



## A INTERAÇÃO TUTOR *VERSUS* ALUNO: UM ESTUDO DE CASO DAS TECNOLOGIAS MAIS UTILIZADAS NO CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA E RESPONSABILIDADE FISCAL

ROBSON SANTOS DA ROSA  
ISADORA DE SOUZA BERNARDINI  
MILEIDE MARLETE FERREIRA  
LUCIMARA A. TERRA  
LUIZ SALGADO KLAES

### RESUMO

A Educação a Distância (EaD) apresenta-se como uma modalidade educacional em que alunos e professores estão em locais diferentes durante toda ou boa parte do tempo em que aprendem e ensinam. Nesse tipo de modalidade de ensino, conta-se com a presença de um professor para elaborar os materiais instrucionais, bem como planejar as estratégias de ensino. Outro profissional que é considerado peça-chave no processo é o tutor, cuja função é responder as dúvidas dos alunos, bem como orientá-los e estimulá-los. O tutor interage com os alunos por meio das tecnologias disponibilizadas na Educação a Distância. Diante esse contexto, insere-se o objetivo de pesquisa desse estudo: Identificar a interação tutor *versus* aluno por meio das tecnologias mais utilizadas no curso de especialização em Gestão Pública e Responsabilidade Fiscal da parceria UFSC e MS. Em relação aos procedimentos metodológicos essa pesquisa classifica-se como qualitativa, quantitativa, descritiva, bibliográfica e estudo de caso. Como resultado foi observado que o *e-mail* é a ferramenta mais utilizada na busca de respostas em relação a dúvidas de ordem administrativa e de conteúdo, o *email* foi apontado como o principal meio de comunicação com o tutor.

**Palavras-Chave:** Ferramentas tecnológicas. Educação a distância. Processo de ensino-aprendizagem.

## 1. INTRODUÇÃO

As universidades no Brasil vêm se reestruturando para adequar-se aos novos tempos de um mundo que busca conhecimento, de regiões antes vistas como de difícil acesso a educação, hoje, pelo seu dinamismo tem demandado atualizações em todas as áreas e campos de atuação.

A Educação a Distância (EaD) por meio da tecnologia digital está favorecendo a disseminação do acesso à educação em diferentes níveis, ou seja, permitindo atender grande massa de educandos. Mais especificamente, o “advento das tecnologias de informação e comunicação e suas diversas possibilidades de uso têm potencializado as possibilidades de oferta de programas educacionais à distância (BENETTI, 2008, p. 11).”

Na contemporaneidade, a educação a distância é vista como possibilidade de inserção social, haja vista estar possibilitando a propagação do conhecimento individual e coletivo, bem como atendendo demandas específicas. Na atualidade tem procurado estabelecer-se como função de grande relevância, especialmente na educação da população adulta, oferecendo-lhe cursos supletivos, formação continuada e pós-graduação (VIANNEY; BARCIA; LUZ, 2006).

Nesse tipo de modalidade de ensino, conta-se com a presença de um professor para elaborar os materiais instrucionais, bem como planejar as estratégias de ensino. Outro profissional que é considerado peça-chave no processo é o tutor, cuja função é responder as dúvidas dos alunos, orientá-los e estimulá-los no que for necessário. O tutor interage com os alunos por meio das tecnologias disponibilizadas na educação a distância, e por meio destas é que se dá o processo de ensino-aprendizagem.

Em meio a esse contexto tem-se o objetivo deste artigo: identificar a interação tutor *versus* aluno por meio das tecnologias mais utilizadas no curso de especialização em Gestão Pública e Responsabilidade Fiscal da parceria Universidade Federal de Santa Catarina e Ministério da Saúde.

## 2. EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Com a crescente mudança das metodologias educacionais, a Educação a Distância está cada vez mais inserida dentro dos modelos pedagógicos. Atualmente os cursos presenciais utilizam aulas virtuais e ferramentas tecnológicas e desta forma aluno e professor aprendem de forma situacional.

A EaD é uma estratégia desenvolvida por sistemas educativos para oferecer educação a setores ou grupos da população que, por razões diversas, têm dificuldade de acesso a serviços educativos regulares (GONZALEZ, 2005).

