SUPOORTE À APRENDIZAGEM EM EAD

RECIFE/PE MAIO/2018

Rinaldo da Silva Neres	- UniRec - rineres@gmail.com
Sandra Dayse de A. Ugiette	- UniRec - sandraugiette@gmail.com
Irenice Bezerra da Silva	- UniRec - irenicebsilva@gmail.com

Tipo: Investigação Científica (IC)

Natureza: Relatório Final de Pesquisa

Categoria: Suporte e Serviços

Setor Educacional: EDUCAÇÃO MÉDIA E TECNOLÓGICA, EDUCAÇÃO CONTINUADA EM GERAL

RESUMO

Resumo

Este relato de experiência apresenta uma análise sobre suporte à aprendizagem observado durante o planejamento e desenvolvimento dos cursos de Libras para atendimento ao público, Deficiência Intelectual e Síndrome Congênita do Zika Vírus. Estes três cursos a distância foram promovidos pela Secretaria de Educação do Recife por meio da Divisão de Educação Especial em parceria com a Escola de Governo da Prefeitura do Recife e disponibilizados na plataforma da Unidade Virtual de Cursos a Distância da Secretaria de Educação do Recife - UniRec. Este tema, suporte à aprendizagem, tem sido objeto de várias pesquisas de ensino à distância e é um elemento essencial em nossa problemática.

Palavras-chave: Políticas Públicas; Educação a Distância; Moodle; Interatividade;

AGRADECIMENTOS

AGRADECEMOS A PREFEITURA DO RECIFE PELA INSTITUCIONALIZAÇÃO DA UNIREC E PELO APOIO ÀS AÇÕES DESENVOLVIDAS NA IMPLEMENTAÇÃO, IMPLANTAÇÃO, CONSOLIDAÇÃO E DIVULGAÇÃO DA EAD NA CIDADE DO RECIFE

Introdução

Este relato de experiência apresenta uma análise sobre suporte à aprendizagem observado durante o planejamento e desenvolvimento dos cursos de Libras para atendimento ao público, Deficiência Intelectual e Síndrome Congênita do Zika Vírus.

O Curso Libras para atendimento ao público é um curso semipresencial de 30 horas, sendo 4 horas presenciais e 26 horas a distância distribuídas entre os dias 26 de junho e 3 de setembro de 2017 oferecido a 35 servidores e colaboradores da Prefeitura do Recife. O Curso Deficiência Intelectual é um curso semipresencial de 20 horas, sendo 4 horas presenciais e 18 a distância distribuídas entre os dias 9 de abril e 19 de abril de 2018 oferecido a 251 Professores do Atendimento Educacional Especializado (AEE) da Rede Municipal de Ensino do Recife. O Curso Síndrome Congênita do Zika Vírus é um curso semipresencial de 20 horas, sendo 4 horas presenciais e 18 a distância distribuídas entre os dias 20 e 30 de abril de 2018 oferecido a 259 professores do AEE da Rede Municipal de Ensino do Recife.

O propósito é relatar experiência no planejamento, elaboração e desenvolvimento de cursos a distância visando contribuir na prática de professores conteudistas, professores executores ou tutores com atividades de suporte à aprendizagem visando ajudar cada cursista a alcançar seus objetivos de aprendizagem com segurança e autonomia, evitando, assim, o isolamento ou abandono tão frequentes em formação a distância. Apresentaremos os objetivos deste trabalho, o referencial teórico abordando os modelos e planos de aprendizagem conforme descrito por Deschênes e Lebel (1994) sobre suporte à aprendizagem, os procedimentos metodológicos e concluiremos com uma apresentação e discussão dos resultados.

Objetivo Geral

Ajudar o professor conteudista a planejar e elaborar cursos a distância utilizando suporte à aprendizagem a fim de ajudar os cursistas a alcançarem seus objetivos de aprendizagem com segurança e autonomia.

Objetivo Específico

- Levar os professores conteudistas a refletirem sobre sua prática.
- Ajudar os professores conteudistas a reconsiderar sua prática e a transformar de forma significativa a eficácia de suas intervenções.
- Contribuir na diminuição da evasão de estudantes em cursos a distância.

