



# Revista EaD & tecnologias digitais na educação

## A Mediação das Práticas Educativas através da Tecnologia na Educação a Distância

Alecia Saldanha Manara (UNISC)

*gringamanara@yahoo.com.br*

Bento Alvenir Dornelles de Lima (IFFarroupilha)

*bentoalvenir@ibest.com.br*

**Resumo:** *A educação distância imprime novas possibilidades de se adquirir conhecimento com professores e alunos conectados em rede em diferentes espaços. O tutor exerce papel fundamental neste processo e no acompanhamento das atividades dos alunos, através do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA). Assim, este estudo objetiva conhecer e discutir a prática educativa dos tutores que atuam nos cursos de EaD e como é feita a mediação pedagógica. Participaram do estudo de abordagem qualitativa de três tutores vinculados a uma instituição de ensino superior do interior do Rio Grande do Sul realizado em três encontros focais realizados no mês de setembro de 2013, com intervalo de sete dias entre os encontros. Conclui-se que os tutores reconhecem que as atividades da tutoria configuram uma prática educativa mediada pela tecnologia.*

**Palavras-chave:** *EaD, mediação pedagógica, tutoria.*

**Abstract:** *The distance education print new possibilities of acquiring knowledge with teachers and students networked in different spaces. The tutor plays a fundamental role in this process and in monitoring the activities of students, through the Virtual Learning Environment (VLE). Thus, this study aimed to evaluate and discuss the educational practice of tutors who work in DL courses and how the mediation is done. Participated in the qualitative study of three tutors linked to an institution of higher learning in the state of Rio Grande do Sul conducted in three focus meetings held in September 2013, with an interval of seven days between meetings. We conclude that tutors recognize that mentoring activities constitute an educational practice mediated by technology.*

**Keywords:** *EaD, pedagogical mediation, tutoring.*

## 1. Introdução<sup>34</sup>

Na contemporaneidade, uma série de transformações aponta para a evolução de uma nova ordem econômica, política, social e tecnológica. A tecnologia, que a cada dia ocupa espaço na sociedade faz com que sua utilização necessite ser pensada de tal forma com propósito de resignificá-las para a era da comunicação e da informação que vivemos hoje.

Mediante a difusão maciça e utilização das tecnologias se faz necessário pensar em mudanças significativas nos sistemas educacionais vigentes. Além disso, se faz necessário também investimento em tecnologias novas e adequadas para que novas formas de ensinar e aprender torne-se parte do processo de integração entre tecnologia e aprendizagem.

Se o uso de computadores é considerado universal, precisamos aceitar que a Educação a Distância está cada vez mais presente no cenário educacional. Preti (2005, p. 82) afirma que, “a EaD pode contribuir para a (res)significação de paradigmas educacionais”, dando outro sentido a ação educativa.

Contudo o processo pedagógico na EaD passa por uma redescoberta e por uma mudança de ambiente. As formas de ensinar e aprender imprime mudanças que se refletem neste ambiente incorporando novas virtudes a práticas dos educadores. Sendo assim, em que medida a educação tem dado conta dessas transformações?

A educação a distância, um dos ambientes onde as novas tecnologias têm sido aplicadas na educação, pode ser sim, parte destas transformações. Ela denota mudanças que imprimem na educação novas possibilidades de se adquirir conhecimento com professores e alunos conectados em rede em diferentes lugares e espaços. Para isso, se torna necessário desde a formação dos professores para o uso das tecnologias até, conforme Kenski (1998, p 71), a necessidade de “o professor criticamente conhecer vantagens e desvantagens do uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs) para poder utilizá-las quando apropriado e escusá-las quando inapropriado”.

