

GESTÃO EM EAD E TUTORIA ONLINE

desafios e tendências

Organizadores
Amanda Ramalho Vasques
Everson Mückenberger



Centro Universitário Adventista de São Paulo

Fundado em 1915 — www.unasp.edu.br

- Missão:** Educar no contexto dos valores bíblicos para um viver pleno e para a excelência no serviço a Deus e à humanidade.
- Visão:** Ser uma instituição educacional reconhecida pela excelência nos serviços prestados, pelos seus elevados padrões éticos e pela qualidade pessoal e profissional de seus egressos.

Administração da Entidade Mantenedora (IAE)	Diretor Presidente: Domingos José de Souza Diretor Administrativo: Elnio Álvares de Freitas Diretor Secretário: Emmanuel Oliveira Guimarães Diretor Depº de Educação: Antonio Marcos Alves
Administração Geral do Unasp	Chanceler: Euler Pereira Bahia Reitor: Martin Kuhn Pró-Reitora de Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão: Tânia Denise Kuntze Pró-Reitora de Graduação: Afonso Ligório Cardoso Pró-Reitor Administrativo: Andrenilson Marques Moraes Pró-Reitor de Relações, Promoção e Desenvolvimento Institucional: Allan Novaes Secretário Geral: Marcelo Franca Alves Diretor de Desenvolvimento Espiritual: Jael Enéas de Araújo
Faculdade Adventista de Teologia	Diretor: Reinaldo Wesceslau Siqueira Coordenador de Pós-Graduação: Vanderlei Dorneles Coordenador de Graduação: Ozeas Caldas Moura
Campus Engenheiro Coelho	Diretor Geral: José Paulo Martini Diretor Administrativo: Elizeu José de Sousa Diretora de Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão: Francisca Pinheiro S. Costa Diretor de Graduação: Francislé Neri de Souza Diretor de Desenvolvimento Espiritual: Edson Romero Marques Diretor de Desenvolvimento Estudantil: Rui Manuel Mendonça Lopes
Campus Hortolândia	Diretor Geral: Lélío Maximino Lellis Diretor Administrativo: Claudio Knoener Diretora de Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão: Eli Andrade da Rocha Prates Diretor de Graduação: Suzete Araújo Águas Maia Diretor de Desenvolvimento Espiritual: Jael Enéas de Araújo Diretor de Desenvolvimento Estudantil: David Prates dos Reis
Campus São Paulo	Diretor Geral: Douglas Jeferson Menslin Diretor Administrativo: Denilson Paroschi Cordeiro Diretora de Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão: Maristela Santini Martins Diretor de Graduação: Sílvia Cristina de Oliveira Quadros Diretor de Desenvolvimento Espiritual: Antonio Braga de Moura Filho Diretor de Desenvolvimento Estudantil: Ricardo Bertazzo
Campus Virtual	Diretor Geral: Ivan Albuquerque de Almeida Gerente Acadêmico: Everson Muckenberger Gerente de Desenvolvimento Institucional: Sâmela de Carvalho Lima Gerente de Processos: Valcenir do Vale Costa Coordenador Geral de Polos: Evaldo Zorzim

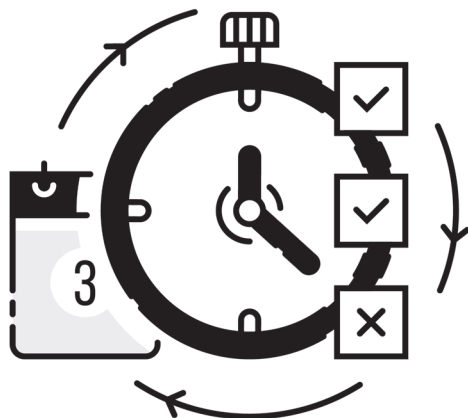


Imprensa Universitária Adventista

Editor: Rodrigo Follis

Conselho Editorial: José Paulo Martini, Afonso Cardoso, Elizeu de Sousa, Francisca Costa, Adolfo Suárez, Emilson dos Reis, Rodrigo Follis, Ozéas C. Moura, Betania Lopes, Martin Kuhn

A Unaspres está sediada no Unasp, campus Engenheiro Coelho, SP



GESTÃO EM EAD E TUTORIA ONLINE

desafios e tendências

Organizadores
Amanda Ramalho Vasques
Everson Mückenberger

1ª Edição 2017

UNASPRESS

Imprensa Universitária Adventista

UNASPRESS

Imprensa Universitária Adventista

Caixa Postal 11 — Unasp
Engenheiro Coelho-SP 13.165-000
(19) 3858-9055

www.unaspstore.com.br

Gestão em EaD e tutoria online: desafios e tendências

1ª edição — 2017
e-book

Editoração: Rodrigo Follis, Felipe Carmo
Revisão: Thiago Basílio, Mauren Fernandes
Normatização: Giulia Pradela, Vinicius Aguiar
Programação visual: Fábio Roberto

Dados Internacionais da Catalogação na Publicação (CIP)
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

Gestão em EaD e tutoria online: desafios e tendências/ Amanda Ramalho Vasques, Everson Mückenberger(org.). – 1. ed. – Engenheiro Coelho, SP : Unaspres - Imprensa Universitária Adventista 2017. PDF

ISBN: 978-85-8463-100-1

1. Educação 2. Educação - Filosofia 3. Educação - Estudo e ensino

14-03589

CDD-302.2

Índices para catálogo sistemático:
1. *Estudo e ensino 268.07*

011819_2018

Editora associada:

 Associação Brasileira
das Editoras Universitárias



Todos os direitos reservados para a Unaspres - Imprensa Universitária Adventista.
Proibida a reprodução por quaisquer meios, *sem prévia autorização escrita da editora*, salvo em breves citações, com indicação da fonte.

Sumário

- 9 Introdução
- 13 A evolução da Educação a Distância no Brasil
Aline Juliana de Oliveira Mario
Margarete Rampinelli Knopp Quiroga
- 25 A importância do *e-learning* diante a tecnologias da informação e do conhecimento como agente de educação corporativa
Ana Cláudia de Castro Tavares
Andressa Jackeline de Oliveira Mario e Paiva
- 37 Possibilidades da formação continuada de professores através da Educação a Distância – vencendo desafios
Celda Mara Bauermeister Santana
Aurilédia Batista Teixeira
- 51 Sustentabilidade nas organizações: possibilidades da educação corporativa na era da cibercultura
Delton Unglaub
Haller Elinar Stach Schunemann
- 65 Os desafios da Educação a Distância na educação corporativa
Eline Velasques Cavalcanti
Aurinelza Batista Teixeira Condé

- 75 Unasp *campus* Virtual: um breve histórico
Erling Walter Quiaper Simeon
Valcenir do Vale Costa
- 89 Educação a Distância, um mercado promissor?
Juan Pablo Kanyat Ojeda
Helder de Melo Moraes
- 99 A (im)possibilidade da aplicação da avaliação formativa no ensino a distância
Luciane Nakasato Madalena Ferri
Sílvia Cristina de Oliveira Quadros
- 111 Educação a Distância não distante: a comunicação como fator de aproximação
Margarete Rampinelli Knopp Quiroga
Valéria Mendes Fasolato
- 125 Gestão de desempenho em EaD
Michele Maurici Unglaub
Aurilécia Batista Teixeira
- 141 As principais dificuldades da modalidade EaD na visão do aluno
Neide Maria Costa Pires
Andréa Clarice Rodrigues Peine Jara
- 151 Evasão em EaD – causas e possíveis meios de evitar este problema
Roberto Alves da Silva Junior
Aurilécia Batista Teixeira
- 165 A EaD e a tutoria em universidades corporativas
Andressa Jackeline de Oliveira Mario e Paiva
Margarete Rampinelli Knopp Quiroga

- 175 O papel do tutor no ensino a distância
Fabiani Ribeiro Barros
Andressa Jackeline de Oliveira Mario e Paiva
- 185 O papel da tutoria na Educação à Distância como fator determinante para o sucesso educacional
Helquia Regine de Oliveira Souza
Amaury César Ferreira
- 199 Como ser um tutor empreendedor
Jean Ribeiro de Souza
Helder de Melo Moraes
- 211 As competências comunicativas do tutor
Jéssica Pereira Gravino
Andressa Jackeline de Oliveira Mario e Paiva
- 223 Tutoria: formação continuada
Karine Barbosa Soares
Aurinelza Batista Teixeira Condé
- 233 Fatores culturais e sociais na EaD: um desafio para o tutor
Marta Pereira Delgado Terrão
Elenciría Oliveira da Cruz
- 243 Cálculo diferencial e integral na modalidade de Educação a Distância
Michelle Francisco de Azevedo
Aurinelza Batista Teixeira Condé
- 257 Competências e habilidades do tutor na Educação a Distância
Mirtes Guimarães Barbosa Marcolino
Jussara Azevedo de Oliveira

271 O papel do tutor e a promoção da autonomia do aluno na EaD

Reivly Magaieski Rosa
Jussara Azevedo de Oliveira

285 O AVA e a mediação pedagógica para o processo de aprendizagem do aluno no EaD.

Sirlene dos Santos Ferreira
Aurilécia Batista Teixeira

Introdução

O presente e-book reúne os artigos que foram elaborados pelos alunos do curso de pós-graduação em MBA Gestão EaD e Tutoria Online, da turma de maio de 2015, como requisito para a conclusão do mesmo.

O Unasp Virtual estabeleceu o formato de artigo científico para os Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC), visando a análise bibliográfica e documental de temas estudados em doze disciplinas que discutem a Gestão e Tutoria de Cursos Online e que envolvem a Educação a Distância (EaD), Metodologia e Tutoria Online; Tutoria e Gestão; Mediação Pedagógica, Avaliação Online e Ideias Inovadoras com o Uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) na Educação; Planejamento de Modelos de Conteúdos Online e Redes de Aprendizagem, entre outros.

Tais artigos fazem parte, portanto, da produção acadêmica de alunos com as mais diversas formações e que buscam o aperfeiçoamento nas questões teóricas e práticas que permeiam a gestão e tutoria de cursos oferecidos na modalidade EaD.

A escolha do tema é definida pelo pós-graduando e o processo de levantamento bibliográfico, análise documental, desenvolvimento e escrita científica é realizado sob a orientação de um professor – caracterizado como o segundo autor de cada artigo.

Este livro foi dividido em duas partes, a primeira relacionada aos temas interdisciplinares de Gestão e a segunda focada nos temas pertinentes à Tutoria. Tal divisão facilita a análise e compreensão dos dois principais eixos de estudo: as questões relacionadas a EaD e a gestão de cursos, incluindo os corporativos; e o papel desempenhado pelo principal mediador do processo educacional em ambientes virtuais de aprendizagem – o tutor.

10 Durante a leitura, os diferentes aspectos e temas relacionados à gestão dos cursos e as funções desempenhadas pela tutoria aparecem como tônica de um processo educacional em curso, em seus múltiplos aspectos, em nuances acadêmicas, políticas, sociais, históricas e tecnológicas. Estes temas despertaram o interesse de alunos e professores desejosos de compreender e analisar os processos de gestão e de ensino-aprendizagem por meio de ambientes virtuais – plataformas educacionais que permitem o acesso síncrono e assíncrono de alunos, tutores, professores, gestores, técnicos, designers instrucionais, entre outros.

A divulgação destes trabalhos objetiva fomentar o compartilhamento das ideias, reflexões e análises produzidas como uma contribuição às diversas experiências coletadas e reunidas no campo da modalidade à distância de ensino. Os cursos de graduação, pós-graduação e extensão online tem apresentado, ano a ano, um crescimento sem precedentes. Esta mudança de paradigma do ensino presencial

para o online exige uma constante atualização, aperfeiçoamento e especialização por parte daqueles que almejam ser gestores e tutores.

É nosso desejo que as produções que compõem este livro sejam lidas e relidas, reforçando o interesse neste campo educacional inovador, ligado às Tecnologias da Informação e da Comunicação, e servindo de estímulo para os alunos que ainda irão passar por este processo. O conhecimento não se finda nem se resume, pelo contrário, ele amplia seus horizontes e traz novas inquietações para serem analisadas e desbravadas.

Prof.^a Dra. Amanda Ramalho Vasques
Coordenadora dos cursos de pós-graduação em Educação
Unasp Campus Virtual

A evolução da Educação a Distância no Brasil

Aline Juliana de Oliveira Mario¹

Margarete Rampinelli Knopp Quiroga²

Resumo: Durante muitos anos, a área educacional sofreu críticas por ficar estagnada na repetição das mesmas práticas educacionais. Porém, na realidade atual, isso não pode mais ser dito. A educação vem se transformando e se reformulando, se atualizando, de forma que podemos encontrar modalidades totalmente opostas, como a presencial e a feita a distância. O objetivo deste artigo foi abordar a evolução da Educação a Distância no Brasil até chegar aos dias atuais. A metodologia empregada foi a pesquisa bibliográfica

.....
¹ Pós-graduanda do Centro Universitário Adventista de São Paulo — Unasp — VL. Tutora dos cursos de Pós-graduação da área de Educação do Unasp. E-mail: alinejom7@gmail.com.

² Mestre em Letras — Teoria Literária pela Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF). Coordenadora dos cursos de pós-graduação da área de Educação do Centro Universitário. Adventista de São Paulo — Unasp — campus Virtual. E-mail: margareteknopp@yahoo.com.br

como fonte de dados, valendo-se não somente de livros da área, mas principalmente de artigos on-line que retratam tal história. A Educação a Distância se desenvolveu de forma rápida, principalmente nos últimos 18 anos. Esse desenvolvimento permite que milhares de brasileiros de baixa renda tenham a oportunidade de realizar cursos superiores utilizando a internet como meio viabilizador à continuidade dos estudos.

Palavras-chave: Educação; Ensino superior; EaD.