O quadro 1 apresenta o conceito de educação a distância sob a ótica de vários autores, adaptado de Belloni (2003).

<b>Conceitos</b>	<b>Autores</b>
Destaca que o termo educação a distância cobre várias formas de estudo, em todos os níveis, que não estão sob a supervisão contínua e imediata de tutores presente com seus alunos em sala de aula ou nos mesmos lugares, mas que não obstante beneficiam-se do planejamento, da orientação e do ensino oferecidos por uma organização tutorial.	B. Holmberg (1977) apud Barreto (2003)
Expõe que a educação a distância é uma relação de diálogo, estrutura e autonomia que requer meios técnicos para mediatizar esta comunicação. Educação a distância é um subconjunto de todos os programas educacionais caracterizados por: grande estrutura, baixo diálogo e grande distância transacional. Ela inclui também a aprendizagem.	Michael Moore (1990) apud Barreto (2003)
Argumenta que a educação a distância é um método de transmitir conhecimento, competências e atitudes que é racionalizado pela aplicação de princípios organizacionais e de divisão do trabalho, bem como pelo uso intensivo de meios técnicos, especialmente com o objetivo de reproduzir material de ensino de alta qualidade, o que torna possível instruir um maior número de estudantes, ao mesmo tempo, onde quer que eles vivam. É uma forma industrializada de ensino e aprendizagem.	Otto Peters (1973) apud Barreto (2003)
Define o EAD como um processo que exige todas as condições inerentes a qualquer sistema educacional, a saber: planejamento, orientação do processo e AVEAliação;	Sarramona (1986)
Destaca que o EAD é um sistema tecnológico e de comunicação de massa bidirecional, que substitui a integração pessoal entre professor e aluno em sala aula, como meio preferencial de ensino, pela ação sistemática e conjunta de diversos recursos didáticos e pelo apoio de uma organização tutorial que propiciam a aprendizagem autônoma do aluno;	Aretio (1990)
Argumenta que não basta um processo comunicativo de mão dupla. Deve ser organizado um processo sistematizado, bem definido e continuado.	Nunes (2002)

Quadro 1 - Conceitos sobre educação a distância.

Fonte: Adpatado de Beloni (2003).

A idéia central da Educação a Distância é simples: basicamente alunos e professores estão em locais diferentes durante toda ou boa parte do tempo em que aprendem e ensinam. Por se encontrarem em locais distintos dependem de algum tipo de tecnologia para transmitir informações e lhes proporcionar um meio para interagir (MOORE, KEARSLEY).

## **2.1 Tecnologia da informação**

O mercado de trabalho transforma-se de forma vertiginosa, a partir do abalo provocado pelas Tecnologias das Informações e Comunicações. Buscando uma plena inserção no mundo contemporâneo, o sistema educacional tem alterado a sua dinâmica, de modo articulado com o conjunto dessas transformações.

O maior desafio da Educação a Distância consiste em ensinar a aprender, isto é, formar o aluno autônomo. Portanto, para isso, é necessário rever alguns paradigmas educacionais, de maneira que eles possam constituir sistemas de ensino/aprendizagem que, de fato, possibilitem a inclusão e formação continuada de sujeitos sociais que vivenciem mudanças organizacionais decorrentes da sociedade da informação.

## 2.2 As ferramentas da Educação a Distância

Com as novas tecnologias de informação e comunicação (*NTICs*), informática, internet e outros, a educação a distância adota tais tecnologias com intuito de facilitar o processo de ensino aprendizagem e estimular a colaboração e interação entre os participantes do curso, proporcionando a estes um diferencial no mercado de trabalho. Belloni (2003) afirma que, as *NTICs* devem estar sempre orientadas para uma melhoria na qualidade e na eficácia do sistema e priorizar os objetivos educacionais.

A internet é uma das ferramentas tecnológicas que proporcionou a EAD ter a abrangência que possui, pois permite a troca de informações entre os estudantes e as instituições de modo mais rápido e eficiente. Com o advento da Internet, novas formas de se propagar a informação e de se comunicar surgiram, proporcionando meios mais eficazes para a comunicação via internet. O quadro 2 apresenta algumas das ferramentas criadas a partir da internet que auxiliam na EAD.

