

# TUTORIA NA EAD: NOVA PRÁTICA EDUCATIVA

Maringá/PR, 05/2015

Adriana Garcia – Unifamma – [adriana.garcia@unifamma.edu.br](mailto:adriana.garcia@unifamma.edu.br)

Érica Nanuci Semensato – Unifamma – [erica.nanuci@unifamma.edu.br](mailto:erica.nanuci@unifamma.edu.br)

Investigação Científica

Educação Superior

Sistemas e teorias em EAD

Relatório de estudo concluído

## RESUMO

*O presente trabalho procura demonstrar uma característica da modalidade em Ensino Superior a EAD na atualidade. O papel do tutor no ensino a distância não só reduz as distâncias físicas e geográficas, como também reduz as dificuldades de acesso ao conhecimento. O mundo assinalado como uma grande aldeia global tem exigido cada vez mais uma capacitação e aperfeiçoamento para o trabalho. Para isso utiliza-se o tipo de pesquisa descritiva, bibliográfica e de campo. Oportuniza a interação entre a abordagem tecnológica e os desafios das práticas educacionais na tutoria em EAD, como recurso metodológico inovador no processo ensino e aprendizagem na Educação a Distância. Conclui-se ampliando as possibilidades de absorção dos processos de formação e de disseminação de informações e conhecimentos, disponibilizando ambientes virtuais e interativos de aprendizagem que colocam, sem dúvida, novos desafios e alternativas para se pensar os processos formativos e de capacitação da tutoria.*

**Palavras-chave;** Ensino Superior; Tutoria; Educação a Distância; Práticas pedagógicas; Tecnologias de informação e comunicação.

## 1 INTRODUÇÃO

As inovações tecnológicas e o fácil acesso às informações, vêm ajudando muito no que se refere ao campo educacional. Neste novo cenário social, encontramos uma nova forma de se fazer educação, são os cursos online ou a educação a distância. As novas mídias e as tecnologias de informação e comunicação (TIC) se tornaram aliadas na difusão de uma moderna forma de transmissão de conhecimento, a EAD. A expansão da oferta de cursos na modalidade de ensino a distância trouxe uma série de desafios e discussões relacionadas aos projetos pedagógicos para estes cursos, e principalmente sobre como o professor-tutor constrói sua subjetividade tendo em vista a utilização das TIC em sua prática docente, pois, embora os recursos tecnológicos e as mídias sejam fator de suma importância para esta modalidade, existe ainda a necessidade de mudanças de paradigmas educacionais tradicionais para uma nova maneira de se entender o processo de ensino-aprendizagem. Como consequência da rápida disseminação da educação a distância, a procura por profissionais tutores se tornou crescente, no entanto, a contratação deste profissional, muitas vezes não se relaciona ao indivíduo que possui um conceito claro de tutoria, o que torna a prática educativa em muitos casos ineficaz, pois, o profissional não tem conhecimento de metodologias utilizadas nesta modalidade de ensino, acaba por fazer mal uso das TIC e mídias, e não domina as técnicas de ensino, que devem ser diferenciadas. Portanto, para a EAD é incontestável a necessidade de se entender que a caminhada educacional entre aluno e tutor perpassa a simples transmissão de conteúdos, é um momento de diálogo constante, é uma interação e cooperação mútua. Assim, nosso questionamento sobre a questão é: será que os tutores atuantes no cenário educacional na modalidade de educação a distância entendem a diferença entre ministrar aulas no ensino presencial e o ato tutorial? Como entendem a relação entre as TIC e mídias e o processo educacional? Como atuam tendo em vista uma interação indireta com o discente? Como combinam os suportes técnicos de comunicação com sua prática? Perceber como o tutor utiliza e compreende as tecnologias de informação e comunicação em ambientes mediados construindo assim sua subjetividade, se torna necessário, logo como objetivo geral desta pesquisa se define na relação entre as TIC e os ambientes mediados e a construção da subjetividade do tutor na

EAD. Para tanto, os objetivos específicos são: identificar a identidade profissional do tutor de EAD, bem sua formação; entender como os profissionais da EAD conceituam as TIC e por fim compreender como estes profissionais conceituam o ato tutorial e os recursos didáticos que permeiam a EAD no processo ensino e aprendizagem. Assim gerar a hipótese de que a função de tutoria se faz um papel indispensável ao processo ensino e aprendizagem para a modalidade de educação a distância a fim de atingir a aprendizagem significativa.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

Na modalidade de ensino a distância o tutor desempenha várias funções. As atividades atribuídas a ele podem mudar de uma instituição de ensino para outra, no entanto, a essência é sempre a mesma, este profissional deve ser competente para atuar no que se refere ao conhecimento do conteúdo ministrado, quanto no campo pedagógico, administrativo e social.

