



Revista EaD & tecnologias digitais na educação

Comunicação em EaD: uma experiência na UFGD

Dalva Aparecida da Rocha Pereira

Universidade Federal da Grande Dourados (UFGD)

dalvadm@gmail.com

Resumo: Esta produção foi realizada com o objetivo de relatar a experiência vivenciada durante a atuação profissional como tutora a distância da disciplina Laboratório de Textos Científicos, do curso de Licenciatura em Pedagogia, em um dos polos de apoio presencial da UAB no Estado do Mato Grosso do Sul. O texto destaca nossa percepção sobre o perfil do aluno e a correspondência das formas de comunicação do curso entre aluno, conteúdo, metodologia e demais profissionais envolvidos no processo. Foi possível perceber que quando o tutor se coloca como parceira do acadêmico, buscando entender suas dificuldades para tranquilizá-los e dar as orientações na medida em que precisam, esses alunos demonstram estimulados e seguros para seguir o caminho acadêmico. Nesse sentido, é fundamental um trabalho de ação-reflexão-ação capaz de dar respostas a melhorias cotidianas de cada aluno.

I. Introdução

A experiência doravante relatada se relaciona à tutoria a distância em um dos polos de apoio presencial da UFGD no Estado do Mato Grosso do Sul, com a disciplina Laboratório de Textos Científicos, uma das três primeiras disciplinas do curso de Pedagogia. Como tutora, foi uma experiência enriquecedora, que possibilitou outras ações, tais como capacitação em serviço, viagens e contato com alunos de outras cidades, presencialmente e online, bem como com colegas de diferentes áreas do conhecimento.

Embora existam diversos profissionais empenhados na logística dos cursos via EaD da UFGD, este relato se refere à experiência de tutoria e destacará a minha percepção sobre o perfil do aluno e a correspondência das formas de comunicação do curso entre aluno, conteúdo, metodologia e demais profissionais envolvidos no processo. Antes, apresento as habilidades importantes ao tutor encontradas na literatura para mostrar a correspondência em relação à comunicação no trabalho realizado.

2. Contexto da EaD

Para que a comunicação e a educação fluam a distância, são necessários subsídios que ultrapassem os limites físicos de sala de aula, como afirmam Maia e Mattar (2007, p. 08): “Os projetos de EaD apostam nas mídias que vão além do giz, do quadro-negro e da própria apostila impressa para efetivar a aprendizagem”. Hoje, a Internet é o meio que viabiliza esse tipo de ensino, juntamente aos suportes que lhe são inerentes: a plataforma e os profissionais, tais como tutores, professores, equipes pedagógicas e de tecnologia. Na realidade, o fator fundamental para favorecer a comunicação na EaD é o humano, uma vez que a tecnologia, fundamental requisito para a educação a distância, vem sendo assimilada pelos promissores estudantes e profissionais da educação. Quando há estrutura no sistema educacional, a exemplo da UAB (Universidade Aberta do Brasil), os alunos passam a detentores desses meios, acontecendo a inclusão digital como processo praticamente consequente, pois os dirige à tecnologia. A educação de uma forma ou outra sistematiza, organiza os saberes que estão soltos no mundo para os aprendizes.

Conforme o Projeto Pedagógico do curso de Pedagogia via EaD da UFGD:

Assim, Dourados, Eldorado e cidades circunvizinhas terão novas possibilidades, pois disponibilizará profissionais com uma formação sólida, com capacidade para atuar na sala de aula, propor, desenvolver e implantar soluções transformadoras da educação nas comunidades em que atuarem. (p. 12)

O objetivo da comunicação é a transformação de seres humanos e da sociedade. Segundo Lancharro (1991), o processo de comunicação deve ser o estabelecimento de um fluxo de informações entre a fonte e o destinatário. O emissor dá origem à informação, o meio faz com que a mensagem seja transmitida e o receptor recebe. Neste sentido, a intenção da EaD/UFGD de formar profissionais é tanto o objetivo quanto a mensagem a ser decodificada. Esse intento requer um excelente meio para a sua efetividade.

