

O tutor na Educação a Distância: A construção de conhecimentos pela interação nos ambientes midiáticos no contexto da educação libertadora

Elísio Vieira de Faria¹

RESUMO: O presente artigo discorre sobre o sistema de tutoria na Educação a Distância. O tema é considerado no contexto da modalidade de ensino, e privilegia o papel e a importância do tutor. O trabalho deste profissional é analisado como responsável pela mediação nos ambientes virtuais de aprendizagem e que possibilitam a construção do conhecimento, de acordo com as ideias defendidas por Paulo Freire, ao estabelecer o conceito de comunicação dialógica

Palavras-chave: Comunicação; Diálogo; Educação a distância.

1. Considerações iniciais

O fenômeno globalização trouxe uma nova arquitetura ao planeta. Um novo mapa-múndi, em que estar aqui significa, ao mesmo tempo, estar ali.

Como tal, vivemos numa sociedade caracterizada como a sociedade do saber. E o desafio que se apresenta é possibilitar ao maior número de pessoas o acesso aos saberes produzidos pela humanidade.

Para Gadotti (2010), o século XXI anuncia uma crise de paradigmas que traz, para a reflexão pedagógica, conceitos novos como sustentabilidade, cidadania planetária, dialogismo e transculturalidade. Com isso, segundo o mesmo autor, na sociedade da informação a escola deve servir de bússola para navegar nesse mar do conhecimento e, assim, superar a visão utilitarista de só oferecer informações “úteis” para a competitividade, para obter resultados.

O autor entende, ainda, que a escola deve oferecer uma formação geral na direção de uma educação integral. O que significa servir de bússola? Significa orientar criticamente, sobretudo, as crianças e os jovens, na busca de uma informação que os faça crescer e não embrutecer. Por isso, o autor defende a ideia de que vale tudo para a aprendizagem, o que significa dizer que tudo isso vai além da “reciclagem” e da atualização de conhecimentos, e muito mais além da “assimilação” de conhecimentos.

¹ Docente do Curso de Pedagogia da Faculdade Ernesto Riscali – FAER – Olímpia – SP.
Diretor da EE Prof. Walfredo de Andrade Fogaça, em São José do Rio Preto – SP.
E-mail: evfaria@terra.com.br

Vivemos, pois, na sociedade aprendente, como define Assmann (1998, p. 18). Isso equivale dizer que para a sociedade colocar-se em situação permanente de aprendiz é preciso buscar a eficiência das instituições escolares em suas propostas de ensino.

Como tal, partindo também da consideração de que vivemos numa sociedade organizada em rede, do ponto de vista tecnológico, a modalidade de educação a distância que se oferece nesse contexto é uma alavanca para manter viva a chama que se faz para uma sociedade em estado de aprendizado.

Dessa maneira, este ensaio tem por objetivo discorrer sobre o papel do sistema de tutoria como suporte aos programas de Educação a Distância, focalizando o papel e a importância do tutor como agente ou gestor da comunicação na trama que se tece nos ambientes de aprendizagem com o apoio das mídias em educação.

2. Educação a distância

A educação a distância tem sido associada, em todo o mundo, à democratização do acesso às novas tecnologias da informação e comunicação, sendo reconhecida como uma política pública com potencial para a formação dos sujeitos, bem como sinalizadora da construção de novos paradigmas na expansão do conhecimento.

Com efeito, o Governo brasileiro, por intermédio do Ministério da Ciência e Tecnologia, editou o livro **Sociedade da Informação no Brasil: Livro Verde** (2000), que trata da implementação do Programa Sociedade da Informação no Brasil. Esse alinhamento pode ser constatado ao se observar que:

As tecnologias de informação e comunicação devem ser utilizadas também para a demonstração de processos sociais, para fomentar a transparência de políticas e ações do governo e para incentivar a mobilização dos cidadãos e sua participação ativa nas instâncias cabíveis. As tecnologias de informação e comunicação devem ser utilizadas para integrar a escola e a comunidade, de tal sorte que a educação mobilize a sociedade e a clivagem entre o formal e o informal seja vencida. (SOCINFO: Brasília, 2000, p. 45).

O surgimento das Tecnologias de Informação e da Comunicação (TIC) impulsiona a EaD e, por conseguinte, possibilita disseminar o conhecimento. Além disso contribui para diminuir a exclusão de brasileiros que não podem prosseguir seus estudos nos vários níveis e modalidades de ensino.

