

## O processo de ensino-aprendizagem na ead: a percepção do discente em relação ao trabalho desenvolvido pelos tutores e professores

Maria de Fátima Felicetti<sup>1</sup>, Kelly Aparecida Torres<sup>2</sup>, Érika Loureiro Borba<sup>3</sup>, Pablo Luiz Martins<sup>4</sup>

1 Universidade Federal de São João Del Rei – UFSJ/ fatinhafelicetti@gmail.com

2 Centro Universitário de Lavras- UNILAVRAS/ kellyaportres@yahoo.com.br

3 Centro Universitário de Lavras - UNILAVRAS/ erikaloureiro.borba@gmail.com

4 Universidade Federal de São João Del Rei - UFSJ/ pablo@ufs.edu.br

**Resumo** - O ensino a distância tem como objetivo a democratização da educação, cuja contribuição principal é a concessão de acesso ao indivíduo à educação e ao saber socialmente produzido sem que o mesmo precise deixar seu entorno familiar, incentivando-o, através da aprendizagem autônoma, a se tornar sujeito ativo e atuante, principalmente, em sua comunidade. Desta forma, o presente estudo tem por objetivo demonstrar a importância da atuação efetiva dos tutores e professores no desenvolvimento e incentivo das habilidades de aprendizagem dos discentes ao longo do curso; e destacar as atribuições e competências essenciais para a otimização do atendimento e acompanhamento dos alunos. A pesquisa foi realizada através de um estudo de caso em uma instituição de ensino público. Como métodos de pesquisa foi utilizado a observação participante. O ensino a distância tem como grande característica o fomento da aprendizagem dos discentes de maneira mais autônoma, porém, o acompanhamento dos professores e, principalmente, dos tutores se faz indispensável para a otimização dos processos de ensino, sendo esta interação essencial para o alcance de bons resultados no que diz respeito à construção do conhecimento dos alunos ao longo do curso.

Palavras-chave: discente, educação a distância, ensino aprendizagem, autonomia

**Abstract** - *Distance learning is aimed at democratization of education, whose main contribution is to grant access to individual education and learn socially-produced without the need to even leave their familiar surroundings, encouraging him through autonomous learning, to become active and acting subject, mainly in their community. Thus, this study aims to demonstrate the importance of*

*effective participation of tutors and teachers in the development and encouragement of learning skills of students throughout the course; and highlight the roles and competencies essential for optimizing the care and monitoring of students . The survey was conducted through a case study in an institution of public education. As research methods participant observation was used. Distance learning has the great feature of fostering students ' learning in a more autonomous way , however, the monitoring of teachers and especially the tutors is indispensable for the optimization of education , which is essential for the interaction range good results with regard to the construction of knowledge of students along the course .*

*Keywords: students, distance education, teaching and learning, autonomy*

## **INTRODUÇÃO**

A educação a distância (EAD) se tornou uma alternativa para a educação e formação de adultos, tendo como suporte a evolução tecnológica, e considerando os aspectos socioeconômicos e culturais das comunidades. Nesse caso, o orientador é um intermediário neste processo de ação-reflexão-ação que tem por objetivo associar teorias e práticas no processo de ensino aprendizagem.

De acordo com os paradigmas da educação a distância, o aluno conta com o auxílio de uma equipe multidisciplinar composta por: professor que é o responsável pelo desenvolvimento do conteúdo que compõe a comunidade de aprendizagem da atividade acadêmica; o tutor a distância cuja responsabilidade é a interação com o aluno na comunidade de aprendizagem virtual, ministrando as aulas online; o tutor presencial que é o profissional responsável pelo acolhimento dos estudantes e apoio nos polos presenciais; e outros profissionais como o design instrucional; revisor de material didático e coordenadores de curso e de polos que formam a equipe envolvida com a educação a distância.

Desta forma, o presente estudo busca destacar as estratégias educacionais adotadas na educação a distância sob o ótica dos discentes de forma a destacar a atuação efetiva dos tutores como um elemento essencial para que o aluno alcance bons resultados no que diz respeito à construção do conhecimento.