Para Moran (2005, p. 3), há tendência a uma complexidade cada vez maior na educação para acompanhar a própria sociedade exigente e necessitada de aprendizagem contínua. A educação deverá ser mais inclusiva, ocupando menos espaço físico presencial. Isso exigirá crescente necessidade em planejar formas adequadas para suprir a demanda da educação e atingir os objetivos, ou seja, adequar os meios para transmitir as mensagens aos novos receptores.

Mediante formas adequadas, a comunicação efetiva resulta na mensagem percebida na íntegra pelo receptor, compreendida como enviada. A mensagem referida não é apenas a do dia-a-dia entre professor e aluno, mas a resposta que a sociedade espera da Universidade, com desenvolvimento e implantação de soluções inovadoras, como propõe o curso de pedagogia da EaD/UFGD.

Existem diversas configurações de cursos a distância e essas novas formas de abertura para o conhecimento são diferenciais na história da educação. O aluno não se limita ao conteúdo organizado pelo professor e à sua maneira de transmitir, não se ilude em estar “protegido”, amparado por um conhecedor do assunto. A educação a distância centra-se na aprendizagem, na pesquisa, e o aluno tem a possibilidade de ir além do tempo da aula, carga horária etc. Adquire dúvidas, aparecem as dificuldades, mas se aproxima do todo e da ideia de mundo complexo abordado por

Morin (2007, p. 32): “Necessitamos que se cristalice e se enraíze um paradigma que permita o conhecimento complexo”.

Conforme Moran (2005, p. 7), a EaD proporciona vantagens, pois existem inúmeras possibilidades de combinar as soluções pedagógicas adaptadas a cada tipo de aluno: “estamos chegando à convergência de mídias com a televisão - TV interativa; internet multimídia (de banda larga); celulares de terceira geração, acesso wireless (sem fio)”.

Na era do conhecimento, a abertura das fontes de comunicação está a serviço da educação de forma crescente nos cursos de graduação, uma vez que, em períodos anteriores, a educação apresentou forma inalterada, não atendia à diversidade de condições, as pessoas se adaptavam a ela ou se privavam do estudo superior. Nesse sentido, esta modalidade de ensino vislumbra um avanço com a ampliação da acessibilidade à educação, podendo melhor se adequar aos estudantes com perfis e necessidades distintos, e as Unidades de Ensino podem traçar o perfil correspondente a seu público-alvo e os recursos à forma de ensino. Neste momento da convergência das mídias, é tempo de se questionar o papel das pessoas.

3. Habilidades que Garantem a Boa Comunicação na Tutoria

A Educação a Distância é um empreendimento complexo cuja chave para o sucesso não se restringe à tecnologia, mas em como será utilizada para se atingir o objetivo: “a tecnologia se apresenta como um meio, como um instrumento com fim de colaborar no desenvolvimento do processo de aprendizagem” (MASETTO, 2000, p. 139). Ou seja, as pessoas são as responsáveis pelos resultados do trabalho com a tecnologia e os cursos a distância comprovam, pois a educação é facilitada pelos meios tecnológicos, criados e desempenhados por uma equipe multidisciplinar.

Dentre os vários profissionais que compõem a equipe da EaD, destaco a função do tutor. Para o exercício dessa função, é inegável a necessidade de tempo, conhecimentos e habilidades. Essas habilidades vão além de domínio do conteúdo: conforme Masetto (2000, p. 137), em educação a distância e por conta das novas tecnologias, existe um privilégio quanto à transmissão de informações, facilitado pela equipe multidisciplinar, que trabalha para que se realize. O autor também enfatiza: “[...] o professor é formado para valorizar conteúdos e ensinamentos acima de tudo e privilegia a técnica para transmitir esses ensinamentos [...]” (MASETTO, 2000, p. 134). Para o autor, existem muitos “miniespecialistas” ou “maxiespecialistas” em conteúdos, mas amadores em relacionamentos, metodologia e avaliação (MASETTO, 2000, p. 135).

