

O HUMANO NA EAD

UM OLHAR SOBRE O TUTOR PRESENCIAL

Eliane Quinelato – Faculdade Anhanguera de Limeira

RESUMO: As inovações tecnológicas provocaram grandes mudanças na sociedade como um todo e atingiram fortemente a educação, sobretudo em relação ao papel do professor, que passou a dividir espaço com a tecnologia. Entretanto, a presença do humano na EAD continua fundamental para garantir uma aprendizagem significativa, sobretudo nos espaços compartilhados de aprendizagem. Assim, o objetivo desse estudo é refletir sobre a importância da tutoria presencial no processo ensino-aprendizagem dos cursos a distância das Faculdades da Anhanguera-Uniderp. A tutoria presencial é uma das formas de mediação e interação amplamente utilizada nesta instituição de ensino, o que a torna um diferencial neste modelo.

ABSTRACT: Technological innovations caused large changes in society as a whole and strongly reached education, especially with respect to the role of the teacher, who spent sharing space with technology. However, the presence of human remains fundamental in EAD to ensure a meaningful learning, especially in shared learning spaces. So the aim of this study is to reflect about the importance of face tutoring in the classroom teaching-learning process in distance education courses of the Faculties of Anhanguera-Uniderp. The face tutoring is a form of mediation and interaction widely used at this institution, which makes a difference in the model.

PALAVRAS-CHAVE:
Tutoria presencial; tutoria virtual; ensino-aprendizagem; interação; tecnologia.

KEYWORDS:
Face tutoring; virtual tutoring; teaching-learning; interaction; technology.

Artigo Original
Recebido em: 20/11/2012
Avaliado em: 08/07/2013
Publicado em: 04/06/2014

Publicação
Anhanguera Educacional Ltda.

Coordenação
Instituto de Pesquisas Aplicadas e
Desenvolvimento Educacional - IPADE

Correspondência
Sistema Anhanguera de
Revistas Eletrônicas - SARE
rc.ipade@anhanguera.com

1. INTRODUÇÃO

Nos dias atuais pode-se afirmar, seguramente, que o conhecimento intensivo é a característica principal da sociedade vigente, pois ele é cobrado nos diferentes segmentos sociais – escola, trabalho, lazer, meio ambiente etc. Aliado a esse conhecimento estão os recursos tecnológicos que redesenharam esse cenário e trouxeram importantes contribuições como a praticidade, a agilidade e o acesso permanente à cultura, entre outros. Entretanto, essa revolução tecnológica trouxe, também, a exclusão, gerando desigualdade entre aqueles que não tinham acesso aos bens culturais, materiais e tecnológicos.

Diante desse contexto, era esperado que as instituições de ensino, sendo um dos principais meios de acesso ao conhecimento, revissem suas atuais práticas e se adequassem ao novo modelo social vigente – o do conhecimento aliado à tecnologia da comunicação e da informação. Iniciou-se, assim, uma democratização do ensino e o acesso à educação deixou de ser privilégio de alguns para tornar-se um direito de todos.

Diante desse contexto, a educação que antes focava o ensino e que atribuía a responsabilidade da transmissão de conteúdos apenas ao professor, passou a privilegiar a aprendizagem e colocou o aluno como protagonista do saber: ele é corresponsável pelo que aprende.

É nesse novo contexto que se insere a EAD e sua importância para a democratização do ensino é inegável, quer seja através de cursos de curta duração ou de cursos de longa duração, como a graduação ou pós-graduação. Um dos aspectos favoráveis dessa modalidade de ensino é o fato de ela ter trazido milhares de alunos às universidades, pois, antes de sua criação, muitas pessoas deixavam de cursar uma faculdade porque não tinham tempo disponível para dirigirem-se aos espaços físicos onde ocorriam os cursos presenciais. Hoje a EAD proporciona que o aluno estude de onde quiser e no horário em que tiver disponibilidade, basta que ele cumpra os prazos, realize as atividades propostas e atinja as competências de aprendizagem estipuladas em cada curso.

No entanto, há muitas críticas em torno dessa modalidade de ensino, sobretudo no que se refere à qualidade dos cursos oferecidos, pois os defensores dos cursos presenciais acreditam que o aluno da EAD aprende menos porque não há a presença constante do professor, e veem o aluno como “descompromissado” apenas porque ele não está fisicamente presente numa instituição. Esses críticos se esquecem de que também há cursos presenciais ruins e professores de péssima qualidade atuando nesses cursos; alunos de cursos presenciais sem disciplina alguma para os estudos e falta de fiscalização dos órgãos competentes nessas instituições.

Dessa forma, não é possível atribuir a culpa de um possível fracasso escolar ao fato de o aluno ter cursado uma faculdade cujo modelo seja a distância, pois, em muitos cursos EAD, a presença do professor/tutor é tão frequente quanto a de um curso presencial.

Com base nessas reflexões busca-se, neste texto, discutir a relevância da tutoria presencial no processo ensino-aprendizagem dos alunos que cursam uma faculdade na modalidade EAD, sobretudo em relação às interações em sala de aula, nos momentos dos encontros presenciais. Para tanto, analisaremos o papel do tutor presencial nos cursos a distância da Universidade Anhanguera – UNIDERP e evidenciaremos, neste trabalho, a importância desse profissional nos espaços compartilhados de aprendizagem.

2. O PAPEL DO PROFESSOR NO CONTEXTO DA EAD

O avanço tecnológico e as novas formas de aprender exigem, também, novas formas de ensinar. Nesse contexto, foram significativas as mudanças ocorridas no papel desempenhado pelos professores com a vinda da educação a distância: o professor, que era o detentor do saber, passou a desempenhar múltiplas funções, mas nem sempre bem definidas.