Abstract: For many years, the education sector has been criticized for being stagnant in the repetition of the same educational practices. However, the current reality, it can not be said. Education has been transformed and revamping, updating itself, so that we can find completely opposite ways, such as the face and made away. The purpose of this article was to discuss the development of distance education in Brazil to reach the present day. The methodology used was the literature as a source of data, taking advantage not only of the area books, but especially in online articles that portray such a story. Distance education has developed rapidly, especially in the last 18 years. This development allows thousands of low-income Brazilians have the opportunity to undertake higher education, making use of the internet as a means enabler to continue their studies.

Keywords: Education; Higher education; EaD.

Introdução

Segundo a Constituição Federal Brasileira, a educação, direito de todos, está regulamentada no Brasil por leis específicas, como a LDB 9394 de 20 de dezembro de 1996. No capítulo IV da LDB, dos artigos 43 ao 57, encontram-se todos os detalhamentos sobre como deverão ser os procedimentos educacionais no ensino superior. Porém, ao verificar esta lei, pouco se encontra sobre a educação a Distância (EaD).

Mas, o que entendemos por EaD, já que a compreensão desta modalidade se aprimora e expande a cada dia? Segundo Meireles (1999, p. 58), a EaD é uma “estratégia desenvolvida por sistemas educativos para oferecer educação a 3 setores ou grupos da população que, por razões diversas, têm dificuldade de acesso a serviços educativos regulares”.

Nesta perspectiva, a EaD é vista como um meio que oportuniza aos potenciais alunos o acesso ao ensino superior, que, de outra forma, não seria possível. Com essa visão em mente, torna-se possível compreender o cenário no qual se encontra o embrião da EaD.

Segundo Moore (2013, p. 33-34), a história da EaD no mundo pode ser contada levando-se em consideração cinco gerações denominadas por ele de: correspondência; transmissão por rádio e televisão; universidades abertas; teleconferência; internet/web. Já no Brasil, também é possível traçar um paralelo entre a história da EaD e suas gerações, ainda que de forma bem menos complexa.

Assim, entende-se ainda que há várias fontes que podem ser adotadas para se descrever a história da EaD no Brasil, mas neste artigo, optou-se por tomar como fonte de dados os registros da Associação

Brasileira de Educação a Distância (ABED), e também alguns autores que abordam a face histórica da EaD.

A EaD por correspondência

A história dos cursos de EaD no Brasil começa a ser realizada por materiais entregues via correio, os conhecidos estudos por correspondência, e assim, no começo de 1900, iniciam-se as práticas educativas nas quais o ensino dos professores podia ser obtido a distância. Com a queda nos preços dos serviços postais, tornou-se viável o transporte e a entrega dos materiais didáticos dos cursos desejados no endereço indicado pelos alunos.

16

No Brasil, dentre os primeiros cursos por correspondência, estavam os de datilografia, conforme noticiavam os jornais do Rio de Janeiro por volta de 1900. Mas, em 1904, chegava ao Brasil uma filial da norte-americana Escolas Internacionais, que tinha o objetivo de capacitar alunos para desenvolver seus conhecimentos comerciais.

Já em 1912, começava a ser possível adquirir conhecimentos em áreas diferentes das tradicionais. Segundo noticiado pelo jornal da época, O Estado de São Paulo, os interessados poderiam aprender até “transmissão do pensamento” pelo correio (ABED, 2015, p. 16).

Ao mesmo tempo, o instituto de Ciências Hermeticas propunha fazer o envio gratuito de cursos por correspondência, divididos em dez partes, que ofereceria, além de outras artes, magnetismo, hipnotismo, magia teúrgica e medicina oculta. Assim, na época em que esses cursos

eram propagados, notava-se que o “formato” a distância já era conhecido pelos paulistanos, pois, em suas propagandas, nem sequer havia preocupação em se explicar como os cursos ocorriam.

A modalidade de cursos oferecidos a distância parece ter sido tão bem aceita que já era utilizada também nas instituições regulares de ensino.

Em 1913, o vice-diretor da Faculdade Livre de Direito de São Paulo, Alberto Souza, alertava para o “grande número de pessoas do interior deste e de outros estados que ansiavam por inscrever-se nos cursos por correspondência”. Ele pretendia desenvolver essa área da instituição para proporcionar “um curso rápido, cômodo e pouco oneroso, ao alcance todas as inteligências activas e de todas as bolsas” [...] (ABED, 2015, p. 17).

17

Percebe-se que, assim como as Instituições educacionais desejavam ofertar cursos economicamente viáveis, também a população ansiava por tal oportunidade. Confirmando isso, Alberto Souza, vice-reitor da Faculdade Livre de Direito de São Paulo, defendeu a modalidade de ensino a distância por correspondência perante os seus colegas em 1919:

O ensino por correspondência, como sabeis, consiste em mandar o professor aos seus alunos a lição do dia, impressa, ou um sumário dela; e de época em época um formulário com perguntas diversas, a que o aluno deverá responder demonstrando o grau de aproveitamento. Este interrogatório, que é um verdadeiro exame parcial escrito, é tão racional e produz tão bons resultados, que o professor Stuart, de Cambridge, o adotou para os alunos que

frequentavam pessoalmente suas aulas, como um substitutivo dos exames orais públicos (ABED, 2015, p.18).

Por outro lado, o vice-reitor também expôs supostas fragilidades em relação a modalidade a distância, continuando sua fala em entrevista cedida a um jornal da época:

Alega-se que no sistema por correspondência, orem pode fazer as provas do aluno, burlando o professor. Com o velho regímen crônico das escolas acadêmicas e com a benevolência relaxada da generalidade dos professores actuais, ninguém pode afirmar que os exames pessoais sejam mais verdadeiros do que os exames por correspondência. Além disso, os que se matriculam em nossos cursos, é porque desejam realmente aprender. Se eles pretendessem apenas diplomar-se, iriam fazê-lo nos inúmeros institutos, daqui ou do Rio, que anunciam a venda de diplomas legalizados, ao alcance de todas as bolsas (ABED, 2015, p.18).

18

Mediante tais palavras tão convincentes, o professor Alberto Souza conseguiu a aprovação unânime de todas as suas propostas que tratavam do ensino a distância, incluindo a do incentivo ao ensino por correspondência, com exames que não podiam ser considerados mais ou menos verdadeiros e eficazes dos que os dos cursos presenciais. Naquele mesmo ano, o jornal O Estado de São Paulo registrava a oferta de cursos de inglês, francês e português por correspondência em uma instituição, e curso de inglês e contabilidade em outra.

A EaD por rádio e televisão

Em 1923, ocorre a primeira iniciativa de educação pelo rádio com a criação da Rádio Sociedade. Essa foi uma iniciativa de um grupo de acadêmicos da Academia Brasileira de Ciências (ABC), em forma de projeto, com o intuito de divulgar a ciência em todos o país.

Além de música (clássica e popular), eram transmitidos informativos e uma série de cursos — como os de inglês, francês, história do Brasil, literatura portuguesa, literatura francesa, radiotelegrafia e telegrafia — além de palestras de divulgação científica (ABED, 2015, p. 18).

Devido ao caráter transmissivo de massa, o governo temia a divulgação de conteúdos contrários aos seus interesses, mas a Rádio Sociedade se manteve firme aos seus propósitos acadêmicos. Daí em diante, os cursos a distância oferecidos por meio de recursos radiofônicos foram, cada vez mais, se ampliando e aperfeiçoando. O Instituto Nacional do Cinema Educativo (Ince), criado com o objetivo de produzir material cinematográfico para cursos a distância, produziu mais de 400 filmes em 30 anos.

Em 1944, o instituto Rádio Técnico Monitor apontava o registro de 6.300 fichas, que representavam alunos que já haviam concluído ou ainda realizavam cursos ali.

EaD em diversas instituições e meios de comunicação

Em 1944, foi fundado o Instituto Universal Brasileiro, o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac) e o Serviço Social do comércio (Sesc), que, por sua vez, também criaram suas próprias emissoras para poderem promover a EaD.

A Universidade do AR (UNAR), lançada em 1947, foi uma das primeiras instituições de Ensino Superior a utilizar o rádio para a capacitação de comerciários no estado de São Paulo.

Com a EaD em plena expansão na região, teve-se a iniciativa de publicar uma Lei Estadual, a de nº 3.344, que visava regulamentar a atividade.

Na década de 1960, o Código Brasileiro de Telecomunicações estimulou que fossem produzidos programas para que se levasse educação tanto para ouvintes quanto para telespectadores, e, assim, promoveu a televisão educativa. Porém, até 1970, a EaD no Brasil se restringia a cursos profissionalizantes.

Em 1971, no entanto, foi promulgada a Lei Federal 5692/71, que, no capítulo IV, tornava regulamentado o Ensino Supletivo tanto presencial quanto a distância. Nesse mesmo ano, foi fundada a Associação Brasileira de Teleducação (ABT), trazendo a pioneira questão do uso das tecnologias aplicadas a educação.

Em 1974, criou-se o Projeto Saci (Satélite Avançado de comunicações Interdisciplinares), que utilizava o formato de novelas para trabalhar conteúdos educacionais em aulas previamente gravadas.

A TV Cultura e a Fundação Roberto Marinho, no ano de 1978, criaram, em parceria, o Telecurso 2º grau. Essa se tornou uma das mais

bem-sucedidas e abrangentes propostas de EaD da TV. O programa era transmitido pela rede Globo — TV comercial hegemônica na época. A Partir da TV Cultura e da Globo, outras empresas de rádio e TV passaram a oferecer coisas semelhantes, entre as décadas de 80 e 90.

Nos anos de 1980 e 1990, surgiu um grande setor de Educação a Distância fora da educação superior, com treinamento para as corporações e educação continuada para as profissões liberais, veiculados pela “televisão comercial”, isto é, vídeo e áudio interativos transmitidos por satélite (MOORE, 2013, p. 55).

Concomitante às iniciativas do Rádio e TV, a Constituição Federal de 1988 passou a estabelecer princípios que abriam caminho para a EaD. No artigo 206, são expressos valores que viabilizam a compreensão de que a EaD deveria ser cada vez mais praticada de forma regulamentada. Porém, no início dos anos 1990, a modalidade a distância sofria muita crítica por parte dos educadores da época.

A Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT), no entanto, foi a pioneira na Educação a Distância, iniciando estudos para a concepção de um programa de formação de professores em 1992. Dessa forma, buscou atender mais de cinco mil professores de educação básica sem formação em nível superior em seu estado. Desse planejamento, surgiu, por volta de 1994, o Núcleo de Educação Aberta e a Distância (NEaD), com o objetivo de implementar o curso de Pedagogia a distância na UFMT.

Nessa mesma época, surgiram as opções de internet via satélite, que se somavam às possibilidades tecnológicas que viabilizaram a EaD. “Novas tecnologias também levaram ao surgimento de novas formas de

finalidade única, universidades puramente eletrônicas e a novas combinações e colaborações entre instituições de todos os tipos” (MOORE, 2013, p. 61). É, no entanto, somente na virada do milênio, ou seja, em torno do ano 2000, que a EaD consolidou-se nas IES, massificando-se por meio do uso da internet. Novos desafios, porém, surgem na velocidade do conhecimento, agora também propagado pela EaD.

Em uma época de mudanças aceleradas como as das duas últimas décadas, certos cursos — currículos, programas e materiais — podem tornar-se obsoletos com rapidez muito maior do que nos primeiros anos de funcionamento dessas instituições, o que reduz drasticamente sua efetividade (BELLONI, 2015, p. 102).

22

Dessa forma, a agora amplamente praticada EaD precisa ajustar-se aos novos tempos, que a assimilou e pratica, mas que, ao mesmo tempo, traz consigo novas exigências. Assim, no atual cenário, os cursos de graduação, pós-graduação, extensão e também os cursos livres, entre tantos outros profissionalizantes, como os de capacitação ou de curta duração, vêm se multiplicando cada vez mais, tanto nas IES públicas como na iniciativa privada. Com isso, cada vez mais, ocorre a busca pela superação de desafios na EaD.

Considerações finais

No Brasil, o Ensino a Distância já é praticado há aproximadamente 116 anos, tendo surgido inicialmente por correspondência. Em

seguida, foi se expandindo até chegar às rádios do país. Nessa fase, por utilizar um meio de comunicação para as grandes massas, encontrou adeptos, apreciadores e defensores. Ao mesmo tempo que se fez presente no rádio, surgiram também esforços para se promover o ensino a distância no cinema e na TV, dando-se, por assim dizer, mais vida e cor às, até então, vozes e páginas utilizadas anteriormente.

Por fim, o ensino a distância ultrapassou as barreiras que o restringiam apenas à oferta de cursos profissionalizantes. Ele foi utilizado também no Ensino Superior, em cursos de graduação e pós-graduação, por meio da internet. O resultado desse processo de evolução e aprimoramento é facilmente verificado nos dias atuais por meio dos milhares de alunos que se formam em cursos realizados a distância no Brasil, conforme verificado, por exemplo, no Censu da educação superior, no site do MEC.

Referências

ABED 20 anos. **A Educação a Distância no Brasil: presente passado futuro**. São Paulo: ABED, 2015.

BELLONI, M. L. **Educação a distância**. Campinas: Autores Associados, 2015.

BRASIL. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional** — LDB Lei nº 9394/96.

MEIRELES, A. J. A rodada do milênio da OMC: como culpar o resto do mundo pelas nossas mazelas. **Balde Branco**, São Paulo, v. 36, n. 422, p. 56-59, dez. 1999.

