professor A,

Considerando que grande parte dos professores nunca havia mexido em um AVEA, que muitos não tinham ficado de frente para uma câmera para dar aula, acredito que o acompanhamento, o diálogo entre os professores e equipe de produção apresenta um pouco de falha. E uma falha de comunicação, por que nós [provável referência aos quatro professores de IEAD] teríamos que ter uma abertura maior para chegar até essas equipes, para que elas pudessem orientar os professores.

Em relação a essa comunicação, as respostas também evidenciaram que são falhas que se referem à ausência de interatividade de professores com os recursos didáticos que eles têm disponível para que a comunicação e a interação no processo de ensino-aprendizagem aconteça. O que tem consequência no processo de formação do professores, conforme acompanhamos nesse percurso.

6. Conclusões

Diante do que foi discutido até agora especialmente de acordo com o que foi evidenciado pelos professores entrevistados, ratificamos o fato de a EAD representar um cenário de inovações no campo educacional, principalmente no que diz respeito ao uso de novas tecnologias de informação e comunicação. Por essa razão, concordamos com os professores que muitas das falhas de comunicação que ocorreram nesse processo até agora se relacionam ao fato de todos estarem no início dos cursos.

Nessa direção, de um modo geral, percebemos que ainda há alguns caminhos a serem percorridos pelos profissionais que atuam na EAD/UFSC/UAB, especificamente professores e tutores, tanto no que diz respeito às atividades de formação para a produção de materiais didáticos, quanto para a realização da mediação pedagógica no e para o processo de ensino-aprendizagem, o que poderá vir a contribuir para a melhoria dos processos de comunicação entre os sujeitos.

Nas entrevistas ficou evidente a importância dos termos comunicação, interação e interatividade na EAD, o que nos levou a considerar que os professores se aproximam de uma concepção dialógica de educação, na qual esses elementos são fundamentais para que o processo de ensino-aprendizagem aconteça. No que se refere às mídias utilizadas para a comunicação com os estudantes nesse processo, a maioria dos professores afirmou ser o fórum de discussão a melhor ferramenta potencial para a interação entre os sujeitos. Acreditamos, no entanto, que outras ferramentas disponíveis no AVEA poderiam ser mais utilizadas, como, por exemplo, os *blogs* e *wikis*, já que são espaços de escrita colaborativa, que têm um grande potencial comunicativo de idéias, informações e conhecimentos.

Pelo observado, de um modo geral, a maior parte da comunicação entre estudantes e professores ocorre pelo ambiente virtual de aprendizagem, por meio das ferramentas fórum, contato, e mural de avisos, embora tenha ficado evidente que

alguns professores utilizaram a ferramenta MSN, que não é oferecida no AVEA utilizado pela UFSC/UAB, que é o Moodle. Nas entrevistas, o uso do MSN também se mostrou uma constante na comunicação entre professores e tutores. Acreditamos que esse fato decorre da familiaridade dos agentes com essa ferramenta e por suas possibilidades de comunicação síncrona. Além disso, nos momentos em que aconteceram falhas de ordem técnica no AVEA, a comunicação entre professores, tutores e estudantes foi feita por e-mail, ou seja, também fora do ambiente virtual Moodle.

Ainda com relação à comunicação entre os agentes, de um modo geral, para os professores de IEAD, a relação de trabalho com o tutor pólo não foi satisfatória, quadro esse que se mostrou o oposto do percebido em relação aos tutores UFSC. A maioria evidenciou a ausência de preparo dos tutores no pólo para atuar na EAD, o que levou inclusive ao aumento de atividades dos tutores UFSC. Acreditamos que essa situação ocorre principalmente pela maneira como aconteceu a formação desses tutores, de forma superficial, teórica e com ausência de atividades interativas com as mídias disponíveis no AVEA.

A maioria dos professores pontuou a sobrecarga de trabalho na educação a distância, principalmente no que diz respeito ao tempo de dedicação que ela exige. O fato de a EAD precisar de uma organização antecipada, com cronogramas a serem cumpridos, leva os professores a terem que se adequar aos processos de produção de materiais impressos e on-line, para que tudo esteja pronto antes do início dos cursos. A viagem para os pólos é outro ponto exposto pelos professores como uma atividade cansativa, embora não menos importante. No caso do universo pesquisado, como se pôde verificar, os professores não foram os autores do material impresso, e isso também aconteceu por causa de ausência de tempo. Para a maioria deles, essa não foi uma experiência positiva pois acreditam que o material utilizado não correspondeu às necessidades da disciplina de IEAD.

Diante do exposto e de todas as atividades realizadas no ano de duração do presente projeto, entre leituras, análises, entrevistas, observações e participação nos diferentes momentos de organização da EAD UFSC/UAB, e dos diálogos com muitos dos agentes envolvidos nesse processo, podemos concluir que a multiplicidade de agentes envolvidos na EAD indica a complexidade do estudo da

comunicação, mesmo quando estabelecemos como amostra a ocorrida apenas na disciplina de Introdução a Educação a Distância.

Como vimos, são muitas as possibilidades de comunicação entre esses agentes, entretanto, acreditamos que ainda é preciso uma maior interação e diálogo entre professores, alunos e tutores, para que a aprendizagem autônoma, base da EAD, aconteça. Em termos de pesquisa, ainda é preciso aperfeiçoar um referencial teórico-metodológico que dê conta de toda a complexidade desse processo aqui ainda superficialmente descrito.

