

NOVAS TECNOLOGIAS E TRABALHO DOCENTE: UM OLHAR SOBRE A PRÁTICA DO PROFESSOR EM CONTEXTOS DE ENSINO A DISTÂNCIA

Rio de Janeiro – RJ – Abril/2013

Reginaldo Guedes¹ - PUC-Rio – regisguedes08@gmail.com

Marcella da Silva Estevez Pacheco Guedes² - PUC-Rio/ estevez.marcella@gmail.com

Categoria: (C)
Setor Educacional: (3)
Classificação das Áreas de Pesquisa em EaD
Macro: C / Meso: J / Micro: O
Natureza: (A)
Classe: (1)

RESUMO

Na área da educação percebemos um grande movimento de virtualização do ensino, na perspectiva de e-learning. O professor passou a ter várias denominações, tais como: professor online, tutor, mediador etc. Independente da denominação recebida pelo professor, ele necessita desenvolver habilidades diferenciadas para atuar neste novo modelo que transcende as dimensões tradicionais do ensino presencial. A partir de relatos de professores/tutores e de alunos de dois cursos: um de pós-graduação lato-sensu (especialização) e outro de graduação, ambos realizados a distância, este breve cenário apresentado nos instigou a refletir sobre as competências dos docentes necessárias para o desenvolvimento e atuação no ensino a distância via internet. Além de discutir os obstáculos enfrentados neste meio e as estratégias adequadas para superar a distância geográfica e temporal existente entre professor-aluno, busca problematizar questões pontuais, tipo: Quais dificuldades foram encontradas, por parte dos cursistas e tutores? Quais foram superadas? Como superou as dificuldades? Por meio da análise de mensagens eletrônicas e de observações realizadas no ambiente virtual de aprendizagem do curso de graduação, foi possível traçar um perfil do alunado a partir das interações realizadas (via e-mail) com os professores/tutores. Os mais recorrentes foram: perfil empático, acusador e agressivo.

Palavras-chave: Educação a Distância; Tecnologias; Tutoria; Competências.

Com a expansão da Educação a Distância via internet no Brasil, novas

relações entram em cena e precisam ser discutidas no âmbito da educação e da sociedade, de modo a desempenhar esforços para uma formação integral, a um público que especialmente busca essa modalidade de ensino, o qual deve assumir responsabilidade não somente com as possibilidades de garantir a oportunidade à distância, mas, sobretudo, garantir uma boa formação do aluno. O crescimento e ampliação da oferta de cursos online fazem com que a modalidade de Educação a Distância (EaD) contemple hoje um dos maiores desafios proporcionado aos profissionais da educação³. Neste contexto, percebe-se a importância na gestão e no planejamento de ações colaborativas e de interações por parte das equipes pedagógicas diante do processo de aprendizagem mediado pela tecnologia. Vislumbrando, junto ao corpo docente, o desenvolvimento e aprendizado de novas ferramentas para a construção de um promissor estoque de competências, que sustentem um novo olhar para este formato de aprendizagem, tendo como prospecção uma visão mais detalhada de novas estratégias na EaD.

Barreto (2004)^[1] destaca que tais mudanças proporcionam a análise do surgimento de um “novo paradigma” (também chamado de paradigma emergente) na área da educação. Percebemos um grande movimento de virtualização do ensino, na perspectiva de *e-learning*: cujo uso mais comum tem sido “educação a distância via Internet” ou, em termos gerais, aprendizagem por meios eletrônicos. Com a introdução de sistemas de comunicação mediada pelo computador, emergem novas práticas de ensino, as quais nos levam a novas reflexões sobre o papel do professor no processo de ensino-aprendizagem. Um maior grau de interatividade implica também a bidirecionalidade da comunicação, ou seja, usuários não só acessam informações na internet, mas criam e difundem estas informações tornando-se emissores e não apenas receptores. Esta é a base da Educação On-line sobre a qual estamos dialogando e nos apoiando: provocar a atividade entre

professores e alunos (interatividade) de forma que todos sejam agentes da construção de conhecimento colaborativa com a qual estão envolvidos.

