

## SEGURIDADE SOCIAL, UM FÓRUM DE DISCUSSÃO!

Inês Vargas Marques – Instituto Nacional do Seguro Social  
synesyn@yahoo.com.br

**Grupo Temático 6.** *Educação e tecnologias: formação e atuação de educadores/profissionais.*  
**Subgrupo 6.4** *Uso de tecnologias, processos formativos coletivos e aprendizagens institucionais.*

### **Resumo:**

*O presente artigo analisa a possibilidade de o fórum de discussão contribuir positivamente à permanência dos estudantes nos cursos de formação a distância oferecidos pela Escola da Previdência Social. Estudaremos a implicação do emprego da linguagem afetiva na comunicação realizada nesses fóruns. Será que o abandono dos cursos diminui se a metodologia incluir fórum de discussão? A evasão pode ser maior nos cursos sem tutoria? A atuação do tutor pode modificar os resultados nos cursos? Partimos das percepções dessa pesquisadora na sua atuação como tutora de cursos a distância para servidores do INSS. Por meio da observação do discurso, a nossa pretensão foi reconhecer quem são os interlocutores que estabelecem a relação dialógica nos processos de ensino-aprendizagem e como se dão os processos comunicacionais através da rede de aprendizagem colaborativa.*

**Palavras Chave:** *Escola da Previdência, Educação a distância, Fórum de Discussão, Evasão, Afetividade.*

### **Abstract:**

*The present article analyses the possibility of a positively contributing discussion forum to the permanency of students on distance formation courses offered by the Social Security School. We will study the outcomes of the use of affective language applied through these forums. Does the course evasion is lessened if its methodology includes a discussion forum? Can the incidence of evasion be bigger when there's no course tutor? Does tutor action modify the course results? We have as start point the perceptions of this researcher and her actuation as distance courses tutor offered to INSS public servants. Using discourse analysis, we intend to recognize who are the interlocutors who establish a dialogic relationship on teaching-learning processes and how communicational processes work through the collaborative learning web.*

**Keywords:** *Social Security School, Distance Education, Discussion Forum, Evasion, Affectivity.*

## 1. Introdução

A educação a distância encontra-se em grande expansão e configura-se como uma modalidade amplamente utilizada nos meios institucionais. A capacitação e formação continuada dos servidores é uma premissa do Instituto Nacional do Seguro Social, tanto no que se refere à qualidade e bem-estar do próprio servidor quanto aos seus reflexos no atendimento ao cidadão que procura uma Agência da Previdência Social.

Ao mesmo tempo, a evasão tem se constituído um desafio para todos aqueles que compõem o cenário educacional das organizações. Desconhecemos registros de que o abandono seja maior na modalidade a distância do que na presencial, mas,

independentemente dos quantitativos, entendemos que se deve olhar qualquer percentual de evasão como significativo. Merecem atenção as motivações que levam um servidor a desistir do curso. Algumas causas podem ser responsabilidade direta da instituição ou dos profissionais que construíram o curso. Nesse sentido, apontamos como principais causas a linguagem utilizada na produção dos textos e a complexidade dos temas, além da mediação do tutor. Se o estudante não se sentir atendido nas suas necessidades de pertencimento ao grupo ou nas suas possibilidades de aprender, poderá sentir-se excluído. Essas são algumas das razões que nos levam a refletir sobre as competências comunicacionais e a interação em cursos de formação na educação a distância. Os conteúdos e a linguagem do tutor precisam acompanhar a realidade do aluno, para que a aprendizagem aconteça de maneira positiva.

A aprendizagem se realiza no encontro do ser social (exterior) com o ser individual (interior) que desenvolve o processo sócio-histórico, que é o enxergar-se no “outro” e compreender-se no outro. A existência da relação do eu com o outro dá origem ao pensamento. Ou seja, a cognição depende da relação com o outro e das motivações que a circundam. O homem não se constrói sem o outro homem (VYGOTSKY, APUD OLIVEIRA, 1993, p.60).

Entendemos, portanto, que não é a modalidade de educação a distância ou presencial que faz a diferença na formação integral do indivíduo, mas a humanização do ensino-aprendizagem e a utilização responsável dos recursos disponíveis. Os desafios que a EAD encontra são, possivelmente, os mesmos que a educação presencial. Contudo, dada a dispersão dos servidores do INSS pelos estados do país, apostamos na modalidade a distância para incluir e formar esses servidores.

