

## POSSIBILIDADE DE GERAÇÃO DE CONFLITO EM FORUNS ONLINE

Maria Aparecida Araújo de Lima – [cidaaraujo.uab@gmail.com](mailto:cidaaraujo.uab@gmail.com)

Previdência Social – Universidade Aberta do Brasil - UFAL

### RESUMO

Este artigo estuda a geração de conflito em fóruns online e tem como campo experimental de pesquisa, dois fóruns de um curso de pós-graduação em Direitos Humanos (EDHDI) ofertado na modalidade a distância, numa instituição de ensino superior do estado de Alagoas e partiu do seguinte questionamento: Quais fatores desencadearam geração de conflito em fóruns online? O experimento de pesquisa teve como objetivo identificar e analisar motivações que desencadeiam sinais de geração de conflitos entre os usuários do AVA pesquisado e se as mensagens trocadas com os alunos pelos professores, tutores e coordenação foram capazes de reconduzir os alunos para as leituras e realização das atividades propostas pela disciplina que estava sendo ofertada na ocasião da pesquisa. A hipótese levantada é que as tecnologias aproximam, mas, a heterogeneidade dos grupos, com suas peculiaridades e diferenças individuais, inclusive de interesses e expectativas, podem gerar conflitos nos fóruns de cursos online e que outros fatores externos ao ambiente do curso como: falha de comunicação nas interações no AVA dos professores, tutores e coordenação durante a troca de mensagens podem ter afetado o entrosamento entre as pessoas envolvidas no processo de aprendizagem, questões de infraestrutura física patrimonial e tecnológica, entre outros. A metodologia utilizada foi qualitativa, por meio de estudo de caso e instrumento de coleta, observação de mensagens enviadas por e-mail e das postagens no AVA/Moodle contemplando 193 mensagens trocadas entre alunos, professores e coordenação que versavam sobre dúvidas e insatisfações por parte dos estudantes e esclarecimentos de ocorrências mencionadas por parte dos discentes e pessoas da coordenação durante a realização do curso ofertado em três cidades distintas do estado de Alagoas.

**Palavras-chave:** Educação Online. Mediação Pedagógica. Fóruns Online. AVA. Conflitos

### ABSTRACT

This paper studies the generation of conflict in online forums and its experimental field research, two forums a post-graduate in Human Rights (EDHDI) offered in the distance mode, an institution of higher learning in the state of Alagoas and left the following question: What factors triggered generation of conflict in online forums? The experimental research aimed to identify and analyze motivations that trigger signals to generate conflicts among users of AVA researched and the messages exchanged with students by teachers, tutors and coordination were able to bring students to the readings and perform activities proposed by the discipline that was being offered at the time of the survey. The hypothesis is that the technologies closer, but the heterogeneity of the groups, with its peculiarities and individual differences, including interests and expectations, can create conflicts of boards and online courses that other factors outside the course environment as failure communication interactions in AVA teachers, tutors and coordination during the exchange of messages may have affected the relationship among the people involved in the learning process, issues of

physical infrastructure assets and technology, among others. The methodology was qualitative, through case study and data collection instrument, observation of messages sent by email and postings on the AVA/Moodle contemplating 193 messages exchanged between students, teachers and coordination that turned on by doubts and dissatisfactions students and explanations of events mentioned by the students and people of the coordination while performing the course offered in three different cities in the state of Alagoas.

**Keywords:** Online Education. Pedagogical Mediation. Online Forums. AVA. Conflict

## INTRODUÇÃO

A Educação a Distância (EAD), quando ofertada com uso da internet exige atitudes e comportamentos apropriados de seus interlocutores para não comprometer o relacionamento interpessoal das comunidades, que podem ser consideradas complexas pela variedade de diferenças encontradas nos grupos que se comunicam basicamente através da escrita e pelo fato de estarem afastados fisicamente em média 80% da carga horária do curso. Essa característica de cursos semipresenciais denota que os sujeitos envolvidos com cursos online necessitam de habilidades adicionais para promover as interações partindo da premissa de que cada indivíduo, à proporção que participa e contribui com respectivos grupos de relacionamentos, que começa no núcleo familiar e gradativamente faz parte de outros grupos como a escola e a partir dela amplia sua relação de amizades, geralmente visando participar de novos grupos sociais como lazer, religião entre outros, nos quais cada ser humano tem a expectativa de reconhecimento enquanto pessoa.

Ao se inserir no mercado de trabalho e nos cursos de nível superior, o sujeito participa de grupos com novas regras de relacionamentos que exigem que este se adeque para convivência intergrupar de tal forma que os valores individuais sejam afinados com os valores organizacionais, para que não haja conflitos que cause desmotivação e comprometa o desempenho do profissional ou do aluno. Este estudo partiu do seguinte questionamento: Quais fatores desencadearam geração de conflito em fóruns online? O experimento teve como objetivo identificar e analisar prováveis motivações que desencadearam sinais de geração conflitos entre os usuários do AVA Moodle pesquisado, identificar o conteúdo e os destinatários das mensagens postadas nos fóruns e diagnosticar se houve conflito no AVA das disciplinas que estavam sendo ofertadas na ocasião do estudo.