- Contribuir para o uso apropriado de recursos tecnológicos visando ajudar os cursistas a alcançarem seus objetivos de estudo.

Referencial teórico

Com a implantação da Unidade Virtual de Cursos a Distância da Secretaria de Educação do Recife - UniRec em janeiro de 2015, e, consequentemente, a institucionalização em janeiro de 2018 pelo decreto nº 31.129 de 10 de janeiro de 2018, a EAD faz parte de um crescente processo de mudança na Secretaria de Educação da Prefeitura do Recife. Esse processo inclui a democratização do acesso a níveis mais altos de educação, e o acesso à qualificação profissional formando educadores, servidores e estudantes autônomos, capazes de criar, aprender e intervir no mundo.

Ensinar à distância é um desafio e o professor ou professora conteudista deve estar preparado para planejar e desenvolver cursos nesta modalidade, com atividades apropriadas que contribuam para o alcance dos objetivos propostos. Um cursista pode se sentir solitário e desmotivado ao perceber que não há interação entre os participantes, ele pode, até mesmo, abandonar a disciplina ou o curso. Espera um *feedback* do seu trabalho ou avaliação, um retorno do professor ou do tutor.

Deschênes e Lebel (1994) nos dizem que o primeiro objetivo de qualquer atividade educacional é a aprendizagem e que o ensino deve estar a seu serviço. Shale (1988) aponta que a aprendizagem ocorre apenas quando há uma relação entre um professor e um aprendiz. Lebel (1989), em Deschênes e Lebel (1994) acrescenta que o suporte à aprendizagem inclui todos os tipos de intervenção que são feitos junto a um estudante para acompanhá-lo em seu processo de aprendizagem, a fim de permitir ao estudante alcançar os objetivos de sua atividade de formação e desenvolver sua autonomia.

Para Deschênes e Lebel (1994), todo suporte para a aprendizagem baseia-se em dois modelos (o modelo acadêmico e o modelo autonomista) e quatro planos (cognitivo, socioafetivo, motivacional e metacognitivo). O modelo acadêmico está ligado a uma concepção de aprendizagem em que o conteudista ou professor tem um papel essencial na aquisição da aprendizagem. Isso significa que ele tem o controle do processo de aprendizagem.

A falta de controle do processo de aprendizagem pelo professor conteudista de um curso a distância pode, portanto, prejudicar a aprendizagem. Os cursistas podem perder o desejo de perseverar em seu caminho no processo de aprendizagem. Assim, em um modelo acadêmico, os professores conteudistas ou professores de um curso a distância

desempenham um papel importante no controle do processo de aprendizagem, mesmo que o cursista seja diligente, dinâmico e demonstre interesse pelo curso.

Desta forma, os professores conteudistas, professores executores ou tutores de um curso a distância podem apresentar aos cursistas um plano de aula no início do curso, detalhando os objetivos do curso e tornando mais visível a importância de ajudar cada aluno a conhecer os documentos e os recursos tecnológicos disponíveis que podem potencializar a aprendizagem.

Quanto ao modelo autonomista, Deschênes e Lebel (1994) mencionam que este modelo deseja integrar todas as dimensões do processo de aprendizagem: cognitivo, metacognitivo e afetivo. Eles mencionam também que este modelo atribui um papel determinante na interação entre o cursista e seu objeto de aprendizagem, o cursista assume, ele mesmo, o controle da aprendizagem.

Um documento bem planejado pelos professores conteudistas pode motivar os cursistas a desenvolver sua própria autonomia de aprendizagem. Neste modelo, não existe uma fórmula mágica, pronta e sem risco, que possa ajudar e acompanhar os cursistas no seu processo de aprendizagem. Um cursista autônomo sabe como administrar seu tempo de aprendizado, ele sabe como escolher o ambiente e os recursos apropriados para seu aprendizado.

