



## CHATS EDUCACIONAIS E MEDIAÇÃO PEDAGÓGICA NO ENSINO SUPERIOR A DISTÂNCIA

Lebiam Tamar Silva Bezerra<sup>i</sup> (UFPB)

Maria José Moreira da Silva<sup>ii</sup> (UFPB)

Rebecca Queiroz Bichara Dantas<sup>iii</sup> (UFPB)

### Resumo:

Esta publicação tem como objetivo principal discutir o uso do *chat* educacional como *interface* de comunicação síncrona para a mediação pedagógica no Ensino Superior. Os dados relatados resultam da observação e da análise do processo educativo realizado durante o ano letivo de 2011. Os resultados obtidos apontam potencialidades de uso do *chat*, enquanto espaços de comunicação e interação na mediação pedagógica, bem como, possibilitam a problematização de suas limitações, a partir da identificação de elementos que podem restringir o potencial de comunicação entre os aprendentes.

**Palavras-chave:** *chat* educacional, educação a distância, mediação pedagógica.

### Abstract:

This publication aims mainly discuss the use of educational chat while synchronous communication interface to the mediation in Higher Education. The data reported result from observation and analysis of the educational process conducted during the 2011 school year. The results indicate the potential use of chat, as spaces of communication and interaction in the pedagogical mediation, as well as allow the questioning of their limitations, from the identification of elements that may restrict the potential for communication between students.

**Keywords:** educational chat, distance education, pedagogic mediation.

## Introdução

O processo educativo é essencialmente comunicativo, por ser realizado sempre por meio do ato comunicativo entre os docentes e os discentes. Por isso, tanto na educação presencial quanto na educação a distância, a comunicação é um problema pedagógico a ser resolvido. Por isso, a busca por instaurar processos comunicativos que promovam a aprendizagem foi a motivação principal para a escrita deste texto.



Na Educação a Distância (EaD), a comunicação entre os docentes e os discentes é estabelecida de modo fundamental por meio da linguagem escrita, diferentemente da prática educativa realizada no ensino presencial, em que prevalece a comunicação oral. Convém ressaltar que, as linguagens oral e escrita têm características distintas relacionadas com a estrutura e a forma da comunicação, que podem ser consideradas como fatores relevantes para se pensar sobre o problema pedagógico proposto neste texto, qual seja a promoção de processos comunicativos que favoreçam a aprendizagem.

Embora saibamos a comunicação não pode se processar de forma plena e eficaz, devido, sobretudo, à impossibilidade de apreender “o” ou “um” determinado significado, que o emissor tenciona atribuir à sua mensagem, a comunicação empreendida no processo educativo tem finalidades pedagógicas previamente estabelecidas. Quando o docente enuncia algo, pretende que sua mensagem seja inteligível aos discentes. Na comunicação oral, face a face em sala de aula, a mensagem falada possibilita um *feedback* imediato entre emissor e receptor, que ainda empregam ainda códigos não verbais na produção dos significados possíveis para a comunicação. Além disso, eles podem alternar os turnos das falas, complementá-las, reconstruí-las até que se façam compreender.

Na educação a distância, a comunicação entre docentes e discentes está baseada na linguagem escrita e é mediada por computador. Em geral, essas comunicações são assíncronas e constituem-se por troca de mensagens de texto. Ao elaborar suas mensagens, os docentes o fazem utilizando-se de uma linguagem acadêmica e especializada, formatada com certo rigor linguístico. Entretanto, os discentes, ao recebê-las, podem não dominar os códigos e os símbolos que lhes permitem decifrar os significados pretendidos.

Outrossim, o lapso temporal entre o envio de uma mensagem e o seu recebimento pode ainda ampliar as diferenças existentes entre os contextos de sua produção e recepção das mensagens. Assim, quanto mais divergentes forem esses



contextos maiores serão as possibilidades de se derivarem significados produzidos pelos participantes da comunicação.

No caso da comunicação mediada pelo computador, desde os elementos peculiares à linguagem até os elementos estéticos, podem-se problematizar as interlocuções entre os docentes e os discentes. Tal problema suscita a sensibilidade e a reflexão pedagógica docentes. É partindo da hipótese de que, o uso de *interfaces* de comunicação síncrona em Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA) tem potencial para favorecer o processo de construção e socialização do conhecimento, que nos propomos a discutir sobre o problema identificado e algumas alternativas para solucioná-lo. Como, por exemplo, destacamos o uso de *interfaces* de comunicação síncrona, especialmente, do *chat*, e a possibilidade que ele tem de se constituir como recurso pedagógico que favoreça a aprendizagem e o êxito dos discentes em processos de ensino a distância.