Nesse aspecto, surgem duas novas situações que merecem observações de quem trabalha e reflete sobre a prática da Educação a Distância. Por um lado, o perfil acima descrito perde a força, pois a EaD exige habilidades que ultrapassam conteúdos e, portanto, exigem mudanças de postura também; por outro lado, esses atuentes, os mesmos profissionais acostumados com a sala de aula presencial, os conservadores do conteúdo em detrimento da aprendizagem, valorizam a técnica pelo conteúdo, criam dificuldades veladas na nova modalidade de ensino. Há que se considerar que a EaD contempla novos perfis de estudantes e a situação supracitada carrega formalidades às vezes estranhas a eles, distantes da realidade e das condições de aprendizagem.

Nesse sentido, a efetiva mediação e comunicação requerem mais do que uma mensagem formalmente bem elaborada a fim de que o aluno possa decodificá-la. Essa comunicação deve ser elaborada de forma que ele se sinta acolhido, capaz de desafiar as dificuldades encontradas para a realização do curso. Os códigos dessa comunicação, bem como as atitudes do tutor, devem considerar a linguagem e entendimento do interlocutor e não os códigos da própria mensagem ou purismos. Portanto, para o alcance dos objetivos, o desenvolvimento da aprendizagem e a conquista de novos graus de conhecimento pelo aluno, também serão necessárias metas e atividades bem articuladas. Este trabalho mostrou que o relacionamento e a forma de comunicação são fatores importantes na tutoria para que essa situação seja entendida e garanta o bom funcionamento da metodologia e a permanência dos alunos.

Conforme Morin (2007, p. 21), o ser humano é composto de 98% de mundo psíquico, não objetivo, configurado pela imaginação, sonhos e desejos. Se a educação não considerar isso, colocará o aluno como digestor do determinismo, da força normalizadora do dogma. O aluno precisa de alicerces para construir a adesão aos estudos, entender que pode vencer dificuldades, desenvolver seu intelecto e encontrar soluções para a vida por meio dos estudos. Deve aprender a desenvolver sua cognição e a descobrir sozinho; para isso, deve ser valorizado e cuidadosamente orientado. A tutoria existe para contribuir por meio da comunicação com a mediação.

A variedade de formas de comunicação e metodologias da Educação a Distância, como fóruns, chats, wikis, atividades colaborativas, proporcionam condições para a reflexão com exposição de ideias, discussões que possibilitam perceber a singularidade e valor do sujeito e a criação e exercício da autonomia. A qualidade dessas práticas necessita do fator humano para as devidas conexões com conhecimento teórico e de relacionamento, fator também observado nesta experiência, em que a forma de abordar os alunos faz diferença.

Alves e Abreu-e-Lima (2011) definem a prática comunicativa do tutor, afirmando que um bom tutor aborda os alunos pouco participativos, identifica a baixa participação, atribui papéis aos estudantes e estimula a participação com linguagem especial. Para isso, ao início do curso, mantém contato genérico, mas fica atento aos alunos que não estão participando e busca contato nominalmente a cada um.

Além de identificar causas da baixa participação, o tutor atenta para o movimento do grupo, entrando em contato via e-mail, fórum, mensagens ou telefone com os ausentes. Observa se o aluno interage com as participações dos colegas e colabora com a conexão de ideias entre todos do grupo. Entende os motivos das ausências para auxiliá-los conforme as dificuldades, que podem ser: exposição de suas ideias de forma natural, organização, navegação correta pelo Ambiente Virtual ou carência de bagagem conceitual. Deve saber agir em cada situação.

A comunicação deve ser especial, para incentivar a participação. As orientações, sugestões e cobranças devem ser personalizadas com linguagem em tom adequado, simples e amistoso, claro e objetivo, com cuidado ortográfico e gramatical e, ao mesmo tempo, possibilitar aproximação, calor humano e compartilhamento. Além disso, deve ser especialista no conteúdo abordado e estar atento ao modo como o assunto é construído e assimilado pelos alunos, para propor desafios.

O tutor também deve elaborar feedback completo e específico o suficiente para o aluno saber se está no caminho certo, com respostas na sequência do geral

para o específico. Valoriza o que o aluno faz e dá sugestões de como melhorar, problematiza para fazer pensar.