No “novo paradigma” o professor passou a ter várias denominações, tais como: professor, professor online, mentor, tutor, mediador etc., entre outras já existentes e outras que ainda surgirão. Independente da denominação recebida pelo professor, ele necessita desenvolver habilidades diferenciadas para atuar neste novo modelo de sala de aula que transcende as dimensões tradicionais do ensino presencial. Ou seja, há demanda de procedimentos, estratégias e competências comuns. De acordo com Pedrosa et al (2012)^[2], a tutoria a distância tem sido foco de vários debates nos quais a função a ser exercida pelo professor/tutor é colocada em evidência: “enquanto alguns autores enfatizam a ação e a importância desse ator no processo ensino-aprendizagem, outros minimizam essa função alegando que o sujeito aprende apenas a partir da sua interação com o conteúdo”. Os Referenciais de Qualidade de Educação a Distância, embora evidencie a obrigatoriedade dos tutores a distância não deixa claro suas reais ações no processo, o que acarreta diferentes interpretações. Como consequência, percebe-se que, em alguns cursos os tutores atuam de forma reativa, apenas tirando dúvidas quando surgem e, em outros, interagindo com os alunos exercendo uma postura mais ativa: através da mediação pedagógica (op.cit.).

Esta nova proposta dialética de aprendizagem on-line significa também em se aventurar e conhecer novos formatos de avaliação e novos ambientes. E no caso da EaD via internet, torna-se fundamental conhecer o seu ambiente de trabalho: os Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA). Para atuar nestes novos ambientes há muitas condições necessárias para que o ensino online seja bem sucedido, que Berge (1997)^[3] categorizou em quatro áreas e propõe quatro funções/dimensões atribuídas ao professor online: a) **Dimensão Pedagógica (intelectual; tarefa)** - os professores trazem seu conhecimento e percepções especiais, usam perguntas e tentam provocar respostas dos alunos que direcionem a discussão para conceitos, princípios e habilidades críticos; b) **Social** - criar um ambiente amigável e sociável que promova o aprendizado também é essencial para o ensino on-line bem-sucedido. Fornecer

oportunidades para que os alunos desenvolvam um senso de coesão de grupo; c) **Gerencial (organizacional; procedural; administrativo)** - esse papel envolve definir a programação e o ritmo da experiência de aprendizagem: os objetivos da discussão, os horários, as regras de procedimentos e as normas de tomada de decisão. Os comentários do professor podem ser usados para resolver problemas de contexto e ajudar os participantes a lidar com o excesso de informações. Deve gerenciar o fluxo sem represá-lo; d) **Técnica** - os professores devem primeiro se sentir confortáveis e hábeis com a tecnologia e então garantir que os participantes estejam confortáveis com o sistema. O objetivo técnico final para os professores é tornar a tecnologia transparente.

A partir de relatos de professores/tutores e de alunos de dois cursos: um de pós-graduação *lato-sensu* (especialização) e outro de graduação⁴, ambos realizados a distância e oferecidos pela AVM Faculdade Integrada, este breve cenário apresentado nos instigou a refletir sobre as competências dos docentes necessárias para o desenvolvimento e atuação no ensino a distância via internet. Além de discutir os obstáculos enfrentados neste meio e as estratégias adequadas para superar a distância geográfica e temporal existente entre professor-aluno, busca problematizar questões pontuais, tipo: Quais dificuldades foram encontradas, por parte dos cursistas e tutores? Quais foram superadas? Como superou as dificuldades? Por meio da análise de mensagens eletrônicas (e-mail) e de observações realizadas no ambiente virtual de aprendizagem do curso de graduação, foi possível traçar um perfil do alunado a respeito do nível de interação com seus respectivos professores/tutores.

1. **COMPETÊNCIAS E SEUS DESDOBRAMENTOS**

1.1 **O DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL DOS DOCENTES**

Na área da Educação encontramos uma grande literatura que aborda a temática das competências docentes, seja a docência online ou presencial.