Peters (1983 apud Belloni 2009, p. 10) afirma que, inicialmente, a EAD foi vista como “uma forma industrial de educação” e sua estrutura era equivalente ao modelo industrial “fordista”¹, que previa três princípios básicos: a racionalização, a divisão de trabalho e a produção de massa. Essa visão industrial é equiparada, pelo autor, à EAD da seguinte forma:

Estudo a distância é um método racionalizado (envolvendo definição de trabalho) de fornecer conhecimento que (tanto como resultado da aplicação de princípios de organização industrial, quanto pelo uso intensivo da tecnologia que facilita a produção da atividade objetiva de ensino em qualquer escala) permite o acesso aos estudos universitários a um grande número de estudantes independentemente de seu lugar de residência e de ocupação. (PETERS, 1983, p.111 apud Belloni, 2009, p. 10)

Conforme os dizeres do autor, na EAD, assim como no modelo industrial, é possível observar uma grande massa de alunos que, através da tecnologia, adquirem o “produto” educação, em série.

De acordo com o que postula Belloni (2009), nesse modelo intitulado “fordista” o processo de ensino está embasado na divisão do trabalho e cada especialista é responsável por uma área do processo educacional, ou seja, as funções dos docentes vão separar-se: se no ensino presencial os professores selecionavam, organizavam e transmitiam o conhecimento, agora, na EAD, eles vão preparar os materiais pedagógicos – vídeos, manuais, áudios, etc., para veicular em diferentes suportes EAD. Os contatos pessoais de orientação passaram a ser realizados em atividades de tutoria a distância. Além das tarefas técnicas também temos as administrativas e de planejamento, extremamente importantes no processo. Para a estudiosa:

Embora essa divisão do trabalho docente possa evoluir seguindo tendências do setor econômico – de um modelo “fordista”, centralizado, automatizado, hierarquizado e muito especializado para formas de organização mais flexíveis, descentralizadas, com uma divisão de trabalho menos especializada e segmentada, esta evolução

¹ O fordismo foi o modelo industrial dominante durante o século XX. É um sistema de produção industrial caracterizado por métodos de produção de massa através do uso de máquinas.

provável não modifica fundamentalmente a característica principal do ensino a distância que é a transformação do professor de uma entidade individual em uma entidade coletiva. (BELLONI, 2009, p. 81, grifo do autor)

Para a autora, o desenvolvimento das tecnologias alterou radicalmente o papel do professor: de único detentor do saber e fonte de conhecimento passou a desempenhar outros papéis e outras funções, que não o lugar principal na educação.

Embora nem todos os modelos de educação a distância sejam iguais, Belloni (2009) faz uma lista de atores envolvidos no processo ensino-aprendizagem e que trabalham em equipe para que a EAD funcione plenamente. Apenas a título de exemplo, sintetizamos algumas novas funções que o professor EAD pode desempenhar: como autor, que seleciona conteúdos e elabora textos; como editor, que procura deixar o texto de boa qualidade comunicacional; como *instructional designer*, que faz a organização pedagógica dos materiais, como artista gráfico, que faz a arte final dos textos, etc.

Essas observações levaram a autora a refletir sobre a quem caberia o título de professor na EAD, já que todos os que desenvolvem algum tipo de atividade neste processo requerem para si o título de professor. Ela chegou à conclusão de que quem ensina na EAD é uma instituição.

Em estudo anterior e mais sucinto, Maia e Mattar (2007) também consideraram que é a instituição quem ensina a distância. Os autores também afirmam que o ofício do professor foi fragmentado em várias tarefas com a vinda da EAD. Alguns desenvolvem currículos e conteúdos; outros distribuem as informações e ainda outros fazem a mediação, tutoria e/ou suporte aos estudantes. Concordam que o professor deixou de ser uma entidade individual para tornar-se entidade coletiva, pois o professor EAD insere-se numa equipe formada por autores, técnicos, artistas gráficos, tutores, monitores, etc.

E aprofundam mais suas reflexões. Para eles, os novos papéis assumidos pelo professor na EAD ocasionou o temor, dos próprios docentes, de verem extinta sua profissão, agora substituída por *softwares* devido ao fato de algumas instituições esboçarem mais interesses financeiros do que pedagógicos.

Entretanto, os estudiosos saem em defesa da EAD e acreditam que esse temor, por parte dos docentes, é exagerado. Eles elencam alguns fatores, dos quais apontaremos dois, que pesam positivamente para o professor. O primeiro deles diz respeito aos professores que não podem dedicar-se inteiramente a um curso presencial devido a outros compromissos. Esses docentes, na EAD, podem exercer suas atividades de qualquer lugar uma vez que, nesta modalidade de ensino, não é imprescindível que professores e alunos estejam fisicamente juntos. O segundo, conforme já apontamos, diz respeito ao fato de os professores terem se tornado uma entidade coletiva.

Para Maia e Mattar (2007, p. 90), essas modificações na função do professor “não decretam o fim da função do professor e tampouco a perda de seu emprego, mas, ao contrário, apresentam

novos desafios e novas funções a serem desempenhadas”. De acordo com os autores, o professor tem a oportunidade de desenvolver novas habilidades porque seu trabalho agora é diferente daquele que desenvolvia enquanto professor presencial.

Os autores concluem que “é necessário avaliar com cuidado a suposta ameaça que a EAD colocaria à figura do professor” (MAIA & MATTAR, 2007, p. 93), pois há vantagens e problemas a serem superados. As vantagens já foram apontadas e os problemas estão ligados à remuneração, às turmas imensas distribuídas aos tutores, às multitarefas que eles devem desempenhar, etc. Para eles, falta organização dos próprios docentes e uma legislação específica que aponte quais suas funções a fim de que não sejam explorados, como ocorre com tutores que atuam em universidades ilícitas.

