

## O PROFESSOR/TUTOR E AS RELAÇÕES DE ENSINO E APRENDIZAGEM NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Ana Maria Soek<sup>1</sup>  
Sonia Maria Chaves Haracemiv<sup>2</sup>

### Resumo

A relação ensino/aprendizagem é um fenômeno complexo, e possui várias dimensões de ordem social, política e econômica que interferem na dinâmica da sala de aula e no processo de aprendizagem presencial ou a distância. As transformações tecnológicas das últimas décadas têm sido rápidas, amplas e profundas. Com isso, novos paradigmas são estabelecidos, exigindo dos professores novas práticas docentes que os tornam mediadores do conhecimento, em oposição ao velho paradigma do professor detentor de conhecimento. Um grande desafio se põe para os envolvidos nas práticas educativas, principalmente nos processos de educação a distância (EAD), que implica em repensar essa modalidade, tendo em vista as novas relações e os novos papéis na comunicação bidirecional. O presente artigo visa situar esse contexto de transformações e discutir as relações de ensino/aprendizagem nos processos de educação a distância, especialmente ao que se refere aos aspectos didático-metodológicos, ou seja, as relações de ensino/aprendizagem, mediada pelo trabalho dos tutores tanto nos momentos presenciais como a distância, caracterizando-se assim, as diferentes interfaces da EAD.

**Palavras-chave:** Educação a distância, relação ensino/aprendizagem, mediação do conhecimento e trabalho tutorial.

### Abstract

The teaching/learning relationship is a complex phenomenon and it has various dimensions of social, political and economic orders that interfere in the classroom dynamics and in the processes of presence or distance learning. The technological transformations of recent decades have been fast, wide and deep. Through these, new paradigms are being established, requiring from teachers new educational practices that have them become mediators of knowledge, as opposed to the old paradigm of the teacher as keeper of knowledge. A major challenge is posed to those involved with educational practices, mainly in the processes of distance education, which leads to rethink this method, in view of the new relationships and roles in bidirectional communication. This article aims to situate this context of transformations and discuss the teaching/learning relationships within the processes of distance education, especially when it comes to didactic-methodological aspects, namely teaching/learning relationships, mediated by the work of tutors during both presence and distance teaching moments, characterizing, therefore, the different distance education interfaces.

**Keywords:** Distance education, teaching/learning relationship, mediation of knowledge and tutorial work.

---

<sup>1</sup>Mestre em Educação pela Universidade Federal do Paraná (UFPR) - Brasil. Professora e Tutora de cursos de formação de professores à distância. Editora de materiais didáticos. [asoek@bol.com.br](mailto:asoek@bol.com.br)

<sup>2</sup> Professora da UFPR. Doutora em Educação. Coordenadora do curso de Pedagogia à distância da Universidade Federal do Paraná (UFPR).

## INTRODUÇÃO

"Ninguém caminha sem aprender a caminhar, sem aprender a fazer o caminho caminhando, refazendo e retocando o sonho pelo qual se pôs a caminhar" (FREIRE, 2005, p. 35)

Para tratarmos de educação a distância, faz-se necessário compreender a sua especificidade e rememorar um pouco da sua origem. Essa modalidade de ensino, como considera Pretti (2002), rompe a relação face a face entre alunos e professores e as aprendizagens ocorrem em ambientes que transcendem as salas de aula, processando-se em outros espaços e tempos que não os marcados pelas escolas convencionais.

A educação a distância ocorre quando aquele que ensina e a aquele a quem se ensina estão separados no tempo ou no espaço. Para que isso aconteça, é necessário que ocorra a intervenção de tecnologias que ofereçam ao aluno o suporte de que ele necessita para aprender.

A primeira tecnologia que permitiu a EAD foi a escrita. Posteriormente, a tecnologia tipográfica ampliou o seu alcance. Mais recentemente, as tecnologias de comunicação e telecomunicação ampliaram as possibilidades para que a EAD se consolidasse.