## 2. Revisão da Literatura:

O nosso referencial teórico tomará como base a Teoria Histórico-Cultural, que pressupõe que o indivíduo se desenvolve a partir da sua relação com o meio, além de explorar teóricos, mestres e pedagogos brasileiros, que comungam com as ideias construtivistas.

Segundo Wallon (1972), a afetividade tem a sua essência baseada no ser social e biológico, podendo se estabelecer no momento em que o indivíduo se veicula com o meio social. O ambiente educacional pode ser um bom lugar para a afetividade se manifestar.

A discussão levantada por Mill (2008), sobre o trabalho do “docente-tutor”<sup>1</sup> é material imprescindível para a nossa interpretação das ações desse formador e seus desafios diante das inúmeras competências que lhe são exigidas na prática pedagógica *on line*.

Vigotsky (1984) defendia que a construção do homem está na sua relação com outro homem, no seu meio social. A educação, entendida como prática social constitutiva dos sujeitos e constituída por estes, acontece tanto de dentro para fora quanto de fora para dentro, numa perspectiva de autoaprendizagem e de mediação.

Braga e Franco (2007) explicam que valorizar a afetividade no contexto de aprendizagem tem relação com a atitude de permitir que o aluno comunique abertamente os seus sentimentos e emoções, e que possa participar de modo ativo do processo de construção do conhecimento. Do mesmo modo, estima-se que seja necessário, ao mediador, reconhecer seus sentimentos e emoções, podendo com isso evitar e/ou resolver adequadamente os conflitos que surgirem.

<sup>1</sup> Expressão utilizada pelo autor.

Ao examinarmos a dimensão da afetividade chamamos Moran para entender o indivíduo no contexto social vigente.

*“O homem contemporâneo, pela relação tão forte com os meios de comunicação e pela solidão da cidade grande, é muito sensível às formas de comunicação que enfatizam os apelos emocionais e afetivos mais do que os racionais.” Para ele “a afetividade toca as pessoas e promove a união entre elas, pois em um clima afetivo as potencialidades são multiplicadas”. (2008)*

Na educação não se pode separar o teórico e o prático, o sujeito e o contexto, o objeto de aprendizagem do seu sentido para o desenvolvimento humano, e é para essa realidade concreta que nos conduz Maria Cândida Moraes (2008).

O verdadeiro encontro com o conhecimento se dá quando há comprometimento tanto da parte do educador quanto do estudante. Para Morin, “[...] o desenvolvimento da inteligência é inseparável do mundo da afetividade, isto é, da curiosidade, da paixão, que, por sua vez, são a mola da pesquisa filosófica ou científica” (MORIN, 2001, p. 20).

Consideramos importante nos referirmos à polêmica entre autores sobre os significados da educação a distância. Para Silva (2001) ela pode significar o retorno da educação bancária criticada por Freire, pois defende que ela conduz o aluno ao isolamento, havendo o contato apenas máquina/aluno. “Ela ameaça ressuscitar a figura do professor “dono da verdade”, aquele que pratica a velha educação bancária, na qual o aluno torna-se apenas depositário do saber que ‘pertence’ ao professor.” Alega, ainda, que na educação a distância a dimensão do corpo não é satisfeita. Justifica-se citando a educação emergente que, segundo ele, precisa contemplar as três dimensões: mente, corpo e emoção, para atender a uma educação integral. No início do seu artigo, intitulado “Educação distante – reflexões acerca da corporeidade nas práticas de educação a distância, no contexto do paradigma educacional emergente”, esse mesmo autor anuncia que “O paradigma educacional emergente privilegia a totalidade, a visão holística, valoriza a corporeidade, mostrando a necessidade de considerar o ser humano também nessa visão integrada que junta corpo, mente e emoção ou cognição, afetividade e motricidade.” (Silva, 2011, p 79.)

Contudo, em nossa concepção, a educação a distância está firmemente alicerçada nos princípios filosóficos freireanos de autonomia e de diálogo na educação. Freire (1997) se referia ao “pensar certo”, para designar o pensar com significado e encontramos nesse pedagogo as conexões com a proposta de dialogicidade que a educação e a educação a distância exigem.

Para contornar alguns posicionamentos de Silva encontramos, também, Possari (2005). Ela argumenta que a corporeidade está presente na educação a distância, ainda que por outras nuances. Que, com a intensificação da mediação por novas tecnologias, é preciso conceber o corpo geográfica e simbolicamente.