A partir de tais reflexões, podemos inferir que, mesmo com todas as mudanças ocorridas no papel desempenhado pelos professores, o docente continua mantendo seu lugar intocável no quesito “aprendizagem”, como veremos nos próximos tópicos.

3. A APRENDIZAGEM NO CONTEXTO DA EAD

Como é sabido, a educação a distância foi responsável pela inclusão e acessibilidade de milhares de pessoas no ensino superior devido, em grande parte, aos avanços tecnológicos atuais.

Esse avanço também trouxe mudanças nos papéis dos professores que atuam nesta modalidade de ensino e, ainda que esses papéis sejam múltiplos, o professor continua sendo imprescindível à aprendizagem do aluno e a presença do humano no tecnológico é requisito fundamental para que a aprendizagem ocorra de modo efetivo.

Ainda que seja consenso entre vários estudiosos a dificuldade em se estabelecer um processo ensino-aprendizagem eficiente em educação a distância, apostamos na figura do professor/tutor presencial e na abordagem interativa da aprendizagem a fim de superar essa dificuldade.

Para tanto, é de suma importância considerar os paradigmas de aprendizagem já consolidados para compreendermos como se dá a aprendizagem na EAD.

Como dissemos anteriormente, a educação a distância que se consolidou, inicialmente, pautava-se nos moldes “fordistas” de educação e está associada ao modelo *behaviorista* de aprendizagem, cujos principais representantes são Watson e Skinner. Para este último estudioso, ícone do *behaviorismo* radical, as crianças nascem como tábulas rasas e aprendem através do ambiente por processos de imitação, repetição e esforço; a ênfase é centrada nos mecanismos de memorização e reprodução de conteúdos.

Esse modelo tradicional de ensino em EAD trouxe consigo o isolamento, principal responsável pela evasão nos cursos dessa modalidade, uma vez que a maioria dos alunos que frequentam um curso a distância tem muita dificuldade em construir uma aprendizagem autônoma.

De acordo com Carvalho (2007) esse isolamento, em grande parte, deve-se à falta de entendimento do aluno sobre o que é estudar a distância.

O aluno busca na flexibilidade da Ead encontrar uma solução imediata para conciliar seu trabalho e demais afazeres com o estudo. Acredita que realizar um curso na modalidade a distância será mais fácil do que no ensino presencial regular e imagina que a tecnologia será uma importante aliada no desenvolvimento de sua aprendizagem. O maior problema, nesse momento, é que, independentemente das expectativas criadas por este aluno, sua história escolar é dentro de uma escola tradicional, com todos os elementos característicos de um padrão fordista de produção, onde a ênfase estava centrada nos processos mecânicos de memorização, repetição e padronização. Não existe, no histórico deste aluno, incentivo algum para a construção do conhecimento crítico e autônomo. (CARVALHO, 2007, p. 04)

Para a autora, os fatores citados acima e a responsabilidade pela própria aprendizagem fazem com que o aluno sintam-se perdido e angustiado, mesmo com todo aparato tecnológico oferecido a ele.

Com as mudanças que a EAD sofreu ao longo dos anos, abandona-se a visão tradicional de aprendizagem em que a aprendizagem era mecânica e pautada na acumulação de conhecimentos. O rompimento com os antigos paradigmas foi denominado período “pós-fordismo” e a educação a distância passou a ser associada ao construtivismo, que vê a construção do conhecimento como um processo interativo entre sujeitos e ambiente.

De acordo com Villardi e Oliveira (2005, p. 45):

(...) era necessário substituir o modelo tradicional de EAD, caracterizado pelo predomínio da informação sobre a formação, pela definição de outro paradigma centrado na ação educativa flexível, aberta e interativa, a partir da qual o aluno percorra o processo de aprendizagem dentro de seu ritmo individual, de forma autônoma (...), mas não necessariamente sozinho.

A partir do excerto acima, infere-se que a aprendizagem dar-se-á de forma interativa, a partir de trocas entre o homem e o meio, conforme postula a teoria construtivista, cujo maior representante é Jean Piaget.

O conhecimento não pode ser uma cópia, visto que é sempre um relacionamento entre o objeto e o sujeito (...) o objeto só existe para o conhecimento nas suas relações com o sujeito e, se o espírito avança sempre e cada vez mais à conquista das coisas, é porque organiza as experiências de um modo cada vez mais ativo, em vez de imitar de fora uma realidade toda feita: o objeto não é um “dado”, mas o resultado de uma construção. (PIAGET, 1975, p. 351 apud VILLARDI e OLIVEIRA, 2005, p. 4)

Nesse contexto, torna-se evidente que o processo ensino-aprendizagem em Ead também necessita da interação e mediação entre professores e alunos a fim de que a aprendizagem seja efetivada.

Na perspectiva piagetiana, os conceitos de desenvolvimento e aprendizagem estão inter-relacionados e o desenvolvimento biológico é base para os avanços na aprendizagem.

Alguns dos conceitos abordados por Piaget foram retomados por outro teórico, Lev Vygotsky. Seus conceitos teóricos inserem-se na corrente sócio-interacionista da aprendizagem, para a qual o desenvolvimento humano estaria ligado às relações do sujeito com o meio, através de processos de interação e mediação. Sendo um sujeito interativo, o homem adquire conhecimentos através das relações interpessoais.

Em um estudo sobre a obra do autor, Rabello e Passos (s/d) consideram que:

O teórico pretendia uma abordagem que buscasse a síntese do homem como ser biológico, histórico e social. Ele sempre considerou o homem inserido na sociedade e, sendo assim, sua abordagem sempre foi orientada para os processos de desenvolvimento do ser humano com ênfase na dimensão sócio-histórica e na interação do homem com o outro no espaço social. Sua abordagem sócio-interacionista buscava caracterizar os aspectos tipicamente humanos do comportamento e elaborar hipóteses de como as características humanas se formam ao longo da história do indivíduo. (RABELLO e PASSOS, s/d, p. 3)

Conforme apontou o excerto, é inegável a importância da interação para o desenvolvimento humano. Nesse sentido, a interação pode ser estendida à aprendizagem, uma vez que ela se dá em espaços compartilhados socialmente.