A metodologia utilizada foi qualitativa por meio de estudo de caso e instrumento de coleta, observação do AVA/Moodle contemplando 192 mensagens postadas nos meses de junho e julho de 2011, nos fóruns intitulados “**Esclarecimento as Dúvidas**” e “**Dúvidas referentes ao momento presencial**”, aberto pelo professor da disciplina X para atendimento aos alunos e que foi acessado por participantes que estavam geograficamente distribuídas em polos: localizados em três cidades distintas do estado de Alagoas.

Mamede (2006) defende que é no espaço grupal que os membros podem compartilhar os seus sentimentos, viver a sua afetividade, aprender, influenciar e ser influenciado. No mesmo sentido, Magalhães (2002, p.48) afirma que “toda ação individual ou social perpassa antes de tudo por pessoas, ou seja, por cada um de nós”. Para a autora, todas as produções e atos passam por um filtro individual que algumas vezes abdicam de opiniões pessoais em função de decisões do grupo. Porém, cada realização está impregnada, contaminada pelo seu executor, razão pela qual, por vezes, faz-se necessário contornar situações difíceis de relacionamentos sem realizar ações ou tomar decisões contra vontade e ao mesmo tempo não agredir outras pessoas da comunidade temporária ou não da qual faz parte.

Neste contexto, a Teoria de Maslow defende que as necessidades humanas obedecem a uma hierarquia iniciada pelas necessidades fisiológicas (fome, sede, sono, excreção, abrigo e similares) que são atendidas a partir do nascimento e deste momento em diante as pessoas são estimuladas para comunicar-se e estabelecer relações com as outras pessoas, e, em seguida vão absorvendo outros conhecimentos até os momentos que antecedem a sua morte. Nessa linha de raciocínio, os indivíduos vão construindo novas formas de realizar seu relacionamento interpessoal de acordo com o meio no qual está inserido e com as novas necessidades da pirâmide de Maslow quais sejam: segurança (emprego estável, plano de saúde ou seguro de vida), social (grupos religiosos, clubes de lazer), estima (reconhecimento das capacidades ou funções desempenhadas) até a auto-realização, que quando atingida, promove um novo ciclo de necessidades iniciando, novamente, com as necessidades básicas até chegar a nova auto realização. Nessa trajetória, os seres humanos podem se deparar com situações, nas quais os conflitos são inevitáveis e a necessidade de negociação, também. De modo geral, as pessoas quando iniciam suas participações nos grupos, desejam conviver em ambientes agradáveis, sem atritos, fofocas ou mal-entendidos para não afetar o alcance dos objetivos almejados.

Mas, à medida que vão se inserindo em grupos sociais mais complexos, com características e interesses variados, exigem-se deles mais destreza e capacidade de adaptação ao novo ambiente de convivência tornando-se imprescindível, nessas relações interpessoais, as trocas, as comunicações, os contatos entre as pessoas e pode se iniciar alguns conflitos, que se não forem resolvidos ou atenuados a tempo, poderão comprometer o objetivo grupal.

## CAUSAS QUE PODEM GERAR CONFLITO NAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS

Cada sujeito tem suas características, porém, estas podem ser ocultadas ou expressadas considerando o grau de pertencimento, afinidade e semelhança com os membros do grupo. No dia-a-dia é comum encontrarmos pessoas mais falantes ou mais tímidas, outras mais ouvidas, algumas ignoradas, umas que inspiram sinais de confiança, algumas que se destacam mais, etc. O comportamento e a atitude pode estar relacionada à língua, ao poder ou à cultura das demais pessoas dos grupos e, dependendo das circunstâncias, são capazes de gerar conflito.

Quanto ao poder, Caproni (2002 p.108) cita o uso dos substantivos masculinos para designar tanto homens quanto mulheres e que na época, essa expressão era defendida pelos professores que argumentavam que se tratava de uma simples convenção linguística sem intenção de exclusão. Ainda hoje é possível encontrar anúncios escritos das mesmas formas citadas pela autora: “**O candidato** deve ter formação em Administração. Também podem ser observadas no contexto ensino aprendizagem como: “ **O homem**, sendo mamífero **amamenta** sua cria”.

Quando esses fatores se fazem presentes no contexto universitários, principalmente em cursos ofertados na modalidade EAD e que estão diretamente relacionados com os direitos do cidadão, as expressões são evidenciadas especialmente nos fóruns online, visto que os sujeitos no grupo despertam a atenção de outras pessoas que, ao invés de focarem nas atividades propostas no material didático, investem uma parte do tempo em discussões paralelas capazes de afetar o desempenho individual ou grupal.

