

# TUTORIA EM EAD: EM BUSCA DE UMA PRÁTICA AFETIVA E EFETIVA DO APRENDIZADO

**Rio de Janeiro - RJ - Abril 2013**

Letícia Machado dos Santos – Universidade Estadual da Bahia - UNEB/UAB -  
lmachado.ead@gmail.com

Mônica Campos Santos Mendes – UniSEB Interativo – monica.campos@rocketmail.com

## **Categoria: C**

Métodos e Tecnologias

## **Setor Educacional: 3**

Educação Superior

## **Classificação as Áreas de Pesquisa em EaD**

Nível Macro – Sistemas e Teorias de EAD

D. Teorias e modelos

Nível Meso – Gerenciamento, Organização e Tecnologia

K. Serviços de Apoio ao Estudante

Nível Micro - Ensino e Aprendizagem em EAD

N. Interação e Comunicação em Comunidades de Aprendizagem

## **Natureza: C**

Modelos de Planejamento

## **Classe: 1**

Investigação Científica

## **RESUMO**

*O presente estudo tem por objetivo apresentar uma nova percepção do exercício da tutoria na modalidade Educação a Distância (EAD), fundamentada em uma prática afetiva e efetiva, através de comportamentos e ações na interação entre tutor e estudantes em busca do aprendizado. Metodologicamente trata-se de uma revisão da literatura de forma analítica e documental, de natureza qualitativa. Pode-se inferir como resultado que se torna necessário rever metodologicamente a forma de atuação do tutor, de como este profissional pode contribuir para o sucesso no processo de ensino e aprendizagem na EaD. Devido à complexidade e amplitude da temática proposta este trabalho propõe uma discussão inicial com o propósito de suscitar novas e possíveis alternativas para o debate em curso, sem a pretensão de concluir o assunto. Assim, vale ressaltar que uma prática de cuidado, irá proporcionar um ambiente dinâmico, de trocas valorosas,*

*acolhedor, colaborativo e o crescimento interpessoal, através da percepção de que se é valorizado e reconhecido, além de fortalecer a relação tutor-aluno, promovendo o enriquecimento das práticas em EAD.*

**Palavras- chave: Afetividade; Cuidado; Efetividade; EaD; Tutoria.**

## **1- Introdução**

Em meio a muitas mudanças na educação brasileira a Educação a Distância (EaD) torna-se uma realidade, disseminando práticas educacionais em lugares remotos em que a presença da tecnologia é condição essencial para seu crescimento e amplitude de acesso, especialmente em um país tão extenso como o Brasil, com áreas de difícil localização e acesso. Com esta expansão da EaD, novos atores surgem no processo de ensino e aprendizagem, sendo alvo de intensa discussão acerca de sua atuação, sejam eles tutores presenciais, tutores a distância, design instrucional/educacional, entre outros. Com este panorama que o presente trabalho tem como cerne o papel do tutor e objetiva apresentar uma nova percepção do exercício da tutoria na modalidade EaD, fundamentada em uma prática afetiva e efetiva, através de comportamentos e ações na interação entre tutor e estudantes em busca do aprendizado.

A EaD, inegavelmente, constrói pontes, aproxima pessoas e encurta distância. Por envolver pessoas e tecnologia merecem atenção, e uma generosa inclusão de cuidado, no trato com o outro, uma vez que a relação humana é o que há de mais importante e significativo nesta modalidade, que nada tem de distante, justificativa suficiente para colocar em pauta o trabalho do tutor como foco deste trabalho de pesquisa.

A atuação do tutor, tanto no modelo *total/web* quanto no semipresencial é condição indispensável para o desempenho, integração do grupo e prosseguimento no curso, portanto, o tutor, segundo Mattar (2012) assume papéis diversos nesta modalidade educacional: administrativo e organizacional, pedagógico e intelectual, tecnológico e papel social. Dentro desta diversidade

de atuação pretende-se focar no papel pedagógico e social do tutor, uma vez que vencer as barreiras da hierarquia natural que existe nesta relação é fator preponderante para o sucesso de seu trabalho. Neste sentido ressaltamos que de acordo com Freire (1996, p. 11) “A competência técnico científica e o rigor de que o professor não deve abrir mão no desenvolvimento do seu trabalho, não são incompatíveis com a amorosidade necessária às relações educativas.”. Considere-se ainda que, em muitos casos, o tutor em uma IES, é aluno em outra instituição ou até na mesma em que atua, e sabe das barreiras naturais que surgem em uma relação educador/educando, mais intensificada na modalidade a distância.