De acordo com Carrara et al (2004), a teoria histórico-cultural de Vygotsky possibilita compreender que a educação garante a criação de aptidões através do acesso às novas gerações e à cultura que acumulamos historicamente. Assim, o conceito “educador”, estendido, nesta perspectiva, aos parceiros mais experientes, como os pais, professores e gerações adultas torna-se essencial para compreendermos como a teoria vê o processo de interação na aprendizagem.

O educador é o mediador do mundo e dos objetos culturais que essa criança² irá conhecer e que farão sentido para ela, sendo, assim, figura essencial no processo de educação e ensino. Todos os conhecimentos que a criança irá receber, como a linguagem oral, a escrita, o cálculo, etc., não se desenvolvem por si próprias, mas passam pelo crivo das relações humanas, ou seja, são internalizadas a partir de processos externos, “então a ação do educador é de suma importância para dirigir intencionalmente o processo educativo.” (CARRARA et al, 2004, p. 141).

Nesse sentido, os educadores devem garantir que as crianças se apropriem das aptidões necessárias à aprendizagem dos objetos culturais, identificando os elementos culturais necessários a essa aprendizagem, a fim de desenvolver suas capacidades e habilidades.

Ao tratar da relação entre desenvolvimento e aprendizagem, os autores diferenciam a concepção piagetiana da de Vygotsky. Para Piaget (apud CARRARA et al, 2004, p. 142) o desenvolvimento antecede a aprendizagem e é condição essencial para que ela aconteça. Assim, todos os seres trazem consigo informações genéticas completas que se desenvolverão posteriormente. Dito de outra forma, seria o nível de desenvolvimento biológico que garantiria a aprendizagem e não haveria a criação de aptidões e capacidades novas no indivíduo, já que a relação dele com a cultura, embora seja considerada importante, não é primordial para que a aprendizagem ocorra porque essa aprendizagem já está garantida pela carga biológica.

É justamente neste ponto que as ideias de Vygotsky apontam outra perspectiva para que compreendamos a relação entre desenvolvimento e aprendizagem. Conforme os autores:

² Embora a psicologia voltada à educação trate o tema ensino-aprendizagem sempre sob a perspectiva da criança, neste trabalho, estenderemos nossas reflexões sobre a teoria para a aprendizagem dos adultos, pois julgamos que, independentemente da idade, o processo ensino-aprendizagem ocorre de forma muito semelhante.

O desenvolvimento da inteligência e da personalidade é extremamente motivado, ou seja, é resultado da aprendizagem. As características inatas do indivíduo são condições essenciais para o seu desenvolvimento, mas não são suficientes, pois não tem força motora em relação a esse desenvolvimento. As relações do indivíduo com a cultura constituem condição essencial para seu desenvolvimento, uma vez que criam aptidões e capacidades que não existem no indivíduo no nascimento. Em outras palavras, para a teoria histórico-cultural, na ausência da relação com a cultura, o desenvolvimento tipicamente humano não ocorrerá. (CARRARA et al, 2004, p. 142)

Partindo dos dizeres dos autores, é possível afirmar que a aprendizagem estimula o desenvolvimento. Sendo assim, a criação de situações em que a criança tenha contato com a cultura favorece a aprendizagem e o desenvolvimento, pois apenas o aparato biológico não é suficiente para propiciar a aprendizagem de modo significativo.

A teoria sócio-construtivista de Vygotsky no que diz respeito à aprendizagem será transposta para a EAD a fim de embasarmos nossas reflexões sobre como ocorre a aprendizagem nessa modalidade de ensino. Para tanto, retomaremos os postulados do autor inseridos na obra “A formação da mente” que versam sobre dois conceitos importantes – *a zona de desenvolvimento real e a zona de desenvolvimento proximal*.

Ao falar da zona de desenvolvimento proximal, Vygotsky (1984) remete à relação entre aprendizado e desenvolvimento. Ele afirma que o aprendizado de uma criança começa antes de ela frequentar a escola e que esse aprendizado tem uma história prévia, pois a criança já teve contato com alguns conteúdos escolares, ainda que de outra forma, ou seja, a escola é o lugar em que ela aprofunda esses conhecimentos, em que adquire conhecimentos novos.

Para descobrir as relações entre o processo de desenvolvimento e a capacidade de aprendizado, Vygotsky (1984) determina dois níveis de desenvolvimento. O primeiro é o nível de desenvolvimento real da criança, ou seja, é o nível em que se determina a idade mental resultante dos ciclos de desenvolvimento já completados. Aquilo que a criança consegue fazer por si própria é considerado neste nível. Por outro lado, ficou relegado à margem desses estudos o fato de as crianças resolverem problemas através de pistas dadas por outrem ou através da colaboração de outras crianças. Para Vygotsky (1984, p. 50) “aquilo que a criança consegue fazer com a ajuda de outros poderia ser, de alguma maneira, muito mais indicativo de seu desenvolvimento mental do que aquilo que consegue fazer sozinha.”

Em outras palavras, é na relação com o outro e com o meio que a aprendizagem se dá de forma significativa. A interação e sua relação com o processo ensino aprendizagem pode ser compreendida a partir da definição de zona de desenvolvimento proximal. De acordo com o autor:

Zona de desenvolvimento proximal é a distância entre o nível de desenvolvimento real, que se costuma determinar através da solução independente de problemas e o nível de desenvolvimento potencial, determinado através de solução de problemas sob a orientação de um adulto ou em colaboração com companheiros mais capazes. (VYGOTSKY, 1984, p. 51)

É nessa zona de desenvolvimento proximal que a criança irá aprender mais, pois terá a mediação de pessoas mais experientes. Neste caso, o professor seria o mediador entre a criança e o mundo, favorecendo a aprendizagem.

