

UTILIZAÇÃO DE SOFTWARE DE COMUNICAÇÃO NA ORIENTAÇÃO DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Brasília - DF, julho 2013

Alexandra da Costa S. Martins – SENAC-DF – profalexandra13@hotmail.com

Alexandra Cristina Moreira Caetano – SENAC-DF alexandracmcaetano@gmail.com

Elidiani Domingues Bassan de Lima – SENAC-DF - elidianidomingues@yahoo.com.br

Categoria: Métodos e Tecnologias

Setor Educacional: Educação Superior

Macro: (D)/ Meso: (H)/ Micro: (N)

Natureza: Relatório de pesquisa

Classe: Investigação científica

RESUMO

Este artigo teve como objetivos investigar a percepção de orientadores e orientandos quanto à utilização e eficácia de softwares de comunicação como recurso didático auxiliar no processo de orientação de TCC – Trabalho de Conclusão de Curso – realizado em ambientes virtuais de aprendizagem e as dificuldades e/ou limitações mediadas pela comunicação escrita durante a orientação de TCC que foram sanadas com a utilização dos referidos softwares. Justifica-se a importância da pesquisa pelo fato de que a comunicação escrita, prioritariamente adotada no processo de orientação de TCC, nem sempre é eficaz no que tange à necessidade de envio das informações desejadas pelos professores orientadores e do compartilhamento de dúvidas por parte dos orientandos. As Tecnologias de Informação e Comunicação –TICs e as Tecnologias de Informação e Comunicação Móvel e Sem Fio – TIMS são apresentadas como alternativas para minimizar essa dificuldade, com destaque especial aos softwares de comunicação, dos quais foram priorizados: Skype, ooVoo, Hangout, Any Meeting, Big Blue Button, Audacity e o Voki. Considerou-se que esses softwares de comunicação são recursos eficazes para o processo de orientação de TCC por viabilizar o diálogo em tempo real e serem economicamente acessíveis, de fácil navegação e suporte técnico generalizado, devido à amplitude de conhecimento de alunos e professores.

Palavras-chave: Software de comunicação; Orientação de TCC; Recurso didático

Introdução

O processo de orientação de TCC - Trabalho de Conclusão de Curso - é, uma experiência complexa e carregada de encontros e desencontros. A produção de um trabalho desse porte requer o desenvolvimento de uma relação muito próxima entre orientador e orientando, além de exigir envolvimento e dedicação.

As dificuldades encontradas em uma orientação a distância se assemelham àquelas vivenciadas nas experiências de cursos presenciais: uso inadequado da língua portuguesa, carência na qualidade da revisão de literatura, indisciplina quanto à pontualidade na entrega das etapas solicitadas e dificuldade na compreensão dos elementos referentes à produção acadêmica em nível de aprovação.

Na educação a distância, essas dificuldades são ainda mais expressivas, pois o diálogo entre orientador e orientando costuma ser prioritariamente por meio da comunicação escrita, o que, aparentemente, não deveria ser um problema uma vez que o idioma utilizado nesse diálogo é de domínio de ambas as partes. Mas, a língua escrita, às vezes, não alcança os objetivos pretendidos pelo emissor ao enviar a mensagem.

Considerando o exposto, nota-se a importância e a necessidade da utilização de estratégias distintas para que o processo de orientação de TCC em ambientes virtuais de aprendizagem seja eficaz. Como recurso didático para auxiliar no referido processo pedagógico, a educação a distância tem à disposição *softwares* de comunicação, que permitem aos docentes o desenvolvimento de outras possibilidades de orientação.

Conhecer a percepção de orientadores e orientandos quanto à utilização e eficácia de *softwares* de comunicação como recurso didático auxiliar no processo de orientação de TCC, realizado em ambientes virtuais de aprendizagem é, portanto, uma busca por particularidades que apresentam a relevância pedagógica do referido recurso. Para tanto, este estudo foi proposto e as seguintes questões de pesquisa investigadas:

- Qual a percepção de orientadores e orientandos quanto à utilização e eficácia de *softwares* de comunicação como recurso didático auxiliar no processo de orientação de TCC, realizado em ambientes virtuais de aprendizagem?

- Quais dificuldades e/ou limitações mediadas pela comunicação escrita durante a orientação do TCC foram sanadas com a utilização de *softwares* de comunicação?

- Quais as contribuições dos *softwares* de comunicação para melhor compreensão quanto à estrutura de um TCC?