Exemplos	Descrições
Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVEA)	É a principal ferramenta utilizada, de livre acesso aos alunos, no qual contém muitas das ferramentas, tais como: <i>chat</i> , fórum, mural, <i>faq</i> , entre outros. Esse ambiente que fornece informações tanto do curso quanto das disciplinas. É nele que o estudante irá se nortear com seus estudos.
Correio Eletrônico ( <i>E-mail</i> )	Método muito comum de interatividade. Troca de mensagens via internet onde é possível enviar e receber arquivos.
<i>Chat</i>	Permite a comunicação (troca de mensagem) de forma simultânea, podendo obter retorno mais rápido que por correio eletrônico.
Fórum	Utilizado para gerar debate diante de um tópico a ser indicado.

Quadro 2 - Exemplos de ferramentas

Fonte: Adpatado de Nunes (2007).

Para Galvis (1992, p. 52), “um ambiente de aprendizagem poderá ser muito rico, porém, se o aluno não desenvolve atividades para o aproveitamento de seu potencial, nada acontecerá”. O ambiente de aprendizagem é um sistema que fornece apoio a qualquer tipo de atividade realizada pelo aluno, isto é, um ambiente onde o aluno possui todas as ferramentas necessárias para sua aprendizagem e interação.

O correio eletrônico (*e-mail*) necessita uma atenção especial por parte da instituição, as caixas postais devem ser constantemente verificadas e as mensagens a serem enviadas precisam ser objetivas e com uma linguagem que proporcione um bom entendimento.

No fórum, o aluno deverá ser constantemente instigado pelo mediador que conduzirá as questões e proporcionará o confronto e o fomento de informações. Os fóruns representam discussões assíncronas realizadas por meio de um quadro de mensagens, que dispõe de diversos assuntos e temas sobre os quais o usuário pode emitir sua opinião, sendo possível ainda, contra-argumentar opiniões emitidas por outros usuários formando uma cadeia dinâmica de debates. Estes fóruns podem ser de dois tipos: fóruns gerais e fóruns de grupo. Em ambos, o fórum é um ambiente virtual de aprendizagem e serve de apoio ao professor para se discutir temas de estudo do curso (MORAN, 2010).

O *chat*, mais conhecido no Brasil como bate-papo, é outra ferramenta que pode ser aplicada a EAD, tendo como objetivo principal o estabelecimento de discussões síncronas por via textual (FISCHER, 2000). Os participantes do *chat* podem enviar e ler

mensagens, estabelecendo uma discussão em grupo e, ainda, trocar mensagens de forma reservada e particular. Esta possibilidade de “conversar on-line” pode ser utilizada com diversos objetivos na EAD: esclarecimento de dúvidas, discussões ou debates, dentre outros.

Além da tecnologia que auxilia o estudante no processo de aprendizagem, o mesmo recebe um acompanhamento constante de tutores e professores. Ao analisar este sistema de forma mais ampla, pode-se analisar a tutoria do curso. Esta apresenta os elementos fundamentais para o processo de acompanhamento do estudante: o professor, o tutor, o estudante e os gestores do processo.

### 3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Quanto à natureza das variáveis a pesquisa pode ser classificada como predominantemente quantitativa, pois o objetivo da pesquisa foi obter dados dos alunos do curso de especialização em estudo, usando-se escalas, geralmente numéricas, para posteriores análises formais. Classificou-se a mesma também como qualitativa, pois por meio do uso de questões abertas os estudantes expressaram os seus conhecimentos, valores e práticas, permitindo maior conhecimento do fenômeno estudado.

No que se refere ao tipo de pesquisa, classificou-se como descritiva, pois foram descritas as características do curso de especialização e as tecnologias mais e menos utilizadas pelos alunos.

A respeito dos procedimentos técnicos utilizados a pesquisas classificou-se como bibliográfica e estudo de caso. Assim, o estudo em questão se aprofundou na realidade de um caso em particular, o curso de especialização na modalidade a distância, em Gestão Pública e Responsabilidade Fiscal – Parceria Universidade Federal de Santa Catarina e Ministério da Saúde. Já para pesquisa bibliográfica, foram utilizadas diferentes bibliografias relacionadas Educação a Distância, tecnologia da informação e ferramentas de EaD, podendo-se destacar autores como: Belloni (2003), Nunes (2007) e Moran (2010).