Segundo Oliveira *et alli* (2004)^[4], como definição de competências profissionais temos o de um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que capacitam um profissional a desempenhar as suas tarefas de forma satisfatória, tomando como critério avaliativo os padrões esperados em um determinado momento histórico, em uma determinada cultura.

Por outro lado, Machado (2002)^[5] ao comparar os parentescos semânticos entre *competência* e *competitividade*, relacionando-os à disputa e busca pelo conhecimento, demonstra que quando se disputa algo com alguém se chega a uma conquista: um perde e outro ganha. Mas o conhecimento não é um bem material que se gasta ou se vende, é um “bem” que se conquista e se “disputa” junto com o outro. Tal reflexão nos proporciona uma ampliação no significado do termo *competência* no sentido de *se buscar junto com*.

Para se buscar o conhecimento junto com o outro se faz necessária uma mudança que enfatize a importância de um desenvolvimento de competências profissionais que se organize em torno da exploração colaborativa.

1.2 SABERES NECESSÁRIOS À DOCÊNCIA

Cabe ressaltar que a expressão *competência* não é unanimidade e autores como Maurice Tardif (2001)^[6] prefere o uso de outra expressão: *saberes docentes*. Constata que o saber do professor é plural (composto de saberes de variadas áreas do conhecimento) e estratégico (pelo impacto que tem junto às gerações jovens, à construção de novos conhecimentos e à definição de hegemonias no contexto social, entre outros fatores).

Assim, Tardif (idem)^[6] apresenta os saberes docentes, como os compreende: a) **Saberes da formação profissional** – transmitidos pelas instituições de formação de professores, pertencentes às Ciências da Educação e à ideologia pedagógica; b) **Saberes disciplinares** – pertencentes às variadas áreas do conhecimento; c) **Saberes curriculares** – correspondentes aos discursos, objetivos, conteúdos e métodos constantes dos programas escolares, e que o professor precisa saber aplicar; d) **Saberes experienciais** – desenvolvidos pelos professores na sua própria prática, no exercício das suas funções. Segundo Tardif (idem), vão sendo incorporados à

experiência individual e coletiva através do *habitus* e das habilidades (do “saber - fazer” e do “saber - ser”).

Percebemos que os quatro saberes apresentados acima são relevantes para o exercício do magistério, e em especial, os *saberes experienciais* surgem como o núcleo vital do saber docente.

Retomando a nossa discussão inicial, Perrenoud (1998)^[7] afirma que é preciso reconhecer que os professores não possuem apenas saberes, mas também competências profissionais que não se reduzem ao domínio dos conteúdos a serem ensinados. O autor relata que há dez novas competências para ensinar e para o desenvolvimento desse ensaio exploratório, vamos nos ater, em especial, à oitava competência por ele listada (*utilizar as novas tecnologias*) e ao exercício da docência online.

2.DISCURSOS, PERCEPÇÕES E PRÁTICAS DE TUTORIA CONSTRUÍDAS

Com uma proposta político-pedagógica direcionada a democratização da formação continuada em nível superior no país, a AVM Faculdade Integrada, que já atuava no âmbito presencial passou, desde 2001, a oferecer também cursos de Pós-Graduação *lato sensu* na modalidade a distância via internet⁵. Em 2005 a instituição lançou seu primeiro curso de graduação semipresencial de Licenciatura em Pedagogia. Através da experiência vivenciada no pólo central da AVM, no Rio de Janeiro, apresentamos na Figura 1 o ambiente colaborativo de aprendizagem **Webensino**, disponível no endereço <http://avm.webensino.com.br/>



Figura 1: Página inicial do Webensino – curso de Graduação/Pedagogia.

Após esta breve apresentação acerca do ambiente virtual Webensino e do sistema PLATOR (utilizado nos cursos de pós-graduação), vamos dar prosseguimento com a análise das situações enfrentadas pelos professores/tutores dos dois cursos acima citados: Pedagogia e Gestão de RH. Com o objetivo de promover uma reflexão acerca das competências, práticas e habilidades essenciais ao exercício da docência online⁶. Em determinados momentos de ambos os cursos, foi possível traçar um perfil do alunado a partir das interações realizadas (via e-mail) com os tutores. Os mais recorrentes foram: perfil *empático*, *acusador* e *agressivo*.