O estudo demonstrou as principais atribuições do tutor como, por exemplo: a participação em capacitações visando melhor prepará-lo para a atuação no ambiente virtual de aprendizagem; o estabelecimento de horários para atendimento aos discentes.

Essa pesquisa destacou também as competências mínimas exigidas para que o tutor tenha mais chance de sucesso na condução do processo de ensino-aprendizagem como a formação mínima exigida para atuar nos cursos; conhecimento do projeto pedagógico do curso e, principalmente, conhecimento das ementas das disciplinas para ajudar a desenvolver as habilidades dos alunos acerca das temáticas

discutidas no ambiente virtual.

## **1 – A EAD EM MINAS GERAIS: os avanços na relação tempo e espaço na educação.**

A educação em Minas Gerais vem passando por transformações na última década. Entre 1960 e 2000 a Gestão Escolar passou a assumir um perfil Gerencial focado na necessidade de preparação do estudante para o desenvolvimento de suas competências técnicas.

Assim, Luck (1998) destaca que a gestão escolar está associada ao fortalecimento da ideia de democratização do processo pedagógico através da participação de todos nas decisões na efetivação das ações gerenciais.

Com a aprovação da Lei de Diretrizes e Base da Educação Nacional em 1996, o Governo passou a ordenar o sistema de educação nacional. A LDB, também conhecida como Lei Darcy Ribeiro é composta por 92 artigos que abordam os mais diversos aspectos da educação brasileira.

Considerando as necessidades da comunidade, o Governo Federal busca novas maneiras para resolver velhos problemas e ele vem se expressando de modo articulado, através de uma política educacional que valorize o sistema de ensino.

Dessa maneira, o Governo estadual e os prefeitos apoiam o crescimento dos Polos de Educação a Distância (EAD) em todo o país, já que uma das principais reclamações da comunidade está relacionado com a dificuldade de acesso dos estudantes às instituições de ensino técnico e superior em diversas regiões.

A educação a distância é considerada nos termos da LDB (1996) uma forma de ensino que possibilita a autoaprendizagem através da mediação de recursos didáticos sistematicamente organizados. O avanço dessa modalidade está relacionado com o avanço das novas tecnologias de comunicação e informação.

Em 2013, os cursos ofertados a distância foram regulados pela CAPES. O gerenciamento desses cursos ocorre através da Universidade Aberta do Brasil (UAB). A Universidade Aberta do Brasil é um sistema integrado por universidades públicas que oferece cursos de nível superior para camadas da população que têm dificuldade de acesso à formação universitária, por meio do uso da metodologia da educação a distância. E o Sistema UAB propicia a articulação, a interação e a efetivação de iniciativas que estimulam a parceria dos três níveis governamentais (federal, estadual e municipal) com as universidades públicas e demais organizações interessadas enquanto viabiliza mecanismos alternativos para o fomento, a implantação e a execução de cursos de graduação e pós-graduação de forma consorciada (UAB, 2013).

## **2 - O ACOMPANHAMENTO TUTORIAL**

“Quem seria então o tutor? Um mestre? Um educador? Aquele que ultrapassaria a visão restrita do especialista, do conteudista? Um educador que transcende o papel de motivador, de facilitar. Um educador que sustenta uma reflexão sobre a complexidade da ação educativa, mesmo a distância, ultrapassando os modelos lineares? Um tutor que para organizar situações que promovam a aprendizagem dos alunos transgredi algumas normas já padronizadas e tão confiáveis (MUNHOZ; SELENE, 2011)<sup>1</sup>

Um mestre? Um educador? As peculiaridades deste personagem dentro de um Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA são muitas e ecléticas. Esclarecer dúvidas operacionais junto ao estudante, orientar seus estudos e seus posicionamentos em relação aos conteúdos estudados dentre outras.

Não necessariamente seria um mestre ou professor, como denota a tradição escolar vigente, pois dentro de suas atribuições não está incluída a transmissão de conteúdos e informações. Mas, se o faz, espera-se que faça com qualidade e que seja sistematicamente avaliado pelo corpo de professores conteudistas e coordenadores do curso.