No que diz respeito à coleta de dados foram obtidos dados primários (questionários), e dados secundários (pesquisas bibliográficas).

O objeto de estudo da pesquisa foram os alunos do curso de especialização a distância, em Gestão Pública e Responsabilidade Fiscal – Parceria UFSC e Ministério da Saúde. Para a seleção da amostra deste estudo levou-se em conta a disponibilidade do entrevistado para responder aos questionamentos e o conhecimento do assunto, bem como aprovação em pelos menos 7 das 10 disciplinas já finalizadas até o momento da pesquisa. Sendo assim, a população-alvo constitui-se de 82 alunos, dos quais 35 responderam ao questionário. Ressalta-se que no total, matricularam-se no curso 113 servidores.

Para a coleta de dados primários foi aplicado um questionário que foi enviado por *e-mail* para cada aluno. O questionário foi constituído de três partes: 1 Estratificação da amostra (idade, sexo, cargo, tempo de serviço, grau de instrução); 2 Questionário com frases na forma afirmativa, utilizando a técnica de formulário fechado e estruturado, contendo 5 frases afirmativas, correspondentes as finalidades de uso das tecnologias (tais finalidades estão relacionadas a interação tutor *versus* aluno), bem como 5 ferramentas presentes no curso de especialização, nessa parte os alunos foram indagados a respeito de quais as tecnologias mais utilizadas em relação a cada uma das finalidades estabelecidas, 3 Questionário aberto com questões para possibilitar a

manifestação voluntária e opcional. Destaca-se que as ferramentas tecnológicas selecionadas para o questionário já se apresentavam como as tecnologias mais utilizadas, por meio do questionário foi possível destacar a tecnologia mais utilizada para cada finalidade elencada.

Conforme exposto anteriormente, a presente pesquisa classificou-se como estudo de caso, conseqüentemente, seus dados não poderão ser extrapolados a outras organizações, constituindo-se assim, na principal limitação da pesquisa.

#### **4. RESULTADOS E DISCUSSÃO**

O programa “O saber para conquistar um lugar” teve início em 2007, o mesmo é voltado para a atualização, aperfeiçoamento e desenvolvimento profissional dos gestores, assessores e auxiliares do Ministério da Saúde em todo o território nacional. Esse programa é advindo da parceria entre este Ministério e o Departamento de Ciências da Administração do Centro Sócio-Econômico da Universidade Federal de Santa Catarina.

Nos anos de 2007 e 2008 o programa esteve voltado para cursos de capacitação (45 e 60 horas) e de aperfeiçoamento (180 horas). Os cursos de Especialização Lato Sensu (420 horas) passaram a ser disponibilizados a partir do segundo semestre de 2009. Estão sendo realizadas, atualmente, duas especializações por meio da parceira UFSC/MS, a especialização em Gestão por Resultados, Produtividade e Inovação, e a especialização em Gestão Pública e Responsabilidade Fiscal, essa última é enfoque deste artigo.

Tais cursos têm como objetivo complementar a educação formal dos servidores do Ministério da Saúde, no sentido de exercerem a liderança em processos de transformação, de forma a elevar os padrões de excelência e produtividade dos mecanismos legais, operacionais, tecnológicos e de gerência.

Tanto as capacitações e aperfeiçoamentos, quanto as especializações são oferecidos na modalidade a distância em regime de tutoria. Para ingresso nos cursos de especialização, foi exigido que os alunos tivessem formação mínima em nível de graduação completa em cursos reconhecidos pelo MEC.

Para aprovação no curso, o aluno deverá obter pelo menos conceito B na média ponderada com base na carga horária das disciplinas, no trabalho de conclusão de curso e na prova presencial, que deverá ser aplicada ao final do curso.

Os cursos de especialização estão divididos em módulo básico e módulo de concentração de estudos. No curso de Gestão Pública e Responsabilidade o módulo básico totaliza 210 horas. Fazem parte deste módulo às disciplinas: Comportamento Humano nas Organizações (30 horas), Cultura Organizacional (30 horas), Estratégia e Cenários no Ambiente das Organizações (30 horas), Ética e Responsabilidade Social (30 horas), Introdução à Educação a Distância (15 horas), Metodologia do Trabalho Científico (45 horas) e Planejamento Estratégico na Gestão Pública (30 horas).