A finalidade é que seja facilitador e ajude os estudantes a serem pesquisadores, exploradores e usuários da informação, tornando-se ativos no processo. Para isso, os feedbacks devem ser construtivos e positivos, com tempo necessário para o aluno se sentir ouvido.

O autores listam características do modelo de feedback baseado em uma escala: esclarecer, valorizar, questionar e sugerir (ALVES; ABREU-E-LIMA, 2011).

Essas são as habilidades básicas para uma boa comunicação entre o acadêmico e o conhecimento e ilustram uma forma de conduta pedagógica para o tutor; por isso, foram ressaltadas com o intuito de evidenciar o requisito responsabilidade e as condições propícias para a efetividade do trabalho. O fator humano, aliado à tecnologia, é peça-chave para o sucesso da EaD e configura-se como a realização de estudos, planejamentos e metas para o correto cumprimento das funções, em vez de meras resoluções de problemas e processos, pois demanda tempo e atenção.

Os fatores externos relevantes nessa circunstância são o planejamento e o tempo; os internos são a empatia, a vontade e o senso de responsabilidade do tutor. A seguir, apresento o relato e as impressões de cada forma de comunicação durante o trabalho na disciplina.

4. A Experiência

Ao iniciar o curso, os alunos foram inscritos pelos tutores da EaD na plataforma AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem) Moodle; no decorrer da disciplina, comunicaram-se com colegas e tutores via de fóruns, chats, glossários, entregaram tarefas no AVA Moodle, participaram de encontros presenciais de abertura de disciplinas e da avaliação presencial. No decorrer do bimestre, acompanharam mais duas disciplinas: Ensino e Aprendizagem em Educação a Distância e História da Educação.

4.1 A Disciplina

Quando fui selecionada para trabalhar com a disciplina Laboratório de Textos Científicos no curso de Pedagogia, pensei se tratar de estudo estrutural de textos e sua formatação, incluindo as normas técnicas para familiarizar os alunos com a forma correta de realizar pesquisas: leituras, resenhas, apropriação e organização de conteúdos. Mas o conteúdo levava à reflexão, relacionava-se à linguagem: poesia, tipos de textos, concepção de leituras e finalmente uma breve demonstração da escrita científica. Percebi a relevância, pois o estudo possibilitava refletir sobre as diversas formas de linguagem e a liberdade de escolhas, com suas prováveis intenções e consequências. Foi uma forma reflexiva de iniciar um curso de pedagogia; afinal de contas, o futuro professor precisa entender e valorizar a realidade da língua como importante instrumento de trabalho e ter consciência de seu uso no exercício da autonomia. As variadas formas de atividades, interação com ideias e produções dos colegas, colaboraram com o aprender a pensar e a adquirir liberdade intelectual para evitar a acomodação, a heteronomia tão visível em todos os ambientes de trabalho. Conforme Severino (2009, p. 26):

Em termos pedagógicos, essa nova escuta poética ajuda a desenvolver um sentimento vitalmente necessário para a educação criadora de sentido, assim como para despertar o desejo

de aprender e a alegria de pensar: o sentimento de sermos sujeitos que elaboram e compartilham conhecimento, junto com outros sujeitos.

A disciplina proporcionou reflexões sobre a realidade do mundo profissional da educação, com os textos e discussões no fórum, situação evidenciada pelo interesse e envolvimento dos acadêmicos com as atividades propostas. A seguir, breve relato sobre a comunicação por meio das atividades, dos encontros presenciais e das pessoas.

4.2. As Atividades

Na disciplina, foram propostas as seguintes atividades:

Fórum: Solicitado como discussão da primeira unidade (Tipo textual e gênero textual), em que era necessário entender os tipos e gêneros de texto para escolher um da preferência. Também foi solicitado na unidade dois, para uma reflexão colaborativa sobre o livro de Rubem Alves “Conversas com quem gosta de ensinar”, em que eram exigidas três postagens de um poema ou fragmento de prosa com figuras de linguagem e a interação com as ideias de cada um. Em cada unidade, havia um fórum tira-dúvidas à disposição dos acadêmicos como forma de expor dúvidas ou dificuldades e obter ajuda de colegas ou professores sobre o assunto.