Ao desenvolver o ato tutorial, o profissional desta área deverá contemplar além de conhecimentos específicos de cunho científico, características de observação, para que saiba lidar individualmente com cada um de seus alunos, ter conhecimento de técnicas de ensino na modalidade EAD, para assim orientar os alunos a prosseguir com os estudos e desenvolver um espírito de autonomia na busca pelo conhecimento.

Munhoz (2003) relata que o tutor por meio de suas funções colabora para que a aprendizagem adquirida pelo educando seja de qualidade e conquistada com êxito, que seu papel é de suma importância para esta modalidade de ensino. O tutor deve utilizar técnicas de ensino favoráveis para uma aprendizagem eficaz, utilizando ferramentas disponíveis de forma clara e prática.

Gonzalez (2005, p.85) afirma que “[...] o tutor sedutor impressiona pela capacidade de demonstrar os atalhos, o manejo eficaz das ferramentas que estão à sua disposição para o exercício da tutoria”. O processo de ensino aprendizagem se faz eficaz quando tutor e aluno estão inseridos em um ambiente amigável e dialógico, quando há esta relação o professor conquista a confiança do aprendiz.

Outros aspectos que marcam a educação a distância e a atuação eficaz do tutor são as inovações tecnológicas, que contribuíram significativamente para a melhoria e evolução da EAD. Através da utilização das tecnologias de informação e comunicação (TIC) se faz possível a mediação do conhecimento, recursos como telefone, fax, televisão, computadores, internet, os e-mail e as Plataformas Virtuais de Ensino e Aprendizagem fazem com que o processo de ensino aprendizagem se torne mais atrativo e dinâmico.

A mediação, portanto, favorece a ampliação do processo comunicacional docente. Com tantos outros recursos educacionais há muito utilizados (livros, apostilas, slides) constituem-se em instrumentos de auxílio no processo de ensino aprendizagem, as TIC servirão também para motivar, ilustrar, reforçar as aulas a distância – e também as presenciais – ou torná-las mais interativas. (HACK, 2010, p. 16).

Dentro desta perspectiva, podemos compreender que somente os recursos tecnológicos não transformam o processo comunicacional em conhecimentos válidos, o que de fato potencializará este processo será a junção das TIC com uma postura pedagógica dialógica do docente para com o aluno. Teruya (2006, p. 14), ao falar sobre os desafios para ação docente em todas as modalidades de ensino, compreende que “À medida que se ampliam as tecnologias de informação e comunicação, também aumentam as exigências para as atividades docentes na educação escolar”. Ao interagir com o alunado, o tutor deve instigar a pesquisa em várias fontes de informação, assim como possibilitar a análise de situações complexas e inesperadas, incentivar as discussões nos chats e fóruns, e salientar aos educando que todo o conhecimento adquirido será conquistado por meio de uma ação coletiva, onde todos os indivíduos participam do processo de conhecimento por meio da troca mútua de informações e pontos de vista.

Na EAD, onde as relações interpessoais são frequentemente mediadas por tecnologias digitais, pode-se chamar os grupos formados de “comunidades virtuais de aprendizagem”. Para que este processo de formação de comunidades virtuais de aprendizagem aconteça, é necessário que se propicie aos participantes um ambiente motivador e tecnicamente adequado ao diálogo e à troca que potencializa o seu surgimento. (SILVA, 2006, p. 332).

Analisando o exposto por Silva (2006), nos parece simples entender como deve ser a relação entre tutor/TIC/alunos, no entanto, esta questão ainda está longe de ser conquistada na EAD. Isto ocorre pelo fato de entendermos a educação a distância apenas como uma modalidade de ensino, sem a

preocupação de uma mudança de paradigmas tradicionais, para uma percepção mais dinâmica e inovadora. A respeito disso Hack (2010, p. 19) relata que:

[...] os docentes precisarão aprender a produzir seus próprios materiais pedagógicos com as TIC. Entretanto, a comunicação educativa para a construção do conhecimento de forma dialógica na EAD não é uma tarefa fácil, porque um número significativo de docentes ainda não dispõe das competências necessárias. O processo comunicacional no ensino presencial está tão alicerçado na aula expositiva que muitos docentes podem avaliar com certa descrença a utilização de TIC.