Nesse sentido, o objetivo principal desta publicação é de discutir o uso da *interface* síncrona - o *chat* - na mediação pedagógica, no contexto da Educação a Distância. Para tanto, buscamos identificar e experimentar as possibilidades de uso dessa *interface*, especificamente do recurso de *web chat* disponível no AVA Moodle.

O texto está dividido da seguinte forma: inicialmente, discutimos acerca da atuação docente no contexto da Educação a Distância, enfatizando seu relevante papel como mediador pedagógico do processo de construção do conhecimento por meio do AVA Moodle. Em seguida, abordamos pressupostos relacionados com o uso do *chat* educacional para a mediação pedagógica em Educação a Distância, e apresentamos a metodologia empregada em nossa experiência de ensino, as discussões e as considerações que nos foram possíveis que formulamos sobre o tema em questão.



## **Mediação pedagógica em Ambientes Virtuais de Aprendizagem**

Para abordar a mediação pedagógica em Ambientes Virtuais de aprendizagem (AVA), é necessário, inicialmente, considerar as peculiaridades da Educação a Distância e a possibilidade de se construir e socializar o conhecimento por meio das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). Desse modo, os discentes tornam-se sujeitos da própria aprendizagem, que ocorre por meio de ambientes virtuais de aprendizagem e dos materiais didáticos impressos e digitais. O AVA dispõe de dispositivos de comunicação síncrona e assíncrona que permitem a interação entre docentes e discentes e a promoção de processos de aprendizagem colaborativa.

Nesse sentido, para o exercício da docência, é imprescindível entender que o profissional docente deve conceber que “ensinar não é transferir conhecimento, mas criar as possibilidades para a sua própria produção ou a sua construção” (FREIRE, 1996, p.47). Isso significa que o docente precisa assumir uma postura de mediador da aprendizagem, pautada na ação colaborativa entre os aprendentes (docentes e discentes).

A aprendizagem colaborativa destaca a participação ativa e a interação, tanto dos alunos como dos professores. O conhecimento é visto como um constructo social e, por isso, o processo educativo é favorecido pela participação social em ambientes que propiciem a interação, a colaboração e a avaliação[...] (AMARAL; ROSINI, 2008, p. 146).

Desse modo, no processo de mediação pedagógica o docente busca estratégias interativas que estimulem e possibilitem o diálogo entre todos os atores envolvidos no processo de ensino e aprendizagem. A mediação pedagógica é entendida como

a atitude, comportamento do docente que se coloca como um facilitador, incentivador ou motivador da aprendizagem, que se apresenta com a disposição de ser uma ponte entre o aprendiz e sua aprendizagem- não uma ponte estática, mas uma ponte ‘rolante’, que ativamente colabora para que o aprendiz chegue ao seu objetivo (MASETTO, 2000, p.144).



Em uma perspectiva de mediação pedagógica pautada na aprendizagem colaborativa, a interação configura-se como elemento-chave, pois “permite ultrapassar a condição de espectador passivo para a condição de sujeito operativo” (SILVA, 2000, p. 3). Por isso, em processos de ensino e aprendizagem a distância a busca por meios didáticos que nos permitam instaurar um processo interativo, que ocorra em tempo real, em que se utilizem as *interfaces* síncronas de comunicação, apresenta-se como possibilidade para a consecução dos objetivos de ensino em cursos a distância.

Partindo do pressuposto de que a comunicação síncrona aproxima a relação entre docente e discente e permite que a distância espaço-temporal, não comprometa a aprendizagem, é que nos propusemos a pensar o uso do *chat* na mediação pedagógica em EaD, de forma que este possa contribuir para a criação de processos comunicativos, que ampliem as possibilidades de interação entre docentes e discentes e favoreçam a construção do conhecimento.

Em ambientes virtuais de aprendizagem, a *interface* de comunicação síncrona *chat* constitui-se como um dos diversos recursos disponíveis para a mediação pedagógica, tais como *web conferência*, fórum e mensagem de texto. Todos eles podem ser utilizados pelos docentes para contribuir para ampliar o canal de comunicação com os discentes em cursos a distância.

Ademais, convém ressaltar que os recursos e as atividades disponíveis nos AVA configuram suas potencialidades para a mediação pedagógica. Entretanto, seu potencial somente se realiza quando tais recursos e atividades são articulados por meio de metodologias de ensino adotadas e/ou delineadas pelos docentes. Isso porque, o êxito da ação educativa e desses processos de comunicação, por meio do uso das *interfaces* síncronas ou assíncronas, está vinculado à concepção de ensino que orienta a mediação pedagógica, tanto em termos didáticos quanto metodológicos. Ou seja, a inserção de qualquer tecnologia, por si só, não assegura a consecução dos objetivos do ensino e da aprendizagem.





