

# O Tutor e a Docência Virtual: Os Desafios para a Prática Pedagógica na EaD

**Denise Ivana de Paula Albuquerque**

Doutora em Educação. Professora do Departamento de Educação Física da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Unesp – Presidente Prudente.

**Elisa Tomoe Moriya Schlünzen**

Doutora em Educação. Professora do Departamento de Estatística da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Unesp – Presidente Prudente.

Este texto foi extraído da tese de doutorado: O processo de formação permanente em serviço e em exercício de formadores para a docência virtual, da autora Denise Ivana de Paula Albuquerque da FCT/Unesp, 2014.



## O Tutor e a Docência Virtual: Os Desafios para a Prática Pedagógica na EaD

Explicitar a natureza da atuação pedagógica em qualquer contexto não é tarefa fácil, pois essa ação decorre de articulações entre diferentes aspectos, como: políticas públicas, programas de formação, planejamento e as próprias concepções teórico-metodológicas das práticas pedagógicas. São esses e outros aspectos que identificam se um fazer pedagógico está pautado em referenciais de qualidade. Na Educação a Distância (EaD), esses aspectos também constituem a mediação pedagógica que ocorre no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA).

A prática pedagógica em AVA significa, dentre outras funções, desempenhar a tarefa de mediação e orientação do cursista, procurando identificar suas representações de pensamento, oferecer informações relevantes, provocar reflexão sobre os conteúdos, favorecer a formalização de conceitos, propiciar a interaprendizagem e a construção de conhecimentos (ALMEIDA, 2003a).

Atuar na mediação pedagógica em EaD requer um atendimento às finalidades educativas. De acordo com Lévy (1993), a atuação do tutor/formador deve ser centrada no acompanhamento e na gestão dos aprendizados: incitação à troca de saberes e mediação relacional e simbólica. O professor formador da EaD deverá trabalhar em equipe, assumir novas e diferenciadas funções, apropriar-se de conhecimentos em uma perspectiva multi e interdisciplinar e desenvolver uma prática colaborativa.

Para Almeida (2003b), com o uso de ambientes digitais de aprendizagem, redefine-se o papel do professor/tutor, que deve compreender a importância de ser parceiro de seus cursistas e escritor de suas ideias e propostas, aquele que navega junto com, apontando as possibilidades dos novos caminhos. O professor/tutor provoca o cursista e o auxilia a descobrir novos significados para si mesmo, ao incentivar o trabalho com problemáticas que fazem sentido naquele contexto. Esses são os pressupostos presentes na abordagem Construcionista, Contextualizada e Significativa (CCS), que foi abordada no vídeo protagonizado pelos tutores *on-line* que atuam nos cursos a distância oferecidos pelo Núcleo de Educação a Distância (NEaD) da Unesp.

Esse cenário de atuação pedagógica, que se configura por meio da EaD, remete-nos à formação e preparação dos profissionais. Daí a relevância de se pensar em um processo formativo que possibilite aos tutores/formadores uma apropriação dos conhecimentos necessários à prática pedagógica no AVA e que possam também experimentar, em seu próprio processo de aprendizagem, o desenvolvimento de competências para a docência virtual.

Nesse sentido, Mill (2006) afirma que, embora o trabalho na EaD seja fragmentado, no qual cada parte das atividades que compõem o trabalho docente virtual é atribuída a um trabalhador diferente, ou a um grupo deles, existe uma interdependência entre as atividades dos vários profissionais envolvidos, de forma sistêmica. Ou seja, torna-se uma engrenagem em que cada um deve desempenhar sua função de modo a não comprometer a função do outro e mais do que isso, deve complementar e auxiliar as funções do outro.

O autor complementa (MILL, 2006, p. 67): " [...] a esse conjunto articulado de trabalhadores, necessário para a realização das atividades de ensino-aprendizagem na educação a distância, denominamos de *polidocência*".

Face às novas configurações dos paradigmas de educação emergentes, a EaD institui uma mudança na forma de definir critérios que estruturam o papel que identifica o profissional que atua como *tutor* na docência virtual. Como uma modalidade de educação, a prática pedagógica na EaD deve ser estabelecida por meio de discussões de novos caminhos e possibilidades de exploração dos recursos das metodologias que consubstanciam uma formação, pautada nas relações com todos os envolvidos em um processo educacional. Assim, criar-se-ia um momento para refletir sobre todos os encaminhamentos realizados, partilhar experiências e assumir a fragmentação das informações, como um momento didático significativo para a recriação e emancipação dos saberes (KENSKI, 1997).