O módulo de concentração de estudos, também totaliza 210 horas. Fazem parte deste módulo as disciplinas: Gestão Pública (30 horas), Licitações, Contratos e Convênios (45 horas), Processo de Planejamento e Orçamento Público (45 horas), Administração Contábil e Financeira (30 horas), Controle Interno e Auditoria Pública (30 horas) e Lei de Responsabilidade Fiscal (30 horas).

Os cursos de especialização contam com uma equipe multidisciplinar para desenvolver os serviços básicos de produção, editoração, publicação de materiais

impressos; produção e disponibilização de materiais online; produção e disponibilização de vídeoaulas; docência, tutoria, secretaria, gestão de infra-estrutura física e do ambiente online.

Pode-se destacar também os recursos básicos de comunicação como: mensagem via Ambiente Virtual de Ensino-Aprendizagem (AVEA), *chat*, *e-mail*, fórum e telefone.

Para a elaboração deste artigo os alunos foram indagados a respeito do uso de cada uma das ferramentas citadas anteriormente em relação a uma determinada finalidade, e as finalidades selecionadas para esta pesquisa foram: sanar dúvidas administrativas (exemplos: entrega de material, notas), sanar dúvidas de conteúdo (exemplos: dúvidas relacionadas aos exercícios e as unidades do livro texto, bem como aos objetivos do curso), como canal de comunicação com o tutor, como forma para propor sugestões e como forma de expor suas reclamações.

Em relação ao perfil dos respondentes pode-se destacar que 52% do total têm mais de 47 anos, 34% está na faixa de 40 a 46 anos e 14% de 33 a 39. Nenhum dos indagados têm menos de 33 anos. No que diz respeito ao sexo, 71% do total de questionados são mulheres, somente 29% são homens. A maioria dos respondentes é casado, com 63% das respostas.

Quanto à escolaridade dos indagados, sem considerar a especialização em Gestão Pública e Responsabilidade Fiscal, destaca-se que 46% possuem nível superior completo, 43% especialização, 5% mestrado e 6% doutorado. Em relação ao tempo de serviço, constatou-se que 63% dos indagados está há 21 anos ou mais trabalhando no Ministério da Saúde. Verificou-se também, que boa parte dos respondentes trabalha nos períodos matutino e vespertino (74%).

Serão apresentados a seguir os resultados obtidos no que diz respeito à ferramenta mais e a menos utilizada em relação a cada uma das finalidades pesquisadas. Novamente, destaca-se que as cinco ferramentas pesquisadas são as mais utilizadas, e que buscou-se neste artigo destacar qual das mesmas é a mais utilizada. Por meio dos resultados obtidos destacou-se a mais e a menos utilizadas. Ressalta-se que os resultados obtidos são referentes à percepção dos alunos do curso de especialização em Gestão Pública e Responsabilidade Fiscal que contribuíram com esta pesquisa.

Em relação à finalidade sanar dúvidas administrativas 88,6% do total de respondentes afirmaram que utilizam em primeiro lugar a ferramenta *e-mail*. O telefone foi o recurso apontado como menos utilizado, com 48% das respostas.

No que diz respeito à finalidade sanar dúvidas de conteúdo, novamente o *e-mail* foi destaque, 75,7% do questionados responderam que esse é o recurso mais utilizado ao se tratar de dúvidas de conteúdo, novamente o telefone apareceu como o menos utilizado, com 44,44% do total.

No que tange a finalidade canal de comunicação com o tutor, o *e-mail* apresentou-se como a ferramenta preferida pelos respondentes, com 94,11% das respostas. O telefone foi destacado como o menos utilizado em relação a essa finalidade, obtendo um total de 40% de respostas afirmativas ao seu menor uso.

Ao se referir a utilização das ferramentas como forma para expor suas sugestões, os indagados responderam que o mecanismo mais utilizado é o *e-mail* (82,7%) e menos usado é o telefone (57,14%).

Em relação à última finalidade analisada (como forma de expor suas reclamações) constatou-se que o meio mais utilizado é o *e-mail* com 73,5% e o menos utilizado é a mensagem via AVEA, com 50% do total de respostas.