*“Preferindo falar de corporeidade e atribuindo a isso uma função signíca (estar no lugar de algo), considero que a corporificação da educação a distância se dá pelo texto. O texto é a presença – impressa, tele, digital, hipertextual”.*

A dissertação de mestrado de Amanda Moura Walter, defendida na Universidade de Brasília em 2006, em seu título “Variáveis predictoras de evasão em dois cursos a distância” imprimiu um tom na condução de nossos estudos. Em seu texto, a autora revela que são escassos os estudos investigando o fenômeno da evasão em cursos a distância. Em análise preliminar da literatura existente, percebeu altas taxas de evasão na modalidade a distância. Nascimento e Esper (2009), em uma pesquisa realizada na ENAP, registraram que a motivação preponderante para desistência dos cursos foi o acúmulo de atividades de

trabalho, seguido por motivações independentes da vontade do cursista, como saúde e compromissos familiares.

Um estudo de revisão da literatura debruçou-se em diversas pesquisas que tratam sobre a educação a distância nas organizações, e os autores Abbad, Zerbini e Souza (2010) também encontraram o excesso de trabalho ou o cansaço como um dos principais motivos da evasão. Entre os diversos fatores identificados para a desistência de cursos, destacamos como mais direcionados ao nosso objeto de pesquisa “a insatisfação com o desempenho do tutor; o absenteísmo dos tutores; a falta de assistência do tutor ao aluno; o atraso no envio de *feedbacks* ou fornecimento de poucos informativos aos alunos”. Ainda na mesma pesquisa, foram tratados os elementos que favorecem a permanência nos cursos organizacionais a distância, quais sejam

[...]conhecimento prévio sobre conteúdos semelhantes aos abordados pelo curso; motivação pessoal; necessidade e capacidade de balancear família e carreira; independência; autodisciplina (menor evasão); nível de escolaridade (quanto maior a escolaridade, menor a evasão) e natureza compulsória do curso implicando participação obrigatória do empregado ou servidor público no evento. (Abbad, Zerbini e Souza, 2006, p.4.

Fazem parte na nossa consulta cadernos, sites e portais da internet contendo informativos, princípios e Leis que regem o Instituto Nacional do Seguro Social e o Centro de Formação e Aperfeiçoamento.

### 3. A instituição:

#### 3.1. Instituto Nacional do Seguro Social:

O Instituto Nacional do Seguro Social é uma Autarquia Federal pertencente ao Ministério da Previdência social. O seu objetivo máximo é reconhecer o direito de recebimento de benefícios pelo cidadão e administrá-los.

A missão do INSS é “Garantir proteção ao trabalhador e sua família, por meio de sistema público de política previdenciária solidária, inclusiva e sustentável, com o objetivo de promover o bem-estar social”. Essa proposição diz respeito ao que a instituição se propõe a fazer e para quem.

O INSS planeja para o seu futuro a seguinte visão: “Ser reconhecido como patrimônio do trabalhador e sua família, pela sustentabilidade dos regimes previdenciários e pela excelência na gestão, cobertura e atendimento”.

A instituição norteia-se pelos valores e princípios da Ética, do Respeito, da Transparência e do Profissionalismo.

Um dos direcionadores definidos a serem seguidos dentro do Planejamento Estratégico é “Gestão estratégica de pessoa”, que faz parte da perspectiva de aprendizado e crescimento. A aplicabilidade se dá por meio de abordagens que atendam cada vez mais aos interesses dos cidadãos. Para esse fim, a educação previdenciária tem dois focos: a educação da população e dos seus servidores.

A Administração deve prover formação continuada aos gestores e aos demais servidores da casa, incentivando a educação formal e proporcionando o crescimento técnico e gerencial. São oferecidos cursos ao público em geral com o objetivo de elucidar os direitos e deveres referentes à previdência e assistência social. Tantos os cursos de formação e

aperfeiçoamento quanto os direcionados à população são oferecidos pelo CFAI – Centro de Formação e Aperfeiçoamento, que faz parte da estrutura organizacional do INSS.

### **3.2. Centro de Formação e Aperfeiçoamento do INSS - CFAI**

O Centro de Formação e Aperfeiçoamento do INSS é uma escola de governo e pela estrutura do INSS integra a Presidência com delegação de competência à Gestão de Pessoas.

A gestão educacional volta-se para a formação, desenvolvimento, aperfeiçoamento, qualificação dos servidores e à disseminação dos direitos e deveres previdenciários.