A utilização das *interfaces* de comunicação suscita desafios que requerem mudanças em termos didáticos e metodológicos. Porém, isso não significa abandonar ou fazer adaptações às “formas tradicionais de ensino aos novos equipamentos ou vice-versa [...]”(KENSKI, 2008, p. 75). Trata-se, portanto, de perceber que a inserção de *interfaces* de comunicação digital requer a reflexão e a reconfiguração da prática docente, que implicam um novo olhar sobre o processo de ensino e aprendizagem, especialmente, em cursos de Educação a Distância, em que esse processo de ensino e aprendizagem é predominantemente mediado por computador.

Barros e Crescitelli (2008) afirmam que são lançados muitos desafios aos docentes, no espaço virtual. Dentre eles, destacam-se as habilidades para a “promoção de formas interativas” e para o gerenciamento de “diferentes tipos de interação que se dão em gêneros textuais distintos” e, por fim, a efetivação de uma “prática pedagógica mediada por computador”.

Ademais, precisamos entender que as potencialidades oferecidas pelos AVA são, apenas, potencialidades. As contribuições dessas *interfaces* somente se manifestam por meio da atualização das práticas educativas. O termo atualização, aqui, é entendido sob a perspectiva leviniana de realização daquilo que existe em potência. Prossigamos, então, com a discussão sobre o potencial da *interface* síncrona chat para a atualização da mediação pedagógica em cursos a distância.

### **A interface síncrona chat**

De acordo com Fonseca (2002, p. 03), “o *chat* é um meio de comunicação dentre numerosos outros que utilizamos no dia a dia com os quais já estamos habituados”. Do seu ponto de vista, há uma diferença entre os *chats* em termos de recursos multimeios (combinação sincronizada de som, imagem, texto e animação), de modo que podemos dividi-los em três grupos: videoconferência - vídeo interativo bi ou multilateral; voice *chat* ou serviço de audioconferência - em que os



usuários falam e escutam naturalmente, como ao telefone, e *chats* de texto que são os mais simples, acessíveis e comuns.

Como não temos a pretensão de analisar os diversos tipos de *chats* existentes, apresentaremos apenas o conceito de *chat* educacional, por ser esse o objeto de nosso estudo. De acordo com Marcuschi (2008, p. 201) *chats* educacionais “são interações síncronas no estilo de *chats* com finalidade educacional, geralmente para tirar dúvidas, dar atendimento pessoal ou em grupos e com temas prévios”.

Os *chats* de texto se classificam como: “moderado - com moderador e tema específico; especial - com moderador, tema específico, entrevistado convidado, data e hora de realização; e livre - sem moderador e sem tema específico” (FONSECA, 2002, p. 03).

O *chat* educacional apresenta vantagens em relação a outras *interfaces* educacionais por possibilitar uma comunicação síncrona. Segundo Cruz (2004, p. 08), na comunicação síncrona, “os participantes trocam mensagens em tempo real, ou seja, o que é digitado na tela é visto simultaneamente pelos outros participantes”. Porém, não se trata, pois, de um modelo de comunicação emissor/receptor, devido à ênfase à ideia de “sujeito comunicante” - sujeitos enquanto participantes do ato comunicativo. Entretanto, não pretendemos com esse pressuposto desqualificar o uso das *interfaces* assíncronas, porquanto observamos que elas podem ser extremamente úteis para a mediação pedagógica na Educação a Distância. Outrossim, compreendemos que o uso articulado de *interfaces* síncronas e assíncronas de comunicação é complementar e pode contribuir para a instituição de processos comunicativos entre docentes e discentes, minimizar as limitações trazidas pela distância geográfica, instaurar a presencialidade virtual e potencializar a mediação pedagógica.

Ao fazer uso do termo *interface*, partimos da premissa de que o uso do *chat* como dispositivo virtual possibilita uma comunicação e interação face a face, entre duas ou mais pessoas separadas pelo espaço. Cruz (2004) apresenta uma distinção entre os termos *interface* e ferramenta, com base no pensamento de Jonsson



(1997). Para esse autor, essa distinção deve ser compreendida pelos docentes, pois,

[...] Ferramenta é o utensílio do trabalhador e do artista empregado nas artes e ofícios. A ferramenta realiza a extensão do músculo e da habilidade dos humanos na fabricação, na arte interface é um termo que na informática e cibercultura ganha o sentido de dispositivo para o encontro de duas ou mais faces em atitude comunicacional, dialógica ou polifônica. A ferramenta opera como objeto material e a interface é um objeto virtual. A interface está para a cibercultura como espaço on-line de encontro e comunicação entre duas ou mais faces. É mais do que um mediador de interação ou tradutor de sensibilidades entre faces. Isso sim seria “ferramenta”, termo inadequado para exprimir o sentido de “ambiente”, “de espaço” no ciberespaço ou “universo paralelo de zeros a uns”. (CRUZ, 2004, p. 04, grifos do autor).