Sendo mediador e incentivador da auto aprendizagem que ocorre no AVA, o tutor se revela como um elemento crítico e direcionador dos caminhos a serem trilhados pelos alunos na busca do autodidatismo de qualidade e da realização das atividades apresentadas.

Muitas são as dificuldades operacionais dentro das plataformas de aprendizagem, que nem sempre são tão amigáveis como se deseja, além do enfrentamento das seguidas interrupções no processo tecnológico e uma visível desconexão entre o professor conteudista e os tutores são apresentadas também dificuldades que se relacionam com a administração do tempo dos discentes e a ausência, muitas das vezes total, de contato pessoal.

A modalidade de ensino EAD exige um acompanhamento eficaz por parte dos tutores. Sem sombra de dúvida, o tutor é o principal elo para que comunicação eficaz ocorra.

Importante ressaltar que a questão da educação a distância trouxe desafios ao ambiente educacional. Muitos dos professores e dos tutores não tiveram no seu período estudantil e profissional, formação nesta modalidade e se veem em um campo fértil de novas descobertas.

O Centro de Educação Superior à Distância do Estado do Rio de Janeiro (CEDERJ) e a Universidade Estadual do Rio de Janeiro (UERJ)<sup>2</sup> citados por Oliveira

---

1MUNHOZ, A. S. SELEME, R. Criando Universidades Corporativas no Ambiente Virtual. São Paulo: Pearson: Primeira ed. 160 p. 2011.

2 Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/155-TC-D2.htm>. Acesso em 07 abr 2013.

et al (2009)<sup>3</sup> elaboraram um quadro de atribuições e competências direcionado aos tutores, que disponibilizamos a seguir.

<b>ATRIBUIÇÕES DOS TUTORES PRESENCIAIS E A DISTÂNCIA</b>	<b>COMPETENCIAS NECESSÁRIAS AOS TUTORES PRESENCIAIS E A DISTÂNCIA</b>
<i>Participar das atividades de capacitação e de avaliação, promovidas pelas Coordenações.</i>	Interesse pela Educação a Distância.
Estabelecer horários de atendimento presencial ou a distância junto às coordenações, e cumpri-los com pontualidade e assiduidade.	Formação mínima, em nível de Graduação, compatível com a área de conhecimento em que a tutoria será desenvolvida.
Participar da construção do modelo de atendimento tutorial, proposto pela Coordenação de Tutoria.	Conhecimento do projeto político - pedagógico do curso e do material didático da disciplina, de forma a dominar o conteúdo específico da área.
Realizar as atividades previstas no planejamento da tutoria.	Familiaridade com os recursos multimídia, para estimular o aluno a criar o hábito da pesquisa bibliográfica e da utilização dos recursos multimídia.
Acompanhar a frequência dos alunos às atividades de tutoria desenvolvidas, mantendo contato com os alunos que não procurarem a tutoria utilizando-se do e-mail e estimulando - os a lançarem mão deste e dos demais recursos de interação.	Disponibilidade para a interação mediada com os alunos, atendendo às consultas dos mesmos seguindo o modelo de tutoria estabelecido.
Estimular o aluno a buscar a construção de uma metodologia própria de estudo, no sentido de ajudá-lo a adquirir autonomia	Disponibilidade para orientar os alunos a respeito da utilização dos recursos para a aprendizagem, tais como textos, material em web, cd rom, fitas de vídeo, atividades práticas de pesquisa bibliográfica, entre outros.
Orientar os alunos nas aulas teórico – práticas e trabalhos em grupo.	Observação de critérios éticos que permitam estabelecer uma perspectiva relacional positiva com os alunos e com os demais colegas de trabalho, a fim estimular a criação de um ambiente que favoreça o processo de aprendizagem de todos.
Estimular o aluno a lançar mão de diversas	

3 OLIVEIRA, S.G., FERREIRA, A. C. R, SOARES DIAS, A.C. Tutoria em educação a distância: avaliação e compromisso com a qualidade. Disponível em <http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/155-TC-D2.htm>. Acesso em 07 abr 2013.