No entanto, um curso a distância, de acordo com o que defende Campos (2002), não pode ser simplesmente a transcrição do conteúdo de um texto impresso para o monitor de um

computador. A autora entende que é preciso avançar mais, uma vez que cursos on-line de qualidade usam em abundância recursos visuais, sonoros, animações, além de oferecerem facilidade de navegação, de modo a prover a navegação e o aprendizado do estudante.

Para que um curso on-line seja caracterizado como tal, ainda segundo Campos (2002), deve possuir as seguintes características:

- Uso de recursos sonoros e visuais;
- Utilização de figuras, diagramas ou ícones das estruturas de informação e de comandos;
- Uso de menus;
- Rapidez de acesso à informação;
- Textos curtos;
- Conectividade do texto;
- Facilidade de navegação;
- Facilidade em seguir referências;
- Estruturação da informação em hierarquias simples, múltiplas ou em redes;
- Possibilidade de documentos personalizados;
- Modularidade da informação;
- Possibilidade de trabalho cooperativo;
- Possibilidade de estruturação de documentos multidimensionais;
- Facilidade de acesso;
- A informação é desdobrada em pequenas unidades;
- As unidades de informação são apresentadas em janelas que podem variar em número, tamanho e distribuição;
- As unidades de informação são interligadas, permitindo que usuários naveguem de uma unidade para outra;
- A partir da criação, edição e ligações das unidades, os usuários podem construir estruturas de informação para diversos propósitos;
- Possibilidade de diferentes estilos de aprendizagem;
- Facilidade de compreensão. (CAMPOS, 2002).

No entanto, os Referenciais de Qualidade para a Educação a Distância (BRASIL, 2007) evidenciam que:

Não há um modelo único de educação à distância! Os programas podem apresentar diferentes desenhos e múltiplas combinações de linguagens e recursos educacionais e tecnológicos. A natureza do curso e as reais condições do cotidiano e necessidades dos estudantes são os elementos que irão definir a melhor tecnologia e metodologia a ser utilizada, bem como a definição dos momentos presenciais necessários e obrigatórios, previstos em lei, estágios supervisionados, práticas em laboratórios de ensino, trabalhos de conclusão de curso, quando for o caso, tutorias presenciais nos pólos descentralizados de apoio presencial e outras estratégias. (BRASIL, 2007, p. 7).

O mesmo documento deixa claro que, apesar das diferentes formas de organização dos cursos, é preciso considerar o conceito de **Educação** como fundamento primeiro, antes de se pensar no modo de organização, **Distância** (grifos do documento).

Os Referenciais de Qualidade para EaD (BRASIL, 2007) apresentam as dimensões que devem compor o Projeto Político Pedagógico de cursos na modalidade a distância e trazem como fundamentos os seguintes tópicos:

- (i) Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem;
- (ii) Sistemas de Comunicação;
- (iii) Material didático;
- (iv) Avaliação;
- (v) Equipe multidisciplinar;
- (vi) Infra-estrutura de apoio;
- (vii) Gestão Acadêmico-Administrativa;
- (viii) Sustentabilidade financeira. (BRASIL, 2007, p. 8).

Considerando, ainda, o disposto nos referenciais, embora o instrumento não seja tomado com força de lei, é muito importante considerar que, em um curso a distância, o estudante deve ser o centro do processo educacional. Além disso, a interação deve ser apoiada em um adequado sistema de tutoria e de um ambiente computacional especialmente estruturado para atendimento das necessidades do estudante.

É, portanto, nessa ótica que o presente artigo se orienta: identificar, caracterizando o papel da tutoria como atendimento às necessidades do aluno, ora colocado como centro do processo educacional, e que tem, como instrumento de comunicação e interação, as mídias aplicadas em educação.

3. Tutor: papel e importância

A nomenclatura “tutor” merece uma apreciação. Segundo o **Dicionário Aurélio** (FERREIRA, 2000, p. 693): “tutor *s. m.* 1. indivíduo legalmente encarregado de tutelar alguém. 2. Protetor”.

Gutierrez e Prieto (1994) defendem a ideia de que o tutor tem um novo papel nas situações de ensino com mediação tecnológica: um assessor pedagógico, com função mediadora, articuladora, facilitadora, acompanhando o processo de formação. Este profissional deve apresentar, ainda, alguns atributos, tais como: possuir clara concepção de aprendizagem, estabelecer relações empáticas, dominar o conteúdo, facilitar a construção do conhecimento.

