

## O uso da ferramenta mensagem em cursos a distância de formação continuada de professores

-----  
*Using messaging tool in teacher upgrading e-learning courses abstract*  
-----

*La herramienta mensaje utilizada en cursos a distancia de educación continua de maestros*

Thaís Tenório<sup>1</sup>  
Maria Alice Venturi<sup>2</sup>  
André Tenório<sup>3</sup>

**Resumo:** Uma das principais ferramentas para comunicação no Moodle é a mensagem, ainda assim, há poucos trabalhos sobre ela. Neste estudo de caso, percepções de oitenta e oito tutores a distância, atuantes em cursos de formação continuada de professores de duas instituições brasileiras, foram conhecidas por questionário on-line. Os objetivos da pesquisa foram conhecer a importância da mensagem na educação a distância, destacar suas contribuições para o ensino aprendizagem, identificar a extensão de seu uso e revelar as dificuldades em sua utilização, com base nas percepções dos pesquisados. Os dados revelaram que a ferramenta era usada, principalmente, quando a comunicação privativa com um aluno era necessária ou desejada. A mensagem foi reputada importante para a interação e a aprendizagem por favorecer a proximidade entre tutor e aluno, além de ser considerada útil e de fácil utilização. O caráter reservado, segundo os pesquisados, também faria os alunos sentirem-se confortáveis para expor dificuldades. Outro atrativo seria a possibilidade de obterem orientações e esclarecimentos de dúvidas individualizados. A ferramenta permitiria ainda ao tutor motivar, acolher e resgatar alunos prolongadamente ausentes. Apesar de o fórum ter sido reputado uma ferramenta melhor para a construção de conhecimento, mensagens individuais teriam significativo papel motivador.

**Palavras-chave:** Educação a distância. Tutor. Mensagem.

---

**Abstract:** *Messaging is an important Moodle tool for communication, although little studied. In this case study, perceptions of eighty-eight on-line tutors of teacher upgrading courses of two Brazilian institutions were collected by an on-line questionnaire. The article's goals were know the importance of the messaging in E-learning, recognize its contributions to teaching and learning, identify the degree of its use and reveal the difficulties of its utilization, based on the respondents' perceptions. According subjects, messaging was typically used when private communication with a student was required or desired. This tool was considered useful, easy to manipulate and important for interaction and learning because it promotes proximity between tutor and student. The private communication would also make students feel more comfortable to expose difficulties. Another benefit was the opportunity to obtain supervision and clarification of individual questions. Messaging can also be employed by tutor*

---

<sup>1</sup> Doutora em Química pela Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio). Colaboradora do Laboratório de Novas Tecnologias da Universidade Federal Fluminense (LANTE/UFF). Rua Mário dos Santos Braga, s/n, Valonguinho, Niterói, RJ, Brasil. E-mail: tenoriocalc@gmail.com

<sup>2</sup> Doutora em Linguística pela Universidade de São Paulo (USP). Especialista em Planejamento, Implementação e Gestão em EaD (UFF). Professora da Rede Municipal de Ensino de São Paulo e da Fit-Uniesp. Rua Mário dos Santos Braga, s/n, Valonguinho, Niterói, RJ, Brasil. E-mail: venturi@usp.br

<sup>3</sup> Doutor em Física pelo Centro Brasileiro de Pesquisas Físicas (CBPF). Professor do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro (IFRJ). Colaborador do Laboratório de Novas Tecnologias da Universidade Federal Fluminense (LANTE/UFF). Rua Senador Furtado, 121 a 125, Maracanã, Rio de Janeiro, RJ, Brasil. E-mail: tenorioifrj@gmail.com

to motivate, help and give attention for absent students. Although the forum was reputed a better tool to get knowledge, messaging would a significant motivating role.

**Keywords:** E-learning. Tutor. Message.

---

**Resumen:** Aunque poco estudiada, el mensaje es una significativa herramienta para la comunicación en Moodle. En este estudio de caso, las percepciones de ochenta y ocho tutores a distancia de cursos de educación continua de maestros de dos instituciones brasileñas, se han conocido con un cuestionario on-line. Los objetivos de la investigación fueron destacar la importancia del mensaje en la educación a distancia, enfatizar sus contribuciones a enseñanza y aprendizaje, identificar el alcance de su utilización y revelar las dificultades de uso, al sopesar las percepciones de los encuestados. Los tutores utilizaban la herramienta cuando eres necesaria o deseada la comunicación privada. Para los respondientes, la mensaje fue identificada como útil y fácil de usar, así como considerada significativa para la interacción y el aprendizaje por la promoción de la proximidad. De acuerdo con los encuestados, los estudiantes se sentirían más cómodos para exponer sus dificultades en la comunicación privada. Otro de los atractivos de la herramienta fue la oportunidad de obtener orientación y aclaración de las preguntas individuales. El mensaje también permití que el tutor guie, encoraje y asista estudiantes ausentes. Aunque el foro tenía fama de ayudar mucho en el aprendizaje, mensajes tendrían papel importante en la motivación.

**Palabras-chave:** Educación a distancia. Tutor. Mensaje.

---

## Introdução

Na educação a distância (EaD) contemporânea, o emprego de tecnologias de informação e comunicação (TIC) é perene (ANTONIO; OLIVEIRA, 2012; OLIVEIRA *et al.*, 2012). Em ambientes virtuais de aprendizagem (AVA), como os desenvolvidos com o Moodle (acrônimo do inglês para *Modular Object Oriented Distance Learning*), a mensagem é uma das ferramentas disponíveis para a comunicação escrita. Similarmente ao fórum, ela propicia a comunicação assíncrona, ou seja, sem interlocução simultânea. Todavia, tem um caráter mais privativo.