- Perfil Empático

Prezado Tutor, gostaria de agradecer pelo seu excelente desempenho como tutor das disciplinas do curso de Pedagogia. Tem sido um prazer inenarrável poder contar com o seu apoio durante o semestre letivo. Parabéns!
Muito obrigado! Aluna T. (E-mail 1 - enviado em setembro/2012 por uma aluna do curso de Pedagogia).

Fico muito feliz que você esteja satisfeita com a nossa equipe de tutoria e mais feliz ainda de ao se sentir bem atendida, reconhecer o trabalho de nossos colaboradores. Parabéns à você pela atitude. Bjs! Coordenação Acadêmica - Graduação: Licenciatura em Pedagogia. (Resposta da Coordenação ao E-mail 1).

- Perfil Acusador

Prezada professora, encaminhei o plano pesquisa em junho de 2010 e até então não obtive resposta alguma. Desta forma, diante ao silêncio virtual da AVM e da dificuldade em encontrar referências para elaboração da monografia do plano que enviei anteriormente, reenvio outro plano com um tema pertinente ao meu ambiente de trabalho e a referência bibliográfica disponível. Espero veementemente uma resposta URGENTE sobre a avaliação do meu plano de pesquisa, pois minha meta era concluir este ano esta especialização. Gostaria de não ter problemas na comunicação com meu tutor, já que aprendi que o carro chefe da EAD é o feedback. (E-mail 2 – enviado em novembro/2010 por um aluno do curso de Gestão de RH).

Olá, Aluno B. Avaliei o seu plano em 22/07/2010. Enviei para você um e-mail na mesma data. Acredito que não tenha recebido o e-mail. Penso que você deveria ter entrado em contato comigo há mais tempo, justamente para saber o que aconteceu... Meu trabalho é pautado no comprometimento e responsabilidade e por isso acredito que o retorno ao aluno é essencial... Por favor, confirme o recebimento do e-mail e reproduza a avaliação feita, que poderá ser comprovada ao acessar a sua secretaria virtual: (...) (Resposta da Tutoria ao e-mail 2 – enviado pelo aluno do curso de Gestão de RH).

- Perfil Agressivo

Cara Professora, SE VOCÊ NÃO ME RESPONDER AS PERGUNTAS, NÃO SABEREI COMO FAZER. SE ESTA MONOGRAFIA SAIU E ESTA NESTE PONTO FOI PORQUE FUI ATRÁS DE COLEGAS QUE TRABALHAM COMIGO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS PARA PERGUNTAR, POIS JÁ FIZERAM ESPECIALIZAÇÃO, MESTRADO E DOUTORADO. SE EU DEPENDESSE DE VOCÊS NÃO TINHA SAÍDO NADA. A COMEÇAR PELO QUESTIONÁRIO. SE EU FOSSE A ORIENTADORA, AQUELE QUESTIONÁRIO USADO PARA COLETA NÃO SERIA APROVADO DAQUELE JEITO. FICOU "INTRABALHAVEL" . SÓ DESCOBRI DEPOIS QUE FUI FAZENDO A PESQUISA E INTENDENDO UM TRABALHO CIENTÍFICO. E TUDO QUE EU FIZ FOI PELO MEU ESFORÇO, PESQUISANDO NA INTERNET, LENDO LIVROS E QUANDO EU PERGUNTO A VOCÊS, ALÉM DE VOCÊS NÃO ENTENDEREM OU FINGIREM QUE NÃO ENTENDEM, NÃO ME RESPONDEM. MANDEI UMA CÓPIA PARA A TUTORIA ANALISAR E DEPOIS QUE ELA ME DEVOLVEU EU VI O TANTO DE INCOERÊNCIA QUE PASSOU. PORQUE ELA NÃO ME FALOU ISTO ANTES. ELA ESTÁ AÍ PRA QUÊ? ELA ME MANDOU FAZER EXATAMENTE O QUE VC ESTÁ FAZENDO, O QUE JÁ ESTÁ LÁ. EU QUERO SABER É O QUE NÃO ESTÁ LÁ. NÃO QUERO QUE VOCÊS FAÇAM O TRABALHO PARA MIM. VOCÊS DUAS [coordenação e tutoria] PARECE QUE NÃO CONVERSAM ENTRE SI! (E-mail 3 – enviado para Tutoria em março/2010 por uma aluna do curso de Gestão de RH).