1. Método

Participaram do estudo 6 docentes e 7 acadêmicos de diferentes regiões brasileiras (Brasília, Cuiabá, Porto Alegre e Salvador), sendo professores e acadêmicos de graduações e especializações realizadas na modalidade a distância *online* em instituições da rede pública e particular. Quanto aos professores, 4 eram do sexo feminino e 2 do sexo masculino, com idade entre 27 e 52 anos e o tempo de atuação como tutores orientadores variou entre 4 meses e 6 anos. Com referência à formação acadêmica, dois possuíam mestrado completo, dois eram doutorandos e 2 possuíam o título de doutor. No que se refere aos orientandos, 6 eram do sexo feminino e 1 do sexo masculino, com idade entre 27 e 40 anos, sendo 2 graduados e 5 especialistas.

Utilizou-se abordagem qualitativa para este estudo, adotando-se como instrumento o questionário misto, contendo roteiro organizado em duas etapas: perguntas fechadas para identificação de dados pessoais e a segunda etapa constituída por questões abertas relativas à utilização de *softwares* de comunicação na orientação de TCC.

Os questionários foram enviados aos participantes e devolvidos por *e-mail* no mês de abril de 2013. Para análise dos dados realizou-se a técnica de Análise de Conteúdo.

2. Resultados e discussão

2.1 Orientação de TCC em Ambientes Virtuais de Aprendizagem

O processo de orientação do TCC é determinante na qualidade do trabalho final, seja em relação à profundidade com que o tema é abordado, seja

quanto à estrutura e forma de encadeamento escolhida. É durante as trocas de informações entre orientador e orientando que o texto nasce e ganha forma. Portanto, é a efetividade destas orientações que garante a coesão e coerência no desenvolvimento da escrita.

Entretanto, como em todo processo que depende da comunicação bidirecional, da clareza e da objetividade da mensagem, no processo de orientação a distância também serão identificados problemas. Nessa perspectiva, perguntou-se aos participantes deste estudo quais dificuldades e/ou limitações existentes na orientação de TCC mediada apenas pela comunicação escrita foram sanadas com o uso de *softwares* de comunicação. As respostas obtidas demonstraram que, de forma geral, as dificuldades eram na interpretação equivocada das informações, compreensão das orientações escritas durante as devolutivas e problemas ocasionados em função de ambiguidades.

A respeito das dificuldades que alunos de EaD enfrentam na elaboração dos seus trabalhos de conclusão de curso Cartaxo, Mendes e Perobelli ^[6] realizaram um estudo e identificaram situações recorrentes quanto aos aspectos das partes constitutivas do projeto e relacionadas ao apoio pedagógico. No que se refere ao primeiro aspecto, destacaram-se: clareza na definição do que vem a ser um projeto de pesquisa, delimitação clara do problema, objetivos da pesquisa e apropriação de conceitos. A respeito do segundo item, foram identificadas dificuldades relacionadas ao documento de orientação e de comunicação entre os alunos e os tutores locais.

Nesse mesmo estudo, os autores ainda pesquisaram possíveis causas das dificuldades apresentadas pelos participantes e descobriram que a mudança de tutor é um fator problema, pois interfere no processo de adaptação do novo tutor à caminhada do aluno, assim como “as informações disponibilizadas aos estudantes” que, segundo eles, “foram pouco claras, possibilitaram dupla interpretação ou não estavam adequadas às possibilidades compreensivas dos alunos para aquele momento” ^[6].

Brunetta ^[5] também realizou um estudo sobre desafios vivenciados no processo de orientação de TCCs e identificou que, segundo a opinião dos tutores orientadores, “por não existirem encontros presenciais de orientação, os apontamentos das revisões parciais do TCC geralmente são descritos em

arquivos trocados entre alunos e tutores.” Acrescentaram, ainda, que utilizavam recursos de interação como *chat*, *e-mail* e fórum para envio de instruções, mas consideraram que “por mais minuciosas que sejam estas considerações, dificilmente atendem o detalhamento e a clareza de questões que poderiam ser apontadas numa conversa direta com o aluno”, sinalizando a importância da utilização de ferramentas que possibilitem interações em tempo real [5].

Nesse sentido, Bagno [3] sinaliza que “a importância da língua falada para o estudo científico está principalmente no fato de ser nessa língua falada que ocorrem mudanças e as variações que incessantemente vão transformando a língua”. O autor acrescenta, ainda, que “do ponto de vista da história de cada indivíduo, o aprendizado da língua falada sempre precede o aprendizado da língua escrita, quando ele acontece”. As afirmativas de Bagno podem representar justificativas para as dificuldades vivenciadas no processo de orientação de TCC a distância, em que prevalece a comunicação escrita.