A invenção da escrita permitiu que as pessoas escrevessem o que antes só podiam expressar oralmente e, assim, possibilitou o surgimento da primeira forma de EAD: o ensino por correspondência.

Em seguida, surgiu o livro, que foi, com certeza, a tecnologia que mais contribuiu na área de EAD antes do aparecimento das modernas tecnologias eletrônicas, especialmente as digitais.

Com o surgimento da tipografia, do livro impresso, o alcance aumentou exponencialmente e independentemente de estar envolvido no ensino por correspondência, representou o segundo estágio da EAD, já que ele pode ser adquirido

em livrarias ou por meio de outros canais de distribuição. Com o livro impresso, temos, portanto, a primeira grande democratização do conhecimento.

Mais tarde, com o surgimento do rádio, da televisão e, mais recentemente, das tecnologias computacionais como meio de comunicação, foi possível oferecer uma nova dinâmica ao ensino a distância. Cada um desses meios introduziu novos elementos à relação de ensino/aprendizagem. A convergência de todas essas tecnologias em um só megameio de comunicação, centrado no computador, permitiu a realização de conferências eletrônicas que envolvem componentes audiovisuais e textuais.

Além dessas formas de comunicação, existem outros elementos importantes que caracterizam o ensino a distância como, por exemplo, a própria distância física professor/aluno; o estudo individualizado e independente, que permite ao aluno autonomia para construir sua própria aprendizagem e ser autor de suas práticas e reflexões; a abertura, ou seja, sua capacidade de diversidade e amplitude de oferta; a flexibilidade de espaço, assistência e tempo; a eficácia, que por meio de suporte pedagógico, administrativo, cognitivo, afetivo e de integração dos meios de comunicação bidirecional estimula a autonomia do aluno; a formação permanente que atende à grande demanda por capacitação continuada e a economia de tempo que evita deslocamento e abandono de emprego, entre outras variáveis.

A estrutura da EAD, conforme afirma Pretti (2002, p. 68), é:

Mais complexa, às vezes, que um sistema tradicional presencial, visto que exige não só a preparação de material didático específico, mas também a integração de “multimeios” e a presença de especialistas nesta modalidade. O sistema de acompanhamento e avaliação do aluno requer, também, um tratamento especial. Isso significa um atendimento de expressiva qualidade.

A partir dessa análise, pode-se dizer que as relações entre professores e alunos na educação a distância existem e ocorrem de diversas maneiras e com o apoio de ferramentas variadas: pelas interações via telefone (quando as aulas são ministradas em tempo real), via e-mail, *chats*, fóruns, telefone para obtenção de orientações dos tutores, por agendamento de tutoria com os professores regentes, orientação ou tutoria com o

professor tutor do pólo presencial e pela ação conjunta de outros recursos de multimídia que possibilitem a comunicação, o esclarecimento e a interação entre os envolvidos.

A metodologia de trabalho deve estar baseada numa concepção de aluno e de conhecimento que entenda o aluno como um ser ativo e construtor de seu conhecimento. Assim, compreende-se, como explicita Freire (2005), que ensinar não é transferir conhecimento, mas criar condições para que ele ocorra.

O conteúdo é construído pelo sujeito na sua relação com os outros e com o mundo. Isso significa que o conteúdo apresentado pelo professor precisa ser trabalhado, refletido, reelaborado pelo aluno com o suporte de tecnologias interativas, do material impresso e da prática pedagógica, para se constituir em conhecimento individual, que é intransferível.

Com o avanço tecnológico, é importante salientar que hoje para haver aprendizagem, mais do que acesso à informação, é necessário à construção desse aprendizado, que se efetiva na relação de quem ensina e de quem aprende, podendo ser mediado ou não por uma tecnologia de informação.