Deschênes e Lebel (1994) afirmam que o suporte à aprendizagem se exerce geralmente em quatro planos: o plano cognitivo, o plano socioafetivo, o plano motivacional e o plano metacognitivo. Eis uma breve descrição desses diferentes planos de aprendizagem:

1. O suporte à aprendizagem no plano cognitivo: este suporte visa ao tratamento da informação sobre o domínio conceptual ou ainda aspectos metodológicos ou administrativos. Este suporte proporciona aos cursistas a oportunidade de obter informações sobre o curso, para adquirir, praticar ou melhorar uma estratégia que possa ajudá-los a realizar as atividades ou trabalhos que são propostos. Segundo Deschênes e Lebel (1994), esse suporte à aprendizagem leva em conta os aspectos administrativos e permite aos cursistas conhecer a instituição de ensino, suas regras e procedimentos administrativos; as condições de admissão e de inscrição, a estrutura do curso ou programa, os contatos e horas de disponibilidade dos setores de suporte técnico, administrativo e pedagógico colocados à disposição dos cursistas; as localizações e horários de abertura de diferentes serviços aos quais eles têm acesso.

2. Suporte à aprendizagem no plano socioafetivo: os cursistas, como todo o ser humano, são dotados de desejo, de sentimentos e de esperanças que influenciam sua aprendizagem. Os afetos agem diretamente no desenvolvimento emocional e afetivo. Eles influenciam a socialização e a integração dos cursistas. Para Deschênes (1988, em Deschênes e Lebel, 1994), existem domínios (saúde mental, política, religião) onde é possível que os cursistas tenham conhecimentos ou crenças que possam fazê-los rejeitar, de maneira inconsciente, as novas informações apresentadas a eles. Adicionado a isso é o estado afetivo do cursista que pode influenciar seu desejo de continuar ou interromper a formação. Um plano de curso a distância que toque o plano socioafetivo, atraindo a atenção dos cursistas, pode ajudá-los a superar um possível momento de bloqueio ou uma possível sensação de isolamento ou de abandono.

3. Suporte à Aprendizagem no plano motivacional:

Evidentemente, a motivação de um cursista depende do prazer que ele tem em aprender. Um cursista motivado é capaz de encontrar as soluções para os problemas, superar conflitos e realizar as atividades do curso com perseverança.

Muitas vezes, o cursista se sente solitário, isolado e desencorajado para continuar suas atividades. Esses sentimentos podem levá-lo a abandonar o curso. Por outro lado, a motivação pode causar o efeito oposto: o cursista se sente responsável por encontrar uma solução e controlar o sentimento negativo. Segundo Dionne *et al.*, (1999), um cursista motivado não duvida de suas habilidades e se vê como competente o suficiente para realizar adequadamente uma tarefa de aprendizagem. Ele percebe a importância de realizar a tarefa e valoriza a aprendizagem.

4. Suporte à aprendizagem no plano metacognitivo: este suporte ajuda o cursista a fazer um julgamento sobre suas reações afetivas em relação a uma tarefa cognitiva, e sobre seu desejo, sua disposição ou seu interesse em tal tarefa (Deschênes et al., 1989b). O cursista é consciente de seu processo mental e reflete sobre a maneira como ele aprende e projeta as atividades. Assim, um plano de curso que toque o plano metacognitivo pode motivar os cursistas a refletir sobre os processos de aprendizagem e chegar a uma reflexão sobre os processos a seguir para as atividades do curso.

A utilização adequada dos recursos técnico-pedagógicos abordando esses modelos e planos de aprendizagem poderão promover a interação entre os participantes do curso, o professor conteudista, o tutor, os cursistas, as equipes pedagógica, administrativa e técnica ajudando-os a se sentirem bem mais próximos do que em cursos presenciais.

Acreditamos que a afiliação coletiva a um programa de educação a distância usando atividades de suporte à aprendizagem de forma apropriada e tocando esses modelos e planos de aprendizagem poderá ajudar os cursistas a se sentirem mais próximos não somente do professor ou do tutor, mas também daqueles que estão envolvidos na formação.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste relato de experiência, comparamos o procedimento técnico e metodológico durante planejamento, elaboração e desenvolvimento de 3 cursos na modalidade a distância: Libras para atendimento ao público, Deficiência Intelectual e Síndrome Congênita do Zika Vírus.