Desta forma, busca-se com este trabalho, uma reflexão quanto à relação tutor-aluno, considerando, por conseguinte, comportamentos e práticas do tutor que despertem afetividade, a fim de, criar um clima favorável à aprendizagem no ambiente de estudo, proporcionando aos alunos a percepção de acolhimento, de valorização de suas participações, o reconhecimento de seus valores, suas habilidades e seus limites, tornando-os interessados, motivados e partícipes em seu processo de construção do conhecimento. A base para este trabalho foi a pesquisa qualitativa fundamentada em um levantamento bibliográfico, de forma analítica e documental, visando o embasamento teórico que legitimam as considerações deste estudo.

Para isto é traçado um panorama que trata da dinâmica no AVA, percebida através da atuação de seus personagens: professor tutor, aluno, professor presencial, além de considerar, ainda, experiências advindas da prática docente das autoras. Na sequência foram discutidas questões relacionadas à cultura das Instituições de Ensino Superior (IES), seu currículo rígido e a importância da flexibilidade, reconhecimento do papel do tutor, além da necessidade de atribuir-lhe certa autonomia.

Consideramos que uma prática cuidadosa e afetiva nas ações do tutor, poderá desenvolver práticas efetivas de aprendizagem, estimulando a elaboração de atividades mais criativas realizadas pelos estudantes, e que podem se manifestar além-muros do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), do espaço físico dos Polos e Instituição de Ensino Superior (IES).

## **2- A díade tutor/aluno no processo de ensino e aprendizagem**

Com o avanço da modalidade educativa a distância vários questionamentos surgiram no meio acadêmico que adotou o modelo: qual o perfil deste profissional? Suas reais atribuições? O mesmo deve ser considerado docente ou não? Quais as qualificações necessárias para atuar? Como será seu vínculo junto à IES? Estes são alguns dos questionamentos acerca deste profissional e a resposta acreditamos que poderá ocorrer a partir da concepção conceitual para este profissional. Neste sentido apresentamos diversos conceitos do que vem a ser o tutor.

De acordo com o documento oficial Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância:

O tutor deve ser compreendido como um dos sujeitos que participa ativamente da prática pedagógica. Suas atividades desenvolvidas a distância e/ou presencialmente devem contribuir para o desenvolvimento dos processos de ensino e de aprendizagem e para o acompanhamento e avaliação do projeto pedagógico. (Brasil, 2007, p.21).

Para os autores Litto e Formiga (2009, p. 146), “O professor tutor é o agente motivador/orientador que irá acompanhar e avaliar o aprendizado do aluno durante todo o processo.”. Observa-se que não há consenso quanto a ser docente, muitos o percebem como mais um personagem no contexto acadêmico, descaracterizando este profissional da função de educador que realiza a mediação pedagógica.

Apesar do cerne deste trabalho ser a função social e pedagógica do tutor, tornou-se necessário apresentar alguns conceitos sobre o tutor para melhor nortear nossas reflexões acerca de sua prática junto aos discentes no processo de ensino e aprendizagem. Ressaltamos neste momento nossa compreensão para o termo tutor e que será adotada neste artigo é de professor tutor que exerce uma função diferenciada do professor presencial e de que uma postura de cuidado, na díade tutor/aluno fará total diferença nos resultados obtidos durante o processo de ensino e aprendizagem, por entender que “O cuidado é um modo de ser, isto é, a forma como a pessoa se estrutura e se realiza no mundo com os outros.” (BOFF, 1999, p. 92). Por tudo isto se pode afirmar a importância do papel social do professor tutor no desempenho

de seu trabalho e uma possível interferência em seu papel pedagógico diante dos estudantes, em um ambiente de estudo presencial ou virtual.