As definições sobre o que é educação a distância expressam diversas formas de relação entre tecnologia, educação, processo ensino/aprendizagem e ação docente em um determinado tempo e espaço diferenciados. Para Belloni (2009, p. 25):

Ensino a distância é o ensino que não implica a presença física do professor indicado para ministrá-lo no lugar onde é recebido, ou no qual o professor está presente apenas em certas ocasiões ou para determinadas tarefas; Educação à distância pode ser definida como a família de métodos instrucionais nos quais os comportamentos de ensino são executados em separado dos comportamentos de aprendizagem, incluindo aqueles que numa situação presencial seriam desempenhados na presença do aprendente de modo que a comunicação entre o professor e o aprendente deve ser facilitada por dispositivos impressos, eletrônicos, mecânicos e outros.

---

<sup>34</sup> Este artigo é parte da Dissertação de Mestrado intitulada “A prática do tutor e sua constituição como educador na educação a Distância”, Universidade de Santa Cruz do Sul- UNISC autoria de Alecia Saldanha Manara.

Para Netto (1998, p 33), o termo é educação a distância porque caracteriza-se por “professores e alunos encontrarem-se em lugares distintos. Sua perspectiva é somente uma diferenciação de espaço, mas a relação é a mesma e, por isso, se define como educação à distância”. Portanto, podemos contatar, conforme apontam autores como Beltoni (1999, p. 66), que educação a distância:

é uma estratégia para operacionalizar os princípios e os fins da educação permanente aberta de tal modo que qualquer pessoa independentemente de tempo e espaço possa se converter na responsável principal por sua aprendizagem, pelo uso sistemático de materiais educativos, reforçada com diferentes meios de comunicação.

Neste processo, o tutor surge como um mediador dos processos de ensino e aprendizagem, um elo entre o aluno e o Ambiente Virtual. Conforme estudos de Manara (2001, p. 42), “é um integrador, colega, facilitador tanto no que diz respeito ao acesso a tecnologia como em relação a questões relativas ao curso em si”.

Logo, conforme foi mencionado o tutor na EaD deve ser o mediador dos processos de ensino e de aprendizagem e também assume outras funções, visto como um educador a distância. Cabe destacar que, muitas vezes, a EaD requer que o tutor exerça atividades de aconselhamento aos alunos, ou seja, suas funções extrapolam as atividades didático-pedagógicas, o que demonstra, juntamente com o permanente progresso das tecnologias, a necessidade desse profissional formar-se e qualificar-se continuamente para estar aprimorando e aperfeiçoando sua prática educativa.

Neste sentido, surgem vários questionamentos, dentre eles: como o tutor se constitui enquanto educador na Educação a Distância? Qual seu papel frente a mediação das tecnologias através do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)? Na proposta de Educação à Distância analisada aqui, o apoio e a mediação pedagógica são realizados fundamentalmente pelos seguintes profissionais: professores, tutores e monitores técnicos.

Durante a realização da disciplina, as atribuições do professor, segundo o Plano de Gestão da instituição pesquisada, são: “orientar os tutores que irão auxiliar na realização das atividades pedagógicas previstas no curso; participar de atividades didáticas com a turma; planejar e realizar a avaliação”. Segundo o referido Plano de Gestão (2012, p. 42) desta instituição, são atribuições do tutor:

Facilitar a construção do conhecimento na realização das atividades pedagógicas previstas no curso; Identificar pontos a serem problematizados, aprofundados e articular ações juntamente com o professor da disciplina para atender às necessidades de formação observadas; controlar a frequência e participação dos estudantes e repassar ao professor; auxiliar na realização e correção de avaliações, quando solicitado pelo professor; orientar os estudantes sobre a comunicação on-line adequada e sobre demandas da aprendizagem à distância; auxiliar os estudantes na compreensão dos serviços da Instituição e da estrutura do curso e do programa; promover atividades de socialização e estimular processos cooperativos de aprendizagem na turma.

Com foco no Plano de Gestão Institucional, entende-se que o tutor surge para auxiliar o aluno nas questões pedagógicas que dizem respeito a essa modalidade de ensino. O aluno de EAD necessita fazer uso da tecnologia para através dela manter contato com os tutores que priorizam a interação com esse estudante.