Estudos como os de Almeida (2003), Carneiro (2007), Meirinhos (2007), Rios, Cabral (2009), Barros, Carvalho (2011), Hahn, Passerino (2012), Almeida (2013), Paulo, Giordan (2013), Tenório *et al.* (2015a) já aludiram o papel da mensagem do Moodle no ensino-aprendizagem a distância. Inclusive, alguns a destacaram como uma das ferramentas mais usadas em AVA, entretanto, poucos a discutiram de forma extensiva.

Diante do uso profuso da mensagem em cursos a distância, torna-se necessário aprofundar o conhecimento acerca dessa TIC. No presente estudo de caso, a mensagem foi investigada a partir das percepções de tutores a distância de cursos brasileiros de formação continuada de professores da rede pública de ensino, ofertados por uma universidade pública e uma secretaria estadual de educação. Os objetivos do trabalho foram conhecer o papel da mensagem na EaD, revelar suas contribuições para o ensino-aprendizagem, identificar a

extensão de seu uso e destacar as dificuldades em sua utilização, com base nas percepções de tutores. No âmbito da amostra pesquisada, as questões norteadoras da investigação foram: Quais são as principais ferramentas de comunicação usadas nos cursos? Qual a importância da mensagem no processo de ensino-aprendizagem? Quais são as dificuldades enfrentadas por tutores no emprego da mensagem?

O texto foi dividido em cinco seções principais. Na introdução, os principais aspectos da pesquisa foram expostos. Na seção a ferramenta mensagem na EaD, estudos sobre a TIC foram abordados. Nos materiais e métodos, foram descritos o perfil dos sujeitos da pesquisa, o instrumento de coleta e as técnicas de análise de dados. Na seção de resultados e discussões, os dados colhidos por questionário foram examinados de modo a atender os objetivos e responder às questões da investigação. Nas considerações finais, os principais resultados foram reunidos, as conclusões foram ressaltadas e as perspectivas de estudo, comentadas.

### A ferramenta mensagem na EaD

A ferramenta mensagem do Moodle pode ser utilizada por qualquer usuário cadastrado em um curso, como alunos, tutores ou professores, para comunicação a um ou mais destinatários selecionados (ALMEIDA, 2003). O envio de mensagem por meio do box “Participantes” do AVA permite visualizar a foto e o nome completo dos cadastrados no curso, o que pode aproximar os usuários (CARNEIRO, 2007). A ferramenta possibilita ainda o envio de cópia automática da mensagem para o *e-mail* do usuário (ALMEIDA, 2013). Outra vantagem da mensagem é o registro de toda a comunicação no AVA (PAULO; GIORDAN, 2013).

Segundo Carneiro (2007), o aluno deve aproveitar a mensagem para comunicar problemas de qualquer natureza. Mas, o tutor precisa reservar um tempo e assumir o compromisso de respondê-la, independentemente de empregar outras ferramentas. A natureza privativa da ferramenta permite, por exemplo, ao tutor tratar de assuntos sensíveis com um aluno, sem risco de constrangimento público. Informes administrativos é outra aplicação comum, como avisos de suspensão de acesso para a manutenção do AVA.

Mensagem, *quickmail* e *e-mail*, embora tenham funcionalidades similares, têm infraestruturas de software bastante distintas. *E-mails* são enviados e recebidos de maneira completamente desvinculada ao AVA e dependem de servidores dedicados. A ferramenta *quickmail* usa um provedor de *e-mails* limitado, interno ao sistema de suporte ao AVA, para enviá-los a servidores externos. Já a ferramenta mensagem é intrínseca ao AVA – as postagens

só podem ser enviadas e recebidas de dentro do ambiente. Todavia, existe a opção de o destinatário receber cópias das mensagens em sua conta externa de *e-mail*, acumulando a funcionalidade do *quickmail*.

Semelhantemente ao fórum, a comunicação com a mensagem é assíncrona, o que ajuda os usuários a intervirem conscientemente, por disporem de tempo para refletir e formular uma pergunta, resposta ou opinião (BARROS; CARVALHO, 2011; TENÓRIO *et al.*, 2015a; 2015b). Essa característica é particularmente importante ao considerar a teoria socioconstrutivista adotada em cursos a distância atuais (SABATINI, 2007).

Nessa doutrina pedagógica, é sustentado que a aprendizagem depende da interação com outros e da construção coletiva do conhecimento com base em debates e trocas de experiências, capazes de ocorrerem por meios das TIC (HAHN; PASSERINO, 2012; TENÓRIO *et al.*, 2014).

[...] a interação vai sendo construída de forma gradativa durante o processo, sem previsibilidade e as mensagens são criadas e significadas a partir da interação. A intensificação da interação a partir dessa ferramenta tende a criar a impressão de que as pessoas já se conhecem (LAWINSCKY; HAGUENAUER, 2011, p. 6).

O nível de interação por mensagem, em geral, depende dos objetivos planejados pelo educador para a ferramenta. Para servir a aprendizagem colaborativa, a troca de informação deve ser constante e estabelecer relação com o conteúdo tratado e com os conceitos que os alunos precisam construir (ALVES, 2009).

Entretanto, Nunes *et al.* (2012), ao analisarem AVA de cursos da Universidade Federal de Santa Catarina, apontaram a necessidade de incentivo constante para a interação ocorrer por meio de ferramentas, como mensagem, bate-papo, wiki e outras. A conclusão converge com a de Barros e Carvalho (2011), que investigaram o emprego de ferramentas de um AVA construído com o Moodle com base nas percepções de 150 alunos de 5 turmas de um curso a distância em Administração do polo de Campina Grande da Universidade Federal da Paraíba. Para eles, todas as ferramentas do AVA seriam interativas, mas o sucesso no uso de uma ou outra dependeria do tutor valorizá-la ou não (BARROS; CARVALHO, 2011).