Resenha: Atividade da aula dois sobre o texto “Sobre Jequitibás e Eucaliptos” (In “Conversas com quem gosta de ensinar”) de Rubem Alves.

Glossário: Solicitado como atividade da unidade três, para que os alunos descrevessem o significado de cinco figuras de linguagem. O glossário também foi solicitado na unidade cinco, sobre o passo-a-passo para a elaboração de um artigo científico.

Questionário: Na unidade quatro, houve uma questão aberta que deveria ser respondida com justificativa sobre concepções de leitura; na unidade cinco, foi proposto um questionário com dez questões e os alunos tinham apenas uma chance para responder.

Chat: Marcado sistematicamente para todas as terças e quintas-feiras no horário das dezenove às vinte e uma horas.

As atividades provocaram reflexões e exigiram atenção, pesquisa e leituras dos alunos. Os fóruns permitiram discussão, questionamentos, incitaram dúvidas e levaram à pesquisa, a novas discussões e a pensar sobre os temas estudados. Um desses fóruns foi a primeira atividade da primeira unidade e, apesar da intensa interação, a maioria se equivocava no momento da postagem, sendo necessária a minha intervenção e a da professora formadora. Em vez de escolher uma palavra e justificar a preferência, insistiam em fazer definições, na tentativa de entender o assunto em parceria com colegas e professores. Demonstraram boa escrita e muita pesquisa para entender o solicitado e expor o entendimento através das respostas ao fórum de discussão. Conforme aumentavam as postagens nos fóruns, o foco da discussão se modificava.

A tarefa em forma de resenha significou o fazer técnico, científico e também reflexivo, pelo tipo de leitura. Nesta unidade, houve um fórum de discussão sobre o livro que continha o texto da resenha. Isso auxiliou no entendimento e na participação, mas para a discussão do fórum, os alunos se detinham a comentar apenas o

texto para a resenha, esquecendo-se dos demais. O questionário serviu para alunos e professores medirem a aprendizagem. O glossário sobre artigo científico foi pouco produtivo, porque a maioria dos alunos iniciantes apresentou grande dificuldade em entender o assunto, ficando limitados e sem perceber a utilidade prática. A professora formadora e eu fazíamos comentários sobre as postagens; também coloquei definições para auxiliar o entendimento, mas pareciam insuficientes. Certamente, essa experiência será base útil no futuro, quando necessitarem entender e colocar em prática a escrita científica. O chat também foi pouco produtivo, porque, embora com horários fixos, houve pouca participação.

Cabe pensar na valorização de toda e qualquer atividade do aluno, pois ou ele se considera entendedor a ponto de não necessitar realizar determinadas tarefas ou precisa ainda de mais experiências para perceber a sua importância; se não entende uma atividade como obrigatória, aproveita o tempo para se dedicar a outra. É função do professor provocar situações, fazer com que cada atividade seja somada no resultado final. Neste sentido as atividades avaliativas foram valorizadas pelos acadêmicos, enquanto o chat foi pouco prestigiado, uma vez não avaliado. A experiência como professora presencial e de EaD me ajuda a observar que os alunos apreciam e comprometem-se com respaldos e respostas bem direcionadas. O professor precisa provocar dúvidas e as atividades como chat e fórum são propícias a isso. Um exemplo foi quando uma das alunas entrou no chat em véspera da entrega de uma tarefa e foi tirando dúvidas e melhorando o seu entendimento e modificando o trabalho; assim, conseguiu um bom resultado. As atividades e o conteúdo se apresentam prontos no AVA, organizados pelo professor-formador; o tutor apenas executa a função de se comunicar e colaborar com a aprendizagem dos acadêmicos. Isso mostra que, nos cursos via EaD, mesmo que o tutor perceba oportunidades de mudanças estratégicas, não consegue aplicar pela limitação de atuação: sua força é a palavra, a atenção ao cursista.

4.3. Os Encontros Presenciais

Os encontros presenciais aconteceram em duas datas: a primeira para a abertura e apresentação da disciplina aos alunos e a segunda para a avaliação.