Por isso, nesses cursos exige-se que a comunicação escrita seja polida, clara e objetiva ao tratar questões que possam desencadear em conflitos uma vez que as mensagens trocadas podem estar influenciadas, por fatores como: estilos de comunicação, linguagem, gênero, aspectos culturais, personalidade, experiência, status, interesses, questões emocionais e outras causas, como os meios de comunicação disponíveis podem implicar em desconforto no diálogo, que em alguns casos são entendidos com *gafes* ou mal-entendidos, mas que de

qualquer forma contribuem para insatisfações que se transformam em reclamações que desencadeiam em possibilidade de conflito no grupo, conforme discutido no Relatório Mundial da Unesco (2009) que abordou sobre o investimento na diversidade cultural e no diálogo intercultural e por Marcuschi (2008) quando versou sobre a produção textual com ênfase na linguística, na análise sociointerativa de gêneros textuais na fala-escrita e nos processos de compreensão textual.

De modo geral, observa-se que vários autores participam da mesma opinião de que o conflito é um processo natural conforme Silva e Puente (2010, p.12):

O conflito é um processo natural e inerente à dinâmica organizacional e das equipes. Pode emergir por meio das relações entre indivíduos de um mesmo grupo ou equipe, entre grupos ou equipes, entre os diferentes níveis organizacionais e entre organizações.

Trazendo essa discussão para o campo do experimento de pesquisa objeto desse artigo, percebe-se que o fator comunicação contribui para insatisfações que culminaram em reclamações que desencadearam em parte dos motivos que pode ter gerado a possibilidade de conflito no grupo.

## **RELATO E ANÁLISE DO CASO DO EXPERIMENTO DE PESQUISA**

Este estudo teve como campo de pesquisa, o AVA/Moodle contemplando 192 mensagens postadas nos meses de junho e julho de 2011, nos fóruns “**Esclarecimento as Dúvidas**” e “**Dúvidas referentes ao momento presencial**”, aberto pelo professor da disciplina X para atendimento aos alunos e que foi acessado por participantes geograficamente distribuídas em três polos de Alagoas e e-mail trocados em agosto do mesmo ano. Durante a transcrição das falas, fez-se necessário adaptar parte dos textos visando resguardar a identificação dos participantes e dos locais mencionado nas interações.

No campo pesquisado destacamos cinco elementos significativos: relações interpessoais, tarefa a ser realizada e vinculação dela entre as relações interpessoais, comunicação, capacidade técnica dos envolvidos que refletiram no resultado do trabalho proposto e infraestrutura disponibilizada para a realização das atividades presenciais e online.

Trabalhar coletivamente implica em conviver com individualidades, o que significa enfrentar conflitos em prol do todo que exige como pré-requisito saber lidar com os papéis e o poder nos grupos e ainda com sentimentos de amor, ódio, tristezas, alegrias, medos, raivas,

frustrações, realizações, sucesso e fracasso. Em meio a essas emoções, que podem ser: isoladas ou em blocos, os participantes, em especial o coordenador do grupo, vão por em teste suas habilidades e competências para lidar com essas situações. No caso aqui pesquisado, observaram-se ocorrências que foram agrupadas para facilitar a análise, compreensão e entendimento da situação, quais sejam: dúvidas, insatisfação, problemas pessoais, sugestões, satisfações e observações registradas em paralelo.

## DÚVIDAS

Alunos tutores e professores e coordenação trocaram mensagens com o intuito de esclarecer acerca de prazo para entrega das atividades em grupo; prazo para postagens das atividades online (fóruns e tarefas), entre outras questões elencadas a seguir. Algumas falas foram sintetizadas sem perda da sua essência da comunicação encontradas nos fóruns:

**Dúvida sobre realização das atividades: prazo e local de entrega** - Qual o Prazo para entrega das atividades grupo? Como fazer as atividades (construir – estrutura? Local de entrega dos trabalhos (presencial ou pela internet)? Qual o prazo para postagens das atividades nos fóruns? Fechamento dos módulos (até quando se aceita as postagens?) Tem como repor a atividade não realizada na aula presencial?

**Dúvida sobre realização da Avaliação** - Avaliação presencial, por módulo? Prova final do módulo I, vai ter? ou não? “No nosso primeiro encontro foi dito que não haveria prova, no entanto, na aula de domingo falou-se de prova no final do módulo” “Eu também pensei que não teríamos prova. Pela informação passada na aula presencial sobre o Moodle, o professor falou que o sistema de avaliação seria feito mediante relatório do tutor sobre as atividades (postagens nos fóruns, interação da turma) e não em forma de prova. Peço para que o professor esclarecer essa questão. Nota do módulo I – só atividades do moodle? ou vai ter prova presencial? Data da Avaliação Final, dia 05/08/2011? Prova presencial - quais os assuntos? Será com consulta?