Ao analisar o panorama geral das ferramentas mais utilizadas, pode-se observar que o *e-mail* apresenta-se como o mecanismo mais utilizado em todas as finalidades pesquisadas. Destaca-se o seu maior índice de uso, na finalidade como meio de comunicação com o tutor, com 94,11% das respostas.

A maior utilização do *e-mail* em relação às finalidades elencadas, é evidenciada também nas respostas dos alunos em relação qual o motivo pela escolha das ferramentas mais utilizadas. O fórum também foi citado em alguns depoimentos. Pode-se destacar algumas respostas:

“*E-mail* – maior possibilidade de expressão para aluno e tutoria e atendimento com mais rapidez de ambos.

Fórum – visualização das colaborações dos alunos e da tutoria, contudo ainda há inibição dos alunos para comentar as contribuições dos outros colegas.”

“O *e-mail* por ser o meio mais rápido e prático de comunicação. O Fórum pela possibilidade de se expor suas opiniões e debater com os colegas os temas propostos pelo curso. O material impresso, excelente, facilitando o estudo em qualquer lugar, inclusive no ônibus.”

“Utilizo mais o *e-mail* por obter uma resposta mais rápida. Fórum é um meio de comunicação com os colegas e o próprio ambiente de aprendizagem.”

“O *e-mail* foi o mais utilizado para comunicação com os tutores, devido à maior facilidade de expor nossas dificuldades e sugestões. Já o material impresso por ser de excelente qualidade e conteúdo.”

“A ferramenta mais utilizada é o *e-mail* pela facilidade e rapidez na troca de informações, além de custo zero. As demais ferramentas são utilizadas conforme a situação e facilidades de momento.”

“Comodidade. Como acesso do trabalho ou de casa, o *e-mail*, para mim, é a ferramenta mais cômoda. Os *chats* geralmente acontecem em horários que estou fora do trabalho ou de casa (em trânsito).”

A seguir serão apresentadas cada uma das ferramentas mais utilizadas, com enfoque nas formas de interação tutor/aluno no curso de especialização em Gestão Pública e Responsabilidade Fiscal.

#### **4.1 *E-mail***

O *e-mail* é um método muito comum de interatividade, que fornece a troca de mensagens via internet onde é possível enviar e receber arquivos. O *e-mail* necessita uma atenção especial por parte do tutor. Para que possa ser eficiente no seu propósito, o tutor deve verificar sua caixa de entrada constantemente, pois os alunos usufruem esta ferramenta diariamente e em diversos horários.

As dúvidas, questionamentos e até atividades que não conseguiram ser enviadas pelo ambiente virtual acabam sendo enviadas pelo *e-mail*. Os alunos sentem mais confiança ao utilizar essa ferramenta. Outro ponto que deve ser destacado é que na ferramenta *e-mail* as mensagens a serem enviadas precisam ser objetivas e com uma linguagem que proporcione um bom entendimento, pois o tutor deve ter cuidado em informações dúbias que possam causar um mau entendimento por parte do aluno.

Esta ferramenta é na atualidade a mais utilizada pelos alunos, pela agilidade, confiabilidade, segurança, praticidade e aplicabilidade. A interação se torna descontraída, todos os recados que os tutores precisam enviar a seus alunos são transmitidos por *e-mail* e via mensagem AVEA, mas os alunos respondem por *e-mail* e



aproveitam esta ferramenta para sanar qualquer tipo de dúvida ou obter uma informação.

## **4.2 Fórum**

Intitulado pelos alunos do curso como uma das ferramentas que mais causa a interação entre os participantes, sendo eles alunos, tutores, professores. Essa ferramenta é utilizada para gerar debate, discussões, interações diante de um tópico a ser inserido.

Para que o fórum cumpra a sua função que é a de permitir uma efetiva interação entre os sujeitos presentes no ambiente virtual e que possibilite a construção do conhecimento pelo aluno, mediada pelo tutor, todas as suas potencialidades devem ser conhecidas, ou seja, o papel e a tarefa do tutor em relação ao acompanhamento do estudante a distância nessa ferramenta é de suma importância, pois é ele quem motiva e orienta o tempo todo os alunos a realizarem suas postagens, a interagir e discutir o tema abordado.