Neste foco, durante sua ação, diversas situações conflituosas podem ocorrer principalmente no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), quando, por exemplo, diante de uma turma insatisfeita e permeada de conflitos de diferente natureza, a postura do tutor pode fazer total diferença. Ao assumir uma postura de acolhimento, audição, bom senso, profissionalismo e colocar-se no lugar do outro, têm-se uma percepção real da situação. Em muitas situações conflituosas, a razão, a verdade, pode não estar em um dos lados, e sim com ambos. Há uma relatividade da verdade, esta pautada na visão de mundo, na história de cada um, suas experiências, seu universo, sua história de vida. Ao tratarmos de educação, não podemos nos furtar ao seu papel, a sua influência na vida do sujeito. Neste caso, a atuação pedagógica do tutor dependerá de sua atuação social frente à turma que o mesmo faz mediação. Freire (1981) em suas obras já enfatizava o cuidado com o outro, a ênfase em uma educação dialógica, a integração do social, considerando a história de vida deste aluno. Fica evidente que educação se faz com diálogo, com troca, com o despir-se de conceitos preestabelecidos, de verdades absolutas. Ouvir o outro, não apenas as suas palavras, e sim perceber em suas ações, em seus comportamentos virtualizados o que ele diz, pois estes falam muito mais que palavras. Abrir-se e promover à interação, agregará ao trabalho do tutor valores jamais imaginados que o auxiliará no desenvolvimento dos estudantes. Neste contexto, e corroborando com estas reflexões Litto e Formiga afirmam que “É por meio de interações que os seres humanos se desenvolvem e aprendem.” (2009, p. 112). Assim esta conduta auxilia e facilita o professor tutor em decisões relativas aos obstáculos encontrados pelos estudantes para a não realização de tarefas e cumprimentos de prazos, levando o professor tutor a distinguir quando cabe a flexibilização e negociação de orientações preestabelecidas. Percebe-se uma infinidade de ações que podem estar integradas às práticas do professor tutor, que poderão dar vida e proporcionar um clima de satisfação, prazer e aprendizagem afetiva e efetiva.

De acordo com Boff (1999, p. 190):

É o cuidado que permite a revolução da ternura ao priorizar o social sobre o individual e ao orientar o desenvolvimento para a

melhoria da qualidade de vida dos humanos e de outros organismos vivos. O cuidado faz surgir o ser humano complexo, sensível, solidário, cordial, e conectado com tudo e com todos no universo.

Assim, diversas experiências apontam para a necessidade de refletir e reformular quando necessário, a prática de tutoria, articulando conteúdos das diversas áreas do conhecimento, da vida cotidiana do aluno, para enriquecer esta vivência, tornando-a mais interessante, atraente e prazerosa.

### **3- Uma dinâmica afetiva e efetiva no Ambiente Virtual de Aprendizagem**

Segundo Santos (2008) os Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA) podem ser considerados como uma resposta às demandas dos novos espaços pedagógicos, fazendo uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). A oferta destas plataformas é bastante diversificada, possibilitando a interação, cooperação, além da individualização da aprendizagem de forma assíncrona ou síncrona (BEHAR; PRIMO; LEITE, 2005). Gratuitas, ou não, todas se propõem a uma interatividade fluida, fácil e flexível. Ainda assim, encontramos ambientes virtuais frios, de difícil interação, com organização confusa, gerando inúmeras reclamações por parte dos estudantes.

Comungando com esta afirmativa Barbosa (2012, p. 89) enfatiza que:

Muitos ambientes construídos para dar vazão à comunicação e à usabilidade das ferramentas síncronas e assíncronas, estruturadas para uma comunicação aberta e flexível, ainda utilizam um modelo de mediação instrucionista, com professores preparados apenas para a transmissão de conhecimentos, sem atentarem para a plasticidade das interfaces de EAD online. Em alguns ambientes virtuais propícios à interatividade, o professor parece estar alheio ao potencial de interação que as ferramentas da internet podem possibilitar ao aprendente.

Esta realidade se agrava em cursos formais ofertados por Instituições de Ensino Superior (IES), em que a comunicação é curta, direta e objetiva. Não há espaço para o diálogo informal, para troca e contribuições extras. Observam-se ferramentas como o Fórum mal aproveitado, onde tutores postam respostas padronizadas, iguais para todos os alunos, sem um *feedback*, acolhimento, orientação quanto ao seu erro ou felicitação pelo acerto e

contribuição. Na perspectiva de Vygotsky (*apud* REGO, 1998, p. 110), “[...] construir conhecimentos implica numa ação partilhada, já que é através dos outros que as relações entre sujeito e objeto de conhecimento são estabelecidas.