Por isso, é relevante a observação feita por Lévy (1999, p.36):

Atualmente, a maior parte dos programas computacionais desempenham um papel de tecnologia intelectual, ou seja, eles reorganizam, de uma forma ou de outra, a visão de mundo de seus usuários e modificam seus reflexos mentais. As redes informáticas modificam circuitos de comunicação e de decisão nas organizações. Na medida em que a informatização avança, certas funções são eliminadas, novas habilidades aparecem, a ecologia cognitiva se transforma. O que equivale a dizer que engenheiros do conhecimento e promotores da evolução sociotécnica das organizações serão tão necessários quanto especialistas em máquinas.

Não basta ter uma grande quantidade de informação; é necessário que essa informação seja transformada em conhecimento, contribuindo assim para a autonomia dos sujeitos.

Atualmente, no Brasil, a educação a distância vem conquistando um importante espaço, por isso a necessidade dessa discussão, principalmente no que diz respeito aos

aspectos da prática pedagógica mediatizada, à oportunização de uma aprendizagem de modo autônomo pelo aluno, e à ressignificação dos processos de ensino/aprendizagem.

Nesse sentido, pretendemos apresentar uma discussão a respeito das relações de ensino/aprendizagem entre tutores e alunos, nos pólos ou no ambiente virtual, dada a experiência da autora deste artigo, que acompanhou a prática pedagógica de tutores de educação a distância em três instituições diferentes, sendo uma de ensino público e outras duas de ensino particular, ao longo dos anos de 2005 a 2007. A metodologia de pesquisa decorreu de observações sistemáticas de situações coletadas a partir do ambiente interativo de trabalho. Grande parte das observações realizadas apresenta as dúvidas coletadas junto aos tutores por escrito (*e-mail* formais) e, na grande maioria, por meio do suporte pedagógico no atendimento *online* ou telefônico.

Cabe ressaltar que os modelos de trabalho tutorial aqui mencionados preservam semelhanças entre si. Nas três instituições acompanhadas, o modelo de educação a distância é caracterizado pela utilização de material impresso como apoio pedagógico, pela atuação de um professor “conteúdistas”, que leciona o conteúdo da disciplina, e pelo trabalho de um tutor que subsidia os alunos tanto presencialmente quanto a distância.

Na Instituição 1, o tutor faz parte do processo desde o planejamento das ações do curso, atuando em alguns momentos juntamente com o professor “conteúdistas”, até o planejamento das atividades para posterior atendimento presencial aos alunos, sendo na necessidade ou na dúvida, o atendimento é estendido via telefone, carta, internet, entre outros meios. Nessa Instituição, exige-se que a formação inicial do tutor seja um grau acima da formação do curso de atuação, ou seja, para os cursos de graduação, o tutor deve ser um especialista da área com no mínimo pós-graduação.

Na Instituição 2, existem duas modalidades de tutoria: uma virtual e uma presencial. A virtual é caracterizada por tirar dúvidas dos alunos via telefone e via internet e dar suporte ao trabalho de tutores locais que atuam em pólos regionais. Não existe

nenhum contato presencial entre a tutoria virtual (central) e alunos e tutores dos pólos (regionais). A formação exigida para essa função também é de um especialista. Já para o tutor presencial, exige-se que ele seja graduado, não necessariamente no mesmo curso de atuação, já que sua função é dar suporte técnico ao aluno, ou seja, abrir a sala de aula e acompanhar a aula, fazer as interações necessárias para tirar dúvidas com o tutor central ou com o professor “conteudista”. O papel principal desse tutor é garantir a logística do processo, assegurar a frequência do aluno nos momentos presenciais da aula, entregar material didático, realizar as provas e mediar a interação com outros atores do processo.

Na Instituição 3, existe a figura do tutor, que é um especialista da área e oferece tutoria por meio de interação via *chat* e fóruns de discussão na internet nos horários preestabelecidos. O apoio local aos alunos fica por conta do trabalho de um monitor, que é geralmente um dos alunos da sala.

Dadas essas averiguações, percebem-se discrepâncias entre as funções tutoriais quanto à natureza do trabalho executado por esses profissionais nas diferentes instituições. Cabe ressaltar que, no Brasil, a profissão “tutor” ainda não é regulamentada, cabendo a cada instituição de EAD a discriminação do perfil, formação e função desse profissional. Por outro lado, essa discussão precisa ser ampliada, dada a constatação da fundamental importância desse profissional para mediar relações imprescindíveis para o processo de ensino/aprendizagem na educação a distância.