Ensinar e aprender a distância com a tecnologia passou a ser um processo pedagógico que cresce muito e atinge um público diferenciado. Portanto, segundo Piva Jr. (2011, p. 11), “para as atividades de aprendizagem devem se utilizar recursos, ferramentas e meios de comunicação, bem como selecionar o encaminhamento das atividades”, sejam elas síncronas ou assíncronas.

Essas atividades movimentadas pela educação a distância fazem com que alunos que não tinham familiaridade com o potencial da rede explorem e utilizem a *web* não só para o estudo, mas para outras funções, como o compartilhamento de informações.

Contudo, o tutor tem a função de interligar o aluno com a mídia, estimulando esse aluno na busca por novas informações para ampliação de sua rede de conhecimentos.

Assim, este estudo objetiva conhecer e discutir a prática educativa dos tutores que atuam nos cursos de EaD e averiguar como é feita a mediação pedagógica através do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA).

## 2. Material e Métodos

Trata-se de um estudo de abordagem qualitativa. O objeto desta investigação foi conhecer a prática educativa dos tutores que atuam nos cursos de Educação a Distância e como é feita a mediação pedagógica destes profissionais através do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA).

Os sujeitos dessa investigação foram três tutores atuantes em cursos de Educação a Distância de uma instituição de ensino superior do interior do RS. Os dados foram coletados através de entrevistas grupais realizadas em três encontros focais realizados no mês de setembro de 2013, com intervalo de sete dias entre os encontros. Foram realizados três encontros focais, estruturados como encontros por temas assim divididos: 1) Exercício da profissão e realização profissional; 2) A questão pedagógica: a relação tutor-aluno; 3) A mediação através das tecnologias.

Estes encontros focais, que segundo Bardin (1977), são “pequenos grupos de pessoas reunidos para avaliar conceitos e identificar problemas”, o que os torna uma boa ferramenta para conhecer as possibilidades de se pensar a Educação a Distância e a prática educativa dos tutores nesta modalidade de ensino.

Após a coleta, os dados foram gravados e transcritos, utilizando para análise dos dados o referencial Bardin (1977), Análise de Conteúdo.

## 3. Resultados e Discussão

Os tutores participantes desse estudo são: um do sexo masculino e dois do sexo feminino, sendo que a faixa dos sujeitos pesquisados gira em torno dos 25 a 35 anos. São profissionais que já possuem certo grau de qualificação e que já concluíram a graduação em suas respectivas áreas. Dois dos tutores possuem Especialização em sua área de atuação e um possui Especialização em Educação a Distância.

A maioria dos tutores têm um longo tempo de atuação na instituição. Dois deles estão desde que a instituição começou a ofertar cursos a distância, em 2004, portanto tendo participado de todo o processo de evolução da educação a distância da referida instituição de ensino superior do interior do RS. A última tutora a integrar o grupo iniciou suas atividades no EAD em 2008.

Para cada 60 estudantes é contratado um tutor especialista na área do curso, com carga horária de 20 horas semanais. O tutor a distância atua em parceria com o professor da disciplina, tendo como principal responsabilidade apoiar os estudantes em seu progresso nos estudos durante o curso. Devido ao seu vínculo continuado com os estudantes, o tutor acompanha o aluno do começo ao final do curso. Esse profissional é também uma referência para questões diversas sobre como estudar na modalidade à distância.

Vale ressaltar que a jornada de trabalho de um tutor é de 20 horas semanais, sendo cada um responsável por acompanhar aproximadamente 80 alunos. Essas horas são cumpridas presencialmente na Assessoria para EAD, local destinado para a educação a Distância na referida Instituição de Ensino.