Assim, enquanto no nível de desenvolvimento real, a criança é capaz de desenvolver funções para as quais ela já amadureceu, a zona de desenvolvimento proximal faz o contrário: define as funções que estão em processo de maturação e que, portanto, necessitam da intervenção do outro.

Através desse instrumento, o autor afirma ser capaz de mensurar o estado dinâmico do desenvolvimento: aquilo que é zona de desenvolvimento proximal hoje, ou seja, o que a criança faz com a ajuda de alguém neste momento, será a zona de desenvolvimento real no futuro, pois ela aprenderá a fazer sozinha.

Nesse contexto, Rabello e Passos (s/d) afirmam a necessidade de o professor trabalhar com as habilidades parciais dos alunos, uma vez que, através da mediação do educador, elas passaram de parciais para totais. Para os autores, a interação entre aprendizagem e desenvolvimento envolvem três dimensões: o contexto cultural, o aparato biológico e a aprendizagem mediada.

Ainda que o exposto sobre a aprendizagem não englobe todas as teorias de aprendizagem, visto que este não é o objetivo deste trabalho, as explanações acima serviram de base para compreendermos como se dá a aprendizagem, uma vez ela é a base do desenvolvimento humano.

4. A IMPORTÂNCIA DO TUTOR PRESENCIAL NO MODELO DE TUTORIA DA ANHANGUERA-UNIDERP

O texto que segue buscará refletir sobre a importância do sistema de tutoria presencial no processo ensino-aprendizagem dos alunos que estudam na modalidade a distância, pois julgamos que a tutoria presencial é um diferencial importante dentro da EAD.

De acordo com Mill et al (s/d) é possível pensar que as críticas e preconceitos em torno da EAD devem-se ao desconhecimento de como se dão as interações entre professores e alunos e do funcionamento e características do modelo, já que esses papéis foram transformados e redimensionados.

Para os autores, a tutoria pode ser dividida em dois tipos: o tutor presencial, que é responsável por acompanhar as atividades síncronas dos cursistas nos encontros presenciais esporádicos e/ou frequentes, e o tutor virtual, que é responsável por acompanhar os alunos virtualmente, ou seja, através das atividades desenvolvidas com o apoio da tecnologia. Seja virtual ou presencial, “o tutor é um elemento-chave para o desenvolvimento cognitivo do estudante nas atividades individuais e coletivas ao longo da disciplina”. (MILL, s/d, p. 2). Dessa forma, o sucesso ou insucesso de um curso a distância depende, em grande parte, do

papel desse novo profissional que surge no contexto da educação, pois a qualidade do seu trabalho interfere sobremaneira na aprendizagem do aluno.

De acordo com Villardi e Oliveira (2005) muitas pessoas possuem uma ideia distorcida em relação à educação a distância no que tange ao professor por acreditarem que, nesta modalidade de ensino, essa figura é dispensável.

A fim de ilustrar o contrário, as autoras retomam os elementos centrais da Ead embasadas em Keegan (1991)³ e Armengol (1987)⁴. O primeiro autor aponta como elementos centrais da EAD a utilização da tecnologia que une professor e aluno; a organização acadêmica; os encontros presenciais entre tutores e estudantes; a separação física entre docente e discente e a previsão de comunicação dupla. Em relação a Armengol (1987) as autoras também apontam algumas características elencadas pelo autor das quais destacaremos o item “comunicação caracterizada pela conversação guiada” ou mediatizada pelo tutor (VILLARDI E OLIVEIRA, 2005, p. 108).

O que devemos reter dessas informações é o fato de ambos os autores destacarem a atuação do tutor com ênfase em sua conversação e ação. Assim, parece evidente que o professor, agora intitulado “tutor”, não desapareceu completamente desse modelo educativo, mas passou a ser denominado de outras maneiras, tais como assistente, educador, mediador, facilitador, entre outras. De qualquer forma ou através de qualquer nomenclatura que venha a receber, o professor continua imprescindível aos alunos.

Das reflexões explanadas aqui, é de suma importância destacar o que dizem as autoras:

A educação a distância não desfaz a relação triádica que existe em todo o processo de ensino-aprendizagem. Trata-se do triângulo didático em que um vértice é constituído pelo aluno, outro pelo professor/tutor e o terceiro pelo objeto do conhecimento (os conceitos a serem constituídos). Dessa triangulação dinâmica decorre a necessidade de estratégias diferentes da relação ensino-aprendizagem presencial, mas que também propiciem a análise, a problematização e a reflexão. (VILLARDI e OLIVEIRA, 2005, p. 110)

Pode-se constatar, dessa forma, que o professor continua ocupando um dos vértices do triângulo e não deve, de forma alguma, ser considerado dispensável para a aprendizagem do aluno, sobretudo na EAD. Em outras palavras, há diferenças intrínsecas entre a modalidade presencial e a distância que devem ser levadas em conta no processo pedagógico, mas nenhuma delas dispensa o professor de seu papel principal.

No início da implementação dos cursos EAD, sabe-se que o aluno era um ser solitário diante do material didático que lhe era apresentado, sendo este material interpretado como “o professor”. Outros modelos vieram posteriormente aliados às TICs, mas continuaram deixando o aluno à mercê do material e da tecnologia, tornando esse estudo ainda mais impessoal.