De acordo com dados colhidos na intranet (site de consulta interna do INSS), o quantitativo de servidores ativos é de aproximadamente trinta mil, dispersos geograficamente pelos estados e municípios em todas as regiões. Enquanto que o número de pessoas protegidas pela Previdência Social no país se encontra entre cinquenta a sessenta milhões (CAFAI, 2013, P. 17).

Os cursos dirigidos aos servidores versam sobre educação, legislação previdenciária, sistemas de informação e formação de gestores. Incluindo-se as parcerias com instituições públicas e privadas, oportunizando diversas formações, como graduações, pós-graduações *lato sensu* e cursos técnicos.

A disseminação do conhecimento acerca da legislação previdenciária compreende palestras, seminários, campanhas, fóruns e cursos em entidades sindicais e associações, escolas e universidades, para citar alguns (CAFAI, 2013, P.21).

Desse modo, a Escola vai cumprindo a sua missão “de promover o desenvolvimento de competências e disseminar o conhecimento previdenciário, contribuindo para a valorização do servidor e a melhoria contínua dos serviços prestados” e caminhando para o futuro com a visão de “ser reconhecido pela excelência na formação de servidores públicos e na disseminação do conhecimento previdenciário” (CAFAI, 2013).

## **4. Educação a Distância:**

### **4.1. Perspectiva de aprendizagem!**

A educação a distância é uma modalidade de ensino que se dá em um ambiente virtual, no qual ocorre a circulação do conhecimento e que torna capaz a aprendizagem bidirecional. Neste sentido, docentes, tutores e alunos podem aprender juntos. Esta é a noção de aprendizagem defendida pela perspectiva histórico-cultural. Aqui, os papéis de quem aprende e de quem ensina são dinâmicos, uma vez que a contribuição do colega, do professor virtual ou do tutor tem um papel igualmente importante na construção do conhecimento (MORAES, 2003; PEREIRA, 2005).

Para tanto, o tutor deve assumir um papel desafiador, que desperte no estudante as motivações para aprender e que tenha prazer e amor ao ensinar e na interação aprenda. Segundo Preti (2003):

As teorias interacionistas sustentam que o sujeito aprende na sua relação com o outro, com o contexto, mediante diálogo, e que a aprendizagem é um processo particular, de cada um”. (p. 13).

Espera-se que o processo de ensino aprendizagem favoreça uma postura autônoma do aluno e isso se refere tanto ao ensino presencial (tradicional), quando ao ensino a distância. A educação a distância pressupõe que o aluno organize o seu tempo de estudo e

exerça autocrítica sobre as suas formas de estudar e participar ativamente das discussões propostas. Percebe-se que essa autonomia está atrelada tanto à partilha resultante dos processos que acontecem nos contextos da aprendizagem colaborativa, quanto a partir da postura do educador como mediador dos processos de aprendizagem.

#### **4.2. Ambiente Virtual de Aprendizagem-AVA**

Embora o Ambiente Virtual de Aprendizagem possa ser considerado todo o ciberespaço, na educação a distância ele é o meio de comunicação utilizado para a interação entre os alunos e professores e outros profissionais. O ambiente virtual é a sala de aula do ensino presencial. É o espaço destinado ao ensino-aprendizagem e a autoaprendizagem, onde se recebe e se trocam informações e conhecimentos próprios daquele contexto educacional. Uma boa utilização de um AVA explora as suas potencialidades, os fóruns como os chats, os audiovisuais, as webconferências, as wikis.

A educação a distância do INSS/CFAI acontece por meio do programa moodle, desenvolvido em uma plataforma de software livre. Ele permite o acesso e a interação por meio da internet nos cursos de formação, atualização e desenvolvimento dos servidores da casa. Várias instituições de ensino ou empresariais escolhem o AVA por entender que ele propicia uma aula bem próxima do real, facilitando a interação e a comunicação e construindo a aprendizagem.

#### **4.3. Fórum de Discussão**

O fórum de discussão, que ocupa um lugar central na nossa investigação, pode ser entendido também como fórum de aprendizagem colaborativa. O espaço é destinado à construção e concentração dos saberes. É o lugar de encontro para se discutir temas, situações, problemas ou outros propostos previamente. O enunciado do fórum deve conter uma consigna que leve os cursistas ao cerne da questão, contando com o tutor para delinear os caminhos que devem ser seguidos e expandidos.