Olá, V.!!! Para localizar os exercícios você deve primeiramente clicar em: Minhas disciplinas/Ensino da matemática/Sala de aula/Ao lado esquerdo da aula tem um sinal de "+", aperte-o e verá os exercícios! Lembrando que, conforme o "Plano de estudos" da disciplina, os exercícios fecham a cada sexta-feira às 20h! Qualquer dúvida, entre em contato com a tutoria! Abraços! (E-mail 4 - enviado em agosto/2012 pela Tutoria do curso de Pedagogia para tirar dúvidas de uma aluna).

TUTORIA, EU NÃO SOU "DEMENTE" E JÁ ESTOU NO 4º PERÍODO E SEI PERFEITAMENTE LANÇAR OS EXERCÍCIOS !!! CONTINUO PEDINDO PROVIDENCIAS PARA A AULA 1 E 2 QUE NÃO , NÃO ,, NÃO ABRE PARA POSTAR, QUANDO CLICO APARECE DIZENDO QUE " A AVALIAÇÃO NÃO ESTÁ DISPONÍVEL "!!! NÃO É POSSÍVEL, ESTOU DESDE O DIA 3 FALANDO A MESMA COISA E VCS RESPONDENDO OUTRA, OUTRA, OUTRA COISA. QUERO POSTAR AULAS 1 E 2 DE MATEMÁTICA!!!!!! CONTINUO AGURADANDO SOLUÇÃO! ALUNA V. (Resposta da aluna V. ao e-mail anterior enviado pela Tutoria do curso de Pedagogia).

Estimada Aluna V., Pelo que acompanhei dos e-mails anteriores tentamos orientá-la da melhor forma possível e sinceramente não vejo motivo para se alterar deste jeito, somos profissionais e estamos tentando ao máximo ajudá-la. Nos envie o exercício que postaremos para você. Veja se o problema está ocorrendo com os demais exercícios e nos sinalize. Atenciosamente, Tutoria da Pedagogia. (E-mail enviado pela Tutoria do curso de Pedagogia – em resposta ao e-mail anterior da aluna V.).

É verdade ! peço desculpas a todos (as). Att. Aluna V. (Resposta/Pedido de desculpas da aluna V. ao e-mail anterior enviado por ela à Tutoria do curso de Pedagogia).

PARA CONCLUIR...

Vimos que Zane Berge (1997)^[3] classificou as várias tarefas e papéis exigidos do professor online em quatro áreas: pedagógica, gerencial, técnica e social. Os desafios do professor no ambiente virtual são, em sua maioria, novos para esse profissional da educação e também para o aluno que, na maior parte das vezes, não teve nenhuma experiência educacional nesse segmento do ensino. Diante dos obstáculos e dificuldades apresentadas acima, o professor/tutor necessita possuir determinadas qualidades perante o atendimento ao cursista: a) possuir clara concepção de aprendizagem; b) estabelecer relações empáticas com os seus interlocutores; c) não ter uma postura ofensiva; d) partilhar sentidos; e) facilitar a construção do conhecimento. Nas mensagens dos alunos, de teor *acusador/agressivo*, é importante que o professor/tutor: a) tente conversar/dialogar com os cursistas; b) sinalizar de maneira educada que os alunos devem tratar os educadores com respeito e c) para que dessa forma, os alunos passem a enxergar os professores/tutores como profissionais do ensino.