3 Cf. KEEGAN, D. Foundations of distance education. Londres: Routledge, 1991.

4 Cf. ARMENGOL, M.C. Universidad sin clases: educación a distância em América Latina. Caracas: OEA-UMA- Kapelusz, 1987.

Ainda que a EAD atual faça uso de ferramentas tecnológicas de interação e que elas tenham sido constantemente modernizadas, ela deve dar conta de ultrapassar a impessoalidade e tornar esse estudo mais humano, uma vez que muitas informações e a própria imagem do professor chega aos alunos através da máquina (teleaulas) e dos materiais didáticos, nem sempre tão esclarecedores.

É necessário, então, que o tutor presencial faça dos encontros um momento de interação e troca de experiências, humanizando aquilo que tem por característica principal o uso da tecnologia. Como não há um modelo único de educação a distância, cabe ao aluno escolher, dentre tantas ofertas, o modelo que atenda as suas expectativas e interesses pessoais, mas sempre atento ao tipo de apoio presencial que ele terá durante o curso.

Os cursos a distância oferecidos pela Universidade Anhanguera-Uniderp tem sua carga horária distribuída em duas teleaulas por semana e o restante de suas atividades pela internet. A teleaula inclui transmissão via satélite ao vivo e atividades presenciais nos polos de apoio presencial, nas duas noites em que ocorrem as atividades síncronas. O aluno também pode desenvolver outras atividades nos polos presenciais, tais como atividades práticas e atividades complementares, previstas no projeto pedagógico.

O modelo conta com o seguinte corpo social⁵: coordenadores de curso, professores EAD, professores/tutores a distância, coordenador de polo presencial e professores/tutores presenciais. Cada membro desse corpo presencial é responsável pelas seguintes atividades:

- A. Os coordenadores de curso: fazem o planejamento das atividades pedagógicas de acordo com as diretrizes curriculares de cada curso. Esses profissionais atuam na sede da Universidade Anhanguera-Uniderp, localizada em Campo Grande (MS). Os polos presenciais não possuem coordenadores de curso no local;
- B. Os professores EAD: são responsáveis pela disciplina ou pelo módulo, planejam as atividades presenciais e a distância, ministram as teleaulas e orientam sobre as atividades e supervisionam os professores tutores presenciais e a distância. Este profissional não atua nos polos, mas sim no Centro de Educação a distância da Universidade Anhanguera-Uniderp em Campo Grande (MS);
- C. Os professores-tutores a distância: auxiliam os professores a distância na interação com os alunos, no acompanhamento das teleaulas, estágios supervisionados, atividades complementares, etc. Está em permanente contato com os estudantes e com a equipe multidisciplinar do curso e do polo presencial;
- D. Os professores-tutores presenciais: são profissionais graduados na área de conhecimento em que vão atuar e auxiliam nas atividades presenciais,

⁵ Todas as informações foram retiradas do material de capacitação intitulado "Funções dos tutores presenciais dos cursos A2", elaborado pela Diretoria Acadêmica de Graduação da Universidade Anhanguera-Uniderp, 2010.

acompanham e incentivam o processo de aprendizagem, fomentam o hábito da pesquisa e colaboram no esclarecimento de dúvidas sobre as temáticas abordadas e uso das tecnologias. Eles também participam da transmissão das teleaulas e das respectivas atividades que as envolvem, controlam a frequência dos alunos, aplicam a avaliação local de aprendizagem. Estes profissionais atuam nos polos presenciais.

E. Coordenador acadêmico de polo: é o responsável pelo bom andamento dos cursos no polo presencial, coordena as atividades dos professores-tutores presenciais, supervisiona o funcionamento da infraestrutura acadêmica dos cursos.

Considerando o cenário da EAD e o processo de ensino-aprendizagem desse corpo social, interessa-nos, conforme afirmamos anteriormente, refletir sobre o papel do tutor presencial, que é um diferencial no curso a distância desta instituição. Aqui, falamos de um tutor que participa das atividades assistindo as teleaulas e fazendo os exercícios práticos juntamente com os alunos.

Ao pesquisar a função do tutor presencial dessa instituição de acordo com o exposto no material acima, constatamos que suas atividades extrapolam as que foram citadas. A título de exemplo, podemos citar as orientações sobre o estágio. Ainda que o tutor virtual disponibilize este material no ambiente e dê instruções por escrito sobre como realizar esta atividade, os alunos voltam-se, constantemente, ao tutor presencial para tirar suas dúvidas.

Esses profissionais também auxiliam nas dúvidas relativas aos conteúdos específicos de aprendizagem e incentivam os alunos nas atividades e nas pesquisas. Além disso, pode-se citar o relacionamento interpessoal entre professor e aluno, já que o docente conhece a realidade local e, na maioria das vezes, também conhece o perfil e as dificuldades pessoais desse aluno. Isso o torna mais próximo do discente.

A tutoria, sem dúvida, privilegia a mediação pedagógica e, desta forma, torna-se plenamente possível relacioná-la ao conceito teórico de Vygotsky (1984), para o qual a relação e interação com o outro é a origem dos processos de aprendizagem e desenvolvimento.

Nesse sentido, a sala de aula é o local em que essas interações tornam-se mais evidentes porque possibilitam o contato entre pares mais experientes com outros menos experientes, possibilitando o desenvolvimento de aptidões ainda que estas não façam parte da carga genética do indivíduo, conforme os postulados de Vygotsky (1984).

Sob essa perspectiva é que podemos aproximar a mediação da tutoria presencial em EAD com o conceito que Vygotsky (1984) chama de *zona de desenvolvimento proximal*. Lembremo-nos de que o autor postula que esse espaço é aquele em que o indivíduo consegue realizar alguma tarefa com a ajuda de outrem.

Sendo o tutor presencial o mediador no processo de aprendizagem dos alunos em EAD, podemos afirmar que ele atua exatamente nesta zona, auxiliando os alunos a desenvolverem potenciais até então neutralizados.