Não é intenção, neste artigo, discorrer sobre cada modelo de educação a distância e suas especificidades, mas a partir dos modelos apresentados pretende-se discutir sobre a função do trabalho tutorial e sua influência na mediação do conhecimento e nas relações de ensino/aprendizagem.

## O trabalho do tutor de EAD na mediação do conhecimento

Quando se fala em ensino, deve-se pensar em vários componentes, pois sempre existe aquele que ensina e obviamente aquele a quem se ensina. Contudo, nas sociedades complexas, como a nossa, muitos outros elementos fazem parte dessa relação. No caso da EAD, podemos observar aspectos importantes como o material didático, as tecnologias e os próprios colegas, professores virtuais e tutores locais mediando as interfaces desses processos. Deve-se, ainda, levar em consideração que todas essas relações acontecem num contexto social mais amplo, que leva em conta a totalidade da sociedade.

No cenário da EAD, a relação educativa é definida como uma prática comunicacional, onde os agentes educacionais aparecem como mediadores do conhecimento. Essa dinâmica possibilita a criação de novas formas de aprender a aprender em ambientes de aprendizagem colaborativos, onde se destacam a importância da atividade de aprendizagem e a construção de uma visão crítica para a utilização das tecnologias e dos inúmeros suportes tecnológicos que são colocados à disposição da educação.

Para Munhoz (2002, p. 42), a utilização de tecnologias na educação não é uma novidade, a autora ressalta que a sua utilização intensiva exige cuidados especiais na formação dos professores que atuam nesses ambientes, cujo maior perigo é o aligeiramento dessa formação, sem a manutenção dos padrões mínimos de qualidade exigidos para a formação desses profissionais.

Já Martins (2002, p. 28), constata que existe uma mudança de atitude em relação à participação e ao compromisso do aluno e do professor, que são encarados como parceiros idôneos do processo de aprendizagem, propiciando, por isso, trocas individuais e a construção de grupos que interagem, pesquisam e criam produtos, ao mesmo tempo em que ampliam seus conhecimentos.

Assim, o papel do tutor é redefinido, centrando-se no “fazer aprender”, na criação, na gestão e na regulação das situações de aprendizagem.

Tratando-se das relações de ensino/aprendizagem na educação a distância, vamos nos concentrar, especificamente, nesse novo perfil profissional que surge: a figura do professor tutor. Várias são as funções atribuídas a ele, tais como a função pedagógica, função gerencial, função técnica e função social. Ele passa a ser o principal mediador na educação a distância.

Martins (2002, p. 28) evidencia a importância de novos meios que possibilitam a aprendizagem:

O professor que associa as tecnologias da informação aos métodos ativos de aprendizagem desenvolve habilidades relacionadas ao domínio de tecnologias, articula esse domínio com a prática pedagógica e com as teorias educacionais, possibilitando ao aluno a reflexão sobre a sua própria prática, ampliando as possibilidades pedagógicas das Tecnologias da Informação.

A aprendizagem emerge com um processo de construção do aluno, e ao mesmo tempo é responsável por esse processo, enquanto o professor tutor deve promover a participação, a comunicação, a interação e o confronto de idéias. Nesse aspecto, o sistema, como um todo, deve possibilitar a participação do aluno em todas essas dimensões educativas.

Da mesma forma, sabemos que uma educação voltada para a realidade existencial do sujeito e fundamentada nela tem maior significado, uma vez que nossa compreensão está contextualizada na vivência que temos do mundo.

Uma educação de qualidade será capaz de desenvolver no aluno todas essas dimensões, ampliando o horizonte e a consciência, ou seja, modificando o modo de ver e relacionar-se com o mundo. É, sem dúvida, um fator de enriquecimento para o desenvolvimento social e humano.

