

**ISSN 2238-9113****ÁREA TEMÁTICA:** (marque uma das opções)

- COMUNICAÇÃO
- CULTURA
- DIREITOS HUMANOS E JUSTIÇA
- EDUCAÇÃO
- MEIO AMBIENTE
- SAÚDE
- TRABALHO
- TECNOLOGIA

### **FAQ – Frequently Asked Questions nos cursos online: a experiência do Curso Tutoria na Prática promovido pelo NUTEAD/UEPG**

**Bruno Felipe Martins De Oliveira (brunofmo1990@gmail.com)****Daianne Mirelli De Oliveira (daiemirelli@hotmail.com)****Fernanda Bassani (fernandab@nutead.org)****Maria Luzia Fernandes Bertholino Dos Santos (mluzia@nutead.org)**

RESUMO – Este artigo relata a experiência da criação de um Fórum FAQ – Frequently Asked Questions - no Curso de Extensão Tutoria na Prática, cujo objetivo foi disponibilizar um canal de comunicação eficaz para sanar dúvidas comuns com respostas rápidas e compartilhadas com os demais participantes. Neste Fórum postaram questões técnicas para responder questionamentos de temas ou conteúdo que não foram contemplados no material didático indicado, bem como a oportunidade de apresentar esclarecimentos sobre questões técnicas e operacionais para auxiliar no desempenho do participante nas atividades propostas e no próprio uso do ambiente virtual de aprendizagem - plataforma Moodle. Foram reunidas questões que puderam também esclarecer dúvidas de outros participantes e complementar conhecimento generalizado. Trata-se de um recurso dinâmico e interessante para atender as necessidades de todo o grupo envolvido no curso: professores, tutores e alunos que puderam construir o conhecimento em conjunto.

**PALAVRAS-CHAVE** – FAQ. Perguntas. Respostas. Curso on-line.

## **Introdução**

Participar de um curso on-line exige do aluno competências e habilidades para utilizar o Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA, bem como explorar os recursos de hardware e software das máquinas e sistemas operacionais respectivamente.

Além da familiarização com o AVA – plataforma Moodle, para a realização e envio de tarefas, muitas vezes surgem dúvidas e esclarecimentos complementares para conclusão e envio das mesmas. Aí surgem questões ou problemas técnicos que precisam ser sanados para o sucesso e conclusão da atividade proposta.

Desta forma, para o curso de extensão a distância Tutoria na Prática foi idealizado a construção de um Fórum FAQ, contemplando postagens de dúvidas e respostas técnicas para

auxiliar o aluno/participante a elucidar questões práticas com respostas imediatas durante a oferta do respectivo curso.

Esta iniciativa compartilha dúvidas com os outros colegas e a cada pergunta acrescentada, amplia o conteúdo do Fórum com informações de interesse geral.

Sua principal finalidade foi servir como um canal de comunicação direcionado às dificuldades encontradas no decorrer do curso, para que pudessem assim orientar melhor seus alunos, proporcionando maior autonomia e conseqüentemente diminuindo o pedido de auxílio para os responsáveis pelo suporte.

Os resultados mostraram que surgem dúvidas no decorrer do curso e que a maioria das questões são técnicas e operacionais.

## **Objetivos**

### **Objetivo Geral**

Disponibilizar um canal de comunicação eficaz para sanar as dúvidas comuns com respostas rápidas e compartilhadas com os demais participantes.

### **Objetivos específicos**

- Criar um canal para inclusão de pergunta e respostas técnicas para atender, esclarecer e orientar os participantes do curso;
- Complementar os conteúdos do curso cujas respostas não foram contempladas no material didático;
- Compilar e agregar as principais dúvidas em um único espaço visando servir de apoio as possíveis dúvidas também existentes de outros participantes;
- Promover esclarecimentos de forma rápida e precisa aos participantes.

## **Referencial teórico-metodológico**

A formação da tutoria ou dos cursos on-line precisam de processos que promovam a interatividade no contexto de aliar conteúdo com a prática do ensino e da aprendizagem.

A importância de reforçar e dimensionar as práticas da tutoria e de sua formação, defendidas por alguns autores, mostram esses conceitos destacando a importância da EAD, das mudanças de paradigma educacional, dos conceitos de novos espaços de aprendizagem, da aprendizagem on-line e dos ambientes informatizados. (GONZALES, 2005; FARIA, 2010; SILVA, 2011; FERNANDEZ, PALANGE, 2014).

Originado da expressão inglesa Frequently Asked Questions é um acrônimo que significa Perguntas Mais Frequentes e muito utilizado como um contexto de compilação de perguntas que ocorrem sistematicamente sobre determinado assunto ou tema, visando responder questões comuns de vários segmentos.

De acordo com o Dicionário Michaelis (2014) a definição para FAQ é: “documentos compilados a partir de perguntas feitas por usuários”. Encontra-se também diversas definições anônimas que indicam: lista de dúvidas e suas soluções reunidas para informação de utilizadores com problemas semelhantes; área de um site ou sala de discussão em que estão listadas respostas às perguntas mais comuns em relação a um assunto; listas de respostas comuns sobre um assunto; entre outras.

Munhoz (2014), na promoção do curso de Tutoria em EAD, relata que a “a ideia da FAQ on-line surgiu a partir de um grande volume de questionamentos efetuados pelos participantes do Curso”. Assim, criou-se a proposta de um programa on-line para gerenciar as questões. Destaca ainda, que o resultado mostrou a eficiência da colaboração, da cooperação para o bom aproveitamento dos alunos. Importante também salientar que a FAQ passou a apoiar os interessados nas suas atividades do curso e em outras situações que precisassem dos esclarecimentos obtidos.

## **Metodologia**

A construção das questões da FAQ foi no AVA – plataforma Moodle do Núcleo de Tecnologia em Educação Aberta e a Distância – NUTEAD da UEPG, pelo recursos da ferramenta Fórum, no curso extensão Tutoria na Prática.

O referido curso foi ministrado no mês de maio e junho de 2015 com carga horária de 40 horas, contando com 81 participantes.

## **Resultados**

Com as dúvidas que foram surgindo, no âmbito geral do exercício das atividades, as postagens incluídas contemplaram desde simples problemas de navegação pelo AVA até questões relacionadas aos editores de texto e outras dúvidas operacionais. A cada postagem um tutor gerenciou e respondeu as informações indagadas.

Nas imagens seguintes apresenta-se algumas perguntas postadas com suas respectivas respostas.

## Figura 1 – Compactadores de Arquivos

Re: Boas vindas aos cursistas !!!  
por [redacted] - quinta, 23 abril 2015, 11:41

Olá Bruno

Quais as dicas para compactar um arquivo para enviar na tarefa quando ele é muito grande?

Qua alternativas temos para envio de arquivo compactado?

[Mostrar principal](#) | [Editar](#) | [Interromper](#) | [Excluir](#) | [Responder](#)

---

Re: Boas vindas aos cursistas !!!  
por [redacted] - sexta, 24 abril 2015, 15:46

Boa tarde,

As dicas para compactação de um arquivo muito grande pode variar pelo tipo de arquivo que a atividade pede.

Vídeo e áudio: a compactação pode ser feita mais o tamanho dele por diminuir só uma porcentagem entre 15% até 25% por compactador usado.

pdf / doc / odt / rtf : a compactação varia entre 10% ate 20% do tamanho.

Imagens: a compactação varia entre 8% ate 25% do tamanho.

Exemplos de programas compactadores de arquivos:

- Winrar
- BraZip
- 7Zip
- Tar
- Gzip
- Winzip
- Winrar

Para informações mais especificas podem ler o artigo postado no Fórum da TecMundo.  
Link: <http://goo.gl/dYth6>



[Mostrar principal](#) | [Editar](#) | [Interromper](#) | [Excluir](#) | [Responder](#)

Fonte: Plataforma Moodle – Curso Tutoria na Prática maio/junho 2015

Este é um exemplo de questão técnica para atender a necessidade de um aluno que não conseguiu enviar um arquivo, porque o tamanho do mesmo ultrapassava a configuração permitida no AVA, cuja solução seria enviá-lo compactado. Surgiu então o questionamento de como realizar o processo e compactação dos dados do arquivo. A resposta foi lançada no Fórum FAQ e pode ser visualizada por todo o grupo, esclarecendo sobre os softwares e as formas de se proceder para realizar esse processo.

## Figura 2 – Download de softwares



**Re: Boas vindas aos cursistas !!!**  
por [redacted] - segunda, 4 maio 2015, 14:37

Olá Bruno, tudo bem? Você poderia nos esclarecer sobre os principais cuidados que devemos ter ao baixar aplicativos ou programas executáveis?

É confiável baixar de sites como "Superdownloads" ou "Baixaki" por exemplo?

Desde já agradeço a atenção e retorno.

Boa semana

[Mostrar principal](#) | [Editar](#) | [Interromper](#) | [Excluir](#) | [Responder](#)

---

**Re: Boas vindas aos cursistas !!!**  
por [redacted] - sexta, 8 maio 2015, 19:42

Boa noite,

Sobre downloads de softwares executáveis, uma dica para que você não tenha dor de cabeça com softwares maliciosos "virus", sempre fazer o download de programas direto do site do fabricante.

Exemplo:

Navegador Google Chrome fazer o download do site: <http://www.google.com.br/chrome/browser/desktop/index.html>

Codec de player de áudio e vídeo K-lite Mega Codec fazer o download do site: [http://www.codecguide.com/download\\_kl.htm](http://www.codecguide.com/download_kl.htm)

Ferramenta para documentos LibreOffice fazer o download do site: <https://pt-br.libreoffice.org/>

Sobre os sites gerenciadores de download como Superdownloads, Baixaki entre outros são um problema hoje em dia por motivo que na hora do download do software desejado ele executa um gerenciador e com isso vários outros softwares são instalados juntos prejudicando sua maquina.

[Mostrar principal](#) | [Editar](#) | [Interromper](#) | [Excluir](#) | [Responder](#)

Fonte: Plataforma Moodle – Curso Tutoria na Prática maio/junho 2015

Esse outro exemplo apresenta uma questão de aspecto operacional, que abrande conhecimentos de funcionalidade de sistemas e softwares. As informações dadas orientam e alertam o aluno em como baixar e executar os arquivos com segurança. Constitui-se também em uma resposta de interesse de todos os participantes.

A maioria das questões giraram em torno de assuntos que trataram de terminações de arquivos: ambientes operacionais Linux e Windows; tratamento de imagens, realização de downloads, configurações e versões de programas, indicação de tutorias de apoio às atividades e esclarecimentos sobre ambientes virtuais de aprendizagem.

## Considerações Finais

De um modo geral, todas as questões foram relacionadas com questões de conhecimentos básicos de informática ou de formas de execução de procedimentos operacionais.

Fica evidenciado a necessidade de domínio de comandos operacionais da informática para atuar em cursos on-line, pois as principais dúvidas concentram-se em práticas de uso do sistema do que propriamente dos conteúdos.

Percebe-se, que ainda há necessidade de domínio das tecnologias operacionais, de acompanhamento da evolução de versões e das aplicabilidades utilizadas pelas máquinas (hardware).

Contudo, o objetivo da proposta do Fórum FAQ contribuiu para esclarecer dúvidas apresentadas e deixou as respostas acessíveis a todos os participantes permitindo assim para que os mesmos agregassem ou complementassem conhecimento sobre os tópicos postados.

Embora não tenha havido a participação total dos alunos inscritos no curso, todos puderam ter acesso às respostas e pretende-se dar continuidade na construção da sequência de perguntas nas próximas edições do curso.

**APOIO:** Núcleo de Tecnologia e Educação Aberta e a Distância - NUTEAD.

## Referências

DICIONÁRIO Michaelis on-line. **Definição de FAQ.** Disponível em: [http://michaelis.uol.com.br/moderno/ingles/definicao/ingles-portugues/faq%20\\_448648.html](http://michaelis.uol.com.br/moderno/ingles/definicao/ingles-portugues/faq%20_448648.html). Acesso em: 03 maio 2015.

FARIA, Elísio Vieira de. O tutor na educação a distância: a construção de conhecimentos pela interação nos movimentos midiáticos no contexto da educação libertadora. **Scientia FAER**, Olímpia (SP), ano 2, v.2, 1º. Sem. 2010.

FERNANDEZ, Consuelo; PALANGE, Ivete. Formação de tutores e mediadores: uma história em três atos. In: \_\_\_\_\_. **2000-2010: uma odisseia no espaço virtual: memórias de uma trajetória.** Curitiba: InterSaberes, 2014. Cap. 12, p. 213-233.

GONZALES, Mathias. **O Tutor na EAD: Dimensões e funções que fundamentam sua prática tutorial.** 2005. Disponível em: <http://www.webartigos.com/articles/18336/1/o-tutorna-ead-dimensoes-e-funcoes-que-fundamentam-sua-pratica-tutorial/pagina1.html>. Acesso em: 19 jun. 2009.

MUNHOZ, Antonio Siemsen. **Tutoria em EaD: uma nova visão.** Curitiba: Intersaberes, 2014.

SILVA, Marco; SANTOS, Edméa. **Avaliação da aprendizagem em educação online**. 2. ed. São Paulo: Loyola, 2011.