Pela tradição educacional brasileira, podemos verificar a enraizada concepção tradicional de educação ainda presente em nosso sistema, a luta em busca de uma formação continuada para os profissionais da educação se estende por décadas, no entanto, poucas mudanças ocorreram na prática. Se nos cursos presenciais a prática desta concepção pedagógica já nos confirma falha, na educação a distância ela é totalmente inaceitável.

Tendemos a imaginar que, um bom profissional da educação presencial, será um bom profissional na EAD, no entanto, esta tendência deve ser banida, pois ser um bom tutor não se limita à simples dominação do conteúdo, como já vimos acima, o ato tutorial precisa ser entendido em um contexto muito mais amplo.

[...] “a experiência mostra-nos que muitos professores, excelentes no ensino presencial, não são bons tutores na educação a distância, pois ambas modalidades apresentam características distintas. Desta forma, o professor ao atuar na EAD precisa desenvolver algumas competências e atribuições distintas ou complementares àquelas necessárias no ensino presencial” [...]. (LOCH, 2010, p. 15)

Para que possamos chegar a um grau de excelência tutorial, precisamos entender a relação constante entre tutor/TIC/aluno, pois sem a junção destes, não se faz tutoria. Utilizar as tecnologias de informação e comunicação sem um planejamento, sem uma intencionalidade pedagógica, não caracteriza um ato tutorial. Embora referenciando o ensino na educação básica, podemos nos apropriar do pensamento de Teruya (2006, p. 82), sobre a utilização das tecnologias de informação e comunicação pelos profissionais da educação:

As tecnologias da comunicação e informação têm um poder de sedução e encantamento, por isso não é mais possível ignorar tais recursos no processo educativo da escola. Mas é necessário desmistificar os discursos pedagógicos que consideram essas tecnologias suficientes para a formação ou capacitação de professores. (TERUYA, 2006, p. 82).

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para este estudo optou-se pela pesquisa descritiva de campo que, segundo Lakatos e Marconi (2003), a pesquisa descritiva aborda quatro aspectos principais: descrição, registro, análise e interpretação de fenômenos atuais, no qual objetiva o funcionamento na presente investigação. Para tal, a coleta de dados vem proporcionar subsídios à investigação, Lakatos e Marconi (2003) contribuem com esta afirmação relatando que *“tendo por objetivo a coleta sistemática de dados sobre populações, programas, ou amostras de populações e programas. Utilizam várias técnicas como entrevistas, questionários, formulários etc. e empregam procedimentos de amostragem.”*(LAKATOS e MARCONI, 2003, p.187)

Para utilização desta pesquisa-ação, ou seja, de campo, foram utilizados como instrumentos para coleta de dados: questionário aberto, que terá como base o levantamento de estudos e informações relativas à como o profissional tutor de EAD se entende como tal, e qual a relação que o mesmo faz de sua atuação com as tecnologias de informação e comunicação (TIC) e a midiatização do conhecimento.

Já no que se refere a pesquisa bibliográfica, recorreremos há autores e obras que tratam do assunto em questão, fornecendo assim dados atuais e relevantes para a pesquisa, conforme afirma Lakatos e Marconi

A pesquisa bibliográfica é um apanhado geral sobre os principais trabalhos já realizados, revestidos de importância, por serem capazes de fornecer dados atuais e relevantes relacionados com o tema. O estudo da literatura pertinente pode ajudar a planificação do trabalho, evitar publicações e certos erros, e representa uma fonte indispensável de informações, podendo até orientar as indagações. (LAKATOS e MARCONI, 2003, p.158)

A pesquisa foi desenvolvida em instituições de ensino que ofertam cursos na modalidade de educação a distância na rede privada de ensino, no Município de Maringá – Pr, sendo aplicado questionário aos tutores em exercício de sua função. O questionário foi elaborado com vinte perguntas direcionadas ao tema, onde obteve uma coleta de dados de participantes com 135 questionários respondidos, a fim de atingir subsídios necessários à atender aos objetivos lançados neste estudo, à discussão dos resultados e principalmente às considerações finais.