O período anterior à primeira aula presencial foi angustiante para mim e para os tutores com quem mantive contato, por não sabermos o que faríamos, o que aconteceria, se teríamos de falar com os acadêmicos, o que falar e por quanto tempo, além da expectativa em conhecê-los. Mas na semana da viagem as informações foram chegando e mesmo na última hora conseguimos organizar nossa apresentação com êxito. O ambiente foi acolhedor e a companhia dos alunos e colegas, agradável.

Chegamos ao polo na sexta-feira ao meio-dia; à noite, realizamos o encontro presencial. No dia seguinte, tivemos a aula inaugural, com a presença da coordenação da Universidade Aberta do Brasil e dos coordenadores dos cursos, do prefeito e dos funcionários envolvidos com a EaD da UFGD no polo. Em seguida, passamos à aula de laboratório de informática com os acadêmicos, durante a qual percebemos dificuldades de alguns em relação à digitação, mas de maneira geral todos conseguiram, pelo menos, apresentar-se no fórum social.

O tempo foi curto, mas pudemos realizar o que estava programado. Ficaria melhor se dispuséssemos de mais tempo para reflexões e debates sobre o conteúdo.

No polo, a receptividade das tutoras presenciais, da coordenadora de polo e do apoio tecnológico foi perfeita e as exposições das aulas se complementaram. Em-

bora cada tutora tivesse se preparado isoladamente, não houve repetição de assuntos. Isso indica a boa sincronia entre as disciplinas iniciais: Ensino e Aprendizagem do Ensino a Distância, História da Educação e Laboratório de Textos Científicos.

Mesmo com a diferença de escolaridade entre os acadêmicos desse polo, como alunos com graduação, mestrado e uma mestranda, somadas a algumas dificuldades financeiras, cognitivas, de acesso a tecnologia e de acesso ao polo de apoio, todos se demonstraram ativos e dispostos a encarar como desafio a graduação EaD/UFGD.

Na volta para casa, iniciamos o acompanhamento dos fóruns e dos chat todas as terças e quintas-feiras das 19 às 21 horas e a atenção às mensagens com solicitações e dúvidas dos alunos.

Passado o trabalho de mediação online das cinco unidades e as devidas atividades, aconteceu o segundo momento presencial: a prova.

Na noite anterior à prova, numa sexta-feira, tivemos um encontro presencial tira-dúvidas. O tutor de cada disciplina dispôs de pouco mais de uma hora para fazer uma revisão do conteúdo. Na disciplina de LTC, foram momentos bem descontraídos e produtivos, os alunos demonstraram interesse e curiosidade para discutir os assuntos, ouvir os colegas e pensar de forma prática a teoria.

A avaliação presencial aconteceu no dia seguinte, no sábado. Foram duas provas pela manhã e uma após o intervalo do almoço. A avaliação de LTC arrematou o processo de comunicação do curso, uma vez coerente com o conteúdo e atividades do AVA, representou um complemento de estudos. O aluno pôde perceber que, organizando o conteúdo, estudando, conseguiria entender, sem consultas a nada e a ninguém, e saberia distinguir situações diversas da língua. Avalio que o ponto positivo de essas provas acontecerem em um mesmo dia seria possibilitar a separação dos conteúdos entre as três disciplinas; o ponto negativo estaria no resultado dessas avaliações, se os alunos conseguiram assimilar o conteúdo de cada disciplina. Laboratório de Textos Científicos demonstrou bom resultado, já que todos foram aprovados.

Levando em conta a importância do fator humano, os encontros presenciais têm grande valor. Segundo Dreyfus⁹ (apud MAIA; MATAR, 2007, p. 12): “a expertise não pode ser adquirida no ciberespaço desencorpado, pois necessita de interconexão de corpos, na intercorporalidade, da presença em uma sala de aula”. Os alunos valorizaram os encontros presenciais, com expectativas, participaram da aula de forma intensa. A presença representa o real, o objeto para o que se aprende. Todo aprendizado se justifica pelo convívio humano, para a aplicabilidade nas relações. No ambiente virtual a distância, acontecem as trocas de experiências, mas é uma prática em aprendizagem, com a qual os encontros presenciais colaboram. Todos estão unidos por um objetivo: aprender e compartilhar a distância.