**Dúvidas sobre atividades em grupo** - Os Trabalhos serão individuais, duplas, trios, quarteto... ? Trabalhos em grupos podem ser feito com alunos de outra turma? “Gostaria de saber como vão ficar os próximos trabalhos, pois apesar de ter encontrado pessoas da minha

turma formei dupla com uma aluna de outra turma” Trabalho em grupo, postado por apenas um dos componentes, podem ser postados pelos demais colegas do grupo após o prazo para ficar registrado no ambiente? As atividades em grupo, apenas um aluno vai postar? Ou todos?

**Dúvida sobre material de estudo** - Quando e como adquirir o CD (conteúdo complementar do curso)? “Lembro-me que na aula o professor falou sobre um cd com conteúdos que podem nos auxiliar. Como conseguir o mesmo?” “Falou e mostrou também fragmentos de algumas revistas com temas acerca de cotas. Onde e como localizo esse material?” Material do módulo II já está disponível no AVA? Como acessá-los? Como fazer para imprimir o material do curso da Unidade I? “hj tentei copiar o texto base da unidade 1. Como ele está em pdf, gostaria de copiá-lo em um formato em que ficasse mais econômico pra imprimir...E imprimir do jeito que tá (muito colorido,com figura) tá saindo caro...” Os arquivos em pdf são lindos só na tela...” “Esse é o maior problema, a gente montar um arquivo impresso desse material... eu mesmo prefiro ler no papel a ler na tela...no papel a gente pode destacar, escrever do lado...interagir com o texto”.

**Dúvidas relacionadas ao AVA** - Tutora, turma “B” do Polo “J”, quem é? Como desativar o recebimento de mensagens postadas, para não receber por e-mail?. “É um saco, apagar, toda vez que abro umas 70, 80 mensagens...” Fórum 1ª disciplina não localizado, postagens realizadas no fórum do café (Eles saíram do ar). É norma retirá-los ao iniciar uma nova disciplina? Relatório – qual o prazo máximo? Será postada via moodle? onde? Notas – quando e como serão conhecidas? É no ambiente do curso? Tenho dúvidas quanto ao relatório final do módulo I. Estou tentando abrir as orientações metodológicas para realização do referido relatório, mas não estou conseguindo. Gostaria de obter esclarecimentos quanto a esta atividade.

## **INSATISFAÇÃO**

As principais queixas dos alunos registradas nos fóruns pesquisados são referentes a falha na infraestrutura, material didático, coordenação do curso e equipe organizadora dos encontros presenciais. A seguir estão relacionadas aquelas que mais se destacaram. As falas



foram sintetizadas com o cuidado de não alterar o conteúdo das falas contidas no ambiente analisado.

**Insatisfação - Infraestrutura: Local de realização do encontro** - Infra- estrutura tecnológica (preparação do ambiente para receber os alunos e os professores realizarem a atividade presencial; projetor que não dava conta de todos os locais da sala); Quantidade de alunos nas aulas presenciais dificultando o entendimento e o esclarecimento de dúvidas (as aulas se tornam palestras), dificultando a formação dos grupos (alunos não se conheciam); Aulas presenciais - “barulhentas” “Fico sempre com a impressão de que renderia mais se ficasse na plataforma, em casa, dando conta das atividades”

**Insatisfação - Encontro presenciais** - Aulas presenciais são obrigatórias? Aulas presenciais: desorganizadas, iniciando com atraso; Aula tipo palestra “deixa tudo muito disperso” “causa relaxamento/desânimo”; Encontro conduzido no formato de aula (leitura de textos, como se fosse aula, em ambiente em formato de palestra) Quando o aluno não comparece a aula presencial, como ter acesso ao material que foi apresentado na aula e como se inserir em um grupo? Quais são as datas, cujas aulas serão realizadas ao domingos? Porque os encontros não são separados por turma? Seminários: 1º dia 24/09/2011, local falta decidir e horário não foi mencionado. 2º e 3º seminários sem informes. Ausência da tutora no encontro presencial (não souberam informar motivo de sua falta); Falta de entrosamento da turma

Por exemplo, desses encontros presenciais, se não nos conhecemos antecipadamente, certamente não sairemos amigos. Não é uma característica que se encontre na EAD, a de se fazer laços de amizade e de se estimular a convivência.

A realização de trabalho, em cursos de EAD, acaba sendo uma forçação de barra. Você se vê obrigado a se agregar com pessoas que nunca viu, que não tem afinidade alguma, e ainda se vê forçado a marcar encontros periódicos, numa desconfortável invasão de sua privacidade e da dos outros.

No meu caso, ainda que morasse na capital. Trabalho e tenho filha pequena. Teria que sugerir que meu grupo se reunisse em minha residência. Teria que receber em minha casa, pessoa que nunca vi antes. Em termos modernos, de individualismo, e insegurança, é



temerário. Vejo mais transtornos do que ganhos nesse tipo de atividade.