## **4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

Nesta sessão, serão apresentados e analisados os dados obtidos após o tratamento estatístico das variáveis envolvidas na pesquisa, onde se discorre a seguir no formato de tópicos, estruturado em 3(três) eixos de análises contemplando a discussão entre: formação, tecnologia e material didático.

### **4.1 Formação dos tutores atuantes em EAD e sua identidade profissional**

O tema do questionário apresentado para este tópico relaciona-se com a importância da formação de tutores em cursos de especialização em EAD, bem como o entendimento em diferenciar as funções do professor e do tutor nas práticas pedagógicas na modalidade EAD. Quando questionados se possuíam especialização na modalidade de ensino EAD cerca de 90% do total de participantes informou não possuir. Já quando interrogados sobre a diferença entre atuar como professor e atuar como tutor, houver respostas diversas, onde 40% afirmaram não ver diferença nas práticas descritas, 60% relataram que o professor elabora o conteúdo e o tutor faz a mediação desses conteúdos. Em momento algum os participantes mencionaram que o tutor tem características próprias para a atuação em EAD, também não foi relatado que o tutor precisa adquirir técnicas de ensino visando fomentar no aluno a auto-aprendizagem, a criatividade, a autonomia e o estilo próprio de aprendizagem. No que se refere à formação do tutor afirma Hack (2010, p.19) “a formação permanente se torna necessária àquele que pretende assumir uma postura comunicacional mais dialógica, afinal, gerir processos comunicativos para o ensino e aprendizagem na EAD exigirá dos docentes habilidades”. Assim esse tópico se mostra a atender o primeiro objetivo proposta na pesquisa, identificando que a formação profissional específica da modalidade é primordial para atuar na função de tutoria, ainda é importante ressaltar que não apenas a formação inicial, mas a formação continuada vem colaborar com as inovações que permeiam a EAD contribuindo com a aprendizagem significativa.

## **4.2 As TIC e sua contribuição para o processo de ensino aprendizagem em EAD.**

Neste tópico pontuamos informações relacionadas às tecnologias de informação e comunicação (TIC), direcionadas na modalidade EAD, realizando uma abordagem ampla nas questões dos recursos metodológicos. A primeira questão a ser respondida pelos investigados nos parecia óbvia, mas após esta pesquisa podemos perceber que muitos tutores atuantes nas instituições pesquisadas não souberam responder. A pergunta aborda a questão sobre o que os tutores entendiam por TIC, onde 30% não responderam a questão, 20% responderam não saber o que significa TIC, e 50% responderam com sucesso. Outro assunto relacionado às Tecnologias de Informação e Comunicação que utilizamos em nosso questionário baseava-se em quais instrumentos comunicacionais os tutores utilizavam e de que forma utilizavam. Com relação o orientador da aprendizagem, aqui o papel do tutor, se faz por meio da estimulação do trabalho individual ou apoiando o trabalho de grupos, assim o ensino se mostra significativo e ainda se faz realizar a valorização do desenvolvimento social, Moran (1998, p. 185) afirma que “dentro desta perspectiva de integração pessoal e comunitária, encontraremos nas tecnologias parceiras permanentes e criativas para expandir nossas inúmeras possibilidades de informação, de comunicação e de ação”. Com unanimidade foram registrados a utilização de slides e data show (nos momentos presenciais), e-mails, redes sociais, grupos de mensagens e o AVA, no entanto não apresentaram termos técnicos próprios da linguagem de EAD como: comunicação síncrona ou assíncrona, unidirecional ou multidirecional. Neste tópico se apresenta de forma a entender como os tutores envolvidos na pesquisa conceituam as TIC na educação a distância.