A importância do *e-learning* diante a tecnologias da informação e do conhecimento como agente de educação corporativa

Ana Cláudia de Castro Tavares¹

Andressa Jackeline de Oliveira Mario e Paiva²

Resumo: O surgimento de novas tecnologias da informação e comunicação como auxiliador e agente na construção do conhecimento é presente. Com a competitividade no mercado de trabalho frente às constantes mudanças da sociedade, as empresas se utilizam cada vez mais destas tecnologias com o intuito de aperfeiçoarem seus

.....
¹ Pós-graduando do Centro Universitário Adventista de São Paulo. Administração. E-mail: a-nacastro@hotmail.com

² Gerente Acadêmica do Unasp Virtual. Pedagogia. E-mail: andressa.oliveira@ucb.org.br

funcionários e alavancarem as estratégias e resultados organizacionais. Para isso, o artigo trabalha a importância da modalidade de ensino a distância, E-learning, como uma ferramenta de aprendizagem corporativa, bem como seus benefícios e consequências de atuação na organização e colaboradores. Como alternativa, o artigo expõe o Work-based learning, ou seja, a educação pelo trabalho, no qual, apesar de ser pouco utilizado e conhecido no Brasil, é utilizado há mais de 20 anos em outros países, como facilitador e influenciador na ampliação de acesso ao ensino superior, por ações de parceria entre empresa, universidades e colaborador.

Palavras-chaves: Tecnologia da informação e comunicação; E-learning; Educação; Organização.

26

Abstract: The emergence of new information and communication technologies as a helper and agent in the construction of knowledge is present. With competitiveness in the labor market in the face of constant changes in society, companies increasingly use these technologies in order to enhance their employees and leverage the strategies and organizational results. For this, the article deals with the importance of teaching the distance mode, E-learning, as a corporate learning tool as well as its benefits and performance of implications for the organization and employees. Alternatively, the article exposes the Work-based articles learning, ie education through labor, which, despite being little used and known in Brazil, has been used for over 20 years

in other countries, as a facilitator and influencer in the expansion access to higher education, for partnership actions between business, universities and collaborator.

Keywords: Information and Communication Technology; E-learning; Education; Organization.

Introdução

A discussão sobre a incorporação das Tecnologias da informação e comunicação (TICs) na educação bem como as suas consequências, tem sido tema frequente em nossa sociedade, uma vez que a evolução tecnológica vem atingindo as organizações, pessoas e de modo geral o mundo, facilitando a informação, desenvolvendo atividades e afetando praticamente todos os segmentos. Diferentemente da área acadêmica, que por várias vezes aplica-se somente da ideia de “transmissão de conhecimento”, o que é conhecido como um processo antigo, a empresa tem a perspectiva de não se preocupar apenas com o consumo do conhecimento, mas, com a geração e gestão do mesmo.

Em tempos antigos as empresas eram valorizadas pela capacidade de produção em massa, pela matéria prima e por suas ferramentas disponíveis, contudo, com a automação de máquinas e sofisticação de produtos, no decorrer dos anos, o conhecimento tomou o lugar da estrutura física da empresa, transferindo a

valorização de seus funcionários dos bens para seus conhecimentos (GUEVARA; ROSINI, 2008). Isto posto, as TICs têm assumido um papel crucial nas organizações, fazendo com que as empresas se preocupem em aderirem os processos de gestão de conhecimento, através das inúmeras tecnologias disponíveis.

O papel principal da tecnologia da informação na gestão do conhecimento tem sido o de ampliar o alcance e acelerar a velocidade de transferência do conhecimento, e os softwares de gestão de conhecimento estão auxiliando na captura e estruturação do conhecimento de grupos de indivíduos, disponibilizando esse conhecimento e uma base compartilhada por toda a organização (GUEVARA; ROSINI, 2008, p. 13).

28

Desta forma, a influência da incorporação das novas tecnologias de informação e comunicação e suas conseqüentes mudanças, o acesso fácil a estas tecnologias e aparatos tecnológicos, como também a disponibilidade do ensino a distância, são fatores importantes para que as organizações associem o processo de formação e treinamento profissional ao EaD, deliberando métodos interativos, eficazes e agradáveis como benefício ao colaborador e a empresa.

A fim de contribuir para tais práticas na organização, o artigo presente busca descrever a importância do e-learning junto à contribuição das tecnologias da informação e comunicação para a construção do conhecimento corporativo.

E-learning: conceito, apresentação e aplicação no ambiente corporativo

Perante as exigências do mercado atual, destaca-se a busca pelo desenvolvimento de novas estratégias de capacitação aos funcionários, no qual a tecnologia aplicada ao ensino se mostra como uma grande aliada ao incentivo à educação à distância. No âmbito corporativo, a aplicação do método E-learning podem trazer benefícios à organização, como na redução do tempo, custos, e na minimização das dificuldades geográficas, promovendo o desenvolvimento profissional contínuo e a aprendizagem comunicativa através da comunicação assíncrona e síncrona (PADALINO; PERES, 2007).

O Brasil apresenta grandes desafios quanto ao grande número de estudantes a serem capacitados e também quanto à falta de egresso de outros em instituições de ensino, subentendendo assim a importância de se ter disponível métodos alternativos de educação profissional, métodos dos quais superem ou ao menos se igualem aos benefícios gerados pelos já existentes métodos presenciais (CORNACHIONE JR, 2007).

Desta forma, com o crescimento da educação corporativa assim como o avanço da tecnologia em uma geração conhecida como geração nativa digital, as atividades realizadas através de e-learning se apresentam atualmente nas organizações com maior ênfase, evoluindo com o decorrer do tempo e com o surgimento de novas tecnologias. Tal interação faz com que as empresas deixem de se utilizar dos velhos métodos tradicionais de treinamentos, realizados em salas presenciais e em longos períodos de tempo, para que seus colaboradores possam interagir com o

conhecimento de forma digital em horários e situações que sejam flexíveis as suas atividades e obrigações (LITTO; FORMIGA, 2009).

Para que se entenda o conceito e-learning, Pedalino e Peres (2007, p. 2) definem:

E-learning é uma modalidade de ensino a distância que possibilita a autoaprendizagem, com a mediação de recursos didáticos, sistematicamente, organizados, apresentados em diferentes suportes tecnológicos de informação, utilizados de modo isolado ou combinado, e veiculados pela Internet.

Assim também é semelhante à definição de Abbad, Zerbini e Souza (2010, p. 2) quando dizem que: “e-learning é a aprendizagem apoiada por recursos da web, que combina múltiplas mídias e tecnologias como: comunicação por satélite, vídeo, áudio, tecnologia multimídia, entre outras [...]”, confirmando a veiculação desta às tecnologias correntes, bem como a inevitabilidade de mencionar seus pontos fundamentais para firmar sua valia na gestão do conhecimento. Para isso, alguns pontos devem ser considerados, como: a qualidade, tempo, estratégia, resultados e algumas práticas pertinentes para que haja um resultado eficaz na aplicação desta modalidade de ensino.

O equilíbrio de interesses e recursos é o ponto chave para que a qualidade esteja presente neste processo educacional. Sabe-se que as tecnologias mais avançadas estão acessíveis as organizações e centros de ensino, no entanto é pertinente a deterioração dos resultados quando os envolvidos não se conscientizam que a responsabilidade de seu aprendizado está em suas mãos, desrespeitando o planejado e

arruinando oportunidades. Assim também, falar de tempo é entender que a escolha pela aprendizagem à distância, especificamente neste caso o e-learning, não estabelece garantia de aprendizado, uma vez que se o interessado não estipular rotinas, e dedicar o tempo necessário para suas leituras, trabalhos, e atividades determinadas, os resultados não virão com eficácia. Para isso, por ser um estudo personificado e consequentemente mais intenso, é certa a necessidade de que se dedique mais tempo em busca dos benefícios possibilitados da aprendizagem para que se haja um resultado assertivo (CORNACHIONE JR, 2007).

Com o propósito de êxito na utilização de e-learning, é preciso que este esteja voltado a atender os objetivos estratégicos da organização desde o seu planejamento até a execução do mesmo, considerando seu público alvo, conteúdo aplicado e fases do projeto; o alinhamento com as estratégias e o sucesso do mesmo trará possibilidades de reconhecimentos e oportunidades de parcerias organizacionais junto a novos relacionamentos com clientes, fornecedores e colaboradores (LITO; FORMIGA, 2009).

Proporcionar o conhecimento com a implantação do e-learning é importante, entretanto é indispensável atentar-se aos resultados, verificando se estes foram realmente alcançados na melhoria do desempenho dos colaboradores e da empresa como um todo, comprovando a necessidade de tais investimentos e abrindo espaço para novas ideias. Para que haja credibilidade nos resultados é proveitoso que a avaliação seja amparada por métricas reais e mensuráveis, como evolução nas vendas, queda nas reclamações bem como aumento no volume de certificações e colaboradores treinados (LITO; FORMIGA, 2009).

A educação pelo trabalho como proposta para o *E-learning*

Diante a uma sociedade em constante mudança, é necessário entender que o aprender não se baseia mais em fases distintas da vida, no qual se aprende tudo o que acredita que seja conveniente e se finaliza o período, partindo para outro ciclo, outras atividades, outros objetivos. É preciso ter em mente que a aprendizagem é contínua, e objetiva ser mantida em um período coincidente ao do trabalho, onde o trabalho destes fatores isoladamente, ou seja, a aprendizagem das teorias ensinadas em períodos distintos da prática, não produz motivação ao aluno. Educar e utilizar-se das novas tecnologias para suprir os alunos através da educação pelo trabalho, é uma alternativa para inovar na educação à distância, para o e-learning e para o ensino superior (MAIA, 2008).

32

A educação pelo trabalho, também denominada como *Work-based Learning*, se resume em uma alternativa de forma de aprendizagem a distância, com a utilização de módulos e recursos tecnológicos, tendo o aluno como principal interessado no processo de aprendizagem. Na educação pelo trabalho Guevara e Rosini (2008), afirmam que o aluno necessita estar desenvolvendo uma função com ou sem experiência em qualquer área de atuação dentro de um ambiente de trabalho, no qual de uma maneira optativa este pode ou não determinar a participação da empresa em que já trabalha. Também prega sobre a necessidade da existência de um contrato, para evitar divergências e para estruturar as necessidades e os objetivos de aprendizagem do aluno; da participação de uma instituição

de ensino, para a validação da avaliação da aprendizagem no trabalho; da presença de um professor orientador, responsável pela motivação e pela busca do alcance dos objetivos; e por fim, da tecnologia, responsável pela comunicação entre as partes, pela organização, distribuição e armazenamento do material disponível.

A aprendizagem é construída em conjunto a partir das necessidades e interesses do aluno, através do uso de recursos tecnológicos e humanos que as universidades disponibilizam. A ideia está em aproveitar a própria rotina para aprender, uma vez que a aprendizagem tem como característica o ambiente de trabalho e o ambiente de aprendizagens serem o mesmo, no qual também é possível a utilização dos exemplos da empresa como cases reais para estudo. Para efetivação desta modalidade de aprendizagem é necessária à utilização de uma plataforma de aprendizagem, como o ambiente virtual, intranet, entre outros (GUEVARA; ROSINI, 2008).

33

Considerações finais

A educação é fator preponderante de competitividade entre países, assim como é responsável pelo êxito e bom desempenho das empresas em suas atividades, no entanto, como já mencionado anteriormente, o fato é que nem todos possuem a qualificação necessária e exigida pela organização, bem como esbarram na dificuldade de disponibilidade de tempo e recursos financeiros necessários para se adequar aos quesitos exigidos por uma sociedade que está em constante mudança. Assim, vê-se a contribuição das tecnologias da

informação e comunicação, com ênfase no e-learning e na educação corporativa, no qual em um “mercado cada vez mais global, a competitividade das empresas é assegurada pela valorização do seu ativo mais precioso — pessoas” (FIGUEIRA, 2003, p. 8).

Diante ao conteúdo apresentado, consideráveis são as vantagens competitivas para as quais a aplicação do método de aprendizagem e-learning seja uma alternativa viável as organizações, beneficiando empresa e colaborador. A redução de custos, ocasionada pela diminuição de deslocamento, tempo, e substituição de funcionários na ausência para treinamentos, mostra-se como um dos benefícios acarretados pela construção do conhecimento corporativo; também dentre estes estão a padronização de treinamentos, este voltado para grandes empresas com diversidade de polos; a qualificação dos funcionários presentes, não necessitando buscar novos colaboradores no mercado para exercer as atividades inovadas; e o desenvolvimento de talentos na organização, aumentando a efetividade de acerto dos colaboradores, dentre tantos outros benefícios ocasionados pela elaboração de estratégias vista aos objetivos da empresa e a estruturação tecnológica adequada da mesma.

Contudo, seguindo o método e-learning, o artigo apresentou outro recurso educacional, no qual parte do princípio do ambiente de trabalho como um local de aprendizagem, objetivando sempre acompanhar as inovações do mercado, bem como suprir as necessidades atuais apresentadas na redução de alunos na ingressão ao ensino superior, a educação pelo trabalho - *Work-based learning* — que opera como uma nova alternativa para a aprendizagem prática conectada a teoria, através da disponibilidade de recursos tecnológicos e parcerias empresa, aluno e universidade,

beneficiando o aluno mas também as empresas pela possibilidade de monitoramento da gestão do conhecimento no local de trabalho.

Referências

ABBAD, G. S.; ZERBINI, T.; SOUZA, D. B. Panorama das Pesquisas em Educação a Distância no Brasil. **Estudos de Psicologia**, Brasília, p. 291-298, 2010.

CORNACHIONE JUNIOR, E. Elearning: Mitos e Distratores. **Revista de Contabilidade Financeira**, São Paulo, v. 18, n. 45, 2007.

FIGUEIRA, M. **O Valor do E-learning**. Portugal: Principia, 2003.

GUEVARA, A.; ROSINI, A. (Orgs.). **Tecnologias emergentes: organização e educação**. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

LITTO, F.; FORMIGA, M. (Orgs.). **Educação a distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

MAIA, C. Worked-Basead: a nova geração do E-learning?. **Dialogo Educacional**, Curitiba, v. 8, 24, p. 459-472, 2008.