O *chat*, então, é um espaço de comunicação *on-line*, onde docentes e discentes se encontram para construir conhecimentos. Tal construção ocorre por meio das relações interativas de ensino e aprendizagem estabelecidas entre eles. No entanto, como se trata de uma forma de interação que ocorre, mais precisamente, por meio da escrita, a comunicação por computador traz diversos desafios, visto que, se por um lado, o *chat* potencializa a interação, por outro, também torna maiores as probabilidades de mal entendidos e “relações que reproduzam assimetria das relações comumente existente no domínio pedagógico” (BARROS; CRESCITELLI, 2008, p. 73).

Por isso, a linguagem assume papel central nessa comunicação. A multiplicidade de sentidos possíveis para uma mesma afirmação requer que os interlocutores em *chats* educacionais busquem, continuamente, a ressignificar os seus dizeres com o intuito de se fazer entender. Além disso, eles são comunicações dinâmicas que requerem o uso de símbolos e códigos linguísticos que abreviam o tempo de envio e recepção das mensagens e possibilitam um acompanhamento rápido do diálogo em curso na tela do computador. Para tanto, os interlocutores podem usar abreviações, expressões e *emoticons* existentes e peculiares da





linguagem empregada na comunicação por *chat* ou criar símbolos, expressões e regras específicos para o contexto educacional.

É recomendável que essa comunicação, com propósitos educativos, tenha uma sistematização própria e conhecida de seus interlocutores para que, desse modo, sejam minimizados os ruídos e as possibilidades de colapso da comunicação. Em nossas práticas educativas de uso do *chat* para mediação pedagógica, costumamos estabelecer regras e símbolos que nos permitam organizar e gerenciar a comunicação de maneira eficiente.

Nessa perspectiva, ao gerenciar a comunicação por *chat*, o docente deve atuar como incentivador do diálogo, cuidar dos aspectos didáticos, metodológicos, éticos e estéticos e articular as ideias apresentadas de modo a favorecer a sistematização do conhecimento sobre o tema proposto.

### **Metodologia de uso do *chat* educacional**

A discussão apresentada neste texto foi tecida com uma estreita articulação entre as inquietações docentes surgidas da experiência de ensino no Curso de Licenciatura Plena em Pedagogia, na Modalidade a Distância, da Universidade Federal da Paraíba, especificamente no componente curricular “Tópicos Especiais em Educação I”, e os estudos e desdobramentos metodológicos empreendidos pela equipe docente, composta pela professora formadora e pelas tutoras a distância.

O processo de ensino e aprendizagem é desenvolvido por meio do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) Moodle<sup>1</sup> e de aulas presenciais nos PMAP. Entretanto, a sala de aula virtual no Moodle é o principal espaço pedagógico de interação entre os docentes e os discentes, os professores formadores e os tutores a distância. Nele, são registradas todas as atividades realizadas no curso.

Juntos, esses docentes fazem a mediação pedagógica do processo de ensino e aprendizagem por meio do ambiente virtual de aprendizagem - Moodle e da

---

<sup>1</sup> Ambiente Virtual da UFPB: <http://www.ead.ufpb.br>.



realização de aulas presenciais. Ao longo do semestre, as *interfaces* de comunicação síncrona e assíncrona são utilizadas de maneira sistemática para realizar o processo de ensino e aprendizagem.

As *interfaces* síncronas de comunicação, *web conferência* e *chat*, são empregadas da seguinte forma:

a) *Web conferência*<sup>2</sup>: realizadas ao final do estudo de cada uma das três unidades temáticas do componente curricular.

b) *Chat*: realizadas sessões diárias de *chats* livres no horário dos plantões virtuais do(a) professor(a) formador(a) e dos(as) tutores(as) a distância para atenderem às dúvidas e/ou diálogos pedagógicos com os discentes sobre o processo educativo em curso e sessões agendadas de *chats* moderados, denominadas de “*Chat tira-dúvidas*” para a discussão coletiva de temas específicos estudados nas aulas.

A sala de *web chat* é um recurso didático permanente, disponibilizado no topo do quadro (*frame*) principal da sala de aula virtual de Tópicos Especiais I. Além disso, o AVA - Moodle tem um recurso com o qual podemos gravar as sessões de *chat* e disponibilizá-las, posteriormente, na sala de aula virtual, para que os docentes e os discentes as consultem.

Por não se tratar de uma pesquisa, e sim, de uma análise da experiência docente, o número de sujeitos que compõe os resultados e as discussões neste texto não atende a requisitos estatísticos de cálculos para se definir o universo de participantes. Ao invés da aplicação de métodos quantitativos, buscamos realizar nossas discussões, fundamentando-nos em textos expressos nas sessões de *chat*. Para isso, elencamos alguns indícios de como a aprendizagem e a construção do conhecimento podem ser favorecidas com o uso dessa *interface* de comunicação síncrona.