O tutor acompanha todo o processo do aluno no decorrer do curso, assim como AVEAlia e fornece feedbacks das suas postagens, motivando-o e procurando orientá-lo e guiá-lo na execução da abordagem do tema inserido ou dúvida que possa surgir no meio do processo de interação.

## **4.3 Chat**

Essa ferramenta tecnológica síncrona permite a conversação de forma simultânea, podendo obter retorno mais rápido que por correio eletrônico, mas mesmo assim o *e-mail* ainda é uma das ferramentas mais utilizadas. Os participantes do *chat*, podem enviar e ler mensagens, estabelecendo uma discussão em grupo e, ainda, trocar mensagens de forma reservada e particular.

Esta possibilidade de “conversar on-line” pode ser utilizada com diversos objetivos na EAD: esclarecimento de dúvidas, discussões ou debates, dentre outros. No entanto, existe grande possibilidade de apresentar desmotivação e/ou desvio do objetivo pretendido, pois como o mecanismo é aberto, visivelmente à todos, muitos alunos podem perder o estímulo em participar da discussão ou desviar o papo para um assunto adverso à finalidade do encontro.

Assim, o tutor exerce um papel fundamental para o bom aproveitamento deste instrumento. Ele deve estar atento para identificar os alunos que não estão participando e instigá-los a se expressar, com o cuidado de não parecer uma obrigatoriedade, o que poderia provocar maior retração por parte do aluno. Outro aspecto importante é a possibilidade de armazenar toda a discussão realizada e disponibilizar o conteúdo para que um aluno que não participou do evento possa se inteirar do que foi discutido, ou para que algum membro do grupo possa examinar com mais cuidado a discussão realizada.

## **4.4 Telefone**

O telefone é considerado uma ferramenta tecnológica síncrona, assim como o *chat* permite conversação de forma simultânea. No curso de especialização em Gestão Pública e Responsabilidade Fiscal existem duas linhas telefônicas, uma destinada ao recebimento de ligações e outra ao envio de ligações.

Tutores e alunos podem se comunicar via telefone das 8 horas às 20 horas de segunda a sexta-feira (exceto feriados). Vale ressaltar que no ambiente de tutoria estão alocados os cursos de capacitação do Ministério da Saúde e Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento e o curso de especialização em Gestão por Resultados, Produtividade e Inovação, assim tais linhas telefônicas são de uso coletivo, destinadas a todos os projetos citados.

Os tutores fazem ligações quando necessitam repassar recados de ordem imediata, ou quando são solicitados a entrar em contato. Os alunos geralmente utilizam o telefone para sanar suas dúvidas em relação ao conteúdo ou no que se refere a aspectos administrativos. Cabe destacar que para muitos alunos o telefone se apresenta como um importante meio de interação entre tutor e aluno, o que torna a relação entre esses mais próxima.

Todas as ligações realizadas ou recebidas devem ser registradas no sistema acompanhamento da tutoria. Apesar de cada tutor ter seu grupo específico de alunos, muitos estudantes entram em contato via telefone fora do horário de seu tutor, assim, desde que a ligação seja feita entre as 8 horas e 20 horas, o aluno terá um tutor disponível para auxiliá-lo.

#### **4.5 Mensagem via AVEA**

Tal recurso permite que os estudantes possam enviar mensagens instantâneas via ambiente virtual de aprendizagem. Se o indivíduo que recebeu a mensagem estiver logado, pode responder a mensagem imediatamente, caso não esteja logado, o mesmo pode responder a mensagem posteriormente.

As mensagens têm funcionamento semelhante ao *e-mail*, no entanto, pela familiaridade muitos alunos preferem se comunicar via correio eletrônico. Os tutores são orientados a não se focar somente no envio de mensagens via *e-mail*, mas também a utilizar mais essa ferramenta disposta no ambiente virtual. Alguns alunos deixam ativo o comando que permite que as mensagens enviadas via ambiente sejam enviadas com cópia para o seu *e-mail*. É importante destacar que as mensagens ficam salvas no sistema, e que pode ser acessadas sempre que necessário por meio do histórico de mensagens.