PADALINO, Y.; PERES, H. H. C. E-Learning: estudo comparativo da apreensão do conhecimento entre enfermeiros. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, São Paulo, 2007.

Possibilidades da formação continuada de professores através da Educação a Distância – vencendo desafios

Celda Mara Bauermeister Santana¹

Auriléia Batista Teixeira²

Resumo: Na realidade pós-moderna, em que a liquidez dos processos e a constante reconstrução das identidades e conhecimentos exigem uma postura de permanente aprendizado, o educador se depara com a necessidade de investir em processos de formação continuada. Este artigo pretende, por meio de revisão bibliográfica,

.....
¹ Pós-graduanda do Centro Universitário Adventista de São Paulo. Pedagoga, Educadora Musical, Arte-Educadora. E-mail: celda.mara@ucb.org.br

² Mestre em Agroecossistemas. E-mail: auriledia@yahoo.com.br

refletir sobre a importância da formação continuada, as possibilidades deste processo ocorrer em ambientes digitais e os desafios que advém desta proposta de ensino. Através da leitura de autores que trabalham os temas da “Educação a Distância”, dos “ambientes virtuais” e da “formação continuada”, foi possível identificar que os universos digitais podem caracterizar-se opções interessantes ao docente que deseja investir em um processo de constante aprendizado, principalmente por proporcionar flexibilidade e condições mais ricas na produção do conhecimento. Por outro lado, o desafio deste método se relaciona à capacidade de tornar tais ambientes funcionais, no que concerne à interatividade e efetividade.

Palavras-chave: Educação a distância; Formação continuada; Professores.

38

Abstract: In the post-modern reality, where the liquidity of the processes and the constant reconstruction of identities and knowledge require a lifelong learning approach, the teacher is faced with the need to invest in continuing education processes. This article aims, through literature review, to reflect on the importance of continuing education, the possibilities of this process occurring in digital environments, and the challenges that come with this teaching approach. By reading authors who work the themes of “distance learning”, “virtual environments”, and “continuing education”, it was possible to identify that the digital universe can be characterized as interesting options to teachers who want to invest in a process of constant learning, mainly because it provides flexibility and rich conditions in the

production of knowledge. On the other hand, the challenge of this method is related to the ability to make such environments functional as for as interaction and effectiveness.

Keywords: Distance education; Continuing education; Teachers.

Introdução

A globalização, que pode ser entendida como a dissolução das fronteiras físicas e virtuais e o avanço constante da ciência e tecnologia, produziu uma nova espécie de sociedade. Local habitado por um homem a que autores como Bauman (2001) chamaram de pós-moderno. Nesta nova realidade, a maneira como as pessoas agem, pensam, se organizam, trabalham, aprendem e ensinam está em constante transformação. Segundo o autor supracitado, o homem pós-moderno é líquido. Já não se prende a tempo e espaço, está sujeito a um fluxo ilimitado de informações, preso a uma rotina de velocidade, cada vez mais individualizado e desvinculado dos antigos processos formais (BAUMAN, 2001, p. 8). A característica mais marcante deste tempo é a dificuldade de manter formatos. As pessoas reconstróem suas identidades a todo tempo e repensam constantemente os antigos métodos de organização, de retenção e transmissão do saber, da própria formação do conhecimento em si. Santaella (2007) concorda com Bauman (2001), quando afirma que para sobreviver nesta nova realidade em movimentação constante o homem precisa dedicar-se

ao exercício da transgressão. Transgredir processos/sistemas estabelecidos, transgredir a si mesmo, seus limites.

Considerados estes pontos não há como negar que o indivíduo pós-moderno é alguém em formação ininterrupta. Com o excesso de informação disponível e a velocidade de circulação destes dados, o “saber” adquire uma espécie de “validade”. “A cada dia, novos descobrimentos e invenções mostram os avanços da ciência e da tecnologia” (MEDEIROS; FARIA, 2003, p. 36). Tais avanços, transformações, também se fazem presentes dentro do universo educacional. Se o conhecimento adquirido expira periodicamente, um educador necessita manter-se em constante aprendizado.

40

Um professor precisa de formação continuada para que possa atender às novas demandas que surgem dentro da escola a cada minuto. Demandas que são frutos da liquidez pós-moderna, do mundo em eterna movimentação e também porque os próprios conhecimentos e a maneira de construí-los muda a todo tempo. Kenski (1998) enfatiza que depois de graduar-se, muitas vezes o educador se depara, no trabalho docente, com realidades muito diferentes das que estudou teoricamente e muito disto se deve ao constante desenvolvimento dos suportes tecnológicos que permitem (ao aluno e ao professor) acesso às novas perspectivas do conhecimento. “Hoje, a velocidade com que a tecnologia se transforma impõe novos ritmos para o ensinar e o aprender. Não se pode parar no tempo, é preciso estar em constante aprendizado” (KENSKI, 1998, p. 60).

Como já mencionado, a formação continuada do professor é uma necessidade indiscutível frente aos novos formatos sociais e

educacionais. A possibilidade desta formação acontecer dentro de ambientes virtuais, bem como os desafios encontrados nesta proposta de ensino, demanda discussão e reflexão.

Formação continuada

Com o fim da ditadura militar, em meados da década de 1980, “várias reformas educacionais ocorrem no Brasil e a organização de movimentos de educadores torna-se mais consistente na busca por um projeto de formação docente voltado à melhoria da educação” (BRANCO, 2007, p. 5). A autora também reflete que, na concepção deste novo projeto, ficou claro que tal melhoria contaria com um sistema de formação contínua para os educadores. Para Melo (1999), a formação continuada é um direito do professor e deve fazer parte das políticas públicas de educação bem como da valorização do professor.

41

É, portanto, um processo inicial e continuado que deve dar respostas aos desafios do cotidiano escolar, da contemporaneidade e do avanço tecnológico. O professor é um dos profissionais que mais necessidade têm de se manter atualizados, aliando à tarefa de ensinar a tarefa de estudar. Transformar essa necessidade em direito é fundamental para o alcance da sua valorização profissional e desempenho em patamares de competência exigidos pela sua própria função social (MELO, 1999, p. 47).

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional nº 9394/96 prevê, no Artigo 63 que os institutos superiores de educação mantenham

programas de educação continuada para profissionais de educação dos diversos níveis. Demonstrando assim que as políticas públicas são elaboradas visando à construção de uma educação de qualidade, evidenciando o papel do professor e sua importância no processo educacional. E, de acordo com o Artigo 67, os sistemas de ensino deverão valorizar o professor, contemplando a sua formação continuada, como consta nos incisos II “aperfeiçoamento profissional continuado, inclusive com licenciamento periódico remunerado para esse fim”; e V “período reservado a estudos, planejamento e avaliação, incluído na carga de trabalho” (BRASIL, 1996).

As experiências adquiridas pelo professor através do seu trabalho pedagógico no exercício da sua profissão poderão ampliar a sua aprendizagem, pois, de acordo com Couto (2005, p. 63),

A formação continuada é condição importante para a releitura das experiências e das aprendizagens. Uma integração ao cotidiano dos professores e das escolas, considerando a escola como local da ação, o currículo como espaço de intervenção e o ensino como tarefa essencial.

Deve ser uma constante na prática pedagógica do professor, a sua busca por aperfeiçoamento e atualização do saber. Couto (2005) reafirma que a formação, neste sentido, é vista como um procedimento contínuo e permanente de desenvolvimento, fato que requer do professor constante disponibilidade para aprender. De acordo com os Referenciais de Formação dos Professores, a prática da formação continuada deve ocorrer através de ações desenvolvidas nas escolas,

por meios de cursos e grupos de estudos para a troca de experiências e de atividades reflexivas sobre o trabalho pedagógico, avaliando-se todo o processo de formação das competências do professor.

A atualização, o aprofundamento dos conhecimentos profissionais e o desenvolvimento da capacidade de reflexão sobre o trabalho educativo deverão ser promovidos a partir de processos de formação continuada que se realizarão na escola onde cada professor trabalha e em ações realizadas pelas Secretarias de Educação e outras instituições formadoras, envolvendo equipes de uma ou mais escolas (BRASIL, 2002, p. 36).

Formação continuada através da Educação a Distância

43

Diante da necessidade da formação continuada, da atualização dos fazeres pedagógicos, principalmente pelos avanços da tecnologia, a Educação a Distância vem crescendo como uma proposta de desenvolvimento dessa formação. Medeiros e Faria (2003) refletem que o número de instituições que se utiliza da Educação a Distância como forma de mediar o saber cresce a cada dia, tanto no Brasil, quanto no exterior. Segundo os autores, o formado é visto como “possibilidade de socialização e democratização do conhecimento, instrumento fundamental à vida neste final de século” (MEDEIROS; FARIA, 2003, p. 115). A respeito deste mesmo ponto, Oliveira (2006, p. 12) faz outras considerações.

Nessa perspectiva, a EaD está sendo apontada como uma alternativa para enfrentar o desafio de formação docente, no momento em que linhas de ação do governo brasileiro é ampliar os programas de formação — inicial e continuada — dos professores, com o objetivo de melhorar a qualidade de educação no país, já que estes vem sendo considerados, cada vez mais importantes agentes de mudanças.

O artigo 62, parágrafo 2º, da Lei de Diretrizes e Bases nº 9394, de 1996 declara que “a formação continuada e a capacitação dos profissionais de magistério poderão utilizar recursos e tecnologias de Educação a Distância” (BRASIL, 1996). E, segundo Belloni (2005), essa modalidade de educação vem atender às demandas de mercado promovendo o acesso à formação e atendendo as diferentes características da clientela.

O professor se depara com alguns desafios em sua formação continuada, como o espaço geográfico, a formação em conjunto com o exercício de suas atividades profissionais, reduzindo o tempo disponível para essa formação. E também o domínio dos recursos tecnológicos disponíveis que exercem um papel de grande importância na sua atuação como professor formador de indivíduos em um mundo globalizado. Nesse contexto, há a facilitação desse processo de formação proporcionada pela Educação a Distância.

A pertinência da EaD na formação continuada de professores apoia-se em duas razões principais. Por um lado, visa atenuar as dificuldades que os formandos enfrentam para participar de programas de formação, em decorrência de extensão territorial e da densidade populacional do país, e, por outro lado, atende ao direito de professores e alunos ao acesso e domínio dos recursos tec-

nológicos que marcam o mundo contemporâneo, oferecendo possibilidades e impondo novas exigências à formação do cidadão (OLIVEIRA, 2008, p. 40).

As propostas de Educação a Distância, em uma sociedade contemporânea cada vez mais exigente, necessitam se adequar aos diferentes perfis de alunos que frequentam os cursos. Para Oliveira (2008 p. 30), os educadores têm o desafio de buscar novos paradigmas para adequar a educação aos avanços científicos e tecnológicos.

Neste quadro de mudanças, já não se pode considerar a Educação a Distância apenas um meio para solucionar problemas emergenciais ou para remediar alguns fracassos do sistema educacional em dado momento de sua história. A EaD tende, doravante, a se tornar cada vez mais um elemento regular e necessário dos sistemas educativos, não apenas para atender a demandas ou grupos específicos, mas também para desempenhar funções de crescente importância, especialmente no ensino pós-secundário, ou seja, na educação da população adulta, o que inclui o ensino superior regular e toda a grande e variada demanda de formação contínua gerada pela obsolescência acelerada da tecnologia e do conhecimento. (BELLONI, 2005, p. 45).

O conhecimento adquirido pelo professor na sua formação inicial complementado por suas práticas educacionais exercidas no ambiente escolar poderão contribuir para o desenvolvimento de competências e a autonomia necessária para a sua aprendizagem.

Ao tratar desta formação que acontece por meio do Ensino a Distância, importa estabelecer que este tipo de educação ocorre (quase que majoritariamente) dentro de ambientes digitais/virtuais.

Uma realidade que, segundo Silva (2010), é fruto do desenvolvimento das chamadas “tecnologias digitais”. Quando aplicadas ao universo da educação, tais tecnologias revelam a tendência de um aprendizado colaborativo. Este, segundo o autor, é o grande trunfo do ensino em ambientes digitais. A capacidade de produzir ricas interações e a construção colaborativa do conhecimento.

Schlemmer (2005) reflete que o ensino dentro de um ambiente digital potencializa o armazenamento da informação e sua constante atualização, além do compartilhamento instantâneo de dados. O autor destaca que o contexto digital propicia a autonomia do estudante. Neste sentido, um professor em processo de formação continuada, talvez vinculado a rotinas pouco flexíveis de trabalho, tem a possibilidade de otimizar este outro aspecto de sua vida, a necessidade de estudo e de constante atualização.

46

Cria-se o que Silva (2010) chama de conhecimento formado por “laços comunitários”, ou seja, uma espécie de coletivização de saberes, sem centralização de controle, gerado por esta troca de competências e impressões assíncronas. Então, a formação continuada dentro de ambientes digitais, pode utilizar todas as ferramentas que sejam capazes de flexibilizar o acesso e absorção do conteúdo e potencializar a reflexão e as possibilidades de discussão destes conteúdos.

O grande desafio da formação continuada de docentes por meio do Ensino a Distância dentro de ambientes digitais é, portanto, conseguir manter uma rede de interação funcional. Kenski (1998) reflete que apenas por meio de uma interação viva, funcional, que permita troca de saberes e impressões significativas, um armazenamento de

dados organizado e espaço adequado para reflexão, o ambiente digital de ensino funcionará bem.

Considerações finais

Foi destacado o papel relevante do professor para o desenvolvimento das ações escolares no ambiente educacional. A sua formação é de fundamental importância na realização das práticas pedagógicas. Porém, essa formação não consiste em um fim em si mesma, quando o professor conclui a sua graduação.

Devido às constantes mudanças da sociedade, o conhecimento e o saber estão a cada dia sendo renovados e a tecnologia da informação contribui mais significativamente para essas mudanças. Sendo assim, o professor necessita de constantes atualizações e aperfeiçoamento das suas atividades educacionais, exercendo um novo papel no processo educacional.