É possível compreender, nessa lógica, que o tutor/formador que atua no AVA, constitui-se como agente de mediação do processo de ensino e aprendizagem, pois é um profissional da complexidade imputada à área, no qual deva ser exigido não apenas de uma formação sólida, com conhecimentos técnicos, mas também competências, domínio da metodologia e que requer, sobretudo, uma capacidade de interpretar continuamente diferentes contextos, que são dinâmicos e plurais, característicos da EaD.

Para Almeida et al. (2012, p. 180), "não existe um único modelo de tutoria ou de atribuição de atividades entre os diversos atores que compõem uma equipe; essas, muitas vezes, são construídas na prática cotidiana". Cabe ao professor/tutor a complexa tarefa de estimular o processo de aprender e, particularmente, de levar os cursistas a elaborar visões sintetizadoras que captem o todo. Isso passa a ser garantido pela comunicação assíncrona, potencializada pelo computador e rede (ALMEIDA, 2001).

Pode-se conjecturar, então, que os critérios para analisar o que vem sendo proposto para a EaD não devem estar voltados apenas para a mediação tecnológica, mas para uma concepção didático-pedagógica subjacente ao suporte tecnológico.

Moore e Kearsley (2007) afirmam que, embora os formadores ou professores que atuam a distância tenham empatia e capacidade para perceber as intencionalidades de seus cursistas, mesmo quando filtradas pelas comunicações possibilitadas pelo aparato tecnológico, precisam orientá-los para que se envolvam ativamente no processo de aprendizagem, como comumente fazem os discentes no ensino presencial.

O tutor/professor precisa combinar, em suas práticas educativas, o papel de mediador, informador e contextualizador, tanto na ação docente presencial quanto na EaD, e nesse processo de inovação, alcançar alguma autonomia e competência (BEHRENS, 2010).

Desenvolver competência para atuar na EaD é um dos maiores desafios para essa modalidade. As barreiras para esse desenvolvimento estão na utilização eficaz da tecnologia, no processo de ensino e aprendizagem no AVA, sobretudo porque será necessário superar comportamentos e procedimentos tradicionais do ensino presencial (SOUSA, 1996).

Para Perrenoud (2000), formar para as tecnologias implica em procedimentos e estratégias de comunicação e isso requer a apropriação de competências e habilidades essenciais para a mediação pedagógica na EAD.

Masetto (2012, p. 168) aponta as seguintes competências para um docente no AVA:

- a. compreender que a aprendizagem é o centro de sua ação educativa; trata-se de uma ação contínua, entre professor e aluno, sabendo esperar, compartilhar, construir juntos;
- b. construir uma relação aluno-professor baseada na empatia, seja nos momentos de incertezas, dúvidas ou erros, seja nos momentos de avanço e de sucesso;
- c. construir uma relação de coresponsabilidade e parcerias são atitudes básicas, incluindo o planejamento de atividades, sua realização e avaliação;
- d. criar um clima de mútuo respeito para com todos os participantes, dar ênfase nas estratégias cooperativas de aprendizagem num ambiente de relação dialógica;
- e. ter domínio profundo de sua área de conhecimento, demonstrando ter competência atualizada, articular a prática educativa com estudo, reflexão e intercâmbio de experiências;
- f. estar aberto a um diálogo contínuo a qualquer momento e lugar;
- g. promover uma comunicação que considere a subjetividade e individualidade, levando em conta as condições pessoais, sentimentos e compromissos dos envolvidos;
- h. promover uma mediação pela comunicação e expressão nas novas tecnologias, pois o meio disponível para a comunicação é a linguagem; o professor deverá cuidar para que ela esteja sempre em condições de ajudar a aprendizagem e incentivar o aprendiz.

Quando se tem a perspectiva de que o processo de formação pode garantir o desenvolvimento de competências profissionais, é importante pensar sobre duas condicionantes: a possibilidade de refletir sobre a prática e de ampliar o universo de conhecimentos. Para Cuadrado (2011, p. 148), as competências se inserem nas seguintes dimensões:

1. A dimensão de aprendizagem engloba a transformação da informação em conhecimento e sua aquisição;
2. A dimensão informacional abrange a coleta, avaliação e tratamento da informação em ambientes digitais;
3. A dimensão comunicativa abrange a comunicação interpessoal e social;
4. A dimensão da cultura digital engloba as práticas sociais e culturais da sociedade do conhecimento e a cidadania digital;
5. A dimensão tecnológica abarca a alfabetização tecnológica, o conhecimento e o domínio de ambientes digitais.