No primeiro curso, a Divisão de Educação Especial procurou a UniRec para a construção do curso de Libras à distância visando qualificar os educadores e servidores para atendimento aos surdos em escolas ou em qualquer setor público da prefeitura. Neste curso, a professora conteudista, também tutora, iniciou o curso sem ter passado por uma formação para ministrar um curso nesta modalidade. Além disso, mesmo sem ter concluído a gravação das videoaulas ou preparado todo o material com o conteúdo e atividades, iniciou-se o curso para 35 servidores, passando mais tempo dedicada à produção do material do que no suporte à aprendizagem dos cursistas.

No segundo e terceiro curso, Deficiência Intelectual e Síndrome Congênita do Zika Vírus, foi bem diferente. Todos os professores conteudistas, tutores e coordenadores, antes de preparar os documentos do curso, passaram por formação.

A UniRec lançou o curso de ambientação Moodle e elaboração de cursos a distância para os futuros professores conteudistas e tutores. Em atividades colaborativas a distância, os cursistas utilizaram a plataforma para montar cursos que foram socializados no último encontro presencial.

Antes ainda do lançamento desses dois cursos, foi lançado um curso piloto sobre altas habilidades e superdotação onde os professores conteudistas dos cursos acima participaram como cursistas para sentirem como se comportam um estudante em EaD e adquirirem experiência quanto ao uso dos recursos tecnológicos disponíveis no ambiente do curso à medida que interagiam com os demais cursistas e professores.

Depois dos dois cursos estarem prontos, as equipes de coordenação da Escola de Governo, da Divisão de Educação Especial e UniRec analisaram o desenvolvimento do

curso piloto e decidiram fazer algumas modificações quanto ao processo de avaliação. A divisão de Educação Especial disponibilizou um agente administrativo para ajudar cada cursista que estivesse com dificuldades para acessar o ambiente ou para continuar com o curso, este agente teve instruções quanto ao uso da plataforma do curso. A escola de Governo ficou de acompanhar também cada cursista visando ajudá-los em suas dificuldades. A equipe técnico-pedagógica da UniRec deu todo um suporte ao professor conteudista e tutores dos dois cursos cujo início foi adiado para começar depois de todos os ajustes terem sido concluídos.

Assim, os professores tutores ficaram livres para se concentrarem exclusivamente na comunicação, na interação dos estudantes com o conteúdo e entre os participantes visando ajudar cada um deles a alcançarem seus objetivos de aprendizagem.

A equipe da Divisão de Educação Especial ligou para cada cursista que não estava realizando as atividades, alguns deles alegavam que estavam doentes, mas iam continuar, outros estavam com problemas de acesso porque o nome de usuário estava errado, outros haviam esquecido senha e não sabiam como resgatá-la. A Escola de Governo também resolveu as questões de dificuldades de acesso, dos cursistas.

Tivemos 2 cursistas cegos e outros com baixa visão, enquanto não se providenciava um software adequado para leituras de tela, toda a documentação foi impressa em braille. Tivemos uma equipe testando o Dosvox e o NVDA, pois os cegos nos informaram que não estavam conseguindo entrar na página, um outro cego informou que entrou na página, mas estava com dificuldades de acessar o conteúdo. O curso terminou sem a equipe encontrar uma solução técnica para a dificuldade encontrada, mesmo assim os dois cegos e os de baixa visão conseguiram realizar as atividades dos dois cursos graças ao suporte recebido pelas equipes de suporte técnico e pedagógico montadas para este curso.

Ambos os cursos foram iniciados com encontro presencial de 4 horas, a plataforma utilizada foi a mesma para os 3 cursos, os 3 cursos utilizaram o fórum de discussão, a ferramenta chat também foi utilizada, exceto no curso de Libras, porém as abordagens de suporte à aprendizagem foram diferentes. Os cursistas dos outros dois cursos tiveram um suporte onde eles se sentiram bem mais próximos não só do professor, como também da equipe administrativa, técnica e pedagógica, todos unidos tentando ajudar cada um deles a alcançarem seus objetivos de estudo.