Nesse contexto, a Educação a Distância, torna-se pertinente na formação continuada do professor, como facilitadora desse processo, já que possibilita superar desafios encontrados na formação presencial. A EaD acontece, na maior parte dos casos, dentro de ambientes digitais/virtuais. Ambientes que proporcionam interação diferenciada capaz de gerar rico conhecimento coletivo e nível de reflexão aprofundado, devido às possibilidades atemporais que lhe são características. Por outro lado, o desafio do método é conseguir construir e manter redes de interação, dentro de tais cursos, que sejam funcionais e abertos à autoanálise e readaptação.

Referências

BAUMAN, Z. **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

BELLONI, M. L. **Educação a distância e inovação tecnológica**. Rio de Janeiro, 2005. Disponível em: <<http://bit.ly/2rjUDik>> Acesso em: 20 jul.2016

BRANCO, C. **Formação continuada de professores: focalizando a relação teoria-prática**, 2007. Disponível em: <<http://bit.ly/2qFIDFY>>. Acesso em: 13 jul. 2016.

BRASIL. Lei de **Diretrizes e Bases da Educação Nacional**. Lei nº 9394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília, DF, 1996.

48

BRASIL. **Referenciais para a Formação de Professores**. Brasília, 2002. Disponível em: <<http://bit.ly/2slVXRi>>. Acesso em: 13 jul. 2016.

COUTO, M.E.S. A aprendizagem da docência de professores em curso de formação continuada na modalidade a distância. In: CONGRESSO ESTADUAL PAULISTA SOBRE FORMAÇÃO DE EDUCADORES, 8., 2005, Águas de Lindóia. **Anais do congresso**. Águas de Lindóia: Unesp, 2005.

KENSKI, V. M. Novas tecnologias: o redimensionamento do espaço e do tempo e os impactos no trabalho docente. **Revista Brasileira de Educação**, São Paulo, n. 8, p. 58-71, jul./ago. 1998.

MEDEIROS, M. F; FARIA E. T. (Orgs.) **Educação a distância**: cartografias pulsantes em movimento. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2003.

MELO, M.T.L. Programas Oficiais para Formação dos professores da Educação Básica. **Educação & Sociedade**, ano XX, n. 68, 1999. Disponível em: <<http://bit.ly/2rk1NTP>> Acesso em: 13 jul. 2016.

OLIVEIRA, E. G. **Educação a distância na transição paradigmática**. 3ª ed. Campinas, 2008.

SANTAELLA, L. **Linguagens líquidas na era da mobilidade**. São Paulo: Paulus, 2007.

SCHLEMMER, E. Metodologias para Educação a Distância no contexto da formação de comunidades virtuais de aprendizagem. In: BARBOSA, R. M. **Ambientes Virtuais de Aprendizagem**. Porto Alegre: Artmed, 2005.

SILVA, M. **Educação online**: cenário, formação e questões didaticometodológicas. Rio de Janeiro: Wak Ed., 2010.

Sustentabilidade nas organizações: possibilidades da educação corporativa na era da cibercultura

Delton Unglaub
Haller Elinar Stach Schunemann

Resumo: As tecnologias de informação e comunicação (TICs) estão cada vez mais presentes na vida dos indivíduos e da sociedade. Desta forma, o desafio para as organizações é demonstrar como podem contribuir de forma ativa na sociedade e, ainda, obter resultados educacionais promissores, assim, proporcionando melhorias para as gerações futuras por meio da sustentabilidade. Logo, formulou-se a seguinte questão: *a educação corporativa a distância seria uma alternativa para o desenvolvimento sustentável de uma organização?* Com base na teoria do *Tripple Botton Line* de Elgington (1998) e Lévy (2007), a contribuição deste artigo se dá na busca na literatura

por respostas que apresentem a visão de diversos autores sobre o desenvolvimento tecnológico que amplia as possibilidades de comunicação e os processos da sustentabilidade corporativa.

Palavras-chave: Tecnologias; informação; comunicação.

Abstract: Information and communication technologies (ICTs) are increasingly present in the lives of individuals and society. Thus, the challenge for organizations is to demonstrate how they can contribute actively in society and also obtain promising educational outcomes, therefore, providing improvements for future generations through sustainability. Then, it was formulated the following question: would corporate distance education be an alternative to the sustainable development of an organization? Based on the theory of Tripple Bottom Line of Elginton (1998) and Levy (2007), the contribution of this paper is given in the literature search for answers to present the view of many authors on the technological development that expands the possibilities of communication and processes of corporate sustainability.

52

Keywords: Technologies; information; communication

Introdução

O mundo está cada vez mais inserido na era da cibercultura. A cibercultura é um desenvolvimento cultural e social central da

sociedade em rede na era da informação. Existe uma noção de reciprocidade que é fundamental na comunicação humana e a cibercultura defende que as conversas criativas podem e devem se tornar mais participativas e justas (LÉVY, 2007). O ciberespaço, que está na Internet, permite que diversas comunidades coexistam, desenvolvam e compartilhem seu pensamento em uma escala global, ao mesmo tempo possibilita a discussão e criação de conhecimento localmente. Diálogo e co-criação do conhecimento, logo, estão no centro da cibercultura.

As tecnologias de informação e comunicação (TIC) estão cada vez mais presentes na vida dos indivíduos e da sociedade. É interessante que as organizações estejam inseridas nas dimensões dos meios tecnológicos, pois isto promove mudanças profundas nos processos sociais — no qual, faz parte dos objetivos de desenvolvimento sustentável. A educação pode influenciar e estabelecer leis que possibilitem a inserção de pessoas na sociedade por meio das tecnologias digitais. Assim, o uso de ferramentas virtuais possibilita o aprendizado a distância. Ou seja, o processo de ensino pode acontecer em ambientes virtuais.

Desta forma, o desafio para as organizações é demonstrar como podem contribuir de forma ativa na sociedade e, ainda, obter resultados educacionais promissores, assim, proporcionando melhorias para as gerações futuras por meio da sustentabilidade. Logo, formulou-se a seguinte questão: *a educação corporativa a distância seria uma alternativa para o desenvolvimento sustentável de uma organização?*

A cibercultura e Educação a Distância

Com o desenvolvimento de tecnologias integradas e cada vez mais potentes, crianças, jovens e adultos convivem com dispositivos de comunicação diferenciados, que possibilitam a comunicação e a coautoria na produção de mensagens.

Pupo e Torres (2009) chamam atenção para a importância da utilização da EaD. Talvez mais do que qualquer outra mídia, a Internet e a Web ajudam a superar as barreiras do tempo e do espaço no ensino e aprendizagem. Os usos educacionais da Internet estão em expansão. Logo, aprender mais sobre as ferramentas de um ambiente virtual é fundamental para estimular a construção do conhecimento do professor e aluno.

Filipczak (1995), em suas reflexões, aponta algumas vantagens de entrega do ensino à distância na Internet. Dentre elas, incluem o seguinte:

- ♦ Tempo e flexibilidade;
- ♦ O potencial para atingir um público global;
- ♦ Nenhuma preocupação sobre a compatibilidade de equipamentos de informática e sistemas operacionais;
- ♦ O tempo de desenvolvimento rápido, em comparação com outras formas de ensino;

- ◆ Fácil atualização de conteúdos, bem como capacidades de arquivamento;
- ◆ Geralmente, custos mais baixos de desenvolvimento e operacional, em comparação a outros meios.

A EaD deve ser cuidadosamente projetada para poder melhorar a interatividade entre professores e alunos, o que é uma grave limitação de alguns formatos de EaD (BATES, 1995). A EaD, também, suporta a autoaprendizagem, a autodisciplina e responsabilidade.

No entanto, tal como acontece com qualquer outra forma de ensino, possui desvantagens. Atualmente, a infraestrutura de banda larga é limitada (a capacidade dos links de comunicação) e os modems são lentos e dificultam a entrega de som, vídeo e gráficos. Embora a tecnologia esteja melhorando o tempo todo, a EaD ainda pode ser uma desvantagem para aqueles que preferem mais estrutura.

O sucesso do aluno também depende de habilidades técnicas de utilização do computador e navegação na Internet, bem como a capacidade de lidar com dificuldades técnicas. Moran, Masetto e Behrens (2002) listam algumas desvantagens

- ◆ A sobrecarga de informação é também uma questão;
- ◆ O volume de mensagens de correio eletrônico para ler, refletir e responder pode ser esmagadora, e a proliferação de bases de dados e sites exige informação habilidades de gestão.

- ◆ O acesso à Internet ainda é um problema para algumas áreas rurais e pessoas com deficiência.
- ◆ O isolamento social pode ser uma desvantagem, e a falta de sinais não-verbais podem dificultar a comunicação.

Embora a Internet possa promover a aprendizagem ativa, alguns alegam que, como a televisão, ela pode criar passividade (FILIPCZAK, 1995). A equidade é frequentemente citada como um benefício de aprendizagem on-line; o relativo anonimato da comunicação por meio do computador tem o potencial de dar voz àqueles relutantes em falar em situações face-a-face e permitir contribuições de alunos. Isto deve ser julgado pelos seus próprios méritos e não deve ser afetado por quaisquer marcadores culturais visuais óbvios (BATES 1995, p. 209).

56

Sustentabilidade e seus limites

A definição mais utilizada de Sustentabilidade Corporativa ainda é a elaborada pela *World Commission on Environment and Development* (1987, p. 43). Para a organização o desenvolvimento sustentável é o “desenvolvimento que atenda as necessidades atuais sem comprometer a habilidade das gerações futuras de atender a suas necessidades”.

Mas, a perspectiva da sustentabilidade atual corresponde à ideia do *triple bottom line*, um conceito desenvolvido por Elkington (1998,

2004), que equilibra simultaneamente o aspecto econômico, as metas ambientais e sociais a partir de um ponto de vista microeconômico.

Este modelo de sustentabilidade (ELKINGTON, 1998) é conhecido como 3Ps (em inglês Profit, People e Planet, e traduzindo, temos Lucro, Pessoas, e Planeta, respectivamente). *People* — refere-se ao tratamento das pessoas na organização e na sociedade; *Planet* — recorre ao capital natural da empresa ou sociedade e; *Profit* — aos lucros, ou seja, o resultado positivo economicamente da organização.

Apesar desse modelo não avançar em relação ao *triple bottom line*, ele é específico para empresas, já que associa a dimensão econômica ao lucro. O tripé da sustentabilidade cabe em qualquer tipo de organização, sendo sugerido a ser aplicado em organizações que não apenas empresarias, mas também inseridas no setor público (LEE; FARZIPOOR SAEN, 2012).

A preocupação das empresas com a preservação ambiental e desenvolvimento social deverá continuar permanente e definitivamente, já que os resultados econômicos são percebidos por decisões que as tomam como fundamentais. Leva-se em conta que o movimento voltado aos aspectos ambientais e sociais tem crescido em nível mundial e que os envolvidos no processo têm percebido e exigido cada vez mais as melhores práticas sustentáveis.

Na figura a seguir, temos a ilustração do modelo de organização sustentável dos 3Ps, onde a responsabilidade social se apoia no tripé (lucro, pessoas e planeta), e esta é a viga que sustenta a sustentabilidade empresarial.



Fonte: Adaptado de Barbieri e Cajazeira (2009, p. 79).

58

A preocupação a respeito desses modelos é em como operacionalizar a sincronia das três dimensões. Apesar disso, não se deve esperar que todos os aspectos estejam em equilíbrio, para que as ações comecem. O lado bom é a existência de instrumentos capazes de dar suporte e apoio à gestão dessas dimensões.

Além dessa discussão sobre tripé de sustentabilidade, temos a importância de muitos eventos internacionais que foram capazes de promover acordos, discussões, e uma conscientização mundial sobre o uso de recursos naturais de maneira que possamos deixar um ambiente propício para as futuras gerações (LEE; FARZIPOOR SAEN, 2012).

Todavia, percebe-se que o conceito de Sustentabilidade ainda é abstrato e pouco agrega em termos práticos para uma empresa se tornar sustentável. As organizações têm como objetivo

claro apenas a busca pela Sustentabilidade econômica, social e ambiental (JABBOUR; SANTOS, 2008).

Desafios educacionais na sustentabilidade corporativa

Ao longo dos últimos anos as organizações corporativas têm se inserido dentro do escopo de desenvolvimento e têm usado o ensino à distância, como parte de uma resposta para os problemas educacionais e ambientais críticos. Estas organizações têm feito isso para oferecer educação fora da escola, para ampliar o acesso ao ensino e aumentar a sua qualidade. Também, para ajudar a formar professores, e para responder à demanda por ensino superior, geralmente dentro de fronteiras nacionais, mas, por vezes, através deles (FERRARI, 2010).

As técnicas de ensino que não exigem edifícios escolares, impressão e coleta de papéis e transporte para os ambientes educacionais parecem se tornar uma alternativa viável à educação corporativa sustentável. No entanto, as TICs usadas para a Educação a Distância têm lutado para encontrar mercado e superar as escolas.

Assim, se o modelo certo pode ser encontrado, as técnicas de ensino aberto e à distância podem ser adaptados às necessidades de colaboradores e comunidade ao redor de uma organização que visa a sustentabilidade (BARROS et al, 2008).

Pode-se deduzir que a evidência de que o ensino à distância pode ser eficaz na estratégia corporativa de sustentabilidade é razoavelmente firme,

e contrasta com a relativa à eficiência e qualidade dos cursos corporativos em EaD. Há estudos amplos (EHNERT, 2009; VAN MARREWIJK; WERRE, 2003) que mostram como as pessoas que estudam à distância e através da aprendizagem aberta podem passar por exames e obter qualificações que atraem o reconhecimento formal e estima pública.