A atuação do professor tutor diante desta realidade é ainda mais desafiadora como o de transpor barreiras impostas pela tecnologia inadequadamente empregada, apresentar aos estudantes alternativas e caminhos possíveis, mantendo-os motivados nas possibilidades que o Ambiente Virtual de Aprendizagem oferece, além de aprender a superar as deficiências existentes no AVA, sem expor a IES e evitar a evasão do curso. Assim, o professor tutor deve ter desenvolvida a habilidade de criar estratégias que permita e ele:

[...] atuações e funções diferenciadas, mas imprescindíveis para o processo de ensino e aprendizagem na modalidade a distância, esses partícipes formam uma rede com o intuito de proporcionar a construção do conhecimento eficaz e prazeroso. (SILVA; SANTOS, 2012, p. 16).

Se o Ambiente Virtual de Aprendizagem se tornar um empecilho, mais difícil ficará manter este aluno firme em seus propósitos educacionais. Além de todos os desafios apresentados para um trabalho eficaz do professor tutor, Mendes *et al* (2012, p. 48) ressalta ainda que “[...] muitos não dominam as ferramentas da informática, sendo estes, iniciantes na Era Digital, cabendo ao tutor mediador, o papel de facilitador desta interatividade entre os discentes e o ambiente virtual de aprendizagem.”, aumentando ainda mais as responsabilidades e possibilidades de atuação deste profissional.

### **3- O papel da Instituição de Ensino Superior (IES) na relação de cuidado para a efetividade do processo de ensino e aprendizagem**

A cultura de uma Instituição de Ensino Superior (IES) é determinante no comportamento de todos os seus partícipes, por conseguinte poderá refletir nos Polos de Apoio Presencial, haja vista que estes são a extensão da IES. Desta forma, uma IES com concepção pedagógica e cultura rígida limitada as ações de forma objetiva, provavelmente desenvolverá um ambiente marcado pela

ausência de diálogo, inovação, criatividade e troca, contribuindo, assim, para insatisfações. Este quadro pode apresentar como consequência uma influência no índice de evasão, uma vez que docentes insatisfeitos podem levar este clima para os ambientes de estudo seja presencial seja virtual. Esta realidade pode ser comparada com alguns pressupostos da teoria de Skinner (1904-1990) que entendia a liberdade como um luxo, “[...] e por isso deve ser substituído pelo controle sobre o homem, sua conduta e sua cultura.” (MILHOLLAN; FORISHA, 1978, p. 45). Acreditamos, porém que uma IES não se configura em uma ‘caixa de Skinner’, ou seja, palco de experiências estéreis. Na contramão desta teoria, encontramos em Rogers (2011), o alicerce para a proposta desta nova realidade, em que “O professor é uma pessoa, não a encarnação abstrata de uma exigência curricular ou um canal estéril através do qual o saber passa de geração em geração.” (ROGERS, 2011, p. 331). Na EaD esta questão é ainda mais delicada, pois a ausência do contato físico, e à mediação sendo realizada por meio da tecnologia, faz com que o professor tutor desenvolva uma:

[...] atuação docente transformadora do aprendizado, ou seja, em sua prática, coloca tanto os professores como os estudantes no patamar de sujeitos políticos capazes de refletir e intervir junto às mediações que são postas no espaço dos seus mundos vividos e no ciberespaço em que estão inseridos (SANTOS, 2012, p. 15).

A IES ao apresentar uma concepção pedagógica e cultura flexível, aberta ao diálogo, onde todos possam contribuir com sugestões, possivelmente o clima organizacional será favorável a criatividade, inovação e colaboração entre os atores envolvidos, refletindo por certo nos ambientes presenciais de tutoria, e nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem. Dessa forma, o papel da IES que atua com a modalidade EaD extrapola a discussão de questões administrativas e gestoras, perpassando por uma relação de cuidado para a efetividade do processo de ensino e aprendizagem

#### **4- Considerações Finais**

Observa-se que há muito que se discutir acerca do papel do professor tutor, principalmente sua atuação social junto ao corpo discente uma vez que

seu trabalho pode agregar valores extracurriculares que irão beneficiar a todos os atores envolvidos: estudantes, professor presencial e professor tutor, e conseqüentemente a IES, ao evitar a evasão, mantendo o aluno motivado no curso do processo de ensino e aprendizagem. Uma atuação afetiva e efetiva do professor tutor pode ser fator determinante para obter eficácia e eficiência no processo de aprendizagem.