Resultados (Apresentação e discussão)

Os dados coletados foram obtidos da plataforma do curso e a partir de observações durante o planejamento, implantação e desenvolvimento de 3 cursos a distância já mencionados anteriormente. Analisaremos os dados coletados comparando a utilização dos recursos tecnológicos e os confrontando com os suportes à aprendizagem conforme descrito por Deschênes e Lebel (1994). Avaliaremos a importância desses suportes no processo de aprendizagem dos cursistas a fim de ajudá-los a alcançar seus objetivos de aprendizagem em termos de autonomia e segurança.

Curso	Média da quantidade de visualizações por cursista								
	Chat	Fórum	Video	Livro	Questionário	Tarefa	Página	Arquivo	Pasta
1	0	7,22	23,94	0	0	5,69	28,08	3,48	0
2	1,29	8,98	2,72	11,60	7,15	0	0	6,74	2,08
3	0,57	7,17	0	18,72	6,04	0	0	0	5,04

Tabela 2:

Curso 1 = Libras para atendimento ao público
 Curso 2 = Deficiência Intelectual
 Curso 3 = Síndrome Congênita do Zika Vírus

O resultado da tabela 1 foi obtido utilizando a ferramenta relatório da plataforma do curso. O curso 1 teve 11 semanas de duração, enquanto os cursos 2 e 3 foram de apenas 10 dias. Além disso, observamos que no curso 1 há menos interação que nos cursos 2 e 3, ou seja, o nível de interação foi bem maior em um espaço de tempo bem mais reduzido que no curso 1, sem interação entre os participantes.

No curso 1 havia bem mais vídeos e tarefas a serem enviadas que nos outros dois cursos. Todo o conteúdo do curso 1 foi apresentado em vídeo, enquanto nos outros dois cursos o conteúdo foi apresentado na ferramenta Livro, isto explica o motivo desta ferramenta ser utilizada nos cursos 2 e 3, a ferramenta Pasta foi utilizada com vários arquivos em PDF para os professores que quisessem se aprofundar sobre o tema, esta ferramenta não foi utilizada no curso 1, porém os conteúdos foram distribuídos em vídeos na ferramenta Página. Se houvesse no curso 1 mais comunicação, mais interação entre os cursistas, entre cursistas e demais participantes do curso, tais como professores, coordenadores, equipes administrativa, técnica e pedagógica, talvez tivéssemos um número bem maior de concluintes.

Curso	Média da quantidade de visualizações por cursista								
	Chat	Fórum	Video	Livro	Questionário	Tarefa	Página	Arquivo	Pasta
1	0	7,22	23,94	0	0	5,69	28,08	3,48	0
2	1,29	8,98	2,72	11,60	7,15	0	0	6,74	2,08
3	0,57	7,17	0	18,72	6,04	0	0	0	5,04

Tabela 2:

Curso 1 = Libras para atendimento ao público
 Curso 2 = Deficiência Intelectual
 Curso 3 = Síndrome Congênita do Zika Vírus

O resultado da tabela 2 foi obtido da ferramenta relatório da plataforma do curso. Somamos o número total de visualizações por ferramenta, dividimos pela quantidade de vezes que a ferramenta aparece, descrita na tabela 1, e dividimos pelo número de

cursistas.

O chat não foi uma atividade obrigatória nos cursos 2 e 3, mesmo assim, tivemos uma participação interessante, os professores disponibilizaram dois horários para o chat em horários e dias diferentes, a maioria dos alunos do curso 2 que participaram do primeiro chat, interagiram também no segundo para continuar discutindo sobre o conteúdo do curso e receber algumas orientações sobre o curso. A mesma coisa não foi observada no curso 3, tivemos menos participação no chat e no fórum, porém a ferramenta Livro teve um número de acesso bem mais elevado que o curso 2. Nesta ferramenta, a professora conteudista disponibilizou todas as informações sobre o curso, os objetivos, os conteúdos, normas e diretrizes, avaliações, prazos para entrega das atividades e outras informações de interesse dos cursistas, diminuindo assim a média de visualização neste fórum ou chat em relação ao curso 2.