Os trechos das falas considerados como indícios relevantes para a análise foram transcritos da janela de *web chat* do AVA - Moodle, resguardando-se a

---

<sup>2</sup> Endereço para web conferência: <http://virtual.ufpb.br/webconf>.



identificação dos docentes e discentes participantes. Nos resultados apresentados a seguir, os discentes serão identificados pelas siglas D 1, D 2, D 3 etc., as tutoras a distância serão identificadas como TD e a professora formadora como PF.

### **O *chat* educacional na mediação pedagógica em ambientes virtuais de aprendizagem**

Conforme já referimos, as nossas análises serão feitas a partir de uma amostragem de dados de sessões de *chats* realizadas no período de setembro a novembro de 2011, no componente curricular, Tópicos Especiais em Educação I, do 5º período, do Curso de Licenciatura Plena em Pedagogia, na modalidade a distância, da Universidade Federal da Paraíba. Durante esse semestre, foi realizado um total de 39 sessões de *chat*, moderadas, ora pela professora formadora e ora pelas tutoras a distância, que mediavam a aprendizagem e estimulavam a interação entre docentes e discentes.

Salientamos, ainda, que todos os *chats* realizados ao longo do semestre eram *chats* sobre dúvidas. Alguns deles foram livres, e outros, moderados, direcionados para questões mais específicas, como os destinados para se dirimirem dúvidas a respeito dos conteúdos em estudo. Outros ainda assumiram um caráter mais geral, por permitir que o discente pudesse, cotidianamente, sanar as possíveis dúvidas que, porventura, surgissem em relação a questões pontuais, de acordo com as necessidades do aprendente no decorrer do processo educativo.

No semestre 2011.2, objeto de nossas discussões neste texto, 174 discentes realizaram matrícula no componente curricular Tópicos Especiais em Educação I. Destes, em média, aproximadamente 143 cursaram efetivamente o componente curricular, o que implicou um índice de desistência de 18%. Ao final do semestre, tivemos um índice de aprovação de 57% e de reprovação de 25%. Dentre os aprovados, um total de 41% dos discentes foram aprovados por média, considerando a nota 7,0, e 16%, com média final 5,0.



No transcurso dos horários de plantões virtuais, a sala do *webchat* permanecia aberta para que o discente pudesse interagir com o docente e com os tutores a distância de forma espontânea. Abaixo, apresentamos uma interação entre um discente e uma das tutoras a distância, em uma das sessões de *chats* realizada no dia 08 de setembro de 2011.

A sessão de *chat* livre, transcrita abaixo, evidencia o potencial dessa *interface* síncrona para a **orientação didática** sobre uma atividade solicitada. A comunicação aqui contribui para se ratificar o entendimento do discente acerca de uma orientação didática disponibilizada pelo docente para a realização de uma atividade. Isso minimiza a possibilidade de erros decorrentes de interpretações equivocadas dos discentes ou da formulação de enunciados imprecisos pelos docentes. Vejamos o diálogo a seguir:

16:44 D 1: Oi !

16:44 D 1: Boa tarde!

16:45 T D: Boa tarde!

16:45 D 1 : Sobre o link do blog, é necessário postar apenas uma vez ou mais vezes, já que o método de avaliação é a última tentativa

16:46 D 1: Só é necessário enviá-lo outra vez se fizer alterações?

16:49 T D: exatamente. Você perguntou e já respondeu .rsrs

16:49 D 1: Ok, obrigado.

16:50 T D: Mais alguma dúvida?

16:50 D 1: Sobre a web conferência, já participei da primeira de casa mesmo

16:51 D 1: Hoje estarei participando novamente.

16:52 D 1: Minha dúvida era só essa. Fiz a mesma pergunta há pouco tempo através de mensagem, então não é necessário você responder. Obrigado.

16:53 D 1: Até mais.

Em *chats* de texto, como os que realizamos, a possibilidade de a comunicação ser feita em tempo real e o uso de uma linguagem menos formal permitem a criação de um ambiente que favorece a relação docente-discente por meio da experiência de presencialidade virtual. Tal potencial se amplia significativamente



em *chats* por vídeo e audioconferência, em que a comunicação se realiza por meio da linguagem oral com a possibilidade de transmissão de imagens e sons.

Dos **39** *chats* realizados, **36** foram *chats* livres e, **três**, moderados. Abaixo, apresentamos uma das sessões de *chat* moderado, realizada no dia 18 de outubro de 2011, com o propósito de discutir sobre as possíveis dúvidas em relação aos conteúdos estudados até aquele momento, de modo a auxiliar na preparação do discente para a avaliação presencial. Nessa comunicação, o diálogo no *chat* possibilita a **orientação metodológica** sobre a sistematização e a apresentação do conhecimento produzido ao longo dos estudos no componente curricular, que será objeto da avaliação da aprendizagem.