Maggio (2001), por sua vez, discorre sobre a tarefa do tutor entendendo o papel deste profissional como aquele que guia. E, ao buscar as perspectivas pedagógicas mais atuais, alimentadas por pesquisas no campo da didática, iguala-se ao docente, profissional este que

cria propostas de atividades para a reflexão, apoia sua resolução, sugere fonte de informação alternativa, oferece explicações, favorece os processos de compreensão, isto é, guia, orienta, apoia, configurando, assim, o seu papel ao ensinar. Desse modo, a autora não vê diferença entre as tarefas do tutor e do docente.

A fim de elucidar o papel do tutor, é relevante considerar o papel do educador nos diferentes espaços de aprendizagem. O quadro 3.1, estabelecido por Sá (1998), permite visualizar e diferenciar as funções do docente na educação presencial e aquelas desempenhadas pelos tutores, em situações de EaD:

EDUCAÇÃO PRESENCIAL	EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA
Conduzida pelo Professor	Acompanhada pelo tutor
Predomínio de exposições o tempo inteiro	Atendimento ao aluno, em consultas individualizadas ou em grupo, em situações em que o tutor mais ouve do que fala
Processo centrado no professor	Processo centrado no aluno
Processo como fonte central de informação	Diversificadas fontes de informações (material impresso e multimeios)
Convivência, em um mesmo ambiente físico, de professores e alunos, o tempo inteiro	Interatividade entre aluno e tutor, sob outras formas, não descartada a ocasião para os “momentos presenciais”
Ritmo de processo ditado pelo professor	Ritmo determinado pelo aluno dentro de seus próprios parâmetros
Contato face a face entre professor e aluno	Múltiplas formas de contato, incluída a ocasional face a face
Elaboração, controle e correção das avaliações pelo professor	Avaliação de acordo com parâmetros definidos, em comum acordo, pelo tutor e pelo aluno
Atendimento, pelo professor, nos rígidos horários de orientação e sala de aula	Atendimento pelo tutor, com flexíveis horários, lugares distintos e meios diversos

Quadro 3.1: Paralelo entre as Funções do Professor e do Tutor. Fonte: SÁ, Iranita. **Educação a Distância: Processo Contínuo de Inclusão Social**. Fortaleza: CEC, 1998, p. 47.

Pretti (2002), ao considerar sobre o papel do tutor, toma-o como orientador. Para o mesmo autor, tomá-lo como tutor – o que protege – numa concepção de educação libertadora é minimizar esse papel como sujeito passivo, dependente do outro. Por outro lado, ao colocá-lo como o profissional que orienta, dá real sentido de quem apoia, estimula, acompanha e estimula a aprendizagem do aluno, em construção coletiva.

Para Gonzáles (2005), o tutor é o mediador, isto é, responsabiliza-se pelo desenvolvimento do curso. É o profissional que responde aos questionamentos, às dúvidas formuladas pelo aluno, em todas as situações de aprendizagem propostas pelas ferramentas disponibilizadas nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA), a saber, os fóruns, chats, murais, e-mail e outros.

Gutierrez e Pietro (1994) caracterizam as qualidades necessárias às tarefas do professor-tutor: possuir clara concepção da aprendizagem; estabelecer relações empáticas com seus interlocutores; ser capaz de uma boa comunicação; dominar bem o conteúdo; buscar as filosofias como uma base para seu ato de educar; sentir o alternativo; partilhar sentido; constituir uma forte instância de personalização; facilitar a construção de conhecimento através da reflexão, intercâmbio de experiências e informações e, finalmente, estabelecer redes, promover reuniões grupais e avaliar.

Para Moran (2006, p. 78), cabe ao professor orientar e mediar o processo de aprendizagem do aluno. Para tanto, o autor evidencia alguns aspectos relevantes, tais quais:

intelectual: para informar, ajudar a escolher as informações mais importantes para que o aluno possa trabalhar com elas de forma significativa, avaliando-as conceitual e eticamente para adaptá-las ao seu contexto pessoal;
emocional: para incentivar, motivar, estimular, organizar os limites com equilíbrio, credibilidade, autenticidade e empatia;
gerencial e comunicacional: o organizador das atividades que envolvem principalmente grupos ou equipes de trabalho pedagógico. O professor ajuda a desenvolver todas as formas de expressão, de interação, de sinergia, de troca de linguagens, de conteúdos e tecnologias;
ético: orienta o aluno a assumir e vivenciar valores construtivos, tanto individual quanto socialmente, e organizar seu quadro referencial de valores, idéias, atitudes a partir de conceitos como liberdade, cooperação, integração social etc.