Vencer estas dificuldades em busca de um processo de interação que possibilite ao professor promover, nos dizeres de Silva [12], a participação-intervenção, bidirecionalidade-hibridação e permutabilidade-potencialidade, valorizando e possibilitando o diálogo construtivo e colaborativo implica em uma modificação na práxis comunicacional. Afinal, em especial nos processos de orientação, a comunicação para ser dialógica deve ser uma produção conjunta da emissão e da recepção, em que “o emissor é receptor potencial e o receptor é emissor em potencial; os dois pólos codificam e decodificam” [12].

Estes *softwares* tornam-se facilitadores no processo de orientação, pois são de fácil utilização, desde que tenha acesso a internet, seja por meio de computador com *webcam* e microfone – recursos integrados aos *notebooks* atuais - seja em *smartphones* ou *tablets*. Segundo os orientadores pesquisados a utilização e eficácia do referido recurso é positiva, pois contribui para a compreensão da estrutura do TCC e auxilia na organização dos dados, resultados, discussão e articulação da teoria e prática. Já para os orientandos, a utilização de *software* de comunicação ajudou a compreender melhor o trabalho porque transmitiu segurança, permitiu que as informações fossem mais pontuais e claras, possibilitando troca de ideias em tempo real.

2.2 Software de comunicação como recurso didático em ambientes virtuais de aprendizagem

O desenvolvimento das TICs provocou mudanças no cenário educacional. Miquilino et al. [10] ressaltam que “surgiram novas possibilidades de se trabalhar com a educação, dentre elas a de se educar através de ambientes virtuais de aprendizagem” e para esse novo momento faz-se necessário utilizar recursos didáticos que possam estimular as participações dos estudantes e, especialmente, ser eficaz na proposta de aprendizagem.

Segundo Masetto^[9], a utilização destas tecnologias permite uma mediação pedagógica mais eficaz, no sentido de ampliar o diálogo, a troca de experiências, a orientação quanto a dúvidas e dificuldades; possibilitando que o *feedback* seja dado de forma mais clara e precisa durante a aprendizagem. Tarcia e Cabral [14] complementam ao afirmar que as TICs tornam as pessoas mais acessíveis e mais próximas, ao propiciarem maior rapidez e facilidade de comunicação, colocando o diálogo no centro das relações.

Na orientação e construção de TCC a distância, os *softwares* de comunicação viabilizam maior interação entre os participantes. Esse fato ficou evidenciado na fala dos respondentes, quando afirmaram que a utilização de *software* de comunicação transmitiu mais segurança quanto à produção de um material de qualidade, permitindo ao docente compreender melhor as dúvidas dos acadêmicos e respondê-las de imediato, facilitando a orientação porque o tutor pode exemplificar, contrastar e caracterizar algo, além de o aluno ter a ansiedade reduzida. A ideia, segundo Tori^[15] é aproveitar o hibridismo das mídias para potencializar a interatividade em determinada ação de aprendizagem e assim conseguir uma combinação de recursos que aumente o sentido de presença, minimizando a sensação de distância entre os envolvidos neste processo.

Ressalta-se, porém, que a utilização dos *softwares* de comunicação não substitui os *feedbacks* escritos e nem as trocas e colaborações. A incorporação destas ferramentas no processo de orientação visa diminuir os ruídos da comunicação escrita, aproximar orientando e orientador, esclarecer dúvidas de forma mais rápida, objetiva e pontual, dinamizando e agilizando a orientação.

Alguns programas que permitem a comunicação em tempo real, com áudio e vídeo, são disponibilizados gratuitamente, como, por exemplo: Skype, ooVoo, Hangout, Any Meeting e o BBB - Big Blue Button. Outra possibilidade é trabalhar com o “áudio *feedback*”, que pode ser realizado, por exemplo, com o *software* Audacity ou com o Voki, os quais permitem a gravação de mensagens para serem postadas nos ambientes virtuais.

O Skype ^[13] é uma das ferramentas mais utilizadas ainda hoje, assim como comprovou a pesquisa aqui realizada, onde somente dois participantes utilizaram outros *softwares* de comunicação durante o processo de construção do TCC, sendo o Hangout, o BBB e o Any Meeting. O Skype está disponível no computador, celular, *tablet*, TV e até no telefone fixo. Na versão gratuita, é possível fazer chamadas com vídeo (um para um) e de áudio para qualquer usuário do Skype, fazer chat e compartilhar arquivos.