Neste contexto, se observa que o ensino corporativo precisa mudar, não somente seus métodos de ensino, como também seu papel, o que implica em novas formas de atuar nas três dimensões da sustentabilidade (ambiental, social e econômica). Para os colaboradores, o uso das tecnologias digitais se apresenta como uma alternativa válida para a melhoria de sua formação e aprendizagem das competências básicas profissionais e cidadãs, que lhes permita integrar-se, e contribuir para a construção de uma sociedade mais humana e equitativa na medida em que se inserem de modo crítico, participativo, criativo e protagonista.

60

Considerações finais

Nos últimos anos, o foco sobre o desenvolvimento sustentável aumentou e as organizações desejam ampliar o foco na responsabilidade sustentável, além do desempenho financeiro (POPE et al., 2004). Portanto, as organizações têm o potencial para serem líderes em pesquisa e tecnologia, ensino e aprendizagem, e envolvimento com a comunidade por meio do investimento na sustentabilidade. Elas precisam ocupar espaços onde as ideias são expressas livremente, paradigmas são desafiados, a criatividade é promovida e novos conhecimentos são produzidos.

Se faz necessário considerar o que acadêmicos sabem sobre a atual condição sustentável do planeta, por isso, existe uma obrigação para as organizações se tornarem líderes do movimento para evitar o colapso global. “Há pouca dúvida de que o mundo está em um caminho de desenvolvimento insustentável. Há até mesmo um consenso entre os cientistas em vários campos que o excesso de consumo de energia e de material é o cerne do problema” (REES, 2003, p. 88, tradução própria).

A contribuição deste artigo se dá na busca na literatura por respostas que atendam o momento em que vivemos. O artigo apresenta a visão de diversos autores sobre o desenvolvimento tecnológico que amplia as possibilidades de comunicação e informação e que alteram a forma de aprendizagem. Juntamente com o crescimento do ensino a distância, está a oportunidade de criar um processo sustentável de ensino, seja por meio de redução de materiais que prejudicam o meio ambiente ou pelo investimento no desenvolvimento social. Portanto, a principal conclusão é que a aprendizagem precisa de mais acesso e as organizações são ótimos atores sociais para realizar e alcançar os objetivos de desenvolvimento sustentável.

61

Referências

BARROS, D. M. V. et al. **Educação a distância: desafios atuais**. Bauru: UNESP/FC, 2008.

BATES, A. W. **Technology, open learning and distance education**. London: Routledge, 1995.

EHNERT, I. **Sustainable Human Resource Management: A Conceptual and Exploratory Analysis from a Paradox Perspective**. Berlin: Physica-Verlag, 2009.

ELKINGTON, J. **Cannibals with Forks: The triple bottom line of the 21st Century**, Stoney Creek: New Society Publishers, 1998.

ELKINGTON, J. Enter the triple bottom line. **The triple bottom line: Does it all add up**, p. 1-16, 2004.

FERRARI, P. **A força da mídia social: Interface e linguagem**. São Paulo: Factash, 2010.

FILIPCZAK, B. Putting the Learning into Distance Learning. **TRAINING 32**, n. 10 111-118, 1995.

62

JABBOUR, C. J. C.; SANTOS, F. C. A. The central role of human resource management in the search for sustainable organizations. **The International Journal of Human Resource Management**, v. 19, n. 12, p. 2133–2154, 2008.

LEE, K. H.; FARZIPOORSAEN, R. Measuring corporate sustainability management: A data envelopment analysis approach. **International Journal of Production Economics**, v. 140, n. 1, p. 219-226, 2012.

LÉVY, P. **Cibercultura**. São Paulo: Editora. 34., 2007.

MORAN, J. M.; MASETTO, M. T.; BEHRENS, M. A. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. 5. ed. Campinas: Papirus, 2002.

POPE, J.; ANNANDALE, D.; MORRISON-SAUNDERS, A. Conceptualising sustainability assessment. **Environmental impact assessment review**, v. 24, n. 6, p. 595-616, 2004.

PUPO, E. A.; TORRES, E. O. Estilos de aprendizaje y sus modelos explicativos. In **Revista Estilos de Aprendizaje**, n. 4, v. 4, 2009.

REES, W. Impeding sustainability? The ecological footprint of higher education. **Planning for Higher Education**, v. 31 n. 3, p. 88-98, 2003.

VAN MARREWIJK, M.; WERRE, M. Multiple levels of corporate sustainability. **Journal of Business Ethics**, v. 44, n. 2-3, p. 107-119, 2003.

WORLD COMMISSION ON ENVIRONMENT AND DEVELOPMENT. **Our Common Future**. Oxford: Oxford University Press, 1987.

Os desafios da Educação a Distância na educação corporativa

Eline Velasques Cavalcanti¹

Aurinelza Batista Teixeira Condé²

Resumo: A Educação à Distância e a Educação Corporativa chegaram atrasadas ao Brasil, em relação aos países mais desenvolvidos, e igualmente seu aceite pelos alunos, instituições de ensino e organizações também tem sido lento, mas constantemente em crescimento. Atualmente muitas organizações já adotaram a Educação Corporativa como meio estratégico para crescimento e destaque de suas empresas, e as mesmas tem utilizado a EaD como forte aliada

.....
¹ Pós-graduando do Centro Universitário Adventista de São Paulo. Administradora. E-mail: eline.velasques@gmail.com.

² Dra. em Genética e Melhoramento. Função: Pesquisadora. E-mail: aurinelza@epamig.br.

no processo de treinamento de seus funcionários, os tornando mais motivados e diminuindo seu *turnover*.

Palavras-chave: Resistência a mudança; Educação à distância; Educação corporativa; Mudança organizacional; Capital intelectual.

Abstract: The Distance Education and Corporate Education came late to Brazil in relation to more developed countries, and also its acceptance by students, educational institutions and organizations have also been slow but steadily growing. Currently many organizations have adopted the Corporate Education as a strategic means of growth and highlight their companies, and the same has used the EaD as a strong ally in the process of training their employees, making them more motivated and decreasing their turnover.

66

Keywords: Resistance to change; Distance learning; Corporative education; Organizational change; Intellectual capital.

Introdução

A Educação Corporativa (EC) surgiu no Brasil nos anos 90. Até aquele momento, as empresas focavam o desenvolvimento do trabalhador para uma determinada tarefa e como resultado o aumento das habilidades daquele profissional. Porém, no início dos anos 90 tudo mudou! Agora o profissional precisa estar em alerta para as mudanças

do mercado, precisa estar em processo contínuo de autodesenvolvimento. Atualmente não falamos mais em formação profissional do trabalhador, mas em educação profissional das empresas.

A EC é considerada uma forma estratégica da empresa se manter competitiva frente ao mercado, competindo com o mundo todo e também com empresas de diferentes atividades que podem influenciar umas às outras.

Com isso, as organizações precisam conseguir captar pessoas que estejam constantemente preocupadas em colaborar com a organização em se autodesenvolver. Para tanto, a Educação à Distância (EaD) nas EC tem sido uma grande aliada. Mas ainda existem alguns empecilhos que prejudicam a atuação da EaD na EC, uma delas é o simples fato de existir uma mudança e a outra é a implementação de novas tecnologias.

Quando o assunto é mudança o que predomina é a resistência. Esta por sua vez, pode ser dada de diversas formas por diversos motivos. Para Hernandez e Caldas (2001) o medo do desconhecido é um dos fatores que motivam a resistência à mudança. Joshi (1991) considera que embora pesquisadores atribuam os problemas de implementação de Tecnologia da Informação (TI) à resistência à mudança dos usuários, isso não é válido sempre, pois se os usuários receberem algum benefício com a mudança — como uma promoção ou um aumento de salário —, eles não serão resistentes, pelo contrário, eles irão considerar a mudança bem-vinda. Mas se a mudança for considerada não favorável aos funcionários, haverá resistência.

Hernandez e Caldas (2001) consideram que a resistência às mudanças, embora seja vista por muitos como um problema, pode prevenir

a adoção de mudanças que não geram retorno sobre o investimento ou que trazem mais desvantagens do que vantagens para os empregados ou para a organização. Comuns são os casos de resistência às mudanças relacionadas à TI, denominada simplesmente de resistência à TI.

A resistência à TI é um assunto que deveria ser mais investigado, pois a mesma ocorre com frequência nas empresas e, além disso, as mudanças e as inovações na área de TI são cada vez mais frequentes e necessárias (ALBERTIN; BRAUER, 2012).

Embora a tecnologia de ensino com base na EaD tenha elevados índices de crescimento em vários países (ALBERTIN; BRAUER, 2012) ainda existe muita resistência a sua utilização. Neste contexto, o presente trabalho tem como objetivo analisar a problemática da Educação à Distância na Educação Corporativa, observando possíveis dificuldades encontradas pelas organizações e seus colaboradores.

68

Desenvolvimento

O setor de Treinamento e Desenvolvimento (T&D) do departamento de Recursos Humano (RH), tem como responsabilidade assessorar os outros setores da empresa para que seus colaboradores estejam sempre habilitados e com suas competências atualizadas, trazendo para a organização resultados mais eficientes e sem desperdício. As Universidades Corporativas foram criadas justamente para trabalhar alinhadas as necessidades que o setor de T&D identificam na organização.

Segundo Carvalho (2015) o principal objetivo da Educação Corporativa “é desenvolver e instalar as competências empresariais e humanas para a viabilização das estratégias da organização”.

A EaD tem total relevância na EC devido a atual metodologia que ela contempla. Pois as empresas precisam de colaboradores atualizados constantemente, ao mesmo tempo não querem abrir mão de sua mão-de-obra para este fim. A EaD, com certeza, vem solucionar este impasse na EC.

A EaD através do *e-learning* para as corporações apresentam diversas vantagens destacando o aumento do número de alunos com baixo custo incremental, facilidade e rapidez para atualização, integração de pessoas distantes geograficamente e maior participação do aluno (FERREIRA et al., 2010). A EC visa garantir um processo contínuo e estruturado de aprendizagem alinhado com os objetivos traçados pela organização. Desta forma a organização pode administrar seus recursos de forma inteligente, sem desperdícios de tempo e dinheiro.

Ainda segundo Ferreira et al. (2010, p. 151):

uma das principais diferenças entre as Universidades Tradicionais, fundamentadas fortemente na pesquisa científica e na geração do conhecimento, e as Universidades Corporativas, que buscam respostas aos enormes desafios que as organizações se deparam não somente no conhecimento teórico gerado pelas Universidades Tradicionais, mas também no conhecimento prático de quem efetivamente faz.

Alencar (2012) complementa afirmando que “o rápido desenvolvimento das tecnologias empregadas nas corporações exige, com

a mesma rapidez, a absorção dessas atualizações por parte dos seus empregados, e, não raro, o aprendizado de novos conceitos e conhecimentos”. Para Carvalho (2015) “é possível estabelecer uma atmosfera de aprendizagem assegurando que o que foi aprendido será incorporado aos processos e decisões futuras da empresa”.

Continuando em sua pesquisa, Alencar (2012) esclarece que a adoção do *e-learning* na EC evita o deslocamento de colaboradores auxiliando na diminuição de gastos e com a agilidade na atualização necessária estão trazendo os retornos esperados para as empresas que adotaram esta modalidade de treinamento.

Cruz (2010) na sua pesquisa estudou o modelo de EC adotado pela empresa Leader Magazine, a criação Elevar (Escola Leader de Varejo) e as expectativas dos funcionários. Na EC a empresa se responsabiliza em criar sua própria instituição para garantir uma educação sob medida para os funcionários, o que se confirma inclusive nas entrevistas realizadas com os funcionários a respeito dos objetivos dos cursos de que participaram, pois eles afirmaram que, de fato, os treinamentos e cursos de que participam são todos voltados para o trabalho que realizam, adequados ao papel que eles têm de cumprir.

“Em se tratando de uma modalidade que requer uma postura mais autodidata, autônoma e, portanto, empreendedora, há que se considerar que a EaD coloca um grande desafio às organizações que querem utilizar-se dessa modalidade de ensino” Ferreira et al. (2010). As organizações podem utilizar seus próprios espaços físicos, universidades e hotéis para aplicar seus treinamentos, ou mesmo apenas ambientes virtuais (CARVALHO, 2015).

As empresas que optam por esta modalidade em suas Universidades Corporativas precisam se atentar ao perfil de estudante que predomina em suas organizações. Segundo o Guia de Estudante (2015), o perfil-padrão do estudante de educação à distância no Brasil tem mudado. Mulheres jovens tem aceitado e adotado esta modalidade em maior número.

Outro fator importante a destacar é a intensidade de trabalho que o funcionário precisa cumprir, e por esta razão, muitos não conseguem se dedicar aos estudos se os mesmos não forem flexíveis. Assim, Carvalho (2015) destaca a importância da EaD como indispensável. O autor continua afirmando que:

a educação corporativa e o sistema de Educação a Distância favorecem a construção do conhecimento, com ferramentas que ressaltam a interatividade e a cooperação (CARVALHO, 2015, p. 66).

71

A EaD, segundo Ferreira et al. (2010) não é a única forma capaz de solucionar todas as dificuldades vindouras na Educação Corporativa, mas pode ter um papel importantíssimo ao incentivar o espírito da autonomia no colaborador e assim modificar toda uma organização.

Considerações finais

A resistência é real e positiva, pois é através dela que se evita tomar decisões precipitadas e errôneas. Porém, muitas vezes, a resistência tem feito muitas organizações perderem posições no mercado,

e até mesmo clientes. A insegurança em relação a qualidade de ensino da EaD tem sido superada juntamente com o avanço tecnológico. Existe resistência ainda na atualidade quando se fala em Educação Corporativa e Educação à Distância, mas, para benefícios do nosso país, ela tem sido cada vez menor.

A Educação Corporativa tem demonstrado ser uma poderosa ferramenta de destaque para as empresas que a adotam. Elas conseguem agregar valor intelectual em seus colaboradores, economizar gastos e ganhar clientes mais satisfeitos.