Leite *et al.* (2008) examinaram a utilização de um AVA de um curso a distância de especialização em Informática e Saúde da Universidade Federal de São Paulo a partir das respostas a um questionário dadas por 41 alunos, profissionais graduados da área da saúde.

Para os respondentes, as ferramentas mais eficientes para interação com tutores eram mensagem (34%), *e-mail* (27%) e fórum (24%).

Lawinsky e Haguenaver (2011) analisaram as ferramentas de um AVA, desenvolvido com o Moodle, do programa de pós-graduação em linguística da Universidade Federal do Rio de Janeiro. Fórum, wiki e mensagem foram reputados ferramentas assíncronas para interações mútuas, capazes de ajudarem na aprendizagem. Por meio delas, a interação (BELLONI, 1999; PRIMO, 2001; 2005) seria construída gradativamente, o que favoreceria a significação do conteúdo das mensagens.

Em pesquisa de Meirinhos (2007), sobre o uso de ferramentas de AVA e o desenvolvimento profissional docente em ambientes de aprendizagem colaborativa, foram quantificados e analisados os tipos de mensagens enviadas por dezesseis cursistas no período de setembro a novembro de 2005 em uma disciplina. O AVA era baseado no sistema Moodle e desenvolvido para cursos a distância de formação continuada de professores, oferecidos pela Escola Superior de Educação de Bragança (Portugal).

Foram trocadas 186 mensagens ou *e-mails* entre cursistas e 71 entre cursista e formador. Com uma média semanal de 27 mensagens. A maior parte tinha natureza pessoal (relato de problemas pessoais ou conversas informais) ou informativa (47%). Mas, muitas serviram para comunicar dificuldades ou dúvidas no emprego da plataforma (27%) ou na organização da formação ou procedimentos de realização de tarefas (23%). Poucas (3%) relataram falhas técnicas que inviabilizaram a comunicação (como avaria de computador ou falha na rede). Em geral, o *e-mail* era mais usado que a ferramenta mensagem do Moodle (MEIRINHOS, 2007).

Rios e Cabral (2009) adotaram uma metodologia similar à de Meirinhos (2007). Eles analisaram 393 mensagens trocadas entre julho de 2007 e setembro de 2008 por participantes de um curso de especialização em gestão escolar *on-line*, oferecido pelo Ministério da Educação e Cultura. A investigação descreveu a mensagem como um recurso eficaz para o ensino-aprendizagem a distância por facilitar o atendimento de pedidos de orientação urgente e de avaliação de uma situação concreta e individual de um aluno em particular (RIOS; CABRAL, 2009).

Um estudo de caso sobre a atuação do educador no Moodle (HAHN; PASSERINO, 2012) investigou catorze professores-tutores de uma instituição particular de ensino superior, o Centro Universitário Metodista do Rio Grande do Sul. Todos destacaram o valor do Moodle

para o ensino-aprendizagem e apontaram as ferramentas assíncronas como as mais usadas. Fóruns e mensagens eram as principais.

### **Materiais e métodos**

Neste estudo de caso de natureza qualitativa (YIN, 2010) foram analisadas as percepções de tutores sobre o uso, os benefícios e as limitações da ferramenta mensagem no processo de ensino-aprendizagem a distância.

### **Sujeitos da pesquisa**

Os sujeitos da pesquisa eram profissionais bolsistas que exerciam, na época da coleta de dados, tutoria a distância em cursos de formação continuada de professores das redes públicas de ensino. Foram consideradas duas amostras, denominadas A e B, de tutores atuantes em cursos ofertados, respectivamente, pela Secretaria Estadual da Educação de um estado brasileiro ou por uma universidade pública de São Paulo. Os critérios para a seleção da amostra foram ser tutor a distância, exercer o cargo em instituições públicas, atuar em cursos de formação continuada de professores e aquiescer com os termos de consentimento de participação na pesquisa. Antes do contato com os tutores, as instituições foram consultadas sobre a possibilidade de realização da coleta de dados e a anuência dos responsáveis pelos setores onde os tutores atuavam foram obtidas pessoalmente e documentadas.

Ao todo, 216 tutores, todos os atuantes nas duas instituições na época da coleta de dados, foram convidados a responder um questionário, 106 para a amostragem A e 110 para a B. Do universo, 88 (41%) responderam integralmente às questões, 56 (53%) na amostra A e 32 (29%) na B. Na instituição A, os tutores atuavam em um curso de gestão de TIC na escola. Na B, em cursos sobre Educação Especial. Nos cursos, o Moodle era adotado como sistema de gerenciamento dos AVA.

Em ambas as amostras houve predominância do sexo feminino, sendo 60 (68%) mulheres no total. Grande parte (36; 41%) dos participantes tinha entre 36 e 45 anos. Todos possuíam nível superior, e a maioria era licenciada (84; 95%) e da área de Ciências Humanas e Sociais (57; 65%). Grande parte era especialista (64; 73%).

Apenas dois indivíduos (2%) da amostra B trabalhavam somente como tutores. Entre os pesquisados, 69 (78%) também eram professores (96% da amostra A e 47% da B). Outras

profissões comuns eram pedagogo (14; 16%), supervisor de ensino (7; 8%) e técnico-administrativo (5; 6%). Alguns acumulavam mais de duas atividades profissionais.

A maioria dos pesquisados era tutor entre 1 e 5 anos (55; 62%). Além disso, muitos exerciam o magistério, em geral, há mais de 10 anos (62; 70%).

Tanto na amostra A quanto na B, todos concluíram algum curso a distância. Para os tutores, a experiência como aluno havia sido, em geral, excelente ou boa (84; 95%). A formação para atuar como tutor a distância também era comum entre os pesquisados (89% na amostra A e 78% na B), assim como o treinamento institucional para exercer a atividade (93% na amostra A e 88% na B).