fontes de informação, como as bibliotecas e laboratórios dos polos, bibliotecas virtuais, etc	
Manter contato com os alunos que não procurarem a tutoria, utilizando-se do e-mail e estimulando - os a lançarem mão deste recurso	
Elaborar um relatório mensal, cujo modelo será fornecido pelo coordenador da disciplina, e encaminhá-lo ao mesmo no prazo estabelecido	
Participar da aplicação das avaliações presenciais	

**Quadro 1 – Atribuições e competência do tutor presencial e a distância.**

**Fonte: UAB (2013)**

Segundo Aretio (2001) existem outras funções que também podem ser assumidas pelo tutor:

- a) A função acadêmica, ligada ao aspecto cognitivo, relacionada à transmissão do conteúdo e à transposição didática
- b) A função institucional, relacionada aos procedimentos administrativos e à própria formação acadêmica do tutor.
- c) A função orientadora que é centrada em aspectos afetivos e motivacionais do aluno.

Para Belloni (2001, pg. 83),

o tutor tem um papel de “parceiro dos estudantes no processo de construção do conhecimento”. Ele “orienta o aluno em seus estudos relativos à disciplina pela qual é responsável, esclarece dúvidas e explica questões relativas aos conteúdos da disciplina; em geral participa das atividades de avaliação.

Sobre o início da educação a distância, a maioria dos estudantes completou o ensino médio no sistema tradicional de ensino presencial e perceberam uma série de percalços de ordem operacional e também de ordem interpessoal ao ingressar na EAD. Um diferente mundo de saberes e conhecimentos se abriu para os estudantes.

Do discente, enquanto objeto das ações propostas, esperava-se que os mesmos desenvolvessem suas pesquisas e atividades avaliativas a partir do ambiente virtual de aprendizagem contando com a autonomia de tempo e dedicação aos estudos.

Observou-se com a pesquisa, que a educação a distância vem alcançando os resultados almejados pelo Governo Federal ofertando educação de qualidade a estudantes que não teriam acesso a instituições de ensino instaladas no país.

### **3 – A AUTONOMIA DE APRENDIZAGEM**

Se aprender precede ensinar, fomos condicionados ao modelo tradicional conhecido como educação bancária, onde existia mera transmissão passiva de conteúdos do professor –supostamente o sabe tudo- ao aluno – que também supostamente nada sabe. Os conteúdos e saberes eram passados ou depositados como alguém depositava dinheiro em contas correntes nas agências bancárias. O mero narrador de uma realidade imutável, estática, sem que saísse dos padrões já delimitados.

Quem ensina aprende ao ensinar e quem aprende ensina ao aprender. Quem ensina, ensina alguma coisa a alguém. Ensinar inexiste sem aprender e vice-versa e foi aprendendo socialmente que, historicamente, mulheres e homens descobriram que era possível ensinar. Foi assim, socialmente aprendendo, que ao longo dos tempos mulheres e homens perceberam que era possível - depois, preciso - trabalhar maneiras, caminhos, métodos de ensinar. Aprender precedeu ensinar (FREIRE, 1997)

A educação a distância precisou transformar o processo de ensino-aprendizagem. O que deve predominar no ambiente virtual de aprendizagem é o diálogo inteligente e instigador entre aluno-aluno; aluno-professor e aluno-tutor. Que o gosto pela rebeldia, a constatação, a dúvida, a curiosidade não simplesmente satisfeita, seja o diferencial no processo ensinar/aprender, principalmente, quando se percebe a capacidade do aluno de ir mais além.

A curiosidade tem o poder atizar, ativar e deflagrar no homem o seu processo criador e a descoberta de ser um agente de transformação. E cabe ao diretor, no caso, o docente, estimular e incentivar este processo.

Ao dar a volta por cima do sistema bancário de transmissão de saberes e conteúdos, quebra-se o autoritarismo dos sistemas de educação para chegarmos a construção do conhecimento.

Observa-se que uma grande parcela dos alunos da modalidade EAD apresenta um perfil diferenciado dos alunos dos cursos presenciais. Segundo Lima *et al* (2010), é imperiosa a formação de alunos autônomos, capazes de equacionar o desafio de um aprendizado contínuo, crítico, inovador, reflexivo, flexível, ajustado as necessidades e demandas contemporâneas.