Informações desencontradas (ambiente e aulas presenciais)

Vc falou que o trabalho em grupo deveria ser feito de forma individual, dupla ou trio. Só que no momento presencial foi dito que poderíamos formar grupos de até cinco pessoas. Eu e minhas colegas formamos grupo de quatro. Tem algum problema?

Agora eu faço mais uma pergunta a tod@s @s alun@s da capital: quem sabia que o módulo II teria 8 atividades, e não 7? Pois é, esqueceram de nos informar que haverá o acréscimo do relatório, e que este vale 1,0, transferido da nota da prova que ficará valendo 2,0. E nada disso consta na ementa da disciplina. Eu pelo menos só tive essa informação ao procurar a coordenação na sexta-feira. Quero saber quem já sabia disso, exceto alun@s dos pólos do interior que realmente já confirmaram ter tido essa informação na aula presencial.

Pessoas com pouco domínio em EaD e atenção ao aluno;

A impressão que dá é que estamos fazendo alguns comentários em vão, porque ninguém esclarece nada. Você concordam ou só sou eu????

Há um subdimensionamento entre a organização e os alunos;

Somos desproporcionais em número. A quantidade de pessoas envolvidas com a organização e a realização do curso é insuficiente para nos atender, satisfatoriamente.

A impressão que tenho como aluna, é que se buscou disponibilizar mais vagas do que o corpo docente e organização poderiam suportar, pois os encontros são todos tumultuados, não sendo possível nestas ocasiões, se adquirir qualquer conhecimento como deveria ocorrer.

Investimentos feitos pelos alunos (despesas com transporte, alimentação, impressões, livros, CD/DVD, pen drive) não correspondem aos conhecimentos adquiridos na pós.

**Insatisfação - Material Didático e AVA** - Disponibilidade dos conteúdos no ambiente do curso: “O material poderia ter sido disponibilizado antes, para que fôssemos ao momento apenas discutir pontos mais polêmicos, a condução do trabalho em si, mas sem leitura.” “Esperar o professor ler tudo foi muito cansativo e sem atrativo para nós, e também para ele, que visivelmente teve suas energias sugadas para conseguir conter nossa turbulência e inquietação. Independente da idade, aluno é sempre meio “moleque” (risos)” Abertura de

fóruns e os prazos para postagens. “Link orientações metodológicas – não abre. Tá com erro”  
Datas diferenciadas para envio das atividades (pólos); Sala do café, não existe mais? Não há novos assuntos tal qual os temas polêmicos a serem comentados nos fóruns? Fórum de discussão União Estável, Homossexualidade Marcha das Vadias foram apagados? Não temos como acessá-los? (tenho interesse para produção de artigo, TCC, etc). Apagaram os fóruns das disciplinas anteriores “sem sequer sermos avisados” AVA sem acesso – módulo II. Local e prazo de postagem – Exercício (ECA), entregue impresso em sala de aula presencial. “AVA sem informação”. Nem todos os fóruns estão com a opção mencionada na orientação, com status ativo, logo a operação não pode ser realizada

## **PROBLEMAS PESSOAIS**

Nos fóruns foram identificadas várias dificuldades dos alunos para realizarem as atividades e participarem das aulas presenciais: Acesso à internet (local de moradia, conexão de madrugada); “O lugar onde resido a conexão com a internet é melhor pela madrugada”. Trabalho em grupo (alunos moram no interior do Estado e os demais colegas moram na capital); “realizar atividades em grupo fica inviável pra mim que moro a 320 km da capital encontrar horário pra me reunir com os demais colegas ...” Alunos se dizem impossibilitados de assistirem aulas aos domingos. “Gostaria de saber se haverá novamente aulas aos domingos, porque fico impossibilitada de assistir aulas presenciais em virtude do transporte para voltar pro meu interior. Não pude participar do encontro do dia 12 de junho e perdi trabalhos importantes. Infelizmente o dia de domingo é complicado, também porque eu trabalho em outra cidade diferente do meu domicílio”

## **SUGESTÕES**

Alguns alunos aproveitaram a oportunidade dada nos fóruns para sugerirem algo que em suas percepções melhorariam o processo ensino-estudo-aprendizagem deles: Pontos extras para quem participasse das aulas presenciais, como incentivo para a participação e não realização de atividades valendo maior nota o que possibilitaria a tiragem de dúvida e permitira a aproximação dos alunos; Trabalhos em grupo mediados pela internet para atender as pessoas que moram muito distante dos colegas; Orientação sobre administração do tempo para a realização das atividades (prioridades e passo-a-passo); texto base 1 em PDF; Opção para impressão mais econômica; enviar ou disponibilizar calendário atualizado com as aulas presenciais e/ou prova quando houver; Professores solicitassem trabalhos em grupo, mas com

a opção de serem realizados individualmente “porque com o cancelamento de parte das aulas presenciais fica impossível o vínculo entre os alunos para a realização de trabalhos em grupo”. “Ao menos por alguns instantes durante o encontro presencial seria de fundamental importância, a separação por turma, para promover a interação entre alunos e tutores. A falta de contato dificulta a aproximação e a formação de grupos para a realização das atividades”.