Mesmo entre apreciadores da modalidade de Educação a Distância, quando o contato é apenas virtual, mesmo encontros reiterados tornam-se estéreis, falta espontaneidade e profundidade nas comunicações; esse contexto representa perda, redução no campo da comunicação não verbal (PETTERS, 2004, p. 190).

Ao longo da história, a educação sempre ocupou espaços limitados. Hoje, na era do conhecimento e da informação, as possibilidades são maiores, mas não se

⁹ DREYFUS, Hubert. *On the Internet*. London: Routledge, 2001.

pode desvalorizar a as primeiras formas de ensino, ou seja, o ensino presencial, uma vez que tudo em aprendizagem é importante; por isso, deve haver uma soma de situações para que a educação se aproxime cada vez mais da realidade e do todo.

4.4. As Pessoas

A comunicação com a professora formadora foi o próprio exemplo do “face a face a distância” (KEEGAN¹⁰ apud MAIA; MATTAR, 2007, p. 9). Apesar de residir em outra cidade, a comunicação via telefone, AVA e e-mails ocorreu diariamente. Manifestou-se como grande parceira da tutoria e dos alunos, empenhou-se em corrigir as tarefas, em saber notícias sobre os chats e em elaborar prova condizente com o nível de aprendizagem conduzido.

Mantive contato com as colegas de LTC dos outros polos, todas envolvidas e preocupadas com o processo, mas com alguma dificuldade de tempo por atuarem na rede pública de ensino e não disporem de muito tempo para atender a demanda de trabalho da EaD.

Outro fator importante foi o contato com tutores EaD dos polos de outras disciplinas, pois a troca de experiências proporcionou a percepção das diferentes formas de condução da mediação e serviu de base para análise das reações do acadêmico, levando a refletir sobre a manutenção, troca ou mescla de procedimentos. Essa postura também foi observada durante as aulas presenciais, uma vez que as reações dos alunos diferem em relação à forma de abordagem do tutor. A tutora presencial esteve sempre presente nos momentos presenciais, mas também tivemos contato via Ambiente Virtual. Demonstrou atenção especial aos cursistas. Conhecendo um pouco do perfil do aluno por meio dos encontros presenciais e pelo Ambiente Virtual, sabendo das situações vividas com a tutora presencial por meio de seus relatos e percebendo o resultado do trabalho dos alunos atendidos no polo, pode-se afirmar que a tutoria presencial de qualidade faz grande diferença, principalmente aliada aos demais suportes.

5. Considerações Finais

Com esta experiência, devo considerar que a maior força do tutor é a palavra, pois a forma de comunicação influencia o empenho do estudante.

A comunicação é fundamental em todas as direções na EaD. Encontros presenciais entre tutores e conteudistas fazem falta, pois são importantes para alinhar essa comunicação, controlar o cumprimento das metas e discutir a situação de cada aluno, uma vez que cada tutor é responsável por uma turma relativamente pequena e, no centro de todos os processos, deve estar o aluno. É preciso considerar que ele estuda três disciplinas ao mesmo tempo e também possui um tutor presencial, que é presencial para o aluno, mas a distância para o tutor a distância. Seria importante uma forma de comunicação entre os dois para que a fala de um complemente a do outro e o aluno não fique com falta ou excesso de mensagens.

Como não houve encontros presenciais para discussões, a presença virtual colaborativa deveria ter sido mais marcante, como, por exemplo, a ferramenta chat, para a discussão de algum assunto sincronicamente com os colegas e o tutor. A

¹⁰ KEEGAN, Desmond. *Foudantions of distance education*. 2nded. London: Routledge, 1991.

parceria, a troca de ideias, aproxima e estimula a participação e o desenvolvimento de cada integrante.