4. O tutor e comunicação dialógica: cliques para a construção do conhecimento

A todos esses requisitos, que marcam o papel e a importância do tutor nas práticas de EAD, soma-se o do responsável pela comunicação, pela interação. Essa ideia, a nosso ver, ganha relevo nos fundamentos da comunicação dialógica defendida por Freire (1983), dentre outras publicações relacionadas a Pedagogia que liberta, que transforma, que coloca o aprendiz como sujeito, aqui sintetizada no que defende o autor: "não é no silêncio que os homens se fazem, mas na palavra, no trabalho, na ação-reflexão" (FREIRE, 1987, p. 78).

Acreditamos que a dialogicidade seja possível nos ambientes de aprendizagem apoiados nas mídias em educação. Isso depende, fundamentalmente, de ação humana: do sujeito que aprende e do sujeito que acompanha, que mobiliza para isso.

Nesse sentido, recorreremos ao pensamento de Pernías (2002), que, ao ser indagado sobre qual a vantagem de uma educação onde os alunos e os professores estão envolvidos com a tecnologia, respondeu:

A melhor e maior vantagem é que os alunos podem ser atendidos de maneira mais personalizada e o professor estabelece laços que quando estava diante deles não teria feito. A tecnologia nos permite isso. De alguma forma, professores e alunos, utilizando a tecnologia podem ir "além das montanhas". Isso já era possível na pedagogia clássica porque os alunos podiam trocar cartas com os que estão do outro lado da montanha. Hoje em dia, graças à tecnologia e à internet, não é só possível escrever nossas cartas como também conhecer as outras pessoas num tempo muito mais reduzido, o que permite uma aproximação maior com elas. (PERNÍAS, 2002, p. 23).

Desse modo, é possível ratificar que, como promotor de laços e vínculos, o tutor responsabilizar-se-á pela criação de um ambiente acolhedor, confortável e propício à aprendizagem. É esse um dos pontos vitais para a construção de conceitos sobre a dialogicidade, a comunicação e a interação que devem constituir o trabalho docente do tutor.

Isso faz ampliar a convicção da articulação do trabalho desse profissional à Educação Libertadora de Freire, concebida no que sintetizamos na força dessa convicção: "não é no silêncio que os homens se fazem, mas na palavra, no trabalho, na ação-reflexão" (FREIRE, 1987, p. 78).

Para Freire (1980, p. 82), o diálogo é o encontro entre os homens, mediatizados pelo mundo, para designá-lo. Nessa linha de raciocínio, o autor coloca que este diálogo não pode significar o depósito de ideias em outros, nem tão pouco resumir-se a simples intercâmbio de ideias a serem consumidas por permutantes.

Mais adiante, Freire (p. 83) assegura que o diálogo não se restringe à discussão hostil, polêmica àquilo com o que os homens não estão comprometidos e, como tal, não pode acontecer sem estar impregnado de amor, fundamento do e o próprio diálogo.

Por essas razões, nos diálogos que marcam a presença do aluno e do tutor nos ambientes de aprendizagem midiáticos, em todo o envolvimento com o aluno a interação aí se estabelece, a comunicação entre as partes pode sinalizar aprendizagens efetivas, seja pela mediação que ocorre num fórum de discussão, seja num chat, no desenvolvimento de aprendizagem cooperativa, compartilhada, como se refere Masetto, Behrens e Moran (2000).

4. Considerações finais

Sabe-se que o tutor é o mediador entre o professor-aluno e aluno-aluno. Nesse devir, seu papel e importância se configuram no fazer aprender, mais do que ensinar, como afirma Perrenoud (2000).

Para esse desafio de fazer aprender, o uso das ferramentas oferecidas pelos recursos disponíveis nas plataformas de aprendizagem, abre caminhos. Na trajetória, a empatia, o respeito pela pessoa do aluno, o conhecimento do conteúdo, a cordialidade, a capacidade para gerenciar conflitos que se instalam pelas tramas da rede, são habilidades de que se deve valer o tutor.

Isso porque a educação autêntica proposta por Freire (1987) não se faz de A para B ou vice-versa, mas de A com B, de forma horizontalizada, mediados pelo mundo. E, se o desafio em EAD é privilegiar a educação em detrimento da distância, encurtá-la e ampliar ideias, eis o sentido da transformação pensada pela educação libertadora na concepção freireana.