Pode-se afirmar que, portanto, que um conteúdo de qualidade, método e didática adequada e eficiente, não é suficiente para um aprendizado eficaz. Faz-se importante e fundamental uma prática de cuidado, afetividade e acompanhamento, que proporcione a compreensão e intervenção na dinâmica desta modalidade educacional com mais propriedade, que resulte na efetiva integração e participação do estudante, coroando de sucesso sua trajetória acadêmica.

Livros, teses, revistas especializadas, e até mesmo debates nas redes sociais discutem o processo de tutoria, suas práticas, seus métodos, e sua função no âmbito da EaD, entretanto, pode-se perceber que todos convergem para a necessidade de rever práticas e metodologias, apontando para a importância deste profissional, indispensável a esta modalidade de educação.

Esta é uma época de turbulência em torno da educação, muitos debates e questões surgem nos fazendo perceber que regras e posturas convencionais, já não cabem mais no momento atual, não se aplicam ao novo modelo educacional exigido pela contemporaneidade, onde a presença da Tecnologia de Informação e Comunicação não pode e não deve substituir a afetividade na relação entre os personagens deste contexto. Existem cada vez mais evidências de que a atuação do professor tutor promove um significativo diferencial no comportamento dos estudantes, despertando real interesse pelo outro, pela troca, não apenas de conteúdo, como também a construção de laços de amizade que podem vencer as barreiras geográficas e de tempo, com vínculos que se eternizam e que são levados à vida pessoal, como vemos frequentemente na educação presencial.

O propósito deste artigo é o de colaborar para a formação do professor tutor que certamente farão de sua prática um processo de acolhimento, reconhecimento do outro, da afetividade, resultando em uma melhor qualidade do processo de ensino e aprendizagem no qual estão envolvidos.

## Referências

- BARBOSA, Claudia Maria. **A aprendizagem mediada por TIC: interação e cognição em perspectiva**. In: Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância. São Paulo: ABED. N. XI, setembro, MMXII, p. 95.
- BEHAR, Patrícia Alejandra; PRIMO, Alex F.T.; LEITE, Sílvia Meirelles. ROODA/UFRGS: uma articulação técnica, metodológica e epistemológica. In: BARBOSA, Rommel Melgaço (Org.). **Ambientes virtuais de aprendizagem**. Porto Alegre: Artmed, 2005. p. 51-70.
- BOFF, Leonardo. **Saber cuidar: ética do humano – compaixão pela terra**. Petrópolis: Vozes, 161 ed., 1999.
- BRASIL. **Referenciais de Qualidade Para Educação Superior**. Brasília: 2007. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br> Acesso em: 06 fev. 2013.
- FREIRE, Paulo. **Educação e mudança**. 3. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1981.
- \_\_\_\_\_. **Pedagogia da Autonomia: Saberes Necessários à Prática Educativa**. São Paulo: Paz e Terra, 41. reimpressão, 2010.
- LITTO, Frederic. FORMIGA, Marcos (orgs). **Educação a Distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson, 2009.
- MATTAR, João. **Tutoria e interação em Educação a Distância**. São Paulo: Cengage Learning, 2012.
- MENDES, Mônica. *et al.* **Andragogia, métodos e didática do ensino superior: novo lidar com o aprendiz do adulto em EAD**. Trabalho apresentado no 18º Congresso Internacional ABED de Educação à Distância, São Luís, 2012.
- MILHOLLAN, Frank. FORISHA, Bill e. **Skinner & Rogers: maneiras contrastantes de encarar a educação**. São Paulo, Summus Editorial, 8. ed – 1978.
- REGO, Teresa Cristina. **Vigotsky: uma perspectiva histórico-cultural da educação**. Petrópolis: Vozes, 5. ed – 1998.
- ROGERS, Carl R. **Tornar-se pessoa**. São Paulo: Martins Fontes, 2011.
- SANTOS, Letícia M. **Impactos de um curso a distância para os estudantes nos planos pessoal e profissional**. Dissertação de mestrado (Fundação Visconde de Cairu). 2008.
- SILVA, Maria Valesca D. de C. SANTOS, Letícia M. Saberes necessários para atuação em EAD: da tutoria à coordenação de curso. In: SANTOS, Letícia (org). **Estratégias de Ensino e Aprendizagem em EAD: tendências e práticas atuais**. Salvador: Fast Design, 2012 Vol. III.