Para Bunk (1994), se o entendimento é que a competência profissional compreende a capacidade para agir profissionalmente, é preciso ter claro qual o objetivo da ação, demarcado de movimento ou atitude que se espera desse profissional, no caso, o formador/tutor *on-line*.

Possui competência profissional quem dispõe dos conhecimentos, destrezas e capacidades exigidos por uma profissão, sabe solucionar tarefas laborais com autonomia e flexibilidade e tem capacidade e disposição para participar de forma atuante no ambiente profissional que o envolve e no seio da organização do trabalho (BUNK, 1994, p. 9).

O Quadro 1 a seguir apresenta uma adaptação das competências indicadas pelos autores Cuadrado (2011) e Bunk (1994), para o processo de tutoria.

**Quadro 1** – Competências

Competências Pedagógicas	Ter conhecimento teórico específico na área, apropriar-se da abordagem metodológica, dos referenciais que fundamentam a abordagem do curso.
Competências Tecnológicas	Habilidades essenciais para gerenciar e utilizar todos os recursos tecnológicos necessários, para a concepção e desenvolvimento da docência virtual, de um ponto de vista técnico (Internet, ferramentas de comunicação síncrona e assíncrona, autor de ferramentas, etc.). Conhecimento e uso da plataforma, com o objetivo de adaptá-lo para o aluno e do conteúdo.
Competências para a Educação a Distância	Habilidades de utilizar diferentes linguagens, requeridas para os princípios educacionais e pedagógicos no <i>design</i> instrucional, ser comunicativo. Primar pela interação, utilizar uma linguagem afetiva, acolher os cursistas, Estar Junto Virtual, sempre responder aos cursistas em um prazo de 24 horas, realizar mediação, motivando e instigando. Criar estratégias para que junto com os cursistas possam superar as dificuldades.
Competências Colaborativas	Habilidades para trabalhar em equipe, responder aos chamados quando for solicitado, realizar um trabalho colaborativo, compartilhar, as estratégias, considerar as orientações, estar presente no ambiente; ser proativo.
Competências de Gestão	Habilidades para coordenar equipes de trabalho, definir prioridades, identificar necessidades de formação, de orientação e exercer autonomia.

**Fonte:** Adaptação de Albuquerque (2014, p. 217).

No entendimento de Goulão (2011), exercer a docência virtual não é só uma questão de adquirir uma determinada competência ou número de conteúdos; é, sobretudo, uma alteração de concepções e de postura perante o processo de ensino e aprendizagem. O docente virtual deve acompanhar, motivar, dialogar, ser líder e mediador, fomentando a interação e comunicação.

Goulão (2011) afirma que as novas funções e responsabilidades dos docentes da EaD se dividem em quatro áreas, conforme o Quadro 2:

**Quadro 2** – Novas funções e responsabilidades do professor na era da sociedade digital

<b>Atributos de um professor <i>online</i></b>	
Área Pedagógica	Animador, dinamizador, moderador, facilitador, comunicador, líder e motivador
Área Social	Criador de ambientes positivos e amigáveis que fortaleçam as interações e os trabalhos colaborativos
Área Técnica	Conhecedor e manipulador das TIC
Área Organizativa	Planificador e Decisor da agenda, dos objetivos, das avaliações das matérias por que é responsável

**Fonte:** Goulão (2011, p. 82).

Todas essas características, apontadas por Goulão, devem ser pensadas em uma proposta de formação dos formadores ou docentes que atuam no AVA, para que eles possam atingir o êxito profissional através de sua capacidade de manejar a complexidade da ação educativa na EaD.

Assim, para que o docente possa assumir um papel com as funções e responsabilidades acima citadas, ele deve possuir um conjunto de conhecimentos ou saberes que o ajudem na tomada de decisão quanto à adoção das estratégias de ensino mais adequadas ao curso, ao público e à situação (GOULÃO, 2011).

A autora afere, ainda, que o docente no ambiente virtual deve ter conhecimentos não só em tecnologia, como também deve estar informado sobre seu novo papel e desenvolver uma atitude positiva, face a esse novo cenário, em que são necessários os professores proativos, que antecipem necessidades e dificuldades, acompanhem as aprendizagens dos cursistas e os ajudem a manter o ritmo previamente estipulado.