De acordo com Martins (s/d), é extremamente relevante refletir sobre o processo ensino-aprendizagem na troca entre os parceiros e isso ocorre, efetivamente, na sala de aula, local em que se dá a compreensão do mundo e assimilação do conhecimento e bens culturais. De acordo com o autor:

Este movimento de compreensão do mundo que aparece dialeticamente na escola implica ações de investigação e de discussão para a internalização de funções mentais que garantem ao indivíduo a possibilidade de pensar por si. Para tanto, é preciso estimulá-lo a operar com ideias, a analisar fatos e a discuti-los para que, na troca e no diálogo com o outro, construa seu ponto de regulação para um pensar competente e comprometido com determinadas práticas sociais. (MARTINS, s/d, p.11)

A partir da leitura desse excerto, podemos inferir que as interações entre os sujeitos permitem a aquisição do conhecimento e a escola, enquanto promotora do conhecimento, é a facilitadora desse processo e nele se inclui a figura do tutor.

Os estudos de Vygotsky no campo educacional permitiram reconhecer que o indivíduo amplia seus conhecimentos a partir do contato social e da internalização desse conhecimento adquirido. Em relação à criança, de acordo com estudioso russo, a interação com parceiros mais experientes, que podem ser adultos ou até companheiros da mesma idade, estimula o desenvolvimento. E com os indivíduos adultos não é diferente, sobretudo quando falamos sobre os estudantes da modalidade EAD que precisam ser autônomos em relação à aquisição do próprio conhecimento, mas nem sempre esses estudantes conseguem essa autonomia sozinhos.

Outro fator considerado por Vygotsky (1984) é a importância da linguagem na aquisição do conhecimento. Sendo a linguagem o principal instrumento de representação da realidade, ela desempenha função primordial na aprendizagem porque interfere no desenvolvimento intelectual do indivíduo desde o seu nascimento. Em sala de aula, a linguagem possibilita a troca de informações entre professores e alunos e entre alunos e alunos. O próprio conhecimento científico transmitido pelo professor pode ser discutido pelos alunos, internalizado e ampliado.

De acordo com Martins:

A fala, uma das formas de linguagem através da qual os significados sociais são compreendidos e acordados, encontra-se permeada por expressões afetivas que se tornam igualmente alvo das interações, preferências, antagonismos, concordâncias, simpatias e antipatia. A ação e a fala unem-se na coordenação de várias habilidades, entre elas, o pensamento discursivo. (MARTINS, s/d, p.115)

É dessa forma que, na sala de aula, os sujeitos trocam experiências e fazem com que as aprendizagens adquiram novo significado.

Transportando essas reflexões para a Ead, é possível afirmar que, nos momentos presenciais em sala de aula, os professores/tutores presenciais, sendo sujeitos experientes,

colaboram na apreensão dos sentidos aos conteúdos aprendidos pelos alunos. A troca possibilita a internalização do conhecimento e essa internalização “caracteriza-se como uma aquisição social onde, partindo do socialmente isolado, processamos opções que são feitas de acordo com nossas vivências e possibilidades de trocas e interação.” (MARTINS, s/d. p. 117)

O conceito de zona de desenvolvimento proximal ganha relevância nas interações em sala de aula, onde ocorrem as intervenções pedagógicas. O tutor presencial tem um papel desafiador nesse contexto porque precisa lapidar os conceitos e conhecimentos que os alunos já possuem a fim de que eles alcancem níveis superiores de conhecimento.

Diante disso, as interações em sala de aula necessitam ser pensadas de forma ampla: o tutor deve ser o articulador do conhecimento; por sua vez, o conhecimento precisa ser visto sempre como um objeto em construção, pois os alunos devem pensar conjuntamente, a fim de que o professor também aprenda.

Na EAD o conceito de mediador merece ênfase. O aluno é parceiro na aprendizagem e na transmissão de conhecimentos, ainda que o professor tenha seu lugar de destaque garantido.

Nas interações entre tutor e aluno, o tutor tem papel de suma importância porque ele, além de mediar a aprendizagem, possibilita transformações na forma pela qual esse conhecimento é assimilado. Assim:

A apropriação da cultura pelo indivíduo não acontece de forma passiva: este, ao receber do meio social o significado convencional de um determinado conceito, interioriza-o e promove, nele, uma síntese pessoal. Esta, por sua vez, ocasiona transformações na própria forma de pensar. É, portanto, com outros sujeitos humanos que maneiras diversificadas de pensar são construídas, via apropriação/internalização do saber e do fazer da comunidade em que o sujeito se insere. (MARTINS, s/d, p. 119)

É nesse sentido que entendemos a sala de aula como o espaço primordial para aperfeiçoamento da aprendizagem. É na sala de aula e na interação com os alunos que o tutor problematiza os temas estudados e amplia o conhecimento através de discussões e reflexões.

Irmanamo-nos com Martins (s/d, p. 121) quando ele diz que “o mundo do conhecimento está muito além do computador ou de ferramentas tecnologicamente sofisticadas; elas nos ajudam sem dúvida, mas não conseguem criar, sozinhas, os necessários campos interativos.” Nesse sentido, a presença do tutor é um diferencial em cursos a distância, como os da Anhanguera-Uniderp, estruturados de forma que os alunos recebam esse suporte humano em meio à tecnologia.

5. TUTOR PRESENCIAL: PESQUISA E ANÁLISE

A preocupação com a importância da presença humana do tutor em cursos EAD levou-nos a realizar uma pesquisa bibliográfica e de campo com os alunos que estudam na Anhanguera-

Uniderp a fim de verificar qual o grau de importância atribuído a ao tutor presencial no processo ensino-aprendizagem dentro desse modelo de educação a distância.