## SATISFAÇÕES

**Das 192 postagens** houve duas pessoas que realizaram postagens demonstrando satisfação com o curso e elogiando a atenção recebida; registrando que teve a orientação devida; considerando a abordagem do módulo II, apresentada pelo professor foi muito boa; material módulo II – muito bom; que a atuação da tutoria atendeu a sua expectativa e que pra ela, a plataforma funcionou normalmente: “Oi colegas. Nos recursos didáticos tão bem elaborados pelos professores “X” e “C”; aprendi com muita satisfação a importância da educação na valorização da pessoa humana”. “Fiquei muito triste quando li o comunicado oficial sobre o fim dos os encontros presenciais da Pós EDHDI realizados no início de cada módulo, pois, eram nesses encontros que tínhamos o nosso primeiro contato com os professores e isso nos ajudava muito no decorrer do curso”. “Quero enaltecer este segundo módulo do curso está bem dinamizado... Também frequentei a aula presencial e me inseri no grupo solicitado de cinco pessoas.... Também quero agradecer o apoio recebido da nossa tutora que muito prestativa, sempre está nos acompanhando seja online, seja nas aula presenciais.”

As ocorrências observadas durante a análise foram: Aluno faz pergunta ao colega. Afirma que já fizera a mesma indagação ao professor e não obteve resposta. E pede ao colega lhe informe a resposta recebida (se houver); Aluno de um polo, participando de aulas presenciais no outro Polo e repassando as informações recebidas para os colegas; Grupos formados por alunos de turmas diferentes; Insinuação de possibilidade de evasão “[...] organizadores, tenham conhecimento do que nos aflige e nos dificulta a permanência até o final do curso [...]” “quando me inscrevi no curso morava aqui. Atualmente, moro em outro Estado, na região Centro Oeste. A necessidade das vindas frequentes pode ser um complicador que me faça vir a desistir do curso, pois o custo é muito alto e o tempo curto para vir pra cá no final de semana. E o ganho dos encontros presenciais, infelizmente está sendo pequeno”

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Analisando o conteúdo dos fóruns e refletindo sobre as prováveis causas das insatisfações e dúvidas dos alunos detectou-se que existem questões intrínsecas e extrínsecas que necessitam ampliar o conhecimento sobre o que foi exposto/registrado pelos alunos no ambiente do curso para se ter um posicionamento mais seguro, considerando que outros fatores, não citados podem ter contribuído para a reação dos participantes do curso de pós-graduação em referência e registradas nos fóruns **“Esclarecimento as Dúvidas”** e **“Dúvidas referentes ao momento presencial”**.

É importante fazer um rápido comentário sobre o conflito e a necessidade da negociação dele no dia-a-dia. Em qualquer situação em que haja sinais de conflitos, faz-se necessário a intervenção das lideranças com a utilização de estratégias de negociação muito utilizada na área corporativa como alternativa de neutralizar e evitar que as pessoas entrem na zona de insatisfação ou tornem-se exaustas ou indiferentes. Essa discussão está incentivando pesquisadores a realizarem estudos em outras áreas diferentes da área do conhecimento, como por exemplo, sobre o funcionamento do cérebro e as suas relações com a aprendizagem como citado por Garrido (2012 p. 61) que defende que há uma espécie de mapeamento cerebral da qual se extrai as relações entre o cérebro e o comportamento humano.

O homem deve saber que, de nenhum outro lugar, mas do encéfalo, vem a alegria, o prazer, o riso e a diversão, o pesar, o ressentimento, o desânimo e a lamentação. E, por isso, de maneira especial, adquirimos sabedoria e conhecimento [...] e pelo mesmo órgão tornamo-nos loucos e delirantes, e medos e temores nos assombram [...] Todas essas coisas, suportamos do encéfalo, quando não está sadio [...]

Deve-se reconhecer que a negociação é um processo complexo que ocorre no cotidiano de todos e que deve ter como ponto de partida a reciprocidade com o intuito de alcançar uma decisão comum, o que não é fácil mesmo entre pessoas com valores e experiências comuns.

Outro ponto que deve ser destacado, é que quando o trabalho de uma pessoa depende do trabalho de outra pode gerar situações capazes de originarem o conflito que foi o caso dos alunos dependiam dos demais participantes envolvidos no processo ensino-aprendizagem. Deve-se incluir também a indefinição das “regras do jogo” ou quando se instala a ambiguidade o que dá origem a interpretações às quais as partes intervenientes podem não estarem de acordo. Igualmente geradora de conflitos está a situação de

interdependência de recursos ou espaços, considerando que nas situações em que estes são escassos em relação ao desejado poderá ocorrer uma discordância.