É nítido que a Educação à Distância têm ganhado espaço cada vez maior no estilo tradicional de educação no Brasil. Desde sua implementação em nosso país, os alunos e instituições estão aceitando e confiando nesta modalidade.

72

As organizações que adotam a Educação Corporativa percebem que utilizando a modalidade de Educação a Distância, as vantagens são inúmeras. A organização ganha com economia de gastos financeiros quanto aos treinamentos como também com deslocamento e ausência do funcionários no seu posto de trabalho. Além disso, existe uma maior aceitação e flexibilidade por parte dos funcionários, quando relacionado aos benefícios que os mesmos obterão.

A EaD é sem dúvida a chave para a solução da falta de tempo, distância e economia, para aquele profissional interessado em crescer e fazer a diferença.

Conforme foi apresentado neste trabalho, os principais desafios da EaD na EC é a resistência em aceitar o novo e efetuar mudanças, é acreditar na qualidade do e-learning, é muitas vezes pensar que o

colaborador estará perdendo tempo e a empresa dinheiro, é pensar que o estilo tradicional é o único eficaz. Todos têm a ganhar quando se abandona certos preconceitos ou resistências as mudanças educacionais. A união da Educação Corporativa com a Educação à Distância é o “casamento perfeito” para se alcançar objetivos organizacionais e motivar colaboradores.

Referências

ALBERTIN, A. L.; BRAUER, M. Resistência à Educação a Distância na educação corporativa. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 46 n. 5, 2012.

ALENCAR, G. D. **Educação Corporativa em EaD**: Benefícios da modalidade e-learning. [S.l.]: Encontro de ensino, pesquisa e extensão da Faculdade Senac. 6 Junho 2012.

73

CARVALHO, V. M. D. A importância da educação corporativa para a vantagem competitiva das organizações. **Caderno de Administração, Universidade Estadual de Maringá**, Maringá/PR, v. 23, n. 1, 2015.

CRUZ, D. educação corporativa: a proposta empresarial no discurso e na prática. **Educação em Revista**, Belo Horizonte, v. 26 n. 02 p. 337-358, 2010.

FERREIRA, A.; VALÉRIO, J. N. D. S.; SOUZA, G. C. A Educação a Distância nas Organizações: a Percepção Sobre o e-learning em uma Grande Empresa Nacional. **Revista EaD em foco**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 145-158, Abril/Outubro 2010.

GUIA do Estudante, 2015. Disponível em: <<http://abr.ai/1HHEunj>>. Acesso em: 09 Julho 2016.

HERNANDEZ, J. M. D. C.; CALDAS, M. P. Resistência à mudança: uma revisão crítica. **RAE - Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 41 n. 2 p. 31-45, 2001.

JOSHI, K. A model of users perspective on change: the case of information systems technology implementation. **MIS Quarterly**, v. 15, n. 2, p. 229-242, Junho 1991.

Unasp *campus* Virtual: um breve histórico

Erling Walter Quiaper Simeon¹

Valcenir do Vale Costa²

Resumo: Com o desenvolvimento da tecnologia a Educação a Distância também se desenvolveu e se reinventou ao longo dos séculos. O objetivo desse artigo é apresentar a história da Educação a Distância e relacioná-la com a história do desenvolvimento da primeira instituição voltada para a Educação a Distância na rede de ensino adventista. O método utilizado foi uma pesquisa bibliográfica sobre a temática. O Unasp *campus* Virtual é o mais novo campus do Unasp e tem seu primeiro registro histórico por meio desse artigo.

.....
¹ Pós-graduando do Centro Universitário Adventista de São Paulo. MBA em Gestão de EaD e Tutoria Online. E-mail: walter.simeon@ucb.org.br

² Atuação: Ensino Superior. Função: Diretor do campus Virtual. E-mail: valcenir.costa@ucb.org.br

Palavras-chave: História; Unasp; Educação a distância.

Abstract: With development of technology the distance learning developed and reinvented itself during the centuries. The purpose of this article is to show the history of distance learning and relates it with the history of development of the first institution of distance learning inside an Educational Adventist Department. The method used was a bibliographic research about the subject. Unasp *campus* Virtual is the newest Unasp campus and has his first historical record through this article.

Keywords: History; Unasp; Distance Learning.

Introdução

Ainda que hoje a internet e a EaD pareçam elementos indissociáveis, a história nos mostra que a Educação a Distância progrediu acompanhando o desenvolvimento da sociedade e dos tempos em que ela estava inserida. Essa forte associação de EaD para com a internet de atualmente nada mais é do que, um reflexo da sociedade em que se vive. Segundo Moore e Kearsley (2010), o pano de fundo da EaD é dividido em cinco gerações que vão desde o surgimento da escrita como meio de comunicação até as salas de ambiente virtual de hoje.

A tecnologia da escrita persistiu por séculos, e chegou ao século XIX onde o estudo no formato EaD ficou conhecido como “estudo

por correspondência”, esse era o termo mais popularizado para caracterizar o estudo via correio, onde o aluno podia estudar e receber em casa suas tarefas com um professor que estava distante.

Os anos se passaram e com o desenvolvimento das novas tecnologias do início do século XX o rádio e a televisão ganharam espaço no meio educacional, em 1921 surgiu uma emissora educacional de rádio e em 1934 uma emissora de TV educativa já estava sendo desenvolvida.

A terceira geração surgiu nos anos de 1960 e 1970 e era caracterizada pela o AIM e a Universidade Aberta no Reino Unido.

O AIM testou a ideia de que um aluno poderia se beneficiar das vantagens de apresentação da mídia transmitida por rádio e televisão, bem como a interação que a correspondência e o telefone tornaram possível. O projeto esperava que os alunos se auto-orientassem, à medida que estudassem com os materiais de instrução recebidos, porém, oferecia a disponibilidade de pessoas para facilitar a interação e proporcionar auxílio, quando necessário (MOORE; KEARSLEY, 2010, p. 35).

77

Nos anos de 1980 surgiu a quarta geração que foi marcada pelas teleconferências. Essas transmissões eram feitas para grupos via satélites. Segundo Kearsley e Moore (2010) no princípio da quarta geração a tecnologia mais utilizada foi a audioconferência, onde diferente de antes o aluno consegue dar uma resposta e receber uma interação imediata com o tutor do outro lado da linha telefônica. Essa tecnologia usada com a finalidade da EaD surgiu a princípio na *University of Wisconsin* e se espalhou por diversas localidades chegando a atingir 35 mil usuários.

No final dos anos 80 a EaD já estava espalhada nos setores empresariais e educacionais, como programa de formação continuada de profissionais, bem como para formação no ensino superior. Agora a tecnologia utilizada já abrange a interação por meio de vídeo e áudio.

Ainda de acordo com Moore e Kearsley (2010) nós estamos vivendo a 5ª geração, onde podemos reunir em uma única plataforma as ferramentas utilizadas anteriormente como o texto, o áudio e o vídeo, agora de forma assíncrona ou síncrona através de computadores e smartphones.

De acordo com Tori (2010), ainda que se tenha passado muito tempo entre uma geração e outra na EaD, é preciso deixar claro que a Educação Tradicional (presencial) já utilizava de algumas leves características da EaD como por exemplo, a lição de casa ou trabalhos extra-classe, e assim é fácil perceber que a educação ultrapassa os muros da escola.

78

EaD no Brasil

Segundo Maia e Vidal (2010) uma das primeiras iniciativas de EaD no Brasil se deu com a Rádio Sociedade do Rio de Janeiro no início do século 20, além da rádio, foram feitos outros dois programas que perduram até hoje, o Instituto Monitor e o Instituto Universal Brasileiro, criados em 1939 e 1941 respectivamente. Nos anos 70 o enfoque do EaD estava em meios televisivos, Duarte (2011) lembra que na transição dos anos 70 para os anos 80 surgiram os programas chamados Telecurso de primeiro grau e Telecurso de segundo grau,

posteriormente em 1985 foram lançados os programas Novo Telecurso de Segundo Grau e o mais conhecido chamado Telecurso 2000. Na década de 90 surgiram os programas chamados TV Senac, TV Escola e Canal Futura. Foi apenas em 1996 que a EaD entrou na legislação educacional, e é reconhecida como uma modalidade de educação no artigo 80 da LDB. Duarte (2011) relata que nos anos 2000 surgiram dois grandes consórcios universitários de Educação a Distância, a Universidade Virtual Pública Brasileira e a Universidade Virtual Brasileira, consolidando ainda mais a EaD como uma realidade no Brasil. Desde a LDB de 1996, tanto os cursos a distância como os presenciais tem o mesmo peso segundo a lei brasileira.

O MEC lançou em 2006 a Universidade Aberta do Brasil, (MEC, 2016) um programa voltado para fornecer o ensino superior especialmente para aqueles que já atuam como professores e administradores na rede pública, mas que não tem uma graduação, bem como, servir como formação continuada para aqueles que já possuem uma graduação. Com esse programa o MEC pretende diminuir a desigualdade na oferta do ensino superior no Brasil.

Segundo dados do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) de 2014, foram 7,3 milhões de alunos matriculados no ensino superior em 2013, um aumento de cerca de 300 mil matrículas se comparado a 2012. A pesquisa ainda indica que no período de 2003-2013 houve um aumento de 76,4% de alunos no ensino superior. Sobre EaD os dados do INEP de 2013 indicavam 1,2 mil cursos EaD no Brasil, o que equivalia a um pouco mais de 15% de todos os cursos de

graduação. Segundo censo de 2014 são 1,3 milhão de alunos matriculados na modalidade EaD no Brasil, onde 1,2 milhão estão na rede privada e 139 mil na pública.

Educação Adventista

80 A Igreja Adventista do Sétimo Dia (IASD) registra sua primeira escola adventista no ano de 1872 na cidade de Battle Creek, Michigan. Stencel (2006) relata que a primeira instituição de nível superior da IASD começou suas atividades no dia 04 de Janeiro de 1874, era o Battle Creek College. De lá até aqui houve um grande crescimento de instituições de ensino adventistas ao redor do mundo, segundo pesquisa feita em 2014 pelo site oficial da IASD a organização adventista tem 7.579 escolas, sendo 2.050 escolas de ensino fundamental e 5371 escolas com ensino médio e 114 instituições de ensino superior ao redor do mundo. Segundo Rosa (2013) a rede adventista de ensino é a maior rede unificada de educação cristã no mundo, estando presente em 145 países e com mais de 1 milhão de alunos.

No Brasil de acordo com o site oficial da Educação Adventista a primeira escola no Brasil foi o Colégio Internacional em Curitiba no ano de 1896, atualmente a rede adventista tem mais de 450 unidades escolares e 176 mil alunos. No ensino superior a rede adventista possui 7 instituições de ensino no Brasil, agora 8, se contarmos o mais novo Campus do Unasp, o Unasp *campus* Virtual.

EaD na Igreja Adventista do Sétimo Dia

Valcenir Costa (2003) divide 3 frentes em que a IASD se envolveu com os meios de comunicação para fins evangelísticos, sendo o primeiro o formato impresso, através de livros e panfletos, onde o primeiro conteúdo escrito foi publicado antes da igreja adventista se organizar como tal, no ano de 1849. Em seguida Costa (2003) nos mostra o rádio já sendo utilizado pelos adventistas em 1920 nos Estados Unidos e um destaque especial precisa ser dado para o programa “A Voz da Profecia” que chegou ao Brasil em 23 de Setembro de 1943 que segundo Prata, Lopez, Campelo (2014) foi o primeiro programa religioso da história do rádio brasileiro. Na sequência vem a Televisão com o programa chamado “Está Escrito” em 1956.

O ponto principal aqui é que todas essas ferramentas de comunicação utilizados pela igreja adventista se utilizavam da Educação a Distância de certa forma. O material impresso por si só fazia o indivíduo estudar em qualquer ambiente fora da sala de aula, os programas da Rádio ofereciam estudos bíblicos via correio, como era o caso do programa “A Voz da Profecia”. A TV também trabalha com estudos a distância onde o aluno pode receber e enviar suas lições via correio. A IASD absorveu cada uma das ferramentas de comunicação ao longo dos tempos, estamos falando de uma realidade de EaD nos anos de 1930, ou seja, o surgimento da EaD na IASD brasileira aconteceu praticamente de forma simultânea com o desenvolvimento da EaD no Brasil. Tanto a forma impressa, quanto a rádio e a TV se desenvolveram, e hoje a Igreja Adventista possui no Brasil uma instituição para cada uma dessas áreas, como a Casa Publicadora Brasileira

(impressos), Rádios Adventistas espalhadas por várias cidades brasileiras e a TV Novo Tempo, cuidado do conteúdo televisivo.

Por fim, Costa (2003) também apresenta a internet como ferramenta de comunicação utilizada pela Igreja Adventista. Costa relata o surgimento da primeira web página adventista no Brasil no ano de 1999, o site Advir, esse conteúdo online fez surgir a primeira comunidade virtual de adventistas. O site Advir assim como os outros meios de comunicação em massa utilizados pela Igreja Adventista, oferecia cursos bíblicos, mas nesse caso o aluno poderia responder as perguntas dentro do site, e se tivesse uma dúvida sobre o assunto poderia enviar a pergunta e um instrutor bíblico estaria de prontidão para responde-lo via e-mail.

EaD no ensino superior da IASD no Brasil

Ainda que a primeira escola adventista tenha surgido em 1896 em Curitiba, foi apenas em 1915 na cidade de São Paulo que surgiu a primeira instituição de ensino superior da IASD. O nome dessa primeira instituição era Seminário Adventista Brasileiro, e posteriormente viria a ser chamado de Instituto Adventista de Ensino, o atual Unasp.

Atualmente o Unasp é composto de 3 campi presenciais, o Unasp — São Paulo fundado em 1915 como mencionado acima, o Unasp — Engenheiro Coelho que foi fundado em 1984 e o IASP que foi integrado ao Unasp nos últimos anos, sendo o mesmo fundado em 1949 na cidade de Hortolândia. Rosa afirma que o Unasp tem cerca de 16 mil alunos contando apenas seus campi presenciais.