Os tutores colaboradores<sup>35</sup> deste estudo consideram que o Ambiente Virtual de Aprendizagem é essencial para mediar essa relação do tutor com o aluno. É aqui que o tutor se reconhece como educador, ao se conectar com o aluno no AVA através do Fórum de Dúvidas, principal acesso de interação entre tutores e alunos.

O fórum de dúvidas é um espaço interacional como se fosse a sala de aula no ensino presencial, um espaço aberto para debates, discussões sobre os temas estudados e também um ambiente relacional onde além de conteúdos, os participantes podem trocar experiências com relação às atividades em geral do curso, bem como apoio, seja em atividades, seja em questões relacionadas ao ensino.

Como afirma o tutor 3,

*o vínculo principal do aluno é com o tutor (T3).*

Os tutores citam que faz parte de suas atribuições “*contribuir para o conhecimento dos alunos e estimular o processo de aprendizagem*”. Cechinel (2000, p?) concorda que “o tutor é o profissional da educação que atua nas situações programadas de ensino e aprendizagem na orientação assistida a distância”. É ele quem tem a relação direta com os alunos, auxiliando-o no manuseio da tecnologia e na aproximação dos conteúdos.

Os tutores citaram também várias outras tarefas desempenhadas por eles e que consideram de sua responsabilidade, como diz o tutor 3:

*acompanhamos diversas fases do aluno e com diversas dúvidas, acompanhando o processo de ensino e aprendizagem, esclarecendo dúvidas relacionadas a conteúdo, à realização das atividades e questões internas da instituição (T3).*

Mediar às relações de aprendizagem através do Ambiente Virtual é onde os envolvidos no processo percebem e reconhecem a importância da mediação pedagógica do tutor, havendo um estreitamento de vínculos entre alunos e tutores.

Os tutores, vivenciando a rotina de um tutor de educação a distância, percebendo a importância da mediação e do papel dos tutores na relação com o aluno, entendem

<sup>35</sup> Para preservação da identidade os tutores colaboradores serão identificados como T1, T2 e T3.

que se faz necessária a atuação do tutor, pois o aluno tem maior vínculo com os tutores através do Ambiente Virtual de Ensino e Aprendizagem.

Perceber o verdadeiro sentido da tutoria na Educação a Distância e dar o suporte que o aluno necessita para se sentir seguro e assistido é de suma importância para os tutores descritos aqui, pois, segundo estes tutores o aluno necessita desse acolhimento em função de padrões antigos e enraizados do ensino presencial.

Segundo os tutores entrevistados, isso não quer dizer somente cursos totalmente à distância, pois a EaD cada vez mais está presente em cursos presenciais, com disciplinas a distância em todas as áreas do conhecimento.

*É importante frisar que a EaD não exclui o presencial e o presencial não exclui a EaD. São modalidades educativas que se relacionam e, assim, deve-se relacioná-las cada vez mais aproveitando o que há de bom em cada uma delas (T1).*

Sobre essa questão, Mattar afirma que

O trabalho do tutor vai muito além da simples atuação como emissor de avisos motivacionais para os alunos, ou mesmo como um monitor para tirar dúvidas. Concebemos a atuação do tutor como a de um professor, transportado para um novo cenário em que tem que conviver com novos personagens e realizar novas atividades (2012, p. 52). Verificar espaço.

Acreditamos, apoiados no pensamento de Belloni (2009, p 70) que a EaD “não se deve tratar mais de reproduzir os modelos ineficientes, rigidamente hierárquicos do passado, restritos à superfície do papel, descontextualizados da própria vida e dependentes do plano cartesiano impresso”. Os recursos poderosos das novas tecnologias da informática devem ser aproveitados pela educação para preparar um novo cidadão para um modelo de sociedade em novos patamares da evolução humana.