É possível construir conhecimentos sólidos, pelas vias da interação, em ambientes virtuais de aprendizagem, se a ação do tutor, marcada pelo caminho da comunicação dialógica, se estabelecer pelo diálogo verdadeiro entre os homens. Diálogo dos homens comprometidos com a transformação das coisas em prol da melhoria da vida humana, na capacidade de criar e recriar. O diálogo dos homens do diálogo, ou seja, daqueles que creem noutros homens.

A educação, seja a que distância for, pode isso, porque é fruto de ação humana. E, à guisa de concluir, fortalece-se no que ensina Freire (1987, p. 68): “ninguém educa ninguém, ninguém educa a si mesmo, os homens se educam entre si, mediatizados pelo mundo”.

Referências Bibliográficas

ASSMANN, Hugo. **Reencantar a educação: rumo à sociedade aprendente**. Petrópolis: Vozes, 1998.

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a distância**. 2. ed. Campinas: Autores Associados, 2001. (Coleção educação contemporânea).

BRASIL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO - MEC. **Referenciais de Qualidade de EaD para Cursos de Graduação a Distância**, 2007. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/ReferenciaisdeEAD.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2010.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Miniaurélio Século XXI Escolar: O minidicionário da língua portuguesa**. 4. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2000.

FREIRE, Paulo. **Conscientização: teoria e prática da libertação: uma introdução ao pensamento de Paulo Freire**. São Paulo: Moraes, 1980.

_____. **Extensão ou comunicação?** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1983. O mundo hoje, v. 24.

_____. **Pedagogia do oprimido**. São Paulo: Paz e Terra, 1987.

GADOTTI, Moacir. **Desafios para a era do conhecimento**. Disponível em: http://www.adur-rj.org.br/5com/pop-up/desafios_era_conhecimento.htm. Acesso em: 17 mar. 2010.

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-tutor-na-ead-dimensoes-e-funcoes-que-fundamentam-sua-pratica-tutorial/pagina1.html>. Acesso em: 19 jun. 2009.

GUTIERREZ, Francisco e PIETRO, Daniel. **A mediação pedagógica: educação a distância alternativa**. Campinas: Papirus, 1994. (Série Educação Internacional do Instituto Paulo Freire).

MAGGIO, Mariana. O tutor na educação a distância. In: LITWIN, E. (Org.) **Educação a distância: temas para o debate de uma nova agenda educativa**. Porto Alegre: ARTMED, 2001, p. 93-110.

MORAES, Maria Cândida. **O paradigma educacional emergente**. Campinas: Papirus, 1997. (Coleção Praxis).

MORAN, José Manuel. **Avaliação do Ensino Superior a Distância no Brasil**. Disponível em <http://www.eca.usp.br/prof/moran/avaliacao.htm>. 2006. Acesso em 30 Set. 2009.

_____. Ensino e aprendizagem inovadores com tecnologias audiovisuais e telemáticas. In: MORAN, José Manuel; MASETTO, Marcos Tarciso; BEHRENS, Maria Aparecida. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. Campinas: Papirus Editora, 2000, p. 11-65.

PERNÍAS, Pedro. **Educação a distância faz ganhar tempo**. Disponível em: www.novaescola.abril.com.br/noticia/expoente/pernias/htm. Acesso em 17 fev. 2002.

PERRENOUD, Philippe. Utilizar novas tecnologias. In: _____. **Dez novas competências para ensinar**. Porto Alegre: Artmed, 2000, p. 125-140.

PRETI, Oreste. **Apoio à aprendizagem: o orientador acadêmico**. Disponível em: <http://tvebrasil.com.br/SALTO/boletins2002/ead/eadt4a.htm>> Acesso em: 15 mar. 2009.

SÁ, Iranita. **Educação a Distância: Processo Contínuo de Inclusão Social**. Fortaleza: CEC, 1998.

SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO NO BRASIL. **Livro verde**. Brasília, DF: Socinfo/MCT, 2000.

ABSTRACT: This article discusses the mentoring system in Distance Education. The issue is considered in the context of the mode of teaching, and emphasizes the role and importance of the tutor. The work of these professionals is seen as responsible for mediation in virtual learning environments and enabling the construction of knowledge, according to the ideas espoused by Paulo Freire, to establish the concept of dialogic communication.

Keywords: Communication; Dialogue; Distance Education.