O professor conteudista e o tutor devem provocar a comunicação e interação entre os cursistas. Planejando cursos que possam deixar os cursistas mais próximos a ele ou ao tutor ou a outros participantes do curso. Atrelado a isso, a importância do suporte à aprendizagem que deve ser projetado de forma que possa ser acessível a todos. Benyon et al. (1997, em Harvey et al., 1998) apontam que é perigoso acreditar que a simples transferência de material escrito para a Internet e a criação de hiperlinks geram automaticamente benefícios pedagógicos.

Os cursos 2 e 3 tiveram um número bem maior de concluintes do que o curso 1. Isso aconteceu devido às interações estabelecidas entre cursistas e equipes de suporte administrativo, técnico e pedagógico oferecidas por telefone, e-mail, whatsapp e, em alguns casos, até presencial disponibilizados pela Gerência de Educação Especial, Escola de Governo da Prefeitura do Recife e UniRec.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Segundo Dionne e al. (1999), o suporte à aprendizagem é um aspecto importante do planejamento pedagógico. O cursista não abandona um curso ou programa simplesmente pelo desejo de abandoná-lo. A falta de *feedback*, a falta de comunicação entre os participantes, a não utilização adequada de atividades de aprendizagem apresentam um alto risco de desistência nas instituições de ensino a distância.

Valcke e outros (1993, em Gagné et al., 2002) e Lockwood, 1989, 1992, 1995, em Gagné et al., 2002) estudaram atividades de aprendizagem do ponto de vista dos cursistas. Esses pesquisadores dizem que, para os cursistas, as atividades ajudam a

identificar pontos importantes, desenvolver um pensamento crítico, explorar novas perspectivas e prepará-los para os exames. No entanto, esses pesquisadores afirmam que essas atividades demandam tempo, valorizam mais o ponto de vista do autor e provocam sentimentos de culpa quando o cursista não realiza as atividades.

Segundo B. Holmberg (1983, em Deschênes e Lebel, 1994), a comunicação é fundamental. A interação é real quando há contato direto entre o professor e o cursista. Ele afirma que a comunicação é estimulada quando o aluno está interagindo com o material em que o professor conteudista produziu uma "conversa didática" para provocar o aprendizado. Nesse caso, o professor conteudista tem o controle sobre a aprendizagem.

REFERÊNCIAS

Deschênes, A.-J., Bégin-Langlois L., Charlebois-Refae N., Côté R. et Rodet J. (2003). Description d'un système d'encadrement par les pairs et de la formation des pairs anciens. *Revue de l'éducation à distance, printemps*, 18(1), 19-41. <https://halshs.archives-ouvertes.fr/edutice-00000545/document>

_____ (1992). Les activités d'apprentissage dans les cours conçus pour l'enseignement à distance. *La Revue internationale de l'apprentissage en ligne et de l'enseignement à distance*, vol. 17, n° 1 <http://www.ijede.ca/index.php/jde/article/view/514>

Deschênes, A.-J., Gagné, P., Bilodeau, H., Dallaire, S. et Bourdages., L. (2000). Les activités d'apprentissage et d'encadrement dans des cours universitaires à distance : le point de vue des concepteurs. *La Revue internationale de l'apprentissage en ligne et de l'enseignement à distance*, vol. 16, n° 1, 1-31. <http://www.ijede.ca/index.php/jde/article/view/168/354>

Harvey. L., Beaulieu. M., et Proulx., J. (1998). L'enseignement synchrone multimédiatisé à distance : vidéoconférence, Internet ou de retour à la classe régulière? *Distances*, 2(2), 27-48. http://cqfd.telug.quebec.ca/distances/D2_2_c.pdf