Partindo do pressuposto de que a educação a distância oferece uma gama de situações com as quais o tutor precisa estar preparado e também pelo fato de ser uma área relativamente nova, há sim, várias mudanças pelo caminho e os tutores estão cientes disso. Como aponta o tutor 1

*vai mudar a atividade da tutoria, algumas competências serão incluídas, outras tiradas, não se sabe ainda, mas eu acho que o cerne da função de tutor, que é acompanhar o aluno, orientar o aluno, isso não muda (T1).*

Não obstante, como afirmamos, os próprios tutores tem claro a complexidade de sua função e do papel que exercem no processo de ensinar a distância. Possuem posições divergentes quando o assunto é tutoria, e mais. Para Bonk e Dennen,

O tutor é responsável por gerar um senso de comunidade na turma que conduz, e por isso deve ter um elevado grau de inteligência interpessoal. Nesse sentido, ele desempenha um papel social. O tutor tem também um papel pedagógico e intelectual, que envolve elaborar atividades, incentivar a pesquisa, fazer perguntas, avaliar respostas, relacionar comentários discrepantes, coordenar as discussões, sintetizar seus pontos principais e de-

envolver o clima intelectual geral do curso, encorajando a construção do conhecimento. O tutor deve auxiliar os alunos na interpretação do material visual e multimídia, pois muitas vezes os alunos não possuem essa capacidade e isso pode prejudicar o andamento do curso. Nesse sentido ele desempenha um papel tecnológico (2003, p. 66).

Para que uma prática educativa ocorra, educador e educando devem conhecer os recursos e saber lidar com eles, de forma que ambos falem a mesma linguagem ao se tratar de aprendizagem de tecnologias. Freire (1996, p. 75) enfatiza que o “ponto fundamental que dá alicerce ao processo da construção do conhecimento é a inclusão do homem que se educa que compreende que é um ser incompleto e que busca sempre mais”.

O tutor, nessa questão, mantém uma função parecida com a do professor presencial, pois ele é encarregado de estabelecer ligação entre professores e alunos. Da mesma forma que o tutor faz uso da tecnologia para ensinar o professor presencial, cada vez mais utiliza a tecnologia em sua rotina na sala de aula.

Conforme aponta Sancho (2006, p. 66), “as tecnologias do conhecimento, os instrumentos e os mecanismos que permitem transformar os aspectos da realidade em objeto de estudo, constituem um componente chave nesta nova situação”. Por outro lado, a utilização de tais tecnologias influi sobre o saber produzido, definindo-o em um terreno próprio que nos permite usar para transformar em conhecimento, como é a proposta da maioria dos cursos de educação a distância.

#### 4. Considerações Finais

A educação a distância é uma modalidade de ensino que chega onde o ensino presencial não teria condições de chegar, beneficiando uma série de indivíduos que residem em cidades distantes dos grandes centros, que não fosse pelo ensino a distância, jamais teriam condições de estudar.

Os tutores reconhecem que suas atividades na tutoria configuram uma prática educativa mediada pela tecnologia havendo a necessidade de discutir melhor a tutoria em EAD.

Com relação aos atributos pedagógicos da tutoria, os tutores consideram que o tutor deve ser considerado como um agente pedagógico no curso. É ele que orienta os alunos nos estudos, acompanha o desenvolvimento da aprendizagem, indica as atividades, alerta para prazos e limites. Essas ações fazem parte do ensino-aprendizado, portanto são ações educativas mediadas pela tecnologia.

As funções do professor tutor são: pedagógica, social, administrativa e técnica. Isto se deve ao fato de o ensino em uma escola virtual ter características específicas como variações do espaço de ensino. Professores e alunos podem encontrar condições de igualdade na comunicação, tendo o aluno um atendimento individual e maior uso de multimídia e tecnologia na construção do conhecimento, assim como ocorre no ensino presencial.