Conforme pontuamos, tivemos que modificar algumas atividades de pesquisa em função dos diversos movimentos pelos quais a implementação das licenciaturas UFSC/UAB passou. As questões provenientes do campo da linguagem - no sentido de perceber como se dão as interações lingüísticas, de sentido e de significado entre os agentes do processo de ensino-aprendizagem bem como o seu uso pode contribuir para as situações comunicativas - tiveram que ser "guardadas", uma vez que ocorreram atrasos na execução dos cursos e na produção dos materiais.

Entretanto, acreditamos que a mediação e a mediatização pedagógica são imprescindíveis para a relação educação e tecnologia. Ao considerarmos que elas ocorrem por meio de múltiplas linguagens, o estudo de como essa mediação lingüística ocorre, pode nos levar à identificação de estratégias de ensino-aprendizagem por meio e através das mídias. Os autores estudados nos indicam alguns caminhos para a construção de um referencial teórico metodológico que possibilite analisar as interações entre os agentes. Este será o nosso próximo desafio.

Referências bibliográficas

- BAKHTIN, M. Estética da Criação Verbal. São Paulo. Martins Fontes, 1997.
- BELLONI, M. L. Educação a Distância. Campinas, SP: Autores Associados, 1999.
- _____. O que é mídia-educação. 2 ed. Campinas, SP: Autores Associados, 2005.
- CAPATAN, A. H... [et al.]. Introdução à educação a distância. – Florianópolis: Biologia/EAD/UFSC, 2008.
- CRUZ, D. M.; MARTINS, A. S. Mídias e linguagem (ns) na EAD: um estudo das interações nos cursos a distância UFSC/UAB. IN: Relatório Parcial de atividades PIBIC-CNPq PIB/UFSC 2007/2008. mimeo

- FIORIN, J. L. Interdiscursividade e Intertextualidade. IN: BRAIT, B. (org.). Bakhtin outros conceitos-chave. São Paulo: Contexto, 2006, p.161-193.
- FREIRE, P. Pedagogia do Oprimido. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1975.
- _____. Extensão ou comunicação. 3 ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1977.
- GOMEZ, M. V. Educação em rede: uma visão emancipadora. São Paulo: Cortez / Instituto Paulo Freire, 2004.
- GUTIÉRREZ, F.; PRIETO, D. A Mediação Pedagógica. Educação a Distância alternativa. Campinas, SP: Papirus, 1994.
- LANTEC/CED. Parecer sobre o desenvolvimento de EAD no CED. Florianópolis, maio 2008. mimeo
- MINAYO, M. C. Pesquisa social: teoria, método e criatividade. 11ª ed. Petrópolis: Vozes, 1999.
- MORAES, M... [et al] Gestão e docência em EAD: guia geral do programa Aberta/Sul. Florianópolis, 2007.
- MOORE, M. G. Criação e desenvolvimentos de cursos. IN: MOORE, M. G; K. G. Educação a distância: uma visão integrada. São Paulo: Thomson Learning, 2007.
- _____. O aluno de educação a distância. IN: MOORE, M. G; K. G. Educação a distância: uma visão integrada. São Paulo: Thomson Learning, 2007.
- PETERS, O. Didática do ensino a distância. São Leopoldo, RS: Editora Unisinos, 2001.
- PRIMO, A. F. T. Interação mediada por computador: a comunicação e a educação a distância segundo uma perspectiva sistêmico-relacional. 2003. 292 f. Tese (doutorado em Informática da Educação). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. Disponível em PDF na biblioteca on-line da UFRGS pelo endereço www.bibliotecadigital.ufrgs.br/da.php?nrb=000449573&loc=2005&l=568e019f14c343fc acessado em 11de abril de 2008.
- POLISTCHUK, I.; TRINTA, A. R. Teorias da comunicação: o pensamento e a prática da comunicação social. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.
- RAMAL, A. C. Educação na cibercultura: hipertextualidade, leitura, escrita e aprendizagem. Porto Alegre: Artmed, 2002.
- ROESLER, J.; SARTORI, A. Educação superior a distância: Gestão da aprendizagem e da produção de materiais didáticos impressos e on-line. Tubarão: Unisul, 2005.
- SANTAELLA, L. Navegar no ciberespaço: o perfil cognitivo do leitor imersivo. São Paulo: Paulus, 2004.
- VYGOTSKY, L.S. Pensamento e linguagem. São Paulo: Martins Fontes, 2005.

Notas

¹Para maiores informações sobre a UAB/MEC acessar: www.uab.mec.gov.br

²Referenciais de qualidade para educação superior a distância/ Brasília, agosto de 2007 disponível na página <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf> acessado em 26 de fevereiro de 2008

³ Todas as informações relacionadas à produção de materiais didáticos impresso e on-line foram retiradas dos Guias de Produção de Material Didáticos, dos Guias de Tutoria e dos Projetos Políticos Pedagógicos das quatro licenciaturas. UFSC/UAB, 2007. mimeo

⁴ As informações retiradas do Guia do Tutor de Ciências Biológicas são as mesmas dos guias das outras licenciaturas. Escolhemos citar este guia pelo fato de no corpo do texto, utilizarmos também as informações do P.P.P. desse curso.