16:37 **D 2**: Boa tarde a tod@s!

16:38 **T D**: Boa tarde **D 2**!

16:39 **P F**: Caso tenham alguma dúvida podem digitar para que eu possa responder, ok?

16:42 **D 2**: Em relação à prova, não tenho maiores dúvidas, já que os conteúdos abordados não são difíceis de serem apreendidos, apesar de serem bem extensos

16:46 **T D**: Estamos à disposição para quaisquer esclarecimentos, ok?

16:46 **D 2**: A minha maior preocupação reside nas teorias de alguns estudiosos e se devemos nos apropriar delas como lemos ou como entendemos, pois muitas vezes somos avaliados de forma errônea por fazermos uso de nosso entendimento e alguns professores rejeitam essa postura na hora da avaliação, e para nós, não é fácil termos domínio absoluto de todo o conteúdo quando temos duas provas em um mesmo dia.

16:47 **P F**: **D 1**, é preciso se apropriar das teorias com base nas ideias dos autores estudados. A menos que a questão solicite a sua compreensão sobre o tema.

16:48 **P F**: O problema é que muitas vezes, questões dissertativas são respondidas com base apenas na experiência pessoal ou no entendimento particular do aluno, sem qualquer base em estudos científicos.

16:48 **P F**: Neste caso, não há como considerar correta. Entende?

16:49 **P F**: Compreendo que seja bem difícil para vocês fazerem duas provas em um mesmo dia. Mas, o ideal é não acumular conteúdos e ir estudando semana a semana e tirando as dúvidas com os mediadores a distância.

16:50 **P F**: Isso evita muitos equívocos na hora da prova ou na hora de estudar.

16:50 **D 3**: Boa tarde!

16:50 **P F**: Boa tarde **D 3**!





16:50 D 2 : Ok, dessa forma devo estar preparada para me apoiar nas teorias, mas posso fazer uso das minhas palavras e não necessariamente responder todas as perguntas como se estivesse copiando do trilhas?

16:50 D 2: Boa tarde, D 3!

16:51 P F: Com certeza, D 2. Não queremos que os aprendentes reproduzam os textos das trilhas.

16:52 P F: Quando isso acontece a questão é anulada por indicar possibilidades de fraude (cola).

16:53 D 2: Bom, perguntei dessa forma, porque a minha intenção seria questionar em relação a termos que decorar ou memorizar as teorias

16:54 D 2: Dessa feita, agora fico menos ansiosa.

Uma ação docente fundamental consiste na mediação entre o discente e o conteúdo curricular de modo a favorecer a produção de conhecimentos e a aprendizagem significativa. Orientações sobre como organizar os estudos individuais, como sistematizar e apresentar os temas abordados são essenciais para a formação de estudantes em cursos a distância, considerando, sobretudo, a premência da autonomia intelectual no Ensino Superior. Nesse sentido, as *interfaces* síncronas favorecem o diálogo pedagógico entre docentes e discentes em cursos a distância, possibilitando não apenas a problematização dos conteúdos curriculares, mas também, a reflexão crítica sobre o processo educativo e o conhecimento produzido.

Ainda centrados em práticas educativas primordialmente instrucionistas, verificamos, na sessão de *chat* apresentada, que docentes e discentes transitam ainda de maneira incipiente entre as práticas arraigadas nas instituições de ensino e o desejo de mudança incitado pelas reflexões teórico-metodológicas e pelos desafios propostos no contexto da Educação a Distância.

O diálogo seguinte demonstra um exemplo de **orientação técnica** necessária aos estudos e à realização das atividades propostas a partir dos recursos didáticos disponibilizados no AVA - Moodle. Em cursos a distância, o conhecimento técnico sobre os recursos didáticos impressos e digitais disponíveis aos discentes é imprescindível para o êxito na aprendizagem. Limitações técnicas relativas a



conhecimentos informáticos específicos (terminologia, comandos básicos dos *softwares* utilizados etc.) causam entraves que comprometem o processo educativo. Vejamos como eles se manifestam:

15:18 D 1: boa trde  
15:18 T D : Boa tarde querida!  
15:18 D 1: eu ja virei de cabeça pra baixo o objeto de aprendizagem e nao encontro  
15:18 D 1: é da aula 4 e 5  
15:19 D 1: Aguarde um momento enquanto eu dou uma olhadinha  
15:20 D 1: ta  
15:21 T D : Você vai no objeto de aprendizagem aula 09  
15:21 D 1: certo  
15:22 T D: Vai clicando na opção próxima  
15:22 D 1: ah [...] eu estava clicando na ultima postagem de vcs  
15:23 T D: já no final você irá encontrar um arquivo  
15:23 D 1: certo  
15:23 T D: com orientações para o plano de aula  
15:23 T D: então só precisa abrir  
15:23 D 1: quando chego lá nao parece nada  
15:24 D 1: ta em branco  
15:24 D 1: olha lá por favor  
15:25 T D: Não aparece um arquivo para fazer download?  
15:25 D 1: apareceu agora  
15:25 D 1: muito obrigada  
15:26 T D: Veja se você consegue ver agora  
15:27 D 1: consegui  
15:27 D 1: fico grata pela ajuda vou tentar reorganizar o plano pra daqui pra  
amanha enviar

A interação mediada no *chat* possibilita uma ação simultânea entre docente e discente com vistas à solução imediata da dificuldade técnica apresentada. Ambos compartilham, em suas telas de computador, a mesma imagem do AVA e podem realizar um conjunto de ações até se chegar à solução do problema. O *chat*



é a *interface* mais adequada para esse tipo de situação bastante comum em processos educativos mediados por computador.

Contudo, pudemos verificar no contexto educativo do qual participamos que, a formação docente e o perfil discente requeridos para a participação em processos educativos a distância estão muito aquém daquilo que é teoricamente indicado como ideal. O acesso à educação por meio do ensino a distância, em geral, desconsidera os processos sociais excludentes que marginalizaram grande parte dos discentes dessa modalidade de ensino, dentre eles, destaca-se a exclusão digital. Essa forma específica de exclusão apresenta uma diversidade de elementos relevantes para a inclusão dos sujeitos sociais, além da condição prioritária do acesso às tecnologias.

Ressaltamos que o acesso não assegura a inclusão porque não se limita à solução de um problema material (aquisição de equipamentos tecnológicos), mas se estende para problemas de natureza cognitiva, relativos ao desenvolvimento de competências e conhecimentos técnicos necessários para realizar aplicações sociais das tecnologias.

O potencial dos *chats* para a mediação pedagógica pode ser facilmente verificado por docentes e discentes a partir de suas experiências de uso dessa *interface* síncrona. Na sessão de *chat* destacada a seguir, uma discente manifesta sua opinião sobre o uso de *web* conferências e dos *chats* no componente curricular Tópicos Especiais em Educação I.

10:48 D 1: Acho muito importante essas Web. Você não poderia sugerir a coordenação e demais professores a importância dessa ferramenta para nós alunas para que os outros componentes pudessem também partilhar dessa ferramenta ao menos uma Web para cada unidade? Seja nossa porta voz aí nas reuniões com a coordenação.

10:49 P F: Temos feito isso, D 1. A coordenação acompanha nosso trabalho nas web conferências e está divulgando os resultados do uso dessa ferramenta com outros professores do curso.

10:52 D 1: Eu estou muito satisfeita hoje com o processo da EAD que só vem melhorando desde o primeiro período do curso, porém ainda falta essa **interação quase que presencial** como estamos tendo agora. Eu espero realmente que isso venha acontecer nos outros componentes que só teremos a somar.



Podemos propor, com base nos experimentos realizados, que as *interfaces* síncronas constituem-se como recursos didáticos apropriados e imprescindíveis à mediação pedagógica em cursos a distância. O grande desafio a ser enfrentado, entretanto, é de natureza metodológica, e não, de ordem técnica ou material. Trata-se, portanto, da capacidade institucional de reflexão e ação sobre os processos educativos que realizam. Devido às dificuldades de implantação e gestão administrativa e pedagógica de cursos a distância, a frequente dicotomia ou lacuna entre a reflexão e a ação precisa ser reconstruída permanentemente, em tempo real.

### **Algumas considerações sobre o tema**

É importante destacar que, dos 174 discentes matriculados no componente curricular Tópicos Especial em Educação I, 143, efetivamente, cursaram o componente. Desse total, apenas 26 participaram das 39 sessões de *chat* realizadas no decorrer do semestre. Em nosso contexto educativo, observamos que esse pequeno número de participantes pode ser justificado em parte, primeiro, devido a dificuldades de acesso às tecnologias de informação e comunicação, ocasionadas muitas vezes pela falta de equipamentos próprios ou de qualidade e de acesso à internet.

Outro fator que pode ocasionar a redução do número de participantes nos *chats* está relacionado à falta de habilidades técnicas relativas ao uso dessas tecnologias, pois, embora o uso das *interfaces* de comunicação venha se tornando algo comum nos dias atuais, devido à facilidade de acesso à internet e à utilização das redes sociais, contudo, não podemos desconsiderar a existência de um número significativo de sujeitos que ainda não detêm conhecimentos básicos para fazer uso dessas tecnologias de informação e comunicação.