Em todo esse processo, a linguagem se torna um recurso essencial para o desenvolvimento da interação, pois ela é o meio pelo qual as relações se estabelecem no ambiente virtual. Para Lévy (1999) esse ambiente virtual, o ciberespaço, encarna

um dispositivo de comunicação qualitativamente original, caracterizada por uma comunicação interativa e coletiva.

As possibilidades oferecidas pelas atuais tecnologias vêm modificando as formas de interação na educação a distância, colocando à disposição dos cursistas e de formadores da EaD, ambientes virtuais de aprendizagem que visam a interatividade.

O que caracteriza a interatividade é a possibilidade crescente, com a evolução dos dispositivos técnicos, de transformar os envolvidos na comunicação, simultaneamente, em emissores e receptores da mensagem. Para o autor, a interatividade no AVA ou no ciberespaço permite que todos os envolvidos aprendam uns com os outros de forma colaborativa e uma vez entendido esse princípio de base, todos os meios servem, quais sejam os meios audiovisuais interativos, os mundos virtuais, os grupos de discussão. Daí a importância de entender que o aprendizado deve pautar-se em uma transação de conhecimentos e relações humanas (LÉVY, 1999).

Em relação às possibilidades de comunicação, o AVA apresenta uma diversidade de ferramentas que possibilitam a comunicação síncrona e assíncrona.

A comunicação assíncrona, característica da EaD, exige aos intervenientes que sejam capazes de se comunicar de uma forma construtiva e precisa e com um comportamento muito mais sensibilizado, atento e cuidadoso. De forma a ultrapassar a ausência da componente humana própria da EaD, maximizando a componente "humana" da comunicação mediada por computador (REIS, 2010).

Para a autora, a comunicação síncrona é dependente de um horário fixo, realizada em tempo real, exigindo participação simultânea dos participantes, em horários e/ou espaços pré-determinados.

Reis (2010) pontua ainda que as diferentes modalidades de comunicação disponíveis no AVA, sejam síncronas e assíncronas, exigem que o formador seja capaz de se comunicar de uma forma precisa e construtiva, bem como ter um comportamento característico: ser atento e cuidadoso. O docente deve ter um papel preponderante, mediante o contato permanente com o cursista e permitindo que a sua motivação, envolvimento, compromisso, confiança e participação se mantenham elevadas.

Todos esses encaminhamentos exigem um processo de inovação e transformação na comunicação.

Para Almeida (2001), participar de um ambiente virtual significa atuar nesse ambiente, expressar pensamentos, tomar decisões, dialogar, trocar informações e experiências e produzir conhecimento. Cada pessoa se dedica às informações que lhe são mais pertinentes, internaliza-as, apropria-se delas e as transforma em uma nova representação, ao mesmo tempo em que se transforma e volta a agir no grupo transformado e transformando o grupo.

A ação pedagógica se manifesta a partir das dimensões conceituais, atitudinais e procedimentais, que resulta em um saber fazer. Na EaD, essa ação fornece um *feedback* (PRADO; VALENTE, 2002).

Para atuar e oferecer aos cursistas bons *feedbacks*, os tutores devem estar atentos aos cuidados básicos e aos papéis assumidos e transmitidos pelo tom da mensagem, ou pela linguagem escolhida ao elaborar a resposta ao cursista. Isso requer que eles tenham conhecimento sobre o assunto, no qual irão atuar e que o *feedback* considere a temática trabalhada, de forma a orientar os cursistas sobre o conteúdo que esteja sendo estudado.

Para Schlünzen Junior (2009), a pluralidade de opções quanto ao oferecimento dessa modalidade de educação, a diversidade de informações e a inovação contínua de recursos, no que tange a dimensão tecnológica, criaram um espaço privilegiado na produção de estudos e pesquisas que visam, dentre várias possibilidades, a de consolidar a EaD como uma modalidade de ensino não apenas possível ou viável, mas imprescindível e que tem forte compromisso com uma educação de qualidade.

Todos esses apontamentos exigem um forte compromisso de todos os envolvidos em um curso a distância, pois a EaD se consolida com modelos construídos a partir de pressupostos que indicam qualidade, nos quais cada segmento tem sua importância e sua contribuição.

## Referências

ALBUQUERQUE, D. I. P. *O processo de formação permanente em serviço e em exercício de formadores para a docência virtual*. Tese (Doutorado em Educação) – Faculdade de Ciências e Tecnologia, Universidade Estadual Paulista, FCT/Unesp, Presidente Prudente, 2014.