## **4.3 Recursos Didáticos**

A proposta para este tópico baseava-se em questionar o entendimento do tutor sobre o material didático, bem como os recursos metodológicos utilizados para a modalidade de ensino de Educação a Distância. O primeiro questionamento sobre esta temática foi sobre a diferença entre o material didático elaborado para o ensino presencial e para os cursos em EAD. Foram relatadas diversas respostas, no entanto 60% dos entrevistados descreveram

que os materiais elaborados para EAD devem possuir uma linguagem clara. Não nos foi relatado a construção de um material dialógico, formulador de problemas, provocador de situações de auto - aprendizagem e estruturado em capítulos ou unidades de estudo. Em alguns foram apontados como observações da clientela ou público alvo para qual o material será elaborado. Outro fato que chama a atenção neste tópico, que em momento algum na questão apresentada foi informado aos participantes que o material didático dever ser apresentado em formato impresso ou de algum outro formato, logo não teve nenhum registro apontando a utilização de materiais audiovisuais, multimídias ou online. As novas práticas docentes e as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) são desafios a serem enfrentados pelos professores, conseqüentemente pelos tutores, como afirma Moran (2011, p. 1) “estamos diante de muitas mudanças, em uma fase em que temos que repensar a educação como um todo”. Onde ainda relata “(...) que exigem uma atenção redobrada para superar modelos convencionais, que costumam servir como parâmetro para avaliar situações novas”. Por meio destes aspectos levantados e com base nesta pesquisa pode perceber que a grande maioria dos tutores nas instituições de ensino que oferta a modalidade de educação a distância, não faz inter-relação entre o ato tutorial e a utilização de tecnologias de informação e comunicação, como algo indissociável, quase sempre quando questionados sobre a questão da mediação do conhecimento para a sua comunicação educativa, percebe-se um total desconhecimento sobre o assunto. Sobre a avaliação nesta modalidade de ensino não foi mencionado que deve ser diferenciada, pois o tutor deve avaliar a participação dos alunos através dos chats, fóruns de discussões presentes no AVA, e que o feedback ao aluno é algo fundamental. Por fim, esse tópico vem compreender como os profissionais investigados que atuam na EAD reconhecem as metodologias e recursos do processo ensino e aprendizagem nesta modalidade.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Conclui-se, portanto, que as ações desenvolvidas na tutoria nos cursos em EAD não só ressaltaram a importância da discussão teórica sobre a integração das tecnologias de comunicação e informação no processo de qualificação dos profissionais na área da Educação, como também se configura

em um conjunto de ações que promovem a qualificação do próprio grupo de ensino em EAD, visando futuros projetos de educação permanente, por meio da educação a distância, além de dar início a uma possibilidade de inovações. No entanto, é possível observar algumas dificuldades que precisavam ser superadas, sendo fundamental à discussão com as esferas superiores e integrar toda ao sistema educacional, tendo em vista assegurar a legitimidade e continuidade das ações dos cursos em EAD; pensar estratégias de ampliação da formação docente para atuar na modalidade EAD, envolvendo novos atores institucionais; e redimensionar recursos tecnológicos. Esta é uma caminhada de modernidade e superação, e para que isto ocorra é preciso acreditar e trabalharmos para construirmos juntos, a história da Educação a Distância, tornando-a uma possibilidade creditada acadêmica e politicamente, com vistas à ampliação das possibilidades de acesso da população ao conhecimento científico e ao exercício da cidadania. Por fim, fazer essa pesquisa aprofunda o assunto que é de suma importância, tanto para as reflexões e indagações existente na atualidade, no que se refere à tutoria em EAD, como também para a comunidade científica, que ainda busca estabelecer um padrão de atuação tutorial.

## **REFERÊNCIAS**

GONZALEZ, Mathias. **Fundamentos da tutoria em educação a distância**. São Paulo: Avercamp, 2005.

HACK, Josias Ricardo. **Gestão da educação a Distância**. Indaial: Grupo Uniasselvi, 2009.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2003.

LOCH, Márcia. **Tutoria na educação a Distância**. Indaial: Grupo Uniasselvi, 2009.

MORAN, J. M. **Mudanças na comunicação social**. São Paulo: Paulinas, 1998.

MUNHOZ, A. S. **A educação a distância em busca do tutor ideal**. Colabora Revista Digital da CVA - RICESU ISSN 1519-8529. Volume 2, Número 5, Setembro de 2003.

SILVA, Marcos (org.). **Educação online**. 2.ed. São Paulo: Loyola, 2006.

TERUYA, Teresa Kazuko. **Trabalho e educação na midiática: um estudo sobre o mundo do trabalho na era da mídia e seus reflexos na educação**. Maringá: UEM, 2006.