### **5. CONCLUSÕES**

O aperfeiçoamento do processo de ensino aprendizagem passa por mais um desafio dentre os já existentes, a adaptação à inserção das tecnologias da educação no ensino. Esta situação engloba os diversos níveis da educação, desde a básica até pós-graduação, seja na modalidade presencial ou a distância.

Diante disso, este estudo teve como objetivo identificar a interação tutor *versus* aluno por meio das tecnologias mais utilizadas no curso de especialização em Gestão Pública e Responsabilidade Fiscal da parceria Universidade Federal de Santa Catarina e Ministério da Saúde, a fim de propiciar subsídios a professores, tutores e gestores para o aperfeiçoamento do processo de ensino-aprendizagem.

Em relação ao perfil dos respondentes pode-se destacar que mais de 70% dos colaboradores têm acima de 40 anos e são mulheres. Além disso, a maior parte destas já tem mais de 20 anos de trabalho na instituição pesquisada, e é especialista em outra

área. Pode-se perceber diante deste perfil, que a busca pela capacitação e construção do conhecimento é contínua, e independe de idade.

Ao analisar o panorama geral das ferramentas tecnológicas, pode-se observar que o *e-mail* apresenta-se como o mecanismo mais utilizado todas as finalidades pesquisadas. São elas: finalidade de sanar dúvidas administrativas e de conteúdo, canal de comunicação com o tutor, expor suas sugestões e reclamações. Destaca-se o seu maior índice como meio de comunicação com o tutor, com 94,11% das respostas.

As opções dos alunos com relação ao uso do *e-mail* podem ser evidenciadas também quando os mesmos foram indagados do porquê de ser o mais utilizado, pois afirmaram que é uma ferramenta rápida, prática, cômoda, além do baixo custo e propicia a facilidade de expor dificuldades e sugestões.

No que se refere as demais ferramentas (fórum, *chat*, telefone e mensagem via AVEA) pode-se destacar que interação tutor versus aluno depende do conjunto mesmas. Assim, pode-se dizer que dependendo do sentido de interação e finalidade de tal interação cada uma dessas ferramentas pode ser utilizada. Isso traz um enriquecimento ao curso e promove um aprendizado mais dinâmico.

Com base nos resultados obtidos observou-se que há ferramentas com grande potencial, e que podem ser mais exploradas no processo de construção do conhecimento, apontando assim uma possibilidade de adequação no processo de ensino aprendizagem em função das preferências pelas ferramentas identificadas no estudo.

## REFERÊNCIAS

BELLONI, Maria L., **Educação a distância**. 3. ed. Campinas: Autores Associados, 2003.

BENETTI, Kelly Cristina. **Competências docentes para EaD**: análise da realidade do curso de graduação em Administração a distância da Universidade Federal de Santa Catarina. 2008. 111 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2008.

FISCHER, Graciana Simoni. **Um ambiente virtual multimídia de ensino na WEB, com transmissão ao vivo e interatividade**. Dissertação (Mestrado em Informática) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. 2000.

GALVIS, A. H. *Ingeniería de software educativo*. Santa Fé, Bogotá: Ediciones Uniandes, 1992.

GONZALEZ, Mathias. **Fundamentos da tutoria em educação a distância**. São Paulo: Avercamp, 2005.

MOORE, M & KEARSLEY, G. **Educação a distância**: Uma visão integrada. São Paulo: Thomson, 2007.

MORAN, J. M. **“Propostas de mudanças nos cursos presenciais com a educação online”**. texto apresentado no 11º Congresso Internacional de Educação a Distância.

2004. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/prof/moran/propostas.htm>>. Acesso em: 15 Out. 2010.

NUNES, Thiago Soares. **Padronização de Processos**: um estudo de caso no curso de Graduação em Administração à Distância. 2007. 125f. Trabalho de Conclusão de Estágio (Graduação em Administração). Curso de Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007.

VIANNEY, João; BARCIA, Ricardo Miranda; LUZ, Rodolfo Joaquim Pinto da. Universidade Virtual: oportunidade de crescimento ou ameaça para as instituições de ensino superior? **Revista Estudos**. n. 26. ago. 2006. Disponível em: <http://www.abmes.org.br/Publicacoes/Estudos/26/vianney.htm>> Acesso em 18 set. 2010.