Mais de metade dos participantes (67; 76%) dedicava de 5 a 20 horas por semana ao exercício da tutoria e era frequente haver turmas com 16 a 35 alunos (65; 74%). Os pesquisados acediam aos AVA diariamente (81; 92%) ou em dias alternados (7; 8%).

As ferramentas de uso mais comum entre os tutores eram fórum (85; 96%), mensagem (82; 93%), tarefa (78; 89%), nota (69; 78%) e relatório (64; 73%), todas assíncronas.

### Coleta e análise dos dados

Os tutores tomaram conhecimento da pesquisa por convite enviado por *e-mail*, fornecido pelas instituições de ensino. A obtenção dos termos de consentimentos de participação e o *link* para o questionário foram disponibilizados aos respondentes, de ambas as instituições, também por *e-mail*.

Um questionário *on-line*, aplicado no segundo semestre de 2015, foi usado para a coleta de dados. Ele era composto de 33 perguntas com respostas semifechadas ou fechadas (GIL, 2002). O instrumento de coleta de dados foi elaborado com auxílio do *LimeSurvey*. O mesmo questionário foi aplicado aos tutores das duas instituições, com o intuito de facilitar a compilação das respostas e comparações entre as experiências de tutores.

As respostas às questões fechadas foram tabuladas. As repostas às questões semifechadas foram, quando apropriado, separadas em grupos por significado e analisadas pelo método de análise de conteúdo (BARDIN, 1988; NEVES, 1996; CÂMARA, 2013).

A pesquisa foi qualitativa (YIN, 2010), com intuito de aprofundar a compreensão sobre a utilização da ferramenta mensagem em cursos de formação continuada de professores (GERHARDT; SILVEIRA, 2009). Ela foi ainda descritiva, exploratória e explicativa (GIL, 2002).

Metodologia similar à descrita foi adotada em referências bibliográficas consultadas, em especial, nos estudos de Leite *et al.* (2008) e Tenório *et al.* (2014; 2015a; 2015b).

## Resultados e discussões

A importância da ferramenta mensagem do Moodle foi avaliada com base nas percepções de tutores a distância. Foram colhidas duas amostras, uma com 56 tutores da Secretaria Estadual da Educação de um estado brasileiro e outra com 32 de uma universidade pública de São Paulo, respectivamente, denominadas A e B.

A mensagem era considerada uma ferramenta importante nos cursos de formação continuada de professores (82; 93%) e grande parte (26; 30%) dos respondentes reputava-a capaz de incentivar maior interação entre cursistas e tutor. Resultado similar foi reportado por Leite *et al.* (2008) e Lawinsky e Haguenaver (2011), ao pesquisarem cursos de pós-graduação de universidades federais da região sudeste do Brasil. Em Leite *et al.* (2008), alunos consideravam a ferramenta mensagem a mais eficiente para interação com o tutor.

Entre os pesquisados, a maioria (56; 64%) empregava mensagens para comunicar-se em particular com os alunos (**Tabela 1**), provavelmente, por ela permitir contato privado e registro da conversa. Essas funcionalidades foram ressaltadas por Almeida (2003) e Paulo e Giordan (2013). Todavia, quando considerados apenas os dados da amostra B, o uso do *e-mail* também era comum (**Tabela 1**), devido às propriedades funcionais similares das duas ferramentas.

**Tabela 1** – Principal forma usada para o tutor comunicar-se em particular com um aluno no âmbito das amostras pesquisadas – Brasil – 2015.

| Principal forma usada para comunicar-se em particular com o aluno | A (%) | B (%) | Total (%) |
|---|-------|-------|-----------|
| Enviar uma postagem endereçada a ele pelo fórum                   | 5     | 0     | 3         |
| Enviar mensagem privada pela mensagem do Moodle                   | 80    | 34    | 64        |
| Enviar um <i>e-mail</i>   | 14    | 53    | 28        |
| Comunicar-se por telefone   | 0     | 13    | 5         |

Fonte: Elaboração própria.

Todos os tutores usavam a ferramenta mensagem. Somente sete (8%) empregavam-na em poucas ocasiões – dois (2%) mensalmente, quatro (4%) apenas ao fim de cada etapa e um (1%) raramente. Mas, em geral, a comunicação entre tutor e alunos por mensagem ocorria semanalmente (52% na amostra A e 56% na B) ou diariamente (43% na amostra A e 19% na B).

Essa frequência demonstra a importância da comunicação particularizada entre tutor e aluno no decorrer de um curso, além de indicar a vontade dos pesquisados em aproveitar ferramentas diversas no contato com o aluno. O tutor enviar mensagens ao aluno frequentemente pode motivar e favorecer o uso da mensagem para trocas individuais e, também, para discussão de temas de interesse comum. Conforme relatou Almeida (2003), o emprego das ferramentas do AVA pelo aluno dependeria muito do incentivo e do uso por parte do tutor.

De acordo com as estimativas dos pesquisados, quase todos (83; 94%) enviavam menos que dez mensagens por semana (Tabela 2). Uma média semanal abaixo da encontrada por Meirinhos (2007) ao analisar cursos a distância de formação continuada de professores oferecidos em Portugal. No entanto, é importante frisar que essa ferramenta era apenas uma das formas de comunicação nos cursos e tinha um papel complementar em relação a outras como fórum, *e-mail* e telefone.

A maioria dos respondentes julgou a mensagem uma ferramenta útil (24; 27%) ou muito útil (62; 70%). O resultado convergente com o de Rios e Cabral (2009) e Hahn e Passerino (2012). O fato dos tutores reconhecerem a importância da comunicação através da mensagem poderia ser um indicativo do valor atribuído à mediação, que, para Primo (2001) e Oliveira (2009), seria capaz de diminuir a distância entre os participantes.