O trabalho do tutor no fórum de discussão é levantar debates que façam o aluno se sentir provocado. Também, o tutor dá o tom da conversa e por meio da mediação impõe um clima respeitoso e de preferência afetivo e comprometido com a construção do conhecimento. Ele é a ponte entre o conhecimento e a realidade da turma. O fórum de discussão é intencional e deve abranger várias dimensões, tornando-se um espaço de produção e disseminação do conhecimento. É considerado um fórum colaborativo porque os alunos dividem e acrescentam os seus pontos de vista com o fim de aprofundarem a discussão dos temas.

Normalmente são atribuídas notas aos fóruns, conforme a qualidade das intervenções.

### **5. O papel do tutor:**

O trabalhador independente e flexível, capaz de se adaptar facilmente e de aceitar as dificuldades como desafios a serem superados.

O tutor na educação a distância representa vários papéis, desde animador de turma até avaliador das atividades realizadas pelos alunos. A atuação de tutor requer competências variadas e exige saberes de várias áreas, como a área da tecnologia e informação, e dos

conteúdos exigidos do curso. A sua função requer agilidade de pensamento e a tomada de atitudes frente aos desafios que podem surgir durante o período do curso.

Mas, acima de tudo, o tutor cumpre o papel de educador, que promove a discussão, incentiva a busca pelo saber, agrega e constrói conhecimento. O tutor está sempre presente, mesmo a educação sendo a distância, pois no modelo de EaD que analisamos o tutor não está presente somente por um período com os alunos, mas está em contato durante o tempo que é necessário, sempre que é solicitado.

## 6. Percepções de uma tutora nos cursos de formação oferecidos pelo CFAI

O presente artigo foi escrito com foco específico nos cursos corporativos de formação oferecidos aos trabalhadores do INSS e tomou como base o pensamento da autora quando da elaboração de relatórios de tutoria e posterior comparação entre eles. Da constatação dos diferenciais entre a permanência dos educandos nos cursos, bem como, o aumento na média final de avaliação entre todos os cursistas venho a necessidade de refletir mais profundamente sobre as falas dos cursistas nos fóruns e sobre as anotações e comentários próprios. A oportunidade para expor e redigir as suas percepções surgiu na divulgação do II Simpósio Internacional de Educação a Distância e II Encontro de Pesquisadores em Educação a Distância, que será sediado pela Universidade Federal de São Carlos-SP.

A pesquisadora atua como tutora desde 2009 em outras instituições e em 2012 iniciou essa atividade, também, no INSS. Além disso, ela é especialista em Educação Continuada e a Distância pela Universidade de Brasília, somando a vivência ao estudo do tema. Essas experiências foram referências para a investigação de autores que fazem parte do arcabouço crítico literário sobre a educação e a educação a distância.

No CFAI existem cursos a distância com e sem Fórum de Discussão. A tutora teve oportunidade de mediar cursos nessas duas categorias.

Os cursos a distância disponibilizados pelo INSS apresentam Fórum de Café e/ou Apresentação, Fórum de Dúvidas e Fórum de Orientação de Tutores e, dependendo da dinâmica do curso, existe o Fórum de Discussão de Aprendizagem.

Na observação dos cursos e, principalmente, na elaboração do relatório de tutoria final verificou-se uma evasão menor nos cursos que contam com o Fórum colaborativo do que naqueles que apenas contém Fórum de Dúvidas, Sala do Café e Orientações do Tutor. Também, a média de pontuação atingida pelos estudantes é maior nos cursos que oferecem o Fórum de discussão.<sup>2</sup> No que se refere à quantidade de alunos que não acessaram os cursos, não foi observada uma variação significativa entre os cursos com ou sem tutoria.

Consideramos importante dizer que nos cursos obrigatórios, tanto o número de alunos que não acessam o curso quanto a evasão apresentam-se bem menor. Acrescentamos que fóruns “não pontuados” obtêm menor quantitativo de postagens em relação ao avaliativo, mas quando na ausência de fórum avaliativo os outros fóruns se tornam ainda menos frequentados pelos cursistas.

Ainda que a diferença entre os servidores que dão continuidade e aqueles que abandonam os cursos não seja tão expressiva, consideramos que essa constatação não pode ser menosprezada.

<sup>2</sup> Os dados não podem ser expostos sem a prévia autorização do INSS.

Entendemos como necessário realizar uma análise das falas dos cursistas. A observação do discurso nos fóruns pode corroborar com a nossa observação, na medida em que a sua regularidade carrega significados específicos. A reflexão sobre as falas nos indica simbolicamente o que é exposto pelo sujeito, já que a linguagem pode não ser transparente. “A relação do sujeito com a linguagem nunca é inocente. Pelo contrário, falar é tomar partido, é *identificar-se com*” (ALÓS, 2012. P 392. Grifo do autor).

A apresentação desse trabalho visa contribuir empiricamente com o debate sobre a educação a distância e a complexidade do exercício da tutoria, analisando-se as relações constituídas e expressas no ambiente virtual, que favorecem a participação dos cursistas nos fóruns colaborativos.

### **6.1. Observação do discurso:**

A percepção do resultado positivo da presença do fórum de discussão pode ser inferida, também, pela comunicação ocorrida nos fóruns do curso. No Fórum de café comumente os alunos se reportam ao curso e ao tutor com palavras de agradecimento e demonstram como e por que estão gostando. Algumas frases anotadas no que se refere à qualidade do curso: “*vejo neste curso a oportunidade de aprender como lidar com a diversidade de profissionais, com diferentes habilidades e poder ajudar a criar e participar de uma equipe integrada.*”; “*Bom participar deste encontro, vou repassar ao colegas*”; “*é muito gostoso aprender trocando conhecimento e experiências com os colegas*”; “*na minha opinião o conteúdo e a apresentação do curso estão excelentes*”.

Aqui citamos as frases dirigidas à tutora: “*Abraço carinhoso na nossa tão boa tutora*”; “*Professora, a Senhora é tão carinhosa*”; “*o seu desempenho como tutora foi excelente, muitíssimo obrigada pela dedicação e carinho no tratamento com a turma*”; “*não gostava de cursos a distância e só vim fazê-lo porque é obrigatório, mas você, me fez mudar de idéia. Estou aprendendo muito com você, obrigada!*” “*Você tem um jeito muito especial para falar, tão carinhoso*”.

A análise das frases acima nos permite deduzir a relevância do Fórum colaborativo em um curso a distância. Os alunos sentem-se mais próximos quando mantém um contato mais direto com um mediador, nesse caso, o tutor.

## **7. Considerações Finais**

A Previdência Social vive um tempo de renovação. Cabe ao Instituto Nacional do Seguro Social administrar milhões de benefícios. Os gestores voltam-se para o cidadão brasileiro atendendo os valores da casa e visualizando uma instituição confiável que assegure o seu bem-estar e o de sua família. Nesse contexto de respeito ao cidadão, o INSS diminui filas ao aumentar o atendimento por telefone e internet. Nasce o reconhecimento automático do direito às aposentadorias de uma maneira geral, tanto por tempo de contribuição até o reconhecimento do direito da população indígena, como segurados especiais. Direcionando o olhar à saúde do trabalhador, foram traçadas diversas estratégias para diminuir o tempo de espera de Perícia Médica.

Um dos instrumentos que perpassam a renovação do INSS é a formação dos servidores e a informação da população. O avanço tecnológico detém instrumentos necessários para zelar e proteger tanto os trabalhadores da casa quanto o público. Contudo,

a condição humana exige cuidados para aprender e ensinar e o convívio com as outras pessoas em comunidade, ainda que virtual, garante o melhor aproveitamento nos cursos.

O acompanhamento pedagógico nos parece essencial para dirimir a evasão em cursos a distância. Além disso, destacamos a presença do tutor como fator que estimula o envolvimento dos cursistas com o curso e também com a instituição. Ao conhecer a experiência de outros colegas dos mais diversos locais, o servidor reafirma os seus pontos de vista e após discutir os conteúdos no fórum ele se sente mais preparado para compreender as suas rotinas de trabalho.

A interação com o tutor e com os colegas de trabalho favorece a motivação e o aprendizado, o que irá repercutir diretamente no seu atendimento ao beneficiário, que é o foco da instituição. O servidor sente-se prestigiado pela gestão e torna-se mais solidário com os colegas de equipe. Essa questão ficou perceptível no momento em que os alunos se reportam que repassarão o que aprenderam com os colegas ou a partir do curso criarão uma equipe integrada. Também, no que se refere à influência do tutor, observa-se nas postagens que dizem o quanto foi proveitosa a intervenção dele. Os alunos sentem-se agradecidos e expressam que passaram a gostar de curso a distância e que aprenderam com o tutor.

O Ambiente Virtual de Aprendizagem, plataforma Moodle, possui os recursos necessários para o desenvolvimento da afetividade. Evidentemente, precisam ser bem explorados pelos profissionais que trabalham com educação a distância, sejam eles orientadores, tutores, alunos, administradores, secretários etc. A educação a distância não pode prescindir das tecnologias existentes e que possibilitam e validam a educação *online*. Contudo, a tecnologia não é um fim em si mesma e a educação a distância, sobretudo, não terá qualidade sem uma comunicação verdadeira, de entendimento entre as pessoas que interagem. As diversas linguagens devem fazer parte da comunicação, por isso é fundamental utilizar a criatividade e, principalmente, a dialogicidade como ferramenta de compreensão nos fenômenos comunicacionais de EAD. Ao falarmos em diversas linguagens nos reportamos, primordialmente, à linguagem do entendimento, do escutar de forma sensível, de acolhimento e entendimento das diferenças, das particularidades de cada um.

Na nossa observação nos cursos a distância no INSS, o Fórum de Discussão é uma ferramenta que pode ser determinante para melhor aproveitamento dos alunos, bem como, pode evitar o abandono do curso. Para se obter sucesso, independe de quem está do outro lado e faz a relação da mediação (que, no caso da EAD, quase sempre é o tutor), a preocupação deve ser com a qualidade do processo de interação, que a soma das experiências seja o combustível para alimentar e retroalimentar os significados de aprender e de ensinar.

Além das questões de afetividade e de competências comunicacionais, ao interagir adequadamente com o aluno o tutor precisa estar atento para algumas sugestões que são apresentadas por Mill: *“convencer-se, organizar-se, disciplinar-se, expressar-se, compartilhar-se, dedicar-se, responsabilizar-se, cuidar-se, e desafiar-se”* (Mill, 2006: 244)<sup>3</sup>. Observando essas dicas, o tutor terá desenvolvido técnicas para a sua prática pedagógica que são importantes para o sucesso do aprendizado do aluno e do curso.

Outro cuidado, que consideramos muito importante, é a utilização de uma linguagem escrita coerente e direcionada a cada aluno, pois não se pode conceber como adequada a utilização de um *feedback* padrão para retornar aos alunos sobre as suas produções ou sobre os seus comportamentos e atitudes. Cada aluno é único e deve ser tratado de acordo

<sup>3</sup> Texto apresentado na Semana 6 do curso de Educação a Distância-Faculdade de Educação-UnB: *“Cadernos da Pedagogia Ano 02 Volume 02 Número 04 agosto/dezembro 2008”*

com a sua singularidade. Além disso, deve-se evitar orientações ou comentários muito extensos, pois isso pode dificultar o entendimento do aluno, como já disse Moran (2009) “Quem lê demais entende de menos”.

Não deixamos de enxergar as dicotomias que se apresentam na educação a distância. Contudo, não queremos persistir na aparência negativa ou dualista porque acreditamos que elas são contornáveis. A relação entre a presença e a distância pode ser entendida como a oportunidade para ressignificar os conceitos de distância tendo clareza das limitações e perspectivas da presencialidade, da corporeidade. O aluno pode contar com a presença do tutor em tempo integral, ele está sempre por perto, na hora em que o estudante necessita falar, questionar, discutir, se posicionar. A comunicação na educação a distância é bidirecional tanto quanto a presencial, mesmo que precise ser redimensionada. Acreditamos que o tutor precisa ser humano e humanizador para que a comunicação aconteça de forma completa, como é desejável na educação integral.

Esperamos que a nossa pesquisa possa estimular a ação do tutor e a emergência da afetividade como elemento capaz de minimizar os conflitos e problemas, que tendem a afastar os servidores do INSS dos cursos de formação e aperfeiçoamento.

### Referências Bibliográficas

ABBAD, G.; ZERBINI, T.; SOUZA, D. B. L. Panorama das pesquisas em educação a distância no Brasil. Estudos de Psicologia, Natal, v. 15, n. 3, p. 291-298, 2010.

ABBAD, G; CARVALHO, R. S; ZERBINI, T. Evasão em cursos via internet: explorando variáveis explicativas. RAE-eletrônica, v. 5, n. 2, art. 17, jul./dez. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/raeel/v5n2/v5n2a08.pdf> Acesso em: setembro de 2013.

ALÓS, A.P- SIGNUM: Estud. Ling., Londrina, n. 15/3 (esp), p. 389-394, dez. 2012

CARTA DE PRINCÍPIOS - **RESOLUÇÃO INSS/PRES Nº 252**, DE 27 DE NOVEMBRO DE 2012 - DOU DE 28/11/2012. Disponível em: <http://www3.dataprev.gov.br/sislex/paginas/72/INSS-PRES/2012/252.htm>. Acesso em maio de 2014.

CFAI – CENTRO DE FORMAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO DO INSS - INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL – PROJETO EDUCACIONAL DO INSS. Uma nova forma de pensar e fazer educação. 2013.

FREIRE, Paulo. **Ação Cultural para a Liberdade**. E Outros Escritos. 5ª Ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1981.

\_\_\_\_\_. **Política e educação**. São Paulo: Cortez Editora, 1993.

\_\_\_\_\_. **Pedagogia da Autonomia**: saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Paz e Terra, 1997. 165fl.

MARUN, Dulcinéa Janúncio. **Evasão Escolar no Ensino Médio**: um estudo sobre trajetórias escolares acidentadas. São Paulo: 2008. 175fl. (Dissertação de Mestrado – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, Programa de Estudos Pós-graduados em Educação: História, Política, Sociedade).

- MILL, D. ET.al. O DESAFIO DE UMA INTERAÇÃO DE QUALIDADE NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: O TUTOR E SUA IMPORTÂNCIA NESSE PROCESSO. Cadernos da Pedagogia Ano 02 Volume 02 Número 04 agosto/dezembro 2008. Disponível em <http://www.sead.ufscar.br/outros/artigo-mill>. Acessado em setembro de 2010 e junho de 2014.
- MORAES, R. **Encontro de Estudos e Pesquisas em História, Trabalho e Educação**. Anais do Encontro de Estudos e Pesquisas em História, Trabalho e Educação realizado de 03 a 05 de setembro de 2007/ José Claudinei Lombardi, Marcos Cassin e Manoel Nelito M. Nascimento Organizadores). Campinas-SP: Graf. FE : HISTEDBR, 2007.
- MORAES, M. C. (org.). **Educação a distância**: fundamentos e práticas. Campinas, SP: UNICAMP / NIED, 2002. 212fl.
- MORAN, J. M., MASSETO, M. T., BEHRENS, M. A. **Novas Tecnologias e mediação pedagógica**. 16ª ed. Campinas: Papyrus, 2009;
- MORAN, J. M. A EDUCAÇÃO QUE DESEJAMOS – **Novos Desafios e Como Chegar Lá**. 4ª ed. Campinas: Papyrus, 2009.
- MORAN, M. Educação Humanista – A afetividade na relação pedagógica. Textos. Disponível em: <http://moran10.blogspot.com.br/2008/01/afetividade-na-relao-pedaggica.html>. Acessado em junho de 2014.
- MORIN, E. Os sete saberes necessários à educação do futuro. Artigo. Disponível em: <http://www2.ufpa.br/ensinofts/artigo3/setesaberes.pdf>. Acessado em maio de 2014.
- OLIVEIRA, M. K. O problema da afetividade em Vygotsky. In: DE LA TAILLE, *Piaget, Vygotsky e Wallon: teorias psicogenéticas em discussão*. São Paulo: Summus, 1992.
- Revista do Serviço Público Brasília 60 (2): 159-173 Abr/Jun 2009. Autoras: Tarcilena Polisseni Cotta Nascimento e Anielly Esper. Disponível em <http://seer.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/19/15>. Acesso em junho de 2014.
- PEREIRA, E. W. Expansão e diversidade. In: **Formação de professores a distancia: experiências brasileiras**. Universidade Aberta de Portugal (Tese de doutorado). 2005.
- PEREIRA, E. W. & MORAES R. A. **A educação a distância e os desafios na formação de professores no Brasil: breves apontamentos**. 2010.
- PETERS, O. Didática do ensino a distância: experiência e estágio da discussão numa visão internacional. Tradução Ilson Kayser. S. Leopoldo: UNISINOS, 2001
- PRETI, O. (org.). **Educação a distância**. Sobre discursos e práticas. Brasília: Líber Livro, 2005.
- SILVA, J.M. Mal-Estar e Sociedade - Ano IV - n. 7 - Barbacena - julho/dezembro 2011 - p. 77-95
- VIGOTSKY, L. **A formação Social da Mente**. São Paulo: Martins Fontes, 1984.
- WALLON, H. **As origens do caráter da criança**. São Paulo: Difel, 1972.