Inicialmente, a revisão bibliográfica revelou que há poucos estudos específicos sobre a tutoria presencial e, dentre os autores que se debruçaram sobre o assunto, ainda existem muitas controvérsias sobre a real função deste profissional da educação. Muitos relutam em atribuir aos tutores presenciais o título de professor, dentre outros fatores, porque os consideram meros facilitadores da aprendizagem e alegam que eles recebem as aulas prontas, sem aprofundamento em seu conteúdo. Outros estudiosos possuem uma visão menos redutora e reconhecem a importância desse profissional na mediação, interação e compartilhamento dos conteúdos para que ocorra uma aprendizagem efetiva no modelo de educação a distância. Contudo, ainda há muito a se refletir sobre essa questão.

Em relação à pesquisa de campo, o levantamento dos dados foi obtido através de um questionário aplicado a alunos dos cursos de administração, logística, pedagogia e serviço social, de séries variadas. Devido à brevidade deste artigo, reproduziremos aqui apenas o resultado colhido da turma de Pedagogia de um dos polos da Anhanguera-Uniderp, mas que reflete, também, o resultado dos demais cursos em que a pesquisa foi aplicada.

A partir dos resultados dos questionários foi possível constatar que, ainda que a faculdade disponibilize um tutor virtual para mediar fóruns de discussão ou outras ferramentas interativas para esclarecimento de dúvidas, apenas 14% dos estudantes recorrem a este profissional para solicitar ajuda e 46% alegam que é muito difícil ou inútil expressar por escrito suas dúvidas devido ao fato de o retorno dos questionamentos direcionados ao tutor virtual serem demasiadamente demorados; apenas 7% dos entrevistados afirmaram que recebem as respostas desses tutores com agilidade. Já em relação aos questionamentos sobre o tutor presencial, 73% dos entrevistados dizem recorrer a eles para o esclarecimento de dúvidas em relação ao conteúdo e à utilização de recursos tecnológicos; 83% acham extremamente importante ter um tutor presencial atuando nos cursos de graduação; 93% afirmam que podem contar com a ajuda do tutor presencial mais rapidamente do que contam com a do tutor virtual. Além disso, 93% dos entrevistados também afirmaram a importância do tutor presencial nos esclarecimentos de dúvidas de atividades práticas, estágios, tccs e, sobretudo, reconhecem a importância desse profissional para a mediação e interação entre os alunos e o conteúdo.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esperamos ter mostrado que a presença do tutor presencial dentro de uma instituição que ensina na modalidade a distância é fundamental para que ocorra uma aprendizagem significativa.

Assim como é inegável a amplitude da responsabilidade do tutor presencial na

aprendizagem dos alunos, sobretudo nos espaços compartilhados em que ocorrem as interações, é inegável também que os alunos desenvolvem suas potencialidades a partir das relações interpessoais que mantêm com esses tutores. Os resultados da pesquisa mostram claramente a preferência dos alunos por modelos de educação a distância que mantêm um tutor presencial na instituição, ainda que haja um tutor virtual disponível para as atividades interativas.

Assim, é possível afirmar seguramente que o lugar do humano na EAD continua em evidência, apesar de toda tecnologia disponibilizada pelas instituições que ensinam a distância.

Por esta razão as instituições de ensino da Anhanguera-Uniderp mantêm este modelo de educação a distância em todos os seus polos com o objetivo de garantir a qualidade em todos os cursos que oferece e, além disso, promover a democratização do ensino superior em todo o país.

REFERÊNCIAS

- BELLONI, Maria Luíza. Professor coletivo. Quem ensina a distância? In: Educação a distância. 5. ed. Campinas: ed. Autores associados, 2009.
- CARRARA, Kester et al. A escola de Vygotsky. In: Psicologia da Educação: seis abordagens. São Paulo: Avercamp, 2012. (p. 135-157)
- CARVALHO, Ana Beatriz Gomes. Os múltiplos papéis do professor em educação a distância: uma abordagem centrada na aprendizagem. In 18º Encontro de Pesquisa Educacional do Norte e Nordeste - EPNN: Maceió, 2007.
- CORTINHAS, Maristela Sobral. Tutoria presencial de polo de apoio em EAD: um diferencial para a educação a distância. Disponível em < www.pucpr.br/eventos/educere/educere2008/anais/pdf/326_180.pdf > Acesso em 22/06/2012.
- FIGUEIREDO, Lia Camila dos Reis; ALMEIDA, Danuza Janne Ribeiro. A tutoria presencial na EAD. Disponível em < www.abed.org.br/congresso2010 > Acesso em 22/06/2012.
- FUNÇÕES dos tutores presenciais dos cursos A2. Diretoria Acadêmica de Graduação. Anhanguera Educacional S.A., 2010.
- MAIA, Carmen; MATTAR, João. Professor. In: ABC da EAD: a educação a distância hoje. 1. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007 (p. 89-93)
- MARTINS, João Carlos. Vygotsky e o papel das interações em sala de aula: reconhecer e desvendar o mundo. Disponível em < http://www.crmariocovas.sp.gov.br/pdf/ideias_28_p111-122_c.pdf > Acesso em 16/06/2012
- MILL, Daniel et al. O desafio de uma interação de qualidade na educação a distância: o tutor e sua importância nesse processo. Disponível em < <https://www2.ufmg.br/ead/ead/Home/Biblioteca-Digital/Referencias> > Acesso em 20/06/2012.
- RABELLO, Elaine; PASSOS, José Silveira. Vygotsky e o desenvolvimento humano. Disponível em < <http://www.josesilveira.com/artigos/vygotsky.pdf> > Acesso em 15/06/2012.
- VYGOTSKY, Lev S. A formação social da mente. São Paulo: Martins Fontes, 1984.
- VILLARDI, Raquel; OLIVEIRA, Eloíza Gomes. Tecnologia na educação: uma perspectiva sócio-interacionista. Rio de Janeiro: Dunya, 2005.