**Tabela 2** – Quantidade estimada de mensagens privadas enviadas por semana aos alunos no âmbito das amostras pesquisadas – Brasil – 2015.

| Quantidade de mensagens enviadas semanalmente | A (%) | B (%) | Total (%) |
|---|-------|-------|-----------|
| Nenhuma                                       | 0     | 3     | 1         |
| Menos que 5                                   | 59    | 59    | 59        |
| Entre 5 e 10                                  | 39    | 28    | 35        |
| Entre 10 e 20                                 | 0     | 3     | 1         |
| Entre 20 e 30                                 | 0     | 3     | 1         |
| Mais que 30                                   | 2     | 3     | 2         |

Fonte: Elaboração própria. Nota: Foi solicitado ao respondente que considerasse uma mesma mensagem enviada coletivamente a mais de um aluno como apenas uma.

Só dois respondentes (2%) da amostra B julgavam a mensagem pouco útil, um por preferir enviar *e-mails* para a comunicação particular com o aluno e outro por não crer que ela ajudasse no ensino-aprendizagem (Tabela 3).

Para a maioria dos participantes (72; 82%), a ferramenta mensagem era útil por possibilitar a comunicação individualizada (**Tabela 3**), condizente com ser a principal ferramenta utilizada para conversas particulares (**Tabela 1**). Muitos a viam como capaz de incentivar o aluno (62; 70%) e aproximá-lo do tutor (50; 57%) (**Tabela 3**), com favorecimento da participação no curso. Estudos conduzidos por Leite *et al.* (2008), Lawinsky e Haguenaver (2011) e Hahn e Passerino (2012) apontaram a mensagem como uma das principais ferramentas para a interação entre tutor e aluno na EaD.

Outra resposta comum, tanto na amostra A como na B, foi a mensagem possibilitar a solução de dúvidas sobre o conteúdo de modo particular (45; 51%), o que, provavelmente, encorajava os alunos a exporem seus questionamentos sem medo de constrangimento perante os colegas. Resultado similar foi revelado por Meirinhos (2007), que relatou o fato de 23% das mensagens, trocadas entre educando e educador em cursos a distância de formação continuada para professores portugueses, serem sobre dúvidas a respeito de tarefas.

**Tabela 3** – Justificativa da opinião do tutor sobre a importância dada à ferramenta mensagem no âmbito das amostras pesquisadas – Brasil – 2015.

| Importância da mensagem na EaD                          | A (%) | B (%) | Total (%) |
|---|-------|-------|-----------|
| É uma ferramenta capaz de ajudar a incentivar o aluno   | 73    | 66    | 70        |
| Possibilita a comunicação individualizada               | 84    | 78    | 82        |
| Aproxima tutor e aluno                                  | 55    | 59    | 57        |
| Permite a interação entre alunos                        | 18    | 13    | 16        |
| Induz à interação entre cursistas                       | 11    | 16    | 13        |
| A comunicação privada faz o aluno se sentir cobrado     | 18    | 16    | 17        |
| Solucionar dúvidas sobre o conteúdo, de modo particular | 45    | 63    | 51        |
| Não é ferramenta que auxilia a aprendizagem interativa  | 0     | 0     | 0         |
| Não auxilia o ensino-aprendizagem                       | 0     | 3     | 1         |
| Somente serve para tirar dúvidas administrativas        | 0     | 0     | 0         |
| Preferência pelo <i>e-mail</i>                          | 0     | 3     | 1         |

Fonte: Elaboração própria. Nota: O pesquisado podia marcar quantas opções julgasse necessário.

Poucos tutores consideravam a mensagem útil para promover a interação entre cursistas (**Tabela 3**), provavelmente, por ferramentas como fórum e bate-papo, também presentes em AVA, favorecerem mais o diálogo coletivo. Análise reforçada por Hahn e Passerino (2011).

De acordo com os respondentes, mensagens eram usadas pelo tutor, em geral, para incentivar a participação nas atividades (73; 83%), motivar alunos ausentes (64; 73%) e esclarecer a elaboração de atividades pontuadas (53; 60%) (Tabela 4). Para Meirinhos (2007), o emprego da mensagem para comentar sobre tarefas era comum. Já Hahn e Passerino (2011) afirmaram ser frequente usá-la para incentivar e motivar alunos afastados.

**Tabela 4** – Principais usos da mensagem pelo tutor no diálogo com alunos no âmbito das amostras pesquisadas – Brasil – 2015.

| Emprego da mensagem pelo tutor                                     | A (%) | B (%) | Total (%) |
|--|-------|-------|-----------|
| Incentivar a participação do aluno nas atividades                  | 89    | 72    | 83        |
| Incentivar a colaboração entre aluno                               | 20    | 19    | 19        |
| Motivar alunos ausentes  | 73    | 72    | 73        |
| Debater conteúdos  | 11    | 9     | 10        |
| Esclarecer a elaboração de atividades pontuadas                    | 45    | 56    | 60        |
| Informar o início ou final de uma etapa de curso                   | 61    | 22    | 58        |
| Informes administrativos, como suspensão para manutenção do AVA    | 30    | 31    | 31        |
| Tratar de assuntos sensíveis ao aluno, sem constrangimento público | 54    | 31    | 45        |
| Conversas informais  | 4     | 3     | 3         |

Fonte: Elaboração própria. Nota: Cada pesquisado podia marcar até três opções.