Outro aspecto, que parece repercutir na reduzida participação dos discentes nos *chats* realizados diz respeito ao receio que têm de se expor publicamente. Por



isso, alguns discentes optam por estabelecer uma comunicação assíncrona com os professores e tutores, seja por meio de mensagem de texto ou em participações nos fóruns de discussão. Supomos que esse receio tenha relação com a apreensão do discente diante da possibilidade de estar sendo avaliado em uma discussão pública, realizada em tempo real, na sala de aula virtual, onde a velocidade da comunicação não permite a elaboração de respostas mais formais e aprofundadas.

Por outro lado, podemos destacar também os aspectos culturais, na medida em que a inserção das *interfaces* síncronas de comunicação em cursos a distância na UFPB Virtual, ainda se encontra em fase inicial. Logo, as práticas da cultura acadêmica terão que se hibridizar com as que são peculiares à cibercultura para originar diferentes possibilidades de ação pedagógica em ambientes virtuais de aprendizagem.

Dos 26 aprendentes que participaram das sessões de *chat* realizadas, 23 foram aprovados no componente curricular Tópicos Especiais em Educação I. Os dados reunidos não nos permitem afirmar que o *chat* tenha se configurado como uma das causas do êxito na aprendizagem, mas, os diálogos registrados nas sessões de *chat* e em *feedbacks* recebidos por mensagem de texto apontam indícios de que o uso da *interface* síncrona *chat* ofereceu contribuições relevantes para mediação pedagógica no curso.

O tema, portanto, apresenta-se profícuo para investigações científicas mais aprofundadas, de natureza teórica e/ou metodológica, que possam descrever e sistematizar as contribuições da *interface* síncrona *chat* em processos educativos mediados por computador.

## Referências

AMARAL, Rita de Cássia Borges de Magalhães; ROSINI, Alessandro Marco.

**Concepções de interatividade e tecnologia no processo de tutoria em programas de educação a distância: novos paradigmas na construção do conhecimento.** Disponível em: <<http://iea.org.br/wp->





content/uploads/2012/07/Artigo-IEA-Ensino-a-distancia.pdf>. Acesso em: 10 ago. 2012.

BARROS, Kazue Saito Monteiro; CRESCITELLI, Mercedes Fátima de Canha. Prática docente virtual e polidez na interação. *In*: MARQUESI, Sueli Cristina; ELIAS, Vanda Maria da Silva; CABRAL, Ana Lúcia Tinoco (Orgs.). **Interações virtuais: perspectivas para ensino de língua portuguesa a distância**. São Carlos: Claraluz, 2008.

CRUZ, Wladia Bessa. **Experiência utilizando ferramenta síncrona no processo de aprendizagem**. 2004. Disponível em:

<<http://www.colombiaaprende.edu.co/html/mediateca/1607/article-108372.html>>. Acesso em: 26 fev. 2012.

FONSECA, L. O uso dos *chats* na aprendizagem de línguas estrangeiras. *Caligrama. Belo Horizonte*, v.1, n.7, p.101-121, 2002.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da Autonomia: saberes necessários à prática educativa**. 33. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

KENSKI, Vani Moreira. **Tecnologias e ensino presencial e a distância**. 6. ed. Campinas, SP: Papirus, 2008. (Série Prática Pedagógica).

MARCUSCHI, Luiz Antônio. **Produção textual, análise de gêneros e compreensão**. São Paulo: Parábola, 2008.

MASETTO, Marcos T. Mediação pedagógica e o uso da tecnologia. *In*: MORAN, José Manuel; MASETTO, Marcos T.; BEHRENS, Marilda Aparecida. **Novas tecnologias e mediação Pedagógica**. 13. ed. Campinas, SP: Papirus, 2000. (Coleção Papirus Educação).

SILVA, Marco. Interatividade: uma mudança fundamental do esquema clássico da comunicação. **Boletim Técnico do SENAC**, v. 26, n. 3 (set/dez.2000). Disponível em: <<http://www.senac.br/informativo/bts/263/boltec263.htm>>. Acesso 09 ago. 2012.

---

<sup>i</sup> Lebiam BEZERRA, **Profa. Dra.**  
Universidade Federal da Paraíba  
Centro de Educação – Departamento de Habilitações Pedagógicas  
Email: lebiam@gmail.com.

<sup>ii</sup> Maria, MOREIRA, **Especialista**.



---

Universidade Federal da Paraíba  
Centro de Educação – Curso de Pedagogia a Distância/UFPB Virtual  
Email: mary2jms@hotmail.com.  
<sup>iii</sup> Rebecca, BICHARA, **Graduada.**  
Email: rebeccabichara@hotmail.com.  
Centro de Educação – Curso de Pedagogia a Distância/UFPB Virtual