De acordo com o portal do MEC, a portaria MEC N 4.059/2004 já previa a possibilidade de uma educação semipresencial de 20% da carga horária total do curso. No ano de 2005 o Unasp São Paulo fez o primeiro teste com uma disciplina EaD utilizando a plataforma Teleduc, em 2006 o Unasp Engenheiro Coelho lançou a disciplina de Metodologia de Pesquisa para todos os cursos de graduação, menos Teologia, na plataforma Moodle. Ainda em 2006 o Unasp desenvolveu o setor chamado Unasp Virtual que cuida do apoio as disciplinas presenciais com 20% da carga horária total de seus cursos e esse foi o princípio para o começo do *campus* Virtual.

Unasp *campus* Virtual

83

Em 12 de Junho de 2012 foi criado o Unasp *campus* Virtual, a primeira equipe era composta por apenas 7 pessoas; o Diretor Geral: Valcenir do Vale Costa, Gerente Acadêmico: Adriano de Sales Coelho, Departamento de Vídeo: Gilson Ferraz e Gilson Júnior, Suporte de AVA e Secretaria: Kelli Silva, pela primeira tutora: Adriana Gusmão e pelo coordenador Haller Schunemann.

Em Agosto de 2012 foi lançado o primeiro curso de pós-graduação do *campus* Virtual, Métodos e Técnicas de Ensino, voltado especialmente para a formação e capacitação dos docentes das instituições adventistas de ensino básico.

Durante o segundo semestre de 2012 foi produzido o curso de extensão de Homilética, gravado pelo pastor Emilson dos Reis, esse curso era o pioneiro de um programa de cursos denominada Formação Teológica e Liderança de Igreja.

No início de 2013 foi iniciado o segundo curso de pós-graduação, o de Recursos Tecnológicos Aplicados à Educação. No dia 16 de Abril de 2013 foi lançado oficialmente o primeiro curso de extensão do Unasp *campus* Virtual, que seria um curso similar ao da pós-graduação lançada nesse mesmo ano. No segundo semestre foi lançada a pós-graduação de Docência Universitária. Nesse mesmo ano de 2013 começou a ser preparado o caminho para o credenciamento institucional que habilitaria a instituição a oferecer cursos de graduação a distância, começou-se também a construção da estrutura física do prédio do *campus* Virtual.

84

Com a possibilidade do credenciamento em 2014 houve um aumento de atividades no *campus* Virtual e com isso a necessidade do aumento da equipe do *campus* Virtual, a secretaria Amanda Barbosa foi contratada, o assistente de gestão Felipe Bonsanto foi chamado para trabalhar junto com o Gerente Acadêmico, o professor Walter Quia-per foi chamado para ser o primeiro designer educacional do campus, Antônio Marcus como primeiro designer gráfico e a professora Andressa Paiva como coordenadora dos cursos de educação. Foi então montada a equipe do primeiro semestre de 2014. Com essa equipe montada, o *campus* Virtual começou a produzir seu próprio material didático para a pós-graduação.

Ainda em 2014 foi feito um contrato com duas empresas com grande expertise no mercado de EaD, a Delinea e a GSI, essas empresas

ficaram responsáveis pelo material de graduação e de capacitação de tutores respectivamente. Em 2014 o Unasp *campus* Virtual apresentou os cursos de Capacitação de Tutores e Professores, Nivelamento de Matemática e Português e também foi iniciado o curso de MBA em Gestão do Terceiro no dia 15 de Setembro, totalizando 4 cursos de Pós-graduação no fim de 2014, sendo que Recursos Tecnológicos teve seu nome alterado para Tecnologias Educacionais e Docência.

Em 2015 foram iniciados mais 3 cursos de MBA na área de administração, coordenados pelo professor Delton Unglaub, MBA em Gestão de Pessoas, Financeira e Gestão Estratégica de Negócios, além de um MBA na área de educação, coordenado pela professora Margarete Quiroga, totalizando 8 cursos de pós-graduação. Além disso foram desenvolvidos pelas professoras Carolina Costa, Andrea Filatro e Andressa Paiva outros cursos de extensão como Ministério Musical do Cantor Cristão, Relacionamento no Ambiente de Trabalho, Formação do Tutor para EaD e Literatura Apocalíptica, totalizando mais 5 cursos de extensão em 2015. Com o aumento de cursos houve o aumento de tutores junto ao *campus* Virtual e da equipe de produção que teve o designer educacional Jhonatan Costa e o estagiário Bruno Grangeiro. Nesse mesmo ano o AVA da Blackboard chamado Moodlerooms foi contratado e todos os cursos do *campus* Virtual e do Unasp presencial foram transferidos para essa nova plataforma. Até o fim de 2015 foram registrados 506 vídeos gravados pela equipe de Estúdio.

Entre 2015 e 2016 foi feito o processo de avaliação institucional, do curso de graduação e dos 20 polos, todos aprovados. Esse é o

próximo grande passo do *campus* Virtual, a abertura do tecnólogo em Processos Gerenciais, essa situação já está em andamento junto ao MEC. Em suma, até aqui são 4 anos de história com 8 cursos de pós-graduação e 7 cursos de extensão mais treinamentos oferecidos pelo 4º *campus* do Unasp para a Divisão Sulamericana da Igreja Adventista do Sétimo Dia.

Considerações finais

No século 19 o movimento adventista já utilizava de ferramentas de EaD no formato impresso, conforme as tecnologias de EaD foram surgindo o movimento adventista continuou acompanhando seu desenvolvimento, criando estações de rádio, canais de televisão e por fim uma instituição de ensino superior voltada exclusivamente para o ensino a distância.

Durante os últimos anos o Unasp *campus* Virtual passou de 6 funcionários em seu início em 2012 para cerca de 25 funcionários atualmente em 2016, o crescimento também se deu na quantidade de cursos de pós-graduação, são oferecidos 8 cursos atualmente com mais 3 a serem produzidos e 7 cursos de extensão oferecidos com vários outros projetos na espera à serem produzidos. Além disso, o número de alunos quando incluídos os cursos de extensão chega a mais de mil alunos. É possível observar que apesar de ser um *campus* novo é um *campus* que já demonstrou grande potencial de crescimento com seu rápido desenvolvimento em apenas 4 anos.

Referências

DUARTE, Z. M. C. **Educação a Distância (EaD)**: Estudo dos fatores críticos de sucesso na gestão de cursos da região metropolitana de Belo Horizonte na visão dos tutores. Belo Horizonte: FUMEC, 2011.

EDUCAÇÃO Adventista no Mundo. Disponível em: <http://bit.ly/2sWRIf5>. Acesso em: 9 set. 2016.

MAIA, J. E. B.; VIDAL, E. M. **Introdução à Educação a Distância**. Fortaleza: RDS Editora, 2010.

MOORE, M; KEARSLEY, G. **Educação a Distância**: uma visão Integrada. São Paulo: Cengage Learning, 2010.

PORTAL do MEC. Universidade Aberta do Brasil (UAB). Disponível em: <<http://bit.ly/2sj2Mqu>>. Acesso em: 8 set. 2016.

PORTAL do INEP. **Matrículas no Ensino Superior Crescem 3,8%**. Disponível em: <<http://bit.ly/2rPCFo8>>. Acessado em 10 de Setembro de 2016.

PRATA, N.; LOPEZ, D.C.; CAMPELO, W. Panorama do rádio religioso no Brasil. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, XXXVII. **Anais do Congresso**. Foz do Iguaçu, 2014. Disponível em: <<http://bit.ly/2r96yhk>>. Acesso em: 12 set. 2016.

ROSA, E. **Esperança Viva**: Nossa missão é servir. Tatuí: Casa Publicadora Brasileira, 2013.

TORI, R. **Educação sem distância**: as tecnologias interativas na redução de distâncias em ensino e aprendizagem. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2010.

SEVENTH-DAY Adventist World Church Statistics 2014. Disponível em: <<http://bit.ly/2s7cL2e>>. Acesso em: 9 set. 2016.

STENCEL, R. **História da Educação Superior Adventista**: Brasil, 1969 — 1999. Disponível em: <<http://bit.ly/2rPSJpZ>>. Piracicaba. Universidade Metodista, 2006.

Educação a Distância, um mercado promissor?

Juan Pablo Kanyat Ojeda¹

Helder de Melo Moraes²

Resumo: Na atualidade, devido à evolução dos meios de comunicação, a facilidade de acesso à informação e à Educação a Distância têm crescido muito. Isso tem tornado o mercado do ensino a distância cada vez mais forte, principalmente para as pessoas que residem em cidades de pequeno porte ou que não tem muitas opções de educação presencial. Porém, existem vários desafios ou obstáculos a serem considerados como o elevado índice de evasão dos alunos que estudam

.....
¹ Pós-graduando do Centro Universitário Adventista de São Paulo. Administrador. E-mail: jpkanyat@hotmail.com.

² Atuação: ensino superior — Graduação e Pós-graduação. Formação: Mestre em Comunicação e Mercado pela Cáspér Líbero/ Extensão na Universidade da Flórida - U.S.A. Função: Professor no ensino superior no Centro Universitário Adventista de São Paulo - Unasp - campus Engenheiro Coelho; orientador de TCC nos cursos de pós-graduação do Unasp - campus Virtual. E-mail: helder.moraes@ucb.org.br

na modalidade a distância, e assim como este, outros. Isto leva refletir se mesmo com certos desafios a Educação a Distância tem se tornado um mercado promissório ou se poderá se tornar no Brasil.

Palavras-chave: Educação; Distância; Negócio.

Abstract: Currently, due to the evolution of the media, the ease of access to information and distance learning have grown a lot. This has made the market of distance education increasingly strong, especially for people living in small towns or do not have a lot of classroom education options. However, there are several challenges or obstacles to be considered as high dropout level of the students that are studying at distance, and as well as this, other. This leads us to reflect if with certain challenges the Distance Education has become a promising market or may become in Brazil.

90

Keywords: Education; Distance; Job.

Introdução

No presente artigo será apresentada uma breve síntese da origem da Educação a Distância, definição, histórico fora e dentro do Brasil. Na sequência será estudada do ponto de vista de um negócio, seu crescimento e demandas no mercado. Logo depois, serão explorados os principais desafios que a EaD apresenta no Brasil e por final, a razão de investir nela.

Este artigo visa, por sua vez, esclarecer e fazer o leitor refletir sobre considerar a Educação a Distância um mercado promissório nos dias de hoje ou se tem chances de ser no futuro. Será que as instituições de ensino devem valorizá-la mais e investir como uma oportunidade de negócio?

As reflexões têm fundamentação nos estudos de autores como Roberto Fragale Filho doutor em ciência política pela Université de Montpellier I; Adla Betsaida Martins Teixeira, pós-doutora pela University of London; Luiz Bezerra Neto, doutor em Educação pela Unicamp; entre outros — sendo eles de grande aporte no esclarecimento do tema explorado.

Educação a distância

91

O que é Educação a Distância? Para Fragale Filho (2003, p. 27), “Educação a Distância nos condiciona à ideia imediata de ausência do professor e do estudante em um ambiente convencional denominado sala de aula”. Já no Brasil, o conceito de Educação a Distância é definido pelo decreto n° 5.622 de 19 de dezembro de 2005 (BRASIL, 2005):

Art. 1° Para os fins deste Decreto caracteriza-se a Educação a Distância como modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos.

A Educação a Distância não é uma modalidade recente. Segundo Teixeira (2010), Educação a Distância ocorreu em 1969 com a criação da Universidade Aberta — Open University, na Inglaterra. No Brasil ela foi normatizada apenas em fevereiro de 1998 pelo artigo 2 do Decreto 2494/98 que diz:

os cursos a distância que conferem certificado ou diploma de conclusão do ensino fundamental para jovens e adultos, do ensino médio, da educação profissional e de graduação serão oferecidos por instituições públicas ou privadas especificamente credenciadas para esse fim.

Educação a distância como negócio

92

Sabe-se que ela vem crescendo cada vez mais, com o passar dos anos tem se consolidado no mercado das principais capitais e instituições que têm aproveitado esta oportunidade de negocio para expandir os seus horizontes e trabalhar com um público-alvo particular. Quem opta pelo ensino a distância são os profissionais que já têm formação superior e que optam em se especializar em alguma área para otimizar sua performance no mercado de trabalho; também são pessoas que precisam maior flexibilidade em relação à rotina de estudo, uma vez que frequentar uma faculdade presencial comprometeria outras responsabilidades a serem cumpridas.

Nesse sentido Roveda (2016), argumenta que com a evolução dos canais de comunicação e a facilidade de acesso à informação, é cada

vez maior o número de pessoas que buscam se especializar e conseguir melhores oportunidades profissionais.

Entende-se que a internet é fundamental para a Educação a Distância, mas existem muitas cidades das regiões interioranas que não têm acesso a internet, assim como o afirma Bezerra Neto e Santos Bezerra (2010, p. 151) “um dos limites da EaD continua sendo a exclusão digital, uma das facetas da exclusão social no Brasil, dado que grandes parcelas da sociedade ainda não têm acesso a computador ou mesmo a infraestrutura que possibilite sua utilização”.

Por outro lado, a demanda do aperfeiçoamento profissional nos dias de hoje é um fato que deve-se considerar. Mediante a Educação a Distância, as chances de estudar ou se especializar de uma pessoa que não tem acesso à educação presencial são maiores. O ensino a distância consegue chegar onde o presencial muitas vezes não consegue. Será que acesso a internet de qualidade nas cidades que atualmente estão sem acesso as transformaria num mercado a ser explorado? Provavelmente sim, mas existem várias outras prioridades para o governo brasileiro que são talvez mais importantes como asfalto, postos de saúