

A COMPREENSÃO DOS ALUNOS SOBRE O PAPEL DO PROFESSOR E DO TUTOR NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Juiz de Fora, abril 2010

Rosilâna Aparecida Dias

Faculdade Metodista Granbery / UFJF/CEAD (rosilana.dias@uab.ufjf.br)

Lígia Silva Leite

Universidade Estadual do Rio de Janeiro (ligialeite@terra.com.br)

Deniele Pereira Batista

Universidade Federal de Juiz de Fora / CEAD (deniele.batista@uab.ufjf.br)

Categoria: Pesquisa e Avaliação

Setor Educacional: Educação Universitária

Natureza do Trabalho: Relatório de Pesquisa

Classe: Trabalho Científico

RESUMO

A literatura tem discutido com frequência os diferentes papéis que professores e tutores assumem nos ambientes virtuais de aprendizagem (AVA), incluindo nessas discussões a aparente dicotomização entre as funções desempenhadas por esses agentes da mediação pedagógica. Com base nos dados coletados em seis turmas do curso de licenciatura a distância em Matemática da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), este texto tem como objetivo discutir a compreensão que os alunos têm do papel do professor e do tutor a distância em ambientes online, sob a luz de referencial teórico pertinente.

PALAVRAS-CHAVE: Educação a Distância. Papel do professor. Papel do tutor.

INTRODUÇÃO

É fato que a Educação a Distância (EAD), impulsionada, mas não determinada pelo avanço das TIC, mudou o cenário da educação no Brasil. Vários cursos são implementados e aprovados a cada ano e o número de alunos que procura essa modalidade de ensino tem aumentado a olhos vistos nos sistemas formais públicos ou privados.

Nesse contexto, alguns autores (LÉVY, 1999; BELLONI, 2003; ZUIN, 2006; CORTELAZZO, 2008) discutem a respeito do papel a ser assumido pelo professor ao trabalhar com EAD, bem como das novas funções requeridas, que lhe impõem o enfrentamento de verdadeiros desafios. No entanto, o que percebemos é que o aluno, que é parte integrante e fundamental dessa rede, não tem tanta clareza quanto às funções do professor nem tampouco compreende como a ação do docente pode interferir em seu próprio processo de aprendizagem.

Que tipo de mediação é exercida pelo professor no ambiente virtual? Como essa função é vista pelos alunos, que, na maioria das vezes, vê apenas no tutor o responsável pela mediação? Ou o vê como o tradicional responsável pela transmissão do conteúdo do curso? Assumindo as funções de mediador da aprendizagem, o papel do tutor a distância tem sido alvo de discussões no âmbito da EAD. Na prática, reconhecemos que ele é considerado um ator de fundamental importância na mediação pedagógica, o que acaba por configurar uma situação de dicotomização entre as suas funções (do tutor a distância) e as funções do professor. Essa situação gera uma certa confusão entre os alunos, que não conseguem perceber com clareza os limites que definem as diferentes funções que se manifestam na atuação desses profissionais. Não obstante, consideramos pertinente incluir o tutor a distância em nossas reflexões.

Nesse sentido, o objetivo desse texto é discutir a compreensão que os alunos têm do papel desses agentes educacionais que assumem funções diferentes do docente presencial tradicional, atuando como professores e tutores a distância no processo de aprendizagem. Para tal, foram coletados dados nas turmas ingressantes do curso de licenciatura em Matemática da UFJF, no âmbito da Universidade Aberta do Brasil (UAB), na ocasião em que os alunos cursavam o Módulo de Acolhimento (MA), uma disciplina introdutória

e opcional dos cursos na modalidade a distância da referida instituição. O MA visa a desenvolver habilidades que permitam ao estudante prosseguir no curso com autonomia para os estudos.

O PAPEL DO PROFESSOR NA EAD: ALGUMAS CONSIDERAÇÕES

O cenário altamente tecnológico do tempo presente, que disponibiliza informações de todas as áreas do conhecimento a todos por meio da *web*, requer que os professores repensem sua forma de trabalhar, num movimento constante de (re)significações e atos reflexivos, independentemente da modalidade de educação em que atua.

Lévy (1999) afirma que o papel daquele que ensina, o “ensinante”, não pode mais ser de difundir conhecimento. Outros meios fazem isso de forma mais eficaz. Sobre a função do professor no contexto das tecnologias ele diz:

Sua competência deve deslocar-se no sentido de incentivar a aprendizagem e o pensamento. O professor torna-se um animador da inteligência coletiva dos grupos que estão a seu encargo. Sua atividade será centrada no acompanhamento e na gestão das aprendizagens: o incitamento à troca dos saberes, a mediação relacional e simbólica, a pilotagem personalizada dos percursos de aprendizagem etc. (LÉVY, 1999, p. 171).

No que tange à EAD, há constatações de que se exige do professor um perfil diferenciado, singular:

Nem todo professor do ensino presencial tem perfil para exercer as funções docentes em educação a distância. Constatou-se ainda que a falta de professores para trabalhar com a educação a distância não se deve a problemas tecnológicos, fáceis de resolver por meio de treinamento, prática e leitura. O problema está na preparação pedagógica e na formação para escrever (CORTELAZZO, 2008, p. 318).

Essas citações nos remetem à inevitável mudança nas funções a serem desempenhadas pelo professor, que implica também em uma mudança de postura. Tais mudanças podem, de certa forma, ser representadas pela “transformação do professor de uma entidade individual em uma entidade coletiva” (BELLONI, 1999, p. 81). Essa autora nos provoca no sentido de pensarmos se a transformação do professor nessa “entidade coletiva” – no contexto atual de nosso país cuja cultura tem valorizado sobremaneira a imagem televisiva e midiática – não estaria contribuindo para reforçar um

autoritarismo imagético. Tal autoritarismo estaria gradativamente substituindo a autoridade pedagógica. Sendo assim, essa mudança na imagem do professor pode representar uma armadilha: a de torná-lo uma espécie de prestador de serviços, inserindo-o num processo de coisificação. Corroborando esta ideia, Zuin (2006) associa a imagem do professor aos recursos audiovisuais, chamando-o de “o animador de espetáculos audiovisuais” (idem, p. 947), tamanha a autoridade que os pacotes televisivos têm.

As imagens de pessoas e objetos, convertidos em ícones fugazes, travam uma luta titânica entre si com a intenção de permanecer alguns momentos a mais na memória antes de serem pulverizadas e substituídas pelas imagens de ‘novos’ ícones. E se esta lógica parece imperar quando nos deparamos com as imagens midiáticas, não seria muita pretensão acreditar que o professor estivesse isento de se tornar um destes ícones, quando os conteúdos de suas disciplinas são transmitidos tanto pela televisão quanto pela tela do computador? (ZUIN, 2006, p. 948).

As colocações de Belloni (1999) e Zuin (2006) nos levam a refletir sobre a necessidade de uma análise mais cuidadosa dos papéis de professores e tutores como responsáveis por mediar virtualmente a relação pedagógica com seus alunos.

Na complexa tarefa de educar a distância surgem subtarefas distintas daquelas existentes no ensino presencial, como por exemplo: o “autor”, que seleciona conteúdos e elabora aulas; o “tecnólogo educacional” (*instructional designer*), que organiza o material pedagógico; o “artista gráfico”, que trabalha sobre a arte visual e final do texto/material; o “programador” etc. (BELLONI, 1999). No entanto, o que se nota é que existe uma certa indefinição quanto ao papel e funções do professor que atua na EAD.

Corroborando as ideias acima, Cortelazzo (2008, p. 316) sintetiza os novos papéis do professor no contexto da EAD:

Neste novo modelo de educação a distância, o professor assume novos papéis para além do ‘dar aulas’. Esses papéis se referem à autoria e à tutoria, isto é, os professores escrevem livros para suas disciplinas, vão a um estúdio para dar teleaulas síncronas, para interagir com alunos que se encontram nos polos de apoio presenciais e na tutoria central e interagem, como tutor do conhecimento, com seus alunos espalhados por todo o país.

Observe que a autora utiliza a palavra “tutor”, mais especificamente

“tutor do conhecimento”, para designar umas das funções do professor. A amplitude de suas tarefas pode ser a causa da existência de variados termos/nomenclaturas relacionadas às mesmas funções.

Independente da nomenclatura utilizada para o papel do professor, bem como das diferentes funções atribuídas a este de acordo com o modelo de EAD, constata-se que o sucesso dos programas de educação a distância está associado ao seu êxito em aproximar os agentes educacionais por meio das mediações pedagógicas (ZUIN, 2006), num movimento de negação à ditadura das imagens e de valorização da autoridade pedagógica do professor.

TUTOR E PROFESSOR: AS ESPECIFICIDADES DE SEUS PAPÉIS

Em relação à nomenclatura utilizada para designar o professor que atua na EAD (também chamado de tutor, instrutor, facilitador etc.), Fichmann (2007) trouxe algumas reflexões interessantes em palestra proferida no 13º Congresso Internacional de Educação a Distância realizado em Curitiba em setembro de 2007. Para ela “tutor é aquele que é encarregado de tutelar, proteger e defender alguém”. O professor na EAD, às vezes, assume esse papel. No entanto, ela considera o termo *Formador Mediador* mais adequado, entendendo que formador “é aquele que educa, que aperfeiçoa” e mediador “é aquele que medeia ou intervém”. Assim, o *Professor Formador Mediador* vem “facilitar, articular, orientar, instigar o processo reflexivo e crítico”, num “processo co-formativo nas comunidades virtuais de aprendizagem e prática”.

De acordo com os “Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância” é necessário que haja uma equipe multidisciplinar para a estruturação e funcionamento de cursos nessa modalidade. Essa equipe multidisciplinar com funções de planejamento, implementação e gestão dos cursos a distância deverá ser composta por três categorias profissionais: docentes, tutores e pessoal técnico-administrativo.

Com base no referido documento, são competências dos docentes:

- a) estabelecer os fundamentos teóricos do projeto; b) selecionar e preparar todo o conteúdo curricular articulado a procedimentos e atividades pedagógicas; c) identificar os objetivos referentes a competências cognitivas, habilidades e atitudes; d) definir bibliografia, videografia, iconografia, audiografia, tanto básicas quanto complementares; e) elaborar o material didático para programas a distância; f) realizar a

gestão acadêmica do processo de ensino-aprendizagem, em particular motivar, orientar, acompanhar e avaliar os estudantes; g) avaliar-se continuamente como profissional participante do coletivo de um projeto de ensino superior a distância (BRASIL, 2007, p.20).

Da mesma forma são estabelecidas competências para os tutores a distância e presencial. A tutoria a distância atua a partir da instituição, mediando o processo pedagógico junto a estudantes geograficamente distantes, e referenciados aos polos descentralizados de apoio presencial” (BRASIL, 2007, p. 21). Tem como atribuição principal esclarecer dúvidas por meio dos fóruns de discussão da *web*, pelo telefone ou outro meio. E ainda,

O tutor a distância tem também a responsabilidade de promover espaços de construção coletiva de conhecimento, selecionar material de apoio e sustentação teórica aos conteúdos e, frequentemente, faz parte de suas atribuições participar dos processos avaliativos de ensino-aprendizagem, junto com os docentes (BRASIL, 2007, p. 21).

Já a tutoria presencial pressupõe um atendimento nos polos, em horários pré-estabelecidos, devendo o tutor presencial conhecer o projeto pedagógico do curso, o material didático e o conteúdo específico dos conteúdos sob sua responsabilidade, a fim de auxiliar os estudantes no desenvolvimento de suas atividades individuais e em grupo, fomentando o hábito da pesquisa, esclarecendo dúvidas em relação a conteúdos específicos, bem como ao uso das tecnologias disponíveis. Participa de momentos presenciais obrigatórios, tais como avaliações, aulas práticas em laboratórios e estágios supervisionados (BRASIL, 2007). Não abordaremos nesse texto o pessoal técnico-administrativo pelo fato de o mesmo não se constituir em objeto do presente estudo.

A PESQUISA: EM BUSCA DE *COMPREENSÕES*

Neste estudo exploratório, de abordagem qualitativa, visamos compreender como os estudantes de um curso a distância percebem o papel dos professores e tutores. Para isso, os dados desta pesquisa foram coletados em seis turmas ingressantes no curso de licenciatura em Matemática na Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), integrante da UAB – primeiro semestre de 2010. Os estudantes que ingressam em cursos na modalidade a distância nessa instituição cursam uma disciplina opcional denominada Módulo

de Acolhimento (MA), cujo objetivo principal é levar o estudante a compreender a dinâmica de um curso a distância de modo a prosseguir no curso com autonomia.

Nesse processo, o aluno conta com o apoio do suporte técnico do Centro de Educação a Distância (CEAD) da referida universidade, com o polo de apoio presencial no qual ele se inscreveu e todo o aparato inerente ao polo, além do tutor a distância e do professor da disciplina. No caso do curso em questão (Matemática), o professor era responsável por seis turmas com uma média de 40 alunos cada, com um tutor a distância para cada turma e um tutor presencial em cada polo. Ao final do MA, que teve duração de um mês, foi solicitado ao estudante avaliar o curso. Nesse estudo nos interessou em particular um item de cinco questões intitulado “Quanto ao apoio e orientação aos estudos”, como mostrado a seguir:

<i>Quanto ao apoio e orientação aos estudos</i>	1	2	3	4
5. A atuação do tutor a distância estimulou a superação das dificuldades, a cooperação e a autonomia para estudar				
6. A atuação do tutor presencial estimulou a superação das dificuldades				
7. Recebi informações precisas quanto a cronograma e realização das atividades				
8. Tive clareza do papel do professor no Módulo de Acolhimento				
9. Senti-me respaldado pelo professor durante o Módulo de Acolhimento				

Tabela 1: Item “Quanto ao apoio e orientação aos estudos”

A escala de 1 a 4 varia do *discordo totalmente* ao *concordo totalmente*:

1	2	3	4
discordo totalmente	discordo em grande parte	concordo em grande parte	concordo totalmente

Tabela 2: Escala de avaliação

Dos 228 alunos cadastrados na plataforma: 17 nunca a acessaram, 5 alunos enviaram arquivos errados, 1 aluno enviou o arquivo em branco, 3 alunos enviaram arquivos que não abriram, 56 não participaram e 146 enviaram os arquivos com os dados que coletamos obtendo representação quantitativa; ou seja, trabalhamos com cerca de 70% dos alunos matriculados no referido curso. A análise que se segue considera também o item “Sugestões e Críticas”, espaço aberto destinado à melhoria das próximas versões do MA. Para nomear os estudantes, utilizamos as iniciais de seus nomes visando a preservar suas identidades.

Análise das questões

Questão 5 - A atuação do tutor a distância estimulou a superação das

dificuldades, a cooperação e a autonomia para estudar

Das respostas obtidas, quase 100% concordam em grande parte ou totalmente sobre a importância da atuação do tutor a distância para a superação das dificuldades. No entanto, aparecem falas dos alunos do tipo: “*A minha sugestão é que as respostas dos questionamentos para com o tutor sejam-nos enviadas com mais agilidade e em menor espaço de tempo entre a postagem da dúvida e a resposta do tutor*” (aluno AP). Ou então: “*Uma sugestão seria mais agilidade do tutor na hora de responder as dúvidas. No meu caso foram dois dias*” (aluno LM). Embora sejam poucas as manifestações negativas em relação à atuação do tutor a distância, percebemos que existe essa insatisfação em relação ao papel que eles exercem como apoio aos estudantes. Vale ressaltar que de acordo com o modelo educacional de EAD da UFJF, o tutor a distância “é responsável pelo contato direto com os estudantes durante o processo de aprendizagem de uma disciplina ou conjunto de disciplinas” (TAKAKURA *et al.*, 2008, p. 4). No entanto, cada coordenador / professor combina com seus tutores o prazo máximo para retorno às atividades e tarefas na plataforma que, geralmente, não deve exceder a 48 horas. Essas “falas” dos alunos nos remetem à questão da ansiedade que normalmente perpassa o comportamento dos estudantes em cursos a distância.

Já as falas a seguir mostram como o papel do tutor é importante para o desempenho do estudante e elo com a universidade. “*Antes da sugestão tenho um elogio: o interesse em nós alunos demonstrado tanto na aula inaugural quanto no Módulo de Acolhimento foi definitivamente grande, pois me senti completamente amparado pelos tutores nos casos que precisei*” (aluno CK). “*No momento ainda não tenho sugestões, mas sempre que tiver entrarei em contato com meu tutor para que ele repasse a UFJF*” (aluno TS). “*Até o presente momento não tenho nada o que reclamar do módulo de acolhimento. O tutor me ajudou muito e tirou as minhas duvidas*” (aluno MA). Fica evidente que o tutor a distância, na prática, realiza um trabalho de mediação pedagógica, indispensável ao desenvolvimento do estudante.

Questão 6 - A atuação do tutor presencial estimulou a superação das dificuldades

Em relação à atuação do tutor presencial, o número de alunos que discorda de sua atuação começa a aumentar. Ou seja, para um percentual significativo de alunos – cerca de 18% – a atuação do tutor presencial deixa a

desejar, sendo revelado em falas, como: “*Penso que os tutores presenciais poderiam ajudar mais e estarem mais presentes no polo, para poderem solucionar algumas dúvidas se acaso virem a aparecer*” (aluna AM). “*Quanto aos tutores presenciais do polo, eu senti um pouco de despreparo por parte deles uma vez que quando nós alunos procurávamos informações quanto a alguma atividade, às vezes nós não recebíamos as informações adequadas. Um exemplo foi como baixar o programa CmapTools e como enviar os arquivos*” (aluno IE).

De acordo com o modelo da UFJF, o tutor presencial “é responsável pelo apoio local para o desenvolvimento das competências necessárias à realização de atividades à distância” (TAKAKURA *et al.*, 2008, p. 4).

Considerando que para a grande maioria dos alunos ingressantes no curso de licenciatura em Matemática essa era a primeira experiência com a aprendizagem *online*, obviamente uma série de dificuldades se manifestaria diante deles, sobretudo no início do curso, como bem ilustrado nas falas acima. Nesse sentido, criou-se uma certa expectativa quanto à atuação do tutor presencial, já que o mesmo seria o responsável por auxiliar o estudante na realização de suas atividades individuais e em grupo, fomentando o hábito da leitura e da pesquisa, oferecendo-lhe suporte para o uso das tecnologias disponíveis. Acreditamos que esse tipo de atuação junto aos alunos em muito poderia contribuir para o desenvolvimento sua autonomia para os estudos.

Questão 7 - Recebi informações precisas quanto a cronograma e realização das atividades

Em relação ao recebimento de informações, poucos alunos manifestaram-se como insatisfeitos (cerca de 4%). No entanto, é importante ressaltar a importância em estabelecer e divulgar um cronograma estabelecendo prazos para cumprimento de atividades de um curso na modalidade a distância.

Podemos associar essa função em nosso curso (a de orientar por meio de cronogramas) ao tutor a distância. Sendo assim, mais uma vez é reforçada a satisfação do aluno com esse agente pedagógico, e a valorização do seu papel no processo de ensino-aprendizagem *online*.

Questão 8 - Tive clareza do papel do professor no Módulo de Acolhimento e Questão 9 - Senti-me respaldado pelo professor durante o Módulo de Acolhimento

As questões 8 e 9 serão discutidas simultaneamente. Cerca de 96% dos estudantes disseram ter clareza sobre o papel do professor. No entanto,

em relação a se sentirem respaldados pelo mesmo, a insatisfação aumenta para 7%. Nesse sentido aparecem falas dos estudantes do tipo: *“Gostaria que o professor fosse mais presente durante o módulo, para uma melhor interação com a máquina e o conteúdo”* (aluna CA). De certa forma pareceu-nos paradoxal os alunos terem clareza sobre o papel do professor, mas se sentirem insatisfeitos com sua atuação. Tal constatação nos leva a inferir que os estudantes não compreendem bem que um dos papéis do professor é respaldar o trabalho do tutor a distância. Nesse sentido, devemos dizer que mesmo o tutor a distância parece não compreender bem o papel do professor. Já aconteceu de tutores a distância manifestarem as seguintes dúvidas: *“Quem corrige as atividades do aluno é o tutor? E o professor, o que ele faz?”*

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Embora um estudo exploratório como esse não nos permita tirar conclusões, acreditamos que algumas questões levantadas nos ajudam a pensar sobre o fazer EAD. A relação professor-aluno e a compreensão sobre seus papéis é fundamental em qualquer que seja a modalidade de educação. Portanto, acreditamos que deva haver investimento das universidades no sentido de qualificarem os atores envolvidos nesse processo. Professores, tutores e gestores precisam fazer um esforço conjunto para que essa qualificação aconteça de fato e que possa render frutos rumo a uma educação sem distâncias.

Portanto, instrumentos de avaliação que busquem coletar dos estudantes informações sobre o curso que eles realizam são de extrema importância. Não devem, no entanto, ser aplicados apenas para cumprir com o ato de avaliar. Devem sim, servir como instrumentos que intencionem melhorar o apoio e orientação aos estudos dos discentes.

REFERÊNCIAS

- BELLONI, M. L. **Educação a distância**. Campinas: Autores Associados, 1999.
- BRASIL. MEC/SEED / 2007. **Referenciais de qualidade para educação superior a distância**. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refeed1.pdf>. Acesso em: 20 jun 2009.
- CORTELAZZO, I. B. de C. Tutoria e autoria: novas funções provocando novos desafios na educação a distância. **EccoS**, São Paulo, v. 10, n. 2, p. 307-325, jul./dez. 2008.
- FICHMANN, S. **Tutoria ou formação?** Palestra proferida no 13º CIEAD. Curitiba: 2007.
- LÉVY, P. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.
- TAKAKURA, F. I.; REYES, J. A. A.; BATISTA, D. P. **Programa integrado de capacitação institucional 2008 do sistema universidade aberta do Brasil**. Núcleo de Educação a Distância da Universidade Federal de Juiz de Fora, 2008.
- ZUIN, A. A. S. Educação a distância ou educação distante? O programa Universidade Aberta do Brasil, o tutor e o professor virtual. **Educ. Soc.**, Campinas, v. 27, n. 96 - Especial, p. 935-954, out. 2006.