**Tabela 5** – Percepções dos tutores sobre a utilização da mensagem pelos cursistas no âmbito das amostras pesquisadas – Brasil – 2015.

| Emprego da mensagem pelo cursista                             | A (%) | B (%) | Total (%) |
|---|-------|-------|-----------|
| Debater conteúdos   | 9     | 0     | 6         |
| Tirar dúvidas de conteúdo                                     | 63    | 47    | 57        |
| Tirar dúvidas sobre as atividades pontuadas                   | 66    | 72    | 68        |
| Relatar falhas técnicas no envio de tarefas e comunicação     | 54    | 59    | 56        |
| Tirar dúvidas sobre o curso                                   | 57    | 53    | 56        |
| Reclamar de colegas de curso                                  | 5     | 3     | 5         |
| Relatar problemas pessoais                                    | 13    | 44    | 24        |
| Reclamar de notas atribuídas em atividades pontuadas do curso | 16    | 28    | 20        |
| Conversas informais   | 2     | 3     | 2         |

Fonte: Elaboração própria. Nota: Cada pesquisado podia marcar até três opções.

Conforme a percepção dos tutores, os alunos enviavam mensagens, especialmente, para tirar dúvidas de atividades pontuadas (60; 68%), de conteúdo (50; 57%) e do curso (49; 56%), e, ainda, para relatar falhas técnicas (49; 56%) (**Tabela 5**). Resultados semelhantes foram encontrados por Meirinhos (2007) e Almeida (2013). Meirinhos (2007), ao analisar mensagens de alunos dirigidas a tutores de cursos de formação continuada, destacou que 27% informavam algum tipo de dificuldade no uso da plataforma e 23% relatavam dúvidas em relação às tarefas. Mensagens sobre dúvidas em atividades e problemas técnicos também apareceram como os principais tipos de comunicação dos alunos na pesquisa de Almeida (2013).

Usar mensagens para conversas informais era infrequente (**Tabelas 4 e 5**), talvez, por tutores e alunos preferirem não aplicar uma TIC com caráter de comunicação privativa para assuntos alheios ao curso.

Entre os respondentes, poucos (20; 23%) relataram dificuldades em empregar a mensagem (**Tabela 6**) por essa ferramenta ser similar ao *e-mail*, além de fácil de manusear. Tal achado condiz com a consideração de as ferramentas do AVA serem intuitivas, feita por Leite *et al.* (2008).

**Tabela 6** – Principais dificuldades no uso da mensagem no âmbito das amostras pesquisadas – Brasil – 2015.

| Dificuldades em usar a ferramenta mensagem                       | A (%) | B (%) | Total(%) |
|--|-------|-------|----------|
| Desconhecimento sobre as possibilidades da ferramenta            | 0     | 6     | 2        |
| Não conseguir responder imediatamente a uma dúvida urgente       | 5     | 22    | 11       |
| O cuidado com o sentido das palavras na mensagem particularizada | 7     | 19    | 11       |
| Promover a interação entre os alunos com mensagens               | 4     | 3     | 3        |
| Imprimir cordialidade, motivar e ainda cobrar tarefas            | 2     | 13    | 6        |
| Responder a muitas mensagens de um só aluno                      | 0     | 3     | 1        |
| Responder a muitas mensagens de múltiplos alunos                 | 0     | 6     | 2        |
| Nunca tive dificuldades  | 77    | 78    | 77       |

Fonte: Elaboração própria. Nota: O pesquisado podia marcar quantas opções julgasse necessário.

Os obstáculos mais comuns eram não conseguir responder imediatamente a uma dúvida (10; 11%) e o cuidado com o sentido das palavras na mensagem particularizada (10; 11%) (**Tabela 6**), o que mostra a preocupação do educador com a interação na EaD, fato também relatado por Rodrigues *et al.* (2012).

Ainda que a mensagem não fosse reputada uma TIC significativa para o debate de conteúdos e a interação (**Tabelas 3, 4 e 5**), quase todos (91% na amostra A e 81% na B) a tinham como essencial para a construção de conhecimento. Enviar mensagem a um aluno específico seria uma forma de o tutor fazê-lo sentir-se lembrado como parte integrante da turma e importante para a aprendizagem.

Porém, uma parcela significativa (11; 12%) não a considerava valiosa para a aprendizagem. Cinco desses afirmaram que a mensagem seria uma ferramenta informativa e que não levaria a trocas de experiências (**Tabela 7**). Essas percepções provavelmente advinham do fato de a EaD contemporânea priorizar a aprendizagem colaborativa, privilegiada por ferramentas como fórum, onde é possível debater coletivamente os temas do curso com participação ativa dos alunos. Para Barros e Carvalho (2011), o fórum seria a melhor ferramenta para promover a interação.

**Tabela 7 – O papel da mensagem como uma ferramenta para a construção de conhecimento no âmbito das amostras pesquisadas – Brasil – 2015.**

| A mensagem como ferramenta para a aprendizagem                              | A (%) | B (%) | Total (%) |
|---|-------|-------|-----------|
| A aproximação, por mensagem, entre tutor e aluno é importante               | 63    | 50    | 58        |
| Com mensagem individualizada, o tutor pode motivar o aprendiz               | 71    | 63    | 68        |
| O tutor possui mais essa ferramenta para orientar o estudo do aluno         | 48    | 53    | 50        |
| Possibilidade de cooperação entre os alunos                                 | 13    | 9     | 11        |
| A comunicação direta com o tutor propicia exposição de dúvidas              | 55    | 47    | 52        |
| A troca de mensagens promove a interação e a aprendizagem                   | 36    | 31    | 34        |
| Possibilidade de sanar dúvidas particularizadas e incentivar o conhecimento | 50    | 41    | 47        |
| A mensagem é muito pouco usada e não ajuda no aprendizado                   | 2     | 6     | 3         |
| A mensagem não promove trocas de experiências e interação                   | 4     | 3     | 3         |
| A mensagem é uma ferramenta informativa                                     | 2     | 3     | 2         |
| O fórum é a única ferramenta que promove a construção do conhecimento       | 0     | 0     | 0         |

Fonte: Elaboração própria. Nota: O pesquisado podia marcar quantas opções julgasse necessário.