Nestas considerações a afetividade e a atenção não podem deixar de ser mencionados como parte fundamental no relacionamento com os alunos. Percebi que, ao me colocar como parceira que entende suas dificuldades para tranquilizá-los e dar as orientações na medida em que precisam, esses alunos demonstram estimulados e seguros para seguir o caminho acadêmico. É fundamental também, um trabalho de ação-reflexão-ação capaz de dar respostas a melhorias cotidianas de cada aluno. Aliado a isso, o trabalho de cooperação entre os diversos papéis docentes agindo da mesma forma: o professor EaD preparando o material adequado ao perfil dos alunos, considerando estarem em lugares, estágios de maturidade e entendimento diferentes; o tutor captando e entendendo essa distinção para saber mediar esse material com alunos e professor, o trabalho torna-se realmente produtivo.

Ao considerar o humano composto de 98% da subjetividade (MORIN, 2007), como o sonho e a imaginação, também se deve considerar que a conquista da humanidade será plena se posicionando à frente da tecnologia. Grande parte dos novos estudantes que buscam o conhecimento tecnológico devem se apropriar do conhecimento científico; porém, esse caminho será eficiente pela subjetividade: isso é o que comprova a prática da modalidade EaD.

Foi notável a contribuição dos fóruns, chats, glossários, wikis e tarefas para o bom resultado de toda a aplicação tecnológica, bem como a prática da tutoria com base na teoria descrita acima. É relevante no momento de dar um feedback ao aluno considerar a escala: esclarecer, valorizar, questionar e sugerir; assim, a mensagem se torna completa. Essa qualidade na comunicação necessita atenção especial; por isso, os profissionais devem ter tempo suficiente para desempenhar suas funções. A educação precisa assumir verdades, impor lógica nos fatos e deixar de tentar reduzir o valor de profissionais de tamanha importância. A exigência é grande para que haja trabalho de qualidade; portanto, o tempo, resultados e estímulo financeiro precisam ser equivalentes. As capacitações deverão propiciar boas dimensões de conhecimento humano, uma vez que o profissional da educação precisa entender de pessoas, para ter êxito na aplicação de seus conhecimentos específicos. Dessa forma, esses momentos certamente serão oportunos para estudos e reflexões de forma qualitativa.

O tutor é peça importante para assimilar os mecanismos de aprendizagem, entender se há realmente contribuição com o desenvolvimento dos educandos ou apenas colaboração para a mudança de fase com os resultados de avaliações, reavaliações e atividades mecânicas e sem conexões. Na verdade, sua função pode ser mais bem aproveitada nesta modalidade de ensino, de modo a ir além de uma atividade mecânica de cuidar e ajudar, para participar da execução de projetos e pesquisas a fim de contribuir para uma mudança de paradigmas no âmbito acadêmico.

Referências

ABREU-E-LIMA, Denise Martins de; ALVES, Mario Nunes. O feedback e sua importância no processo de tutoria a distância. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=SO10373072011000200013&lng=pt&r. Acesso em: 18 ago. 2012.

BEHRENS, Marilda Aparecida; MASETTO, Marcos T.; MORAN, José Manuel. Novas Tecnologias e mediação tecnológica. 14. ed. Campinas: Papirus, 2009.

LANCHARRO, E. A. Informática Básica. São Paulo: Makron, 1991.

MAIA, Carmem; MATTAR, João. ABC da EaD – a educação a distância hoje. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

MORAN, José Manuel. Tendências da Educação *On-line* no Brasil. In: RICARDO, Eleonora Jorge (org.). Educação Corporativa e Educação a Distância. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

MORIN, Edgar. Os sete saberes necessários à educação do futuro. 12 ed. São Paulo: Cortez, 2007.

MASETTO, Marcos T. Mediação pedagógica e o uso da tecnologia. In: BEHRENS, Marilda Aparecida; MASETTO, Marcos T.; MORAN, José Manuel. Novas Tecnologias e mediação tecnológica. 14. ed. Campinas: Papirus, 2008.

PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE PEDAGOGIA / EAD UFGD– licenciatura. Disponível em: <http://200.129.209.74/mod/folder/view.php?id=2901>. Acesso em 30 de agosto de 2012.

SEVERINO, Antonio. Uma escuta poética da educação e do conhecimento: diálogos com Prigogine, Morin e outras vozes. São Paulo: Paulus, 2009.

PETTERS, Otto. A educação a distância em transição. Trad. Leila Ferreira de Souza Mendes. São Leopoldo: Unisinos, 2004.