Embora este estudo tenha tido como objeto traçar um perfil do alunado a respeito do nível de interação com seus respectivos professores/tutores, por meio da análise de mensagens eletrônicas (e-mail) e de observações realizadas no ambiente virtual de aprendizagem do curso de graduação, foi possível também refletir sobre as dificuldades e competências necessárias aos professores/tutores de dois cursos de nível superior. Não fazendo levantamentos mais abrangentes, as habilidades e competências descritas já permitem identificar que o professor online possui diversos desafios e assume uma posição diferenciada do professor tradicional. Para Tardif (2001)^[6], os docentes são os principais mediadores da cultura e dos saberes escolares, porém, muitas vezes a formação inicial desse professor não dá conta de prepará-lo para essa nova realidade que se coloca e, principalmente, para a rapidez das mudanças na sociedade.

¹ Doutorando em Educação (PUC-Rio); Professor da AVM Faculdade Integrada; Colaborador em Docência do NUTES/UFRJ (Núcleo de Tecnologia Educacional para a Saúde).

² Doutoranda em Educação (PUC-Rio); Professora da AVM Faculdade Integrada; Professora-Orientadora do Lante/UFF (Laboratório de Novas Tecnologias de Ensino).

³ Dialogando com Silva (2003)^[8], destacamos que a Educação a Distância (EaD) ocorre quando os participantes estão distantes geograficamente, e grande parte da interação acontece através da Internet. Apesar de nem todos os cursos na modalidade à distância serem on-line, neste estudo estamos trabalhando com a educação on-line, realizada a distância, via internet.

⁴ Estamos direcionando nossa atenção ao curso de graduação a distância em Pedagogia. Ambos os cursos (Gestão de RH e Pedagogia) foram selecionados devido ao fato dos autores do presente artigo já terem atuado ou atuam na Tutoria desses respectivos cursos.

⁵ O aluno conta com recursos online como meio de complementar sua aprendizagem: PLATOR – plataforma de orientação de monografia; textos complementares, e-mail; chat etc.

⁶ Os dados e relatos analisados foram coletados a partir de interações realizadas de maneira assíncrona (via e-mail) entre professores/tutores e cursistas. Os e-mails selecionados foram disponibilizados na íntegra, incluindo suas formatações originais (alguns em caixa alta) como forma de detectarmos os possíveis perfis de interação dos sujeitos em questão.

REFERÊNCIAS

- [1] BARRETO, R.G. (2004, Set./Dez.) .Tecnologia e Educação: Trabalho e Formação Docente. **Educação e Sociedade**, Campinas, vol. 25, n. 89, pp. 1181-1201. Disponível em <http://www.cedes.unicamp.br>
- [2] PEDROSA, S. M. P. A. (et al). Reflexões sobre a teoria e prática na mediação pedagógica. **Anais do 18º CIAED - Congresso Internacional ABED de EaD**. Setembro de 2012, São Luís/Maranhão. Disponível em: <http://www.abed.org.br> - Acesso em: 25/02/2013.
- [3] BERGE, Z.L. (1997). Characteristics of online teaching in post-secondary, formal education. **Educational Technology**, n.37.
- [4] OLIVEIRA, E. S. G. (et al). (2004). A importância da ação tutorial na educação a distância: discussão das competências necessárias ao tutor. Disponível em: <http://www.niee.ufrgs.br/ribie2004/Trabalhos/Comunicacoes/com20-28.pdf>. Acesso em: 12 de setembro de 2011.
- [5] MACHADO, N. J. (2002). Sobre a ideia de competência. In: Perrenoud, P. **As competências para ensinar no século XXI: a formação dos professores e o desafio da avaliação**. Porto Alegre: Artmed Editora.
- [6] TARDIF, M. (2001). Saberes docentes e formação profissional. Petrópolis: Vozes.
- [7] PERRENOUD, P. (1998). Dez novas competências para ensinar. Porto Alegre: Artmed.
- [8] SILVA, M. (org.). Educação On-line. São Paulo: Edições Loyola, 2003.