Ao questionar os tutores sobre a influência dessa ferramenta na aprendizagem, a maioria, tanto na amostra A quanto na B, indicou que a mensagem individualizada do tutor poderia motivar o aprendiz (60; 68%) (**Tabela 7**). Essas percepções sobre a importância da mensagem para incentivar e estimular alunos condiz com o apontado por Leite *et al.* (2008).

Outros aspectos positivos relatados foram a aproximação entre tutor e aluno (51; 58%), a facilidade de exposição de dúvidas (46; 52%) e o emprego para orientar o estudo (44; 50%), de modo a conduzir a construção do conhecimento sem o aluno sentir-se constrangido com os colegas.

Em geral, as experiências pessoais com o uso da ferramenta mensagem haviam sido boas (**Tabela 8**). A maioria (77; 88%) afirmou ter recuperado a frequência de alunos ausentes com a ajuda dessa TIC. Grande parte (37; 42%) revelou tê-la aproveitado para saber de problemas pessoais de alunos. Essas experiências mostraram a relevância da atenção individual do tutor para com o aluno, apontada também por Barros e Carvalho (2011) e Grossi *et al.* (2013). Para Barros e Carvalho (2011), o aluno a distância precisaria sentir-se conectado aos participantes do curso, sendo isso mais relevante para ele do que os conteúdos em si. Já Grossi *et al.* (2013) afirmou que um tratamento afetuoso dado pelo tutor aos alunos estimularia a formação de uma comunidade de aprendizagem.

**Tabela 8** – Experiência pessoal do tutor com a ferramenta mensagem.

| Experiência com a mensagem                              | A (%) | B (%) | Total (%) |
|---|-------|-------|-----------|
| Consegui recuperar a frequência de aluno(s) ausente(s)  | 91    | 81    | 88        |
| Pude saber de problemas pessoais de alunos              | 38    | 50    | 42        |
| Notei que alunos não se comunicam privadamente          | 7     | 9     | 8         |
| Percebi falta de cordialidade em algumas mensagens      | 2     | 0     | 1         |
| Não fui muito informado sobre a utilidade da ferramenta | 2     | 0     | 1         |
| É uma boa ferramenta para a comunicação com o aluno     | 4     | 0     | 2         |
| Preferência pelo <i>e-mail</i>                          | 0     | 3     | 1         |

Fonte: Elaboração própria. Nota: O pesquisado podia marcar quantas opções julgasse necessário.

### Considerações finais

Em cursos a distância, crescentemente profusos na educação brasileira, AVA elaborados com o Moodle constituem importantes espaços de interação e aprendizagem. Entre as ferramentas disponibilizadas nesses ambientes, a mensagem é a forma predominante de comunicação privada.

Nesta pesquisa, foi investigada a importância da mensagem para o ensino-aprendizagem em cursos a distância de formação continuada de professores da

Educação Básica. As contribuições dessa ferramenta e seu valor para a interação e a construção de conhecimento foram analisados.

Oitenta e oito tutores de duas instituições de dois estados brasileiros responderam a um questionário sobre o tema. As respostas foram analisadas qualitativamente.

Nos cursos em que os pesquisados atuavam, a mensagem não era a única ferramenta para interação entre os cursistas e o tutor. Porém, verificou-se importante quando a comunicação privada era necessária. Sua frequência de uso era, geralmente, semanal.

Uma contribuição da mensagem para a EaD seria empregá-la para resgatar alunos ausentes, de modo a debater problemas pessoais e incentivar a participação sem constrangimentos.

Os tutores consideravam a ferramenta importante no incentivo e na aprendizagem dos alunos por proporcionar maior proximidade e abertura. Porém, poucos relataram que ela ajudaria a promover a interação entre cursistas. Esse fato pode sinalizar a necessidade de atenção do tutor para estimular o emprego da mensagem entre os alunos, por exemplo, para discutirem tarefas quando diferentes grupos compartilham um mesmo fórum.

Os participantes viam a mensagem como uma ferramenta útil e de fácil utilização. Houve, contudo, preocupação com a falta de tempo para responder postagens urgentes ou em grande número.

Os dados levantados neste trabalho visaram ampliar o conhecimento sobre o emprego da mensagem em cursos a distância, haja vista, a escassez de estudos a respeito dessa ferramenta. Uma perspectiva de pesquisa seria identificar os principais conteúdos de mensagens trocadas entre cursistas e com o tutor. Outra seria analisar os conteúdos das mensagens de maneira a entender como os tutores valem-se dessa ferramenta para incentivar os alunos pouco assíduos, como possível forma de ajudar a prepará-los com uma formação linguística adequada e específica ao trato com alunos em dificuldades. Algumas propostas de questões norteadoras para estudos futuros seriam: Quais os principais conteúdos de mensagens trocadas em AVA? Qual a linguagem adotada pelo tutor para redigir mensagens ao comunicar-se com o aluno? Qual a importância atribuída à mensagem pelo cursista? Qual o papel da mensagem na interação entre cursistas? Qual a linguagem adotada pelo aluno para redigir mensagens?

Pesquisas que adotassem tais perguntas de investigação ampliariam o conhecimento acerca do uso da ferramenta mensagem pelo tutor e pelo aluno.