A partir dessa reflexão e tomando como foco a gestão de qualidade na EAD, pode-se deduzir que alguns dos sinais de conflitos que apareceram nos fóruns pesquisados podem ter surgido a partir de fragilidades oriundas de fases do planejamento e ações que precederam a fase da realização das disciplinas ofertadas no período no qual o estudo foi feito.

No caso estudado, pelas “falas” dos alunos, suspeita-se que existiram alunos que tiveram problemas de cadastro, login e senha para acesso ao AVA das disciplinas, causando a impressão de que nem todos da equipe pedagógica de atendimento ao aluno estavam capacitados e conhecedores das orientações que deveriam ser dada aos alunos resultando em informações desencontradas, provocando as insatisfações dos alunos. Sobre o material didático, os alunos reclamaram que não constavam as datas das provas presenciais, nem os prazos de entrega das atividades nem a data de devolução das atividades corrigidas nem as datas de entrega das notas pelos professores. Ainda sobre o material didático falou-se do conteúdo disponível no AVA que não estava adequado para impressão e a entrega do cd-room que não ocorreu como o esperado por eles.

Outra reclamação postada no fórum, que chamou atenção foi acerca do quantitativo de pessoal administrativo, tutores, professores e apoio tecnológico, considerados insuficientes para atender às necessidades ou anseios de todos os alunos matriculados no curso. Porém, a fala de um dos alunos chamou atenção porque envolve políticas públicas que ainda estão em discussão sobre o papel dos tutores online e o local de trabalho desse tutor, pois existe uma expectativa da presença do tutor online, nos encontros presenciais.

[...] Sem contar que todos da turma “C” do pólo “Y” recebemos uma justificativa do nosso tutor “Z”, referente a sua ausência nos encontros presenciais do pólo “Y” na qual ele afirma: [...] *questões burocráticas de os tutores não terem vínculo com a instituição de ensino “W” (são contratados, não são efetivos) não têm direito a seguro de vida para realizarmos viagem a trabalho até o pólo, pois caso venha acontecer algo neste percurso não terão respaldo legal, visto que em outros cursos já ocorreu casos de acidentes graves e a instituição de ensino “W” infelizmente por questões burocráticas não garantiu a resolução de algumas questões[...]* aí eu pergunto: a) será por isso que os seminários serão sempre realizados em Maceió; b) Você não acha que os alunos do pólo “Y” e “N” não estão sendo excluídos? c) Quem dará respaldo legal aos alunos caso algo venha acontecer? d) Acabaram com os encontros presenciais com a justificativa de que alguns alunos havia, com razão, reclamado da desorganização, principalmente no pólo da capital por conta do

grande número de alunos daquele pólo. Aí fiquei a imaginar se com apenas os alunos da capital os encontros não deram certo, imagine com os mais de 400 alunos juntos? [...]

Houve também mensagens que se referiam à questão de infra-estrutura tecnológica disponibilizada nos encontros presenciais, desde o cabo de extensão até projetor multimídia e tela de projeção. Com igual relevância destacou-se a infra-estrutura física predial, desde as colunas que impediam a visualização até a inexistência ou precariedade das instalações para atender às necessidades básicas dos alunos. Existiram reclamações sobre a comunicação referente às informações gerais e atualizadas em local de fácil acesso ou visualização.

Alguns alunos escreveram que sentiram dificuldade em fortalecer seus elos e conseqüentemente consideraram difícil realizar as atividades em grupo. Quanto aos serviços e materiais para atendimento às necessidades fisiológicas, os alunos consideraram as condições precárias ou insuficientes (café, água, papel higiênico, copos café e água). Consideraram relevante mencionar a data de realização do Encontro Presencial, no Dia dos Namorados, que desagradou a alguns pelo valor cultural, na região Nordeste, véspera do dia de São Pedro – Santo casamenteiro muito respeitado, principalmente no período de festividades juninas.

As ocorrências explicitadas nos fóruns analisados remetem à reflexão sobre a necessidade da articulação do processo ensino-estudo-aprendizagem *versus* planejamento e mediação das condições de interação entre professor, tutor, aluno e conteúdo das disciplinas. Essa reclamação pode ser confrontada com o Censo EAD.br (2011 p. 68) que indicou como maiores obstáculos enfrentados pelos professores independentes em EAD foram: o suporte técnico e de TI para os participantes e a evasão dos alunos. A mesma situação foi apontada em 2010 o que merece destaque para atuação imediata.

Nos fórum, os alunos também associaram a falta de infra-estrutura nos momentos presenciais com o valor de afetividade, considerando que professores e alunos estão separados espacial e/ou temporalmente e que todos os momentos de aproximação devem ser os mais aprazíveis e aconchegantes possíveis para que os alunos sintam-se à vontade e solícitos para receber as orientações e receptivos para assimilar o conteúdo didático apresentado nessas ocasiões, tendo em vista que o aluno da EAD é um sujeito autônomo e co-responsável pelo seu processo de aprendizagem e capaz de construir o seus conhecimentos e desenvolver seus hábitos, atitudes, habilidades e competências para alcançar os resultados almejados com os estudos.