Contudo, há que se propor uma reinterpretação da atuação dos tutores nos cursos a distância ofertados hoje e simultaneamente oferecer subsídios para o trabalho do tutor em EAD. O trabalho do tutor vai muito além das tarefas de interação online, ele é um

professor em novo cenário educacional. Reconhecer o tutor como um professor significa repensar não a tutoria em si, mas o formato e a estrutura dos cursos a distância que oferecemos hoje em nosso país.

## Referências

ANDRADE, E. M. de. **As práticas pedagógicas do tutor na educação a distância**. Anais do IX Seminário Pedagogia em Debate e IV Colóquio nacional de Formação de Professores. Curitiba: Universidade Tuiuti do Paraná, 2009.

BARDIN, L. **Análise de Conteúdo**. Lisboa, Portugal; 70 ed., 1977.

BELLONI, M. L. **Educação a Distância**. 5ª Ed. Campinas, Autores Associados, 2009.

CECHINEL, J. C. **Manual do Tutor**. Florianópolis: Udesc, 2000.

FREIRE, P. **Educação como prática de liberdade**. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 2010.

\_\_\_\_\_. **Pedagogia do Oprimido**. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 2005.

KENSKI, V. M.. **Novas tecnologias - O redimensionamento do espaço e do tempo e os impactos no trabalho docente**. In: Revista Brasileira de Educação. Rio de Janeiro, n. 8, mai- ago 1998. p. 58-71.

LITWIN, E. (Org.). **Educação à Distância: temas para debate de uma nova agenda educativa**. Porto Alegre: Artmed, 2001.

MADRUGA, R. **Histórico da ead**. 2009. Disponível em: <http://www.slideshare.net/rosilemadruga/ead-1408003>. Acessado em: 10. Mai. 2011.

MANARA, A. S. **A Importância das Tecnologias no Processo de Ensino e Aprendizagem na Educação a Distância**. In: Revista Educação e Cidadania. São Paulo, v. 10, n 01, p. 37-45, Átomo, 2011.

MARTINS, O. B. **A educação superior a distância e a democratização do saber**. Petrópolis: Vozes, 1991.

MATTAR, J. **Tutoria e interação em educação à distância**. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

MORAES, M. de; VIEIRA, E. M. F. **Introdução a EaD**. 2. ed. Florianópolis: Departamento de Ciências Contábeis/UFSC, 2009.

MORAN, J. M. **A educação que desejamos: novos desafios e como chegar lá**. Campinas, SP: Papirus, 2007.

MORAN, J. M. **A escola do amanhã: desafio do presente – educação, meios de comunicação e conhecimento**. *Tecnologia Educacional*. Rio de Janeiro, v. 22, nº 113/114, jul./out. 1993.

NETTO, C. **Interatividade em ambientes virtuais de aprendizagem**. In: FARIA, E. T. Educação presencial e virtual: espaços complementares essenciais na escola e na empresa: Porto Alegre: EDIPUCRS, 2006.

PALLOF, R. M. & PRATT, K. **O aluno virtual: um guia para trabalhar com estudantes on-line**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

PIVA JR. **EAD na prática: planejamentos, métodos e ambientes**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

PRETI, O. **Educação a Distância: sobre discursos e práticas**. Brasília: Liber Livro Editora, 2005.

SANCHO, M. J. **Tecnologias para transformar a educação**. Porto Alegre: Artmed, 2006.

SOEK, A. M.; HARACEMIV, S. M. C. **O professor/tutor e as relações de ensino e aprendizagem na educação a distância**. In: Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância. São Paulo, v. 7, n. 1, 2008. p 1-11. Disponível em: <http://www.aedi.ufpa.br/v4/arquivos/20090505112703.PDF>. Acessado em: 27. Abr. 2009.

SOMMER, L. H. **Formação inicial de professores distância: questões para debate**. In: Revista Em Aberto. v. 23, n. 84, p. 17-30, nov. 2010. Disponível em: <http://emaberto.inep.gov.br/index.php/emaberto/article/viewFile/1787/1351>. Acessado em: 23. Mar. 2013.