ALMEIDA, M. E. B. et al. *EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: OFERTA, CARACTERÍSTICAS E TENDÊNCIAS DOS CURSOS DE LICENCIATURA EM PEDAGOGIA*, n. 1, São Paulo. *Relatório Final*. São Paulo: Fundação Victor Civita, 2012.

ALMEIDA, M. E. B. Educação a distância na internet: abordagens e contribuições dos ambientes digitais de aprendizagem. *Educação e Pesquisa*, São Paulo, v. 29, n. 2, p. 327-340, jul./dez. 2003a.

ALMEIDA, M. E. B. Tecnologias e gestão do conhecimento na escola. In: VIEIRA, A. T.; ALMEIDA, M. E. B.; ALONSO, M. *Gestão educacional e tecnologia*. São Paulo: Avercamp, 2003b. p. 113-114.

ALMEIDA, M. E. B. Formando professores para atuar em ambientes virtuais de aprendizagem. In: ALMEIDA, F. J. (Coord.). *Educação à distância: formação de professores em ambientes virtuais e colaborativos de aprendizagem* – Projeto NAVE. São Paulo: PUC/SP. 2001, p. 20-40.

BEHRENS, M. A. Formação pedagógica on-line: caminhos para a qualificação da docência universitária. *Em Aberto*, Brasília, v. 23, n. 84, p. 5-6, nov. 2010.

BUNK, G. P. Prestação de competências na formação profissional inicial e contínua na RFA. *Revista Europeia de Formação Profissional*, Grécia, n. 1, 1994, p. 8-14.

CUADRADO, A. M. Desarrollo de las competencias informáticas y la ciudadanía del siglo XXI. In: BARROS, D. M. V. et al. (Org.). *Educação e Tecnologias: reflexão, inovação e práticas*. Lisboa, 2011.

GOULÃO, M. F. Ensinar a aprender na sociedade do conhecimento: o que significa ser professor? In: BARROS, D. M. V. et al. (Org.). *Educação e Tecnologias: reflexão, inovação e práticas*. Lisboa, 2011.

KENSKI, V. M. Novas tecnologias: redimensionamento do espaço e do tempo e os impactos no trabalho docente. In: REUNIÃO ANUAL DA ANPED, n. XX, 1997, Caxambu. *Revista Brasileira de Educação... Caxambu*, set. 1997.

LEVY, P. O tempo real. In: *As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática*. Tradução de Carlos Irineu da Costa. Rio de Janeiro: Editora 34, 1993.

LEVY, P. *Cibercultura*. Rio de Janeiro: Editora 34, 1999.

MASETTO, M. T. Mediação pedagógica e uso da tecnologia. In: MORAN, J. M; MASETTO, M.; BEHRENS, M. A. *Novas tecnologias e mediação pedagógica*. Campinas: Papirus, 2012.

MILL, D. *EaD e trabalho docente virtual: sobre tecnologia, espaços, tempos, coletividade e relações sociais de sexo na Idade Mídia*. Tese (Doutorado em Educação) – Faculdade de Educação, Universidade Federal de Minas Gerais (FAE/UFMG), Belo Horizonte, 2006.

MOORE, M.; KEARSLEY, G. *Educação a distância: uma visão integrada*. São Paulo: Thomsom Learning, 2007.

PERRENOUD, P. *Práticas pedagógicas, profissão docente e formação: perspectivas sociológicas*. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 2000.

PRADO, M. E. B. B.; VALENTE, J. A. A educação a distância possibilitando a formação do professor com base no ciclo da prática pedagógica. In: MORAES, M. C. (Org.). *Educação a distância: fundamentos e práticas*. Campinas/SP: Unicamp/NIED, 2002.

REIS, S. C. *Do discurso à prática: textualização de pesquisas sobre o ensino de inglês mediado por computador*. Tese (Doutorado em Letras) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, RS, 2010.

SCHLÜNZEN JUNIOR, K. Educação a distância no Brasil: caminhos, políticas e perspectivas. *Revista Educação Temática Digital*, Campinas, v. 10, n. 2, 2009.

SOUSA, E. C. B. M. Panorama internacional da educação a distância. *Em Aberto*, Brasília, n. 70, 1996.

## Bibliografia consultada

LEVY, P. A Revolução contemporânea em matéria de comunicação. tecnologias do imaginário. *Revista FAMECOS*, Porto Alegre, n. 9, dez. 1998.

SILVA, M. A pesquisa e a cibercultura como fundamentos para a docência online. *TV Escola/Salto para o Futuro*, Rio de Janeiro, ano XXI, n. 3, p. 16-23, 2011. (Cibercultura: o que muda na educação).