A partir dessas abordagens, é possível dizer que, atualmente, os cursos de educação a distância representam a democratização e o acesso ao ensino,

principalmente ao ensino superior, que até pouco tempo atrás era restrito a uma pequena parcela da população brasileira.

Nesse sentido, o maior desafio para o professor tutor é vivenciar uma prática tutorial mediada pela tecnologia e valorizar a comunicação presencial e virtual, equilibrando a presença e a distância. É preciso aprender a integrar o humano e o tecnológico; a integrar o individual, o grupal e o social.

É preciso enfatizar que a ação da tutoria é fundamental na EAD, pois ela faz a mediação entre todos os participantes do processo e propicia a comunicação no momento em que acompanha e até mesmo promove as competências pedagógicas, tecnológicas, didáticas, pessoais e de trabalho colaborativo.

O professor tutor, inserido nesse meio, assume o papel de docente, devendo, por isso, acolher, acompanhar, avaliar, orientar, motivar, mediar e facilitar o processo de ensino/aprendizagem de seus alunos.

Nesse contexto, o profissional que atua como tutor deve estar preparado para assumir diversas tarefas, pois ele é o principal agente para garantir a efetivação do processo educacional na modalidade a distância.

A função educativa do tutor vai além das orientações didático-pedagógicas e de seu envolvimento com os conteúdos disciplinares. É preciso, também, que o tutor desenvolva sua capacidade de liderança, envolvendo-se, por vezes, com atividades de aconselhamento, pautadas numa conduta ética de flexibilidade, de atenção e comprometimento.

Portanto, é fundamental que os profissionais que atuam nessa modalidade de ensino conheçam o real significado dos termos cooperatividade e a autonomia dos sujeitos. Daí a importância em qualificar o trabalho do tutor como uma atividade que ultrapasse a dimensão moral na direção da postura ética, já que apenas essa última é capaz de reproduzir a qualidade necessária aos nossos cursos de educação a distância.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na educação a distância, professores e alunos são chamados a se abrirem para novas experiências pedagógicas e de relacionamentos, tendo presente, porém, a busca da excelência no processo ensino/aprendizagem.

Apesar de todas as facilidades estabelecidas pelo uso dos suportes tecnológicos, da melhoria nas relações entre professores e alunos, da conquista da autonomia e do largo alcance da educação a distância, esta modalidade educativa é um desafio para todos os envolvidos nesse processo, comprometido com o pensar continuamente o sentido do conhecimento e das relações com o saber acumulado em constante transformação nas sociedades contemporâneas. É uma porta aberta para repensar a função do conhecimento no século XXI, o que constitui assumir que a mudança deve ser constante e a aprendizagem contínua.

Não se trata apenas da questão do acesso ao ensino superior, mas sim, de como essas práticas podem direcionar nossos alunos ao exercício pleno da cidadania, sobretudo, nos processos de educação conscientizadora, pois somente através da educação podemos modificar nossa realidade.

Em suma, é possível ressaltar que a relação entre professores e alunos na educação a distância é um requisito para se desenvolver uma prática mediatizada e que as tecnologias interativas podem ser grandes auxiliares nesse processo. Para tanto, é fundamental que os profissionais que atuam nessa modalidade de ensino conheçam e saibam utilizar as tecnologias de informação e de comunicação para que possam desenvolver seu trabalho de forma consciente e responsável, promovendo e incentivando a pesquisa, a criatividade, a cooperatividade e a autonomia dos sujeitos.

## REFERÊNCIAS

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. 31ª edição. São Paulo: Paz e Terra, 2005.

LEVY, Pierre. **As tecnologias da inteligência**. Rio de Janeiro: Editora 34, 1999.

MUNHOZ, Antonio Siemsen. **Tecnologias aplicadas à educação**. Curitiba: IBPEX, 2002.

MARTINS, Onilza Borges. **Teoria e prática tutorial em educação a distância**. Curitiba: IBPEX, 2002.

PRETTI, Orestes. **Fundamentos e políticas em educação a distância**. Curitiba: IBPEX, 2002.