Este estudo de caso concluiu que vários fatores podem ter afetado o relacionamento interpessoal e comprometido as discussões do conteúdo programático das disciplinas ofertadas por ocasião do experimento da pesquisa e que também pode ter atrapalhado a produção daqueles alunos que desviaram o tempo de realizar as atividades do curso para as discussões paralelas com outros assuntos e isso se tornou um desafio para a gestão da EAD.

Mas, partindo do princípio de que a qualidade de qualquer atendimento está nos detalhes e na satisfação dos mesmos, e que tudo começa com o relacionamento interpessoal entre ele e os interlocutores das instituições de ensino e elas estão sempre buscando meios para promover as melhorias almejadas por ambos, principalmente, quando tomam conhecimento de situações insatisfatórias é que está sendo citado aqui o modelo administrativo SWOT<sup>1</sup> (Strength – forças; Weaknesses - fraquezas; Opportunities – oportunidades; Threats – ameaças) considerando que tais ocorrências, registradas nos dados coletados, ampliaram a visibilidade de que trabalhar com EAD exige um esforço de todos, indistintamente para conseguir superar um dos maiores desafios das universidades públicas que ofertam cursos a distância, que é estabelecer uma infra-estrutura pedagógica e gerencial, que seja capaz de atender à legislação vigente e aos referenciais de qualidade com base na Lei de Diretrizes e Bases da Educação – Lei 9.394/1996, artigo 80, o qual foi regulamentado pelo Decreto 5.622/2005 que estabeleceu a política de garantia de qualidade no tocante aos variados aspectos ligados à educação a distância, referentes ao credenciamento institucional, supervisão, acompanhamento e avaliação, harmonizados com padrões de qualidade enunciados pelo Ministério da Educação.

Entre os tópicos mais relevantes do referido decreto pode-se destacar o artigo 1º que caracteriza a EAD como modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos. Mas, que por vezes não dispõe de recursos humanos habilitados, tecnológicos e estrutura física predial adequada para cumprir com as exigências institucionais e expectativas dos alunos que chegam à universidade acreditando

---

<sup>1</sup>SWOT é um instrumento de análise de cenário, que auxilia na elaboração do planejamento estratégico da organização e na tomada de decisões. A técnica foi creditada a Albert Humphrey, que liderou um projeto de pesquisa na Universidade de Stanford nas décadas de 1960 e 1970. <https://www.trf4.jus.br/trf4/upload/editor/apgOscar%20Valente%20Cardoso.pdf>. Acesso em 29 de nov de 2011.



que ela está devidamente preparada para recebê-los e para assegurar que todos terão suas necessidades pedagógicas atendidas desde a matrícula até a etapa final do TCC.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. **Decreto nº 5.800**, de 8 de junho de 2006. Disponível <http://www.planalto.gov.br> – acesso 18 out 2011.

BRASIL. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional** - Lei nº 9.424, de 1996. 2ª. ed. atual. Brasília: Senado Federal, Subsecretaria de Edições Técnicas, 1997.

CAPRONI, Paula J. **Treinamento gerencial**: como dar um salto significativo em sua carreira profissional. São Paulo: Makron Books, 2002.

CENSO.ead.br: **Relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil 2010**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

GARRIDO. Suzana M. Neurociências aplicadas na EAD. In: LITTO, Fredric M.; FORMIGA, Marcos (org) **Educação a distância**: o estado da arte. São Paulo: Pearson, 2012. p. 61 a 70.

MAGAHÃES. Lucila **Aprendendo a lidar com gente**: relações interpessoais no cotidiano. Salvador: Edufba, 2002.

MAMEDE Willer. **A atuação do coordenador de grupos por onde começar?** Disponível em: <http://www.rh.com.br/> Acesso em 27 jan 2012.

MARCUSHI. Luiz A. **Produção textual, análise de gênero e compreensão**. São Paulo: Parábol, 2008.

MASLOW. Abraham. **Biografia de Maslow**. Disponível em: <http://www.infoescola.com/biografias/abraham-maslow/> Acesso em 20 jan 2012

SILVA. Narla I.; PUENTE, Katia. Desenvolvimento e validação da Escala de Conflitos Intragrupos – ECIG. **Psico-USF**, v. 15, n. 2, p. 205-213 maio/ago. 2010.

UNESCO. Organização das Nações Unidas pela Educação, a Ciência e a Cultura. **Relatório Mundial da Unesco**: Investir na diversidade cultural e no diálogo intercultural. Disponível em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001847/184755por.pdf> Acesso em ago 2012.