Autonomia do aprendizado ocorre ao incentivar o aluno EAD a garantir a condução e realização da sua aprendizagem.

O material didático deve ser construído com vistas ao estudo muitas vezes solitário e incessante. As tarefas e avaliações, da mesma forma, devem ser planejadas e revistas ao serem disponibilizadas, evitando assim um tortuoso caminho de atrasos e desencontros. Os feedbacks, construtivos e indispensáveis são os norteadores e estimuladores da busca pela autonomia e dos bons resultados.

Neste sentido, Belloni (2006) esclarece que o processo do aprender marcado pela autonomia e reflexão-crítica não deve ser encarado como particular. O aluno deve

tornar-se um verdadeiro pesquisador, o sujeito de seu processo de conhecer, o agente a quem se destina e para quem é pensada a aprendizagem e as práticas pedagógicas. O aluno é aquele que busca e elabora informações convertendo-as em conhecimento. Este conhecimento passa a ter um significado real para sua vida intimamente associado ao seu contexto real.

#### **4 – A METODOLOGIA DA PESQUISA**

A metodologia de pesquisa utilizada para o desenvolvimento deste artigo foi o estudo de caso. Este método corresponde em uma forma de realizar a pesquisa empírica de caráter qualitativo sobre um fenômeno em curso e em seu contexto real. Assim, parte da premissa de que é possível explicar um determinado fenômeno com a exploração intensa/exaustiva de uma única unidade de estudo (estudo de caso holístico) ou de várias unidades de estudo (estudo de casos múltiplos) para possibilitar a elaboração de exercícios de análise comparativa (LIMA, 2004).

O estudo de caso, segundo Gil (1999), se fundamenta na ideia de que a análise de uma unidade de determinado universo possibilita a compreensão de generalidade do mesmo ou, pelo menos, o estabelecimento de bases para uma investigação posterior, mais sistemática e precisa.

O objeto desse estudo foi um curso presencial na área das ciências sociais de uma Instituição de Ensino Superior (IES) pública. O respectivo estudo ocorreu no ano de 2012 e 2013.

Os dados foram coletados a partir da observação participante, técnica que permite a detecção e obtenção de informações por vezes não abrangidas por outras técnicas. Além de levar a aproximação do pesquisador aos outros participantes, podendo este, desenvolver um relacionamento e confiança, elementos capazes de fazer com que os participantes revelem "os bastidores das realidades" de sua experiência, geralmente omitidos (PATERSON; BOTTORFF; HEWAT, 2003).

Considerando-se o método da observação participante, ressalta-se que os autores desta pesquisa atuaram como aluna (autora principal) e professores na modalidade a distância da IES estudada.

#### **5 – ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

Os pesquisadores envolvidos no artigo analisaram suas experiências como alunos, tutores e professores.

O que se pode observar a partir das discussões realizadas e consulta aos resultados dos alunos nos anos de 2012 e 2013 é que os tutores representam a peça-chave no incentivo à participação dos alunos na plataforma assim como são os tutores, tanto presencial quanto a distância, os mais procurados pelos alunos nos momentos de dúvida.

Cabe ao professor na educação a distância a elaboração do material didático de qualidade para que os alunos encontrem nele o suporte necessário para o desenvolvimento dos conteúdos e pesquisas relacionadas.

Na instituição de ensino pesquisada, os alunos que dão prosseguimento aos cursos que escolheram se mostram satisfeitos com os resultados alcançados e com o suporte oferecido pela equipe que desenvolve a educação a distância.

Em vários momentos, os estudantes afirmam que a educação é a distância mas, a presença constante dos tutores gera segurança e supera as expectativas no desenvolvimento das atividades.

Os tutores envolvidos nessa pesquisa alegam que o aluno abandona a plataforma quando ele não se sente acolhido ou quando não obtém respostas para os seus vários questionamentos.

A garantia da qualidade do curso depende do trabalho desenvolvido pela equipe de educação a distância.