O processo de orientação via Skype depende de orientador e orientandos possuírem conta de usuário, além de terem feito o *download* do *software* no dispositivo que usará durante o processo. O ponto negativo é que depende da velocidade da internet para garantir a clareza da conexão, situação também questionada por dois participantes do estudo (um orientador e um orientando).

A utilização destes *softwares* de comunicação auxilia na minimização das dificuldades durante o processo de orientação, por permitirem o uso de diferentes mídias, que fazem uso da escrita e da oralidade. A exemplo tem-se o Hangout ^[8], um aplicativo gratuito do Google+ que permite a realização de chat de vídeo com até 9 pessoas. Além de conversas, possibilita compartilhar diversos conteúdos.

Outro *software* gratuito que vem ganhando popularidade é o ooVoo ^[11], o qual possibilita a realização de *chat* com vídeo em um grupo de até 12 pessoas, podendo também ser com chamada de vídeo na *web*.

O Skype, o Hangout e o ooVoo se assemelham no que tange à realização de diálogos com vídeo em tempo real, além de terem interfaces amigáveis. Aplicados ao processo de orientação tornam possíveis a troca de arquivos grandes, compartilhamento de telas e a interação entre os participantes pode se dar por meio de bate-papos de vídeos, *chat* de texto assegurando a interatividade necessária nessa etapa de produção.

BigBlueButton – BBB ^[4] é um *software* gratuito de webconferência que oferece todos os principais recursos de interatividade necessários à construção do diálogo. É um sistema que roda em Mac, Unix, ou Windows, que fica instalado no servidor da instituição que oferta o serviço. Permite chamadas de áudio e vídeo com vários usuários, sem limite para o número de webcams ativas, a não ser pela velocidade da banda. Pode integrar-se ao *Moodle*, porém precisa de liberação dos *softwares* de segurança, devido ao trânsito de informações. Na orientação individual do TCC, os recursos e ferramentas disponibilizados são similares aos utilizados pelo Skype, com a desvantagem de que se a plataforma *Moodle* cair, o sistema fica inacessível. Já na orientação em grupo, o orientador tem a vantagem de poder controlar o microfone de cada um dos participantes, bem como a liberação da *webcam*. O orientador com o BBB tem a vantagem sobre o Skype de poder usar o quadro branco para complementar a apresentação, escrevendo ou desenhando.

Assim como o BBB, outra possibilidade é a utilização do Any Meeting ^[1]. Disponível na versão gratuita e paga, sem a necessidade de instalação de *plugin* no computador dos usuários. Para participar de uma *webconferência* todos os participantes precisam cadastrar usuário e senha no *site*. Durante a *webconferência* é possível compartilhar arquivos, inserir vídeo do Youtube e o “chefe de sala” tem a possibilidade de gerenciar os comandos de áudio e vídeo dos participantes.

O Audacity ^[2] é um editor e gravador de áudio gratuito, para Windows, Mac OS X, GNU / Linux e outros sistemas operacionais. Para o processo de orientação do TCC são utilizados recursos de gravação e edição do áudio. Com o Audacity, o orientador pode disponibilizar orientações adicionais que forneçam esclarecimento e diretrizes ao grupo de orientandos. Permite gravar mensagens de motivação ou quaisquer outros arquivos de áudio. O áudio em MP3 pode ser disponibilizado diretamente nos fóruns de discussão do *Moodle*.

Com benefícios pedagógicos semelhantes, tem-se o Voki ^[16], que permite a criação de avatares customizados para envio de mensagem de voz. Com o Voki, é possível personalizar a voz, a imagem e o idioma do editor, além de poder ser importado para ambientes virtuais de aprendizagem, *blog* e/ou *website*.

Uma desvantagem do Voki é o tempo de gravação da mensagem de até 60 minutos na versão *free*. Por outro lado, destacam-se como aspectos facilitadores: não há necessidade de *download* do programa; as dicas e mensagens gravadas serão objetivas e pontuais; o Avatar dinamiza o ambiente e desperta no aluno a sensação de maior proximidade do orientador.

Diante do exposto, destaca-se que cada um dos *softwares* supracitados possui suas particularidades, por isso dividem opiniões quanto aos seus benefícios. Sobretudo, é relevante que professores orientadores tenham conhecimentos destas possibilidades para viabilizar a comunicação e dinamizar o processo de orientação de TCC.