## Referências

- ALMEIDA, A. **Estratégias para o monitoramento de ações de tutoria na educação a distância**. 102 f. 2013. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Informação) – Universidade Federal do ABC, Santo André, 2013.
- ALMEIDA, M.E.B. Educação a distância na Internet: abordagens e contribuições dos ambientes digitais de aprendizagem. **Revista Educação e Pesquisa**, São Paulo, v. 29, n. 2, p. 327-340, 2003.
- ALVES, L. **Um olhar pedagógico das interfaces do Moodle**. In: ALVES, L.; BARROS, D.; OKADA, A. (Orgs.). *Moodle - estratégias pedagógicas e estudos de caso*. Bahia: UNEB, 2009. p. 187-202.
- ANTONIO, W.A.O.; OLIVEIRA, M.S.D. Experiências em EaD e o uso das tecnologias da informação e da comunicação. **Revista EDaPECI**, Sergipe, v. 10, n. 10, p. 85-94, 2012.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: edições 70, 1988. 226 p.
- BARROS, M.G.; CARVALHO, A.B.G. **As concepções de interatividade nos ambientes virtuais de aprendizagem**. Campina Grande: EDUEPB, 2011.
- BELLONI, M.L. **Educação a distância**. Campinas: Autores Associados, 1999.
- CÂMARA, R.H. Análise de conteúdo: da teoria à prática em pesquisas sociais aplicadas às organizações. **Revista Interinstitucional de Psicologia**, Minas Gerais, v. 6, p. 179-191, 2013.
- CARNEIRO, M.L.F. **Instrumentalização para o ensino a distância**. Porto Alegre: UFRS, 2007.
- GERHARDT, T. E.; SILVEIRA, D.T. (Orgs). **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.
- GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.
- GROSSI, M.G.R.; MORAES, A.L.; BRESCIA, A.T. Interatividade em ambientes virtuais de aprendizagem no processo de ensino e aprendizagem na educação a distância. **Revista @rquivo Brasileiro de Educação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 75-92, 2013.
- HAHN, R.U.; PASSERINO, L. Análise de ação pedagógica em AVAs: um estudo de caso no Moodle. **Ciência em Movimento**, ano XIII, n. 26, p. 21-40, 2012.
- LAWINSCKY, F.M.; HAGUENAUER, C. Análise das ferramentas da plataforma MOODLE do LATEC/UFRJ segundo a abordagem sistêmico-relacional de interação. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 17., 2011, Manaus. **Anais eletrônicos...** Manaus: ABED, 2011. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2011/cd/150.pdf>>. Acesso em: 14 dez. 2015.
- LEITE, M.T.M.; SILVA, A.A.; CARLINI, A.L.; RAMOS, M.P. Curso de especialização em informática em saúde a distância: dedos sobre uma prática inovadora. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 13., Curitiba, 2008. **Anais eletrônicos...** Curitiba:

ABED, 2008. Disponível em: <<http://www.sbis.org.br/cbis11/arquivos/940.pdf>>. Acesso em: 14 dez. 2015.

MEIRINHOS, M.F. **Desenvolvimento profissional docente em ambientes colaborativos de aprendizagem a distância**: estudo de caso no âmbito de formação contínua. 2007. 362 f. Tese (Doutorado em Tecnologias de Informação e Comunicação) – Universidade do Minho, 2006.

NEVES, J.L. Pesquisa qualitativa - Características, usos e possibilidades. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 1, n. 3, p.1-5, 1996.

OLIVEIRA, C.L.A.P. Afetividade, aprendizagem e tutoria online. **Revista EDaPECI**, Sergipe, v. 3, n. 3, p. 1-16, 2009.

OLIVEIRA, L.A.; OLIVEIRA, M.H.; MENEZES M.I. Tutor: múltiplas competências na educação a distância online. **Revista EDaPECI**, Sergipe, v. 12, n. 12, p. 116-126, 2012.

PAULO, W.O.; GIORDAN, M. Construção de indicadores na dimensão rendimento para cursos de formação continuada de professores em ambiente virtual de aprendizagem. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM EDUCAÇÃO EM CIÊNCIAS, 9., Rio de Janeiro, 2013. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: UFRJ, 2013. Disponível em: <<http://www.nutes.ufrj.br/abrapec/ixenpec/atas/resumos/R1256-1.pdf>>. Acesso em: 14 dez. 2015.

PRIMO, A.F.T. **Enfoques e desfoques no estudo da interação mediada por computador**. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2005. Disponível em: <[http://www.ufrgs.br/limc/PDFs/enfoques\\_desfoques.pdf](http://www.ufrgs.br/limc/PDFs/enfoques_desfoques.pdf)>. Acesso em: 14 dez. 2015.

PRIMO, A.F.T. Ferramentas de interação em ambientes educacionais mediados por computador. **Educação**, v. XXIV, n. 44, p. 127-149, 2001.

RIOS, E.N.; CABRAL, R.P. Educação on-line: o gênero textual mensagem como artefato tecnológico potencializador de interação dialógica. **Revista Entreideias**: educação, cultura e sociedade, Salvador, n. 16, p. 89-101, 2009.

RODRIGUES, L.M.B.C.; CAPELLINI, V.L.F.M.; NASCIMENTO, M.N. **Ambiente virtual de aprendizagem**: ampliando a interação com a ferramenta fórum de discussão. Bauru: UNESP, 2012.

TENÓRIO, A.; CARVALHO, L.S.Q.; VITAL, I.P.; TENÓRIO, T. Competências pedagógicas e socioafetivas de tutores a distância na percepção de alunos. **Revista EDaPECI**, Sergipe, v.14. n. 3, p. 522-544, 2014.

TENÓRIO, A.; ROCHA, A. L. S.; TENÓRIO, T. Percepções de educadores sobre a contribuição de tecnologias de informação e comunicação para o ensino-aprendizagem a distância. **Revista Tecnologias na Educação**, São Paulo, v. 7, n. 12, p. 1-11, 2015a.

TENÓRIO, T.; OLIVEIRA, P.S.; VIANA, D.S.B.; TENÓRIO, A. Percepções de alunos e egressos de cursos a distância sobre fóruns e bate-papos. **Revista EDaPECI**, Sergipe, v.15. n. 3, p. 670-694, 2015b.

YIN, R.K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. São Paulo: Bookman, 2010.

Recebido em 20 de dezembro de 2015  
Aceito em 2 de janeiro de 2017