O ambiente virtual de aprendizagem permite a comunicação em tempo integral entre todos os envolvidos. Essa possibilidade de acesso e de gerenciamento de tempo torna o aluno o principal responsável pela execução das atividades e postagens nos dias determinados.

O comprometimento com os estudos forma um aluno com capacidade de articulação, ajuda no desenvolvimento de relações interpessoais e colabora para o processo de inovação e desenvolvimento cognitivo.

## **CONCLUSÃO**

O ensino a distância tem como objetivo a democratização da educação, impulsionando a formação superior em todo o país. Desta forma, a principal contribuição desta modalidade de ensino é a concessão de acesso ao indivíduo à educação e ao saber socialmente produzido sem que o mesmo precise deixar seu entorno familiar, incentivando-o através da aprendizagem autônoma, a se tornar sujeito ativo e atuante, principalmente, em sua comunidade.

Para tanto, o docente desenvolver ao máximo sua habilidade de pesquisador, tornando-se sujeito ativo do processo de ensino-aprendizagem, de forma a otimizar as formas de perceber as informações convertendo-as em conhecimento, e que este conhecimento seja associado e aplicado ao seu contexto real.

Sendo assim, a modalidade de ensino a distância apresenta grande potencial de desenvolvimento das habilidade acima citadas nos alunos e a atuação dos tutores e professores tem grande importância neste processo.

Para tanto, este estudo demonstrou no referencial teórico as principais atribuições do tutor como, por exemplo, a participação em capacitações, visando melhor prepará-lo para a atuações no ambiente virtual de aprendizagem; o estabelecimento de horários e cumprimento dos mesmos para atendimento aos

discentes; capacitação dos tutores em relação aos conteúdos ministrados nas disciplinas e principalmente, o domínio das ferramentas de comunicação.

A pesquisa destacou também as competências mínimas exigidas para que o tutor tenha mais chance de sucesso na condução e incentivo do ensino e aprendizagem dos discentes como: formação mínima para atuar nos cursos; conhecimento do projeto pedagógico dos cursos e, principalmente, das ementas das disciplinas para melhor trabalhar e desenvolver as habilidades dos alunos acerca das temáticas discutidas.

Dessa maneira, o ensino a distância se estabeleceu como propulsor do fomento da aprendizagem dos discentes de maneira mais autônoma, porém, o acompanhamento dos professores e, principalmente, dos tutores se faz indispensável para a otimização dos processos de ensino, sendo esta interação essencial para o alcance de bons resultados no que diz respeito à construção do conhecimento dos alunos ao longo do curso.

## REFERÊNCIAS

- ARETIO, Lourenço G. **La Educación a Distancia**: de la teoría a la práctica. Barcelona: Ariel Educación, 2001.
- BELLONI, Maria Luiza. **Educação a Distância**. São Paulo: Cortez, 2001. Disponível em: <http://www.inrp.fr/biennale/8biennale/contrib/longue/429.pdf>.
- FREIRE, P. **Pedagogia da Autonomia**: Saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Editora Paz e Terra. 1977. 92 p.
- GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. São Paulo: Atlas, 1999.
- LEI DAS DIRETRIZES BÁSICAS. 1996. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/tvescola/leis/lein9394.pdf>
- LIMA, M. C. Monografia: a engenharia da produção acadêmica. São Paulo: Saraiva, 2004.
- LUCK, Heloísa. **A dimensão participativa da gestão escola**. Gestão em Rede. (Disponibilizado inicialmente na Biblioteca do SIAPE – Sistema de ação Pedagógica), 1988.
- MELLO, G. N. de. **Estado de Minas Gerais**: em busca de um novo padrão de Gestão Educacional. EBRAP, 2011. Disponível em:

<http://ebrap.com.br/pdf/escritos/outros/mg-ec1.pdf>

MUNHOZ, A. S. SELEME, R. **Criando Universidades Corporativas no Ambiente Virtual**. São Paulo: Pearson: Primeira ed. 160 p. 2011

PIAGET, Jean. **O julgamento moral na criança**. Editora: Mestre Jou. São Paulo, 1977.

UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL.2013. Disponível em:  
<http://www.uab.capes.gov.br/>