Considerações Finais

Os *softwares* de comunicação como recurso didático auxiliar no processo de orientação de TCC, realizado em ambientes virtuais de aprendizagem, mostraram ser eficazes e tornaram as trocas efetivas. Considerou-se que o diferencial e a viabilidade pedagógica desses recursos estão centrados na forma como o docente conduz a utilização dos mesmos. Demo ^[7] lembra que “o que transforma tecnologia em aprendizagem, não é a máquina, o programa eletrônico, o *software*, mas o professor, em sua especial condição socrática”, o que ratifica a ideia de que o recurso somente passará a ser didático à medida que possibilitar o desenvolvimento de aprendizagem e, a forma como o docente o utiliza, tem singular relevância nos resultados.

Deve-se destacar que a orientação de TCC em cursos a distância é um processo em que a comunicação bidirecional precisa ser eficiente. Portanto, adotar possibilidades além da escrita é maximizar aos orientandos as condições para se realizar uma produção de qualidade. E, nessa perspectiva, os *softwares* de comunicação demonstraram viabilizar o diálogo em tempo real e serem economicamente acessíveis.

Por fim, acrescenta-se que os *softwares* de comunicação podem ser utilizados como recursos didáticos para atender outras necessidades em ambientes virtuais de aprendizagem. Espera-se que o estudo ora apresentado contribua para mudanças positivas nos processos de orientação a distância.

Referências

- [1] ANY MEETING. **Site oficial:** <http://www.anymeeting.com>. Acesso em: abr/2013
- [2] AUDACITY. **Site oficial:** <http://audacity.sourceforge.net>. Acesso em: abr/2013.
- [3] BAGNO, M.. **Preconceito linguístico**. São Paulo: Loyola, 1999, pp. 55-56.
- [4] BIG BLUE BUTTON. **Site oficial:** <http://www.bigbluebutton.org>. Acesso em: 15 abr. 2013.
- [5] BRUNETTA, N.. **Desafios do TCC orientado na modalidade a distância**. Dissertação de Mestrado. UFRGS, 2012, pp. 105. Disponível em: <http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/37647>. Acesso em: 20 mar. 2013.
- [6] CARTAXO, S.; MENDES, K.; PEROBELLI, R. M. B. Tutoria no ensino a distância na orientação do TCC: estabelecendo procedimentos. **Revista Intersaberes**, n.06, p. 177-191, jul-dez 2008, pp. 186. Disponível em: <http://www.grupouninter.com.br/intersaberes/index.php/revista/article/view/137> Acesso em: 26 mar. 2013.
- [7] DEMO, P. **TICs e educação**. Disponível em: <http://pt.scribd.com/doc/86605710/Tic-Pedro-Demo>, 2008. Acesso: jan/2013.
- [8] HANGOUT. **Site oficial:** <http://www.google.com/+/learnmore/hangouts/>. Acesso em: 17 abr. 2013.
- [9] MASETTO, M. T. **Mediação Pedagógica e o uso da tecnologia**. In: MORAN, J. M., MASETTO, M. T., BEHRENS, M. A.. **Novas Tecnologias e Mediação Pedagógica**. Campinas, SP: Papirus, 6.ed. 2003, pp. 133-172
- [10] MIQUILINO, D.; ELIAS, E.; TENÓRIO, T.; BITTENCOURT, I. I.; BITTENCOURT, I.. **Métodos e técnicas de usabilidade para ferramentas educacionais on-line**. In: JUNIOR, J. B. B.; COUTINHO, C. P.. **Educação On-line**. Curitiba: CRV, 2012, pp. 204.
- [11] OOVOO. **Site oficial:** <http://www.oovoo.com/home.aspx>. Acesso em: 17 abr. 2013.
- [12] SILVA, M.. **Sala de Aula Interativa**. RJ: Quartet, 4ed. 2006, p.158.
- [13] SKYPE. **Site oficial:** <http://www.skype.com/pt-br/>. Acesso em: 15 abr. 2013.
- [14] TARCIA, R. M. L.; CABRAL, A. L. T.. **O novo papel do professor na EaD**. In: LITTO, F. M.; FORMIGA, M. (org.). **Educação a distância: o estado da arte**. 2 ed. São Paulo: Pearson, 2012, pp. 148-153.
- [15] TORI, Romero. **Educação sem Distância**. SP: Senac São Paulo, 2010.
- [16] VOKI. **Site oficial:** <http://www.voki.com/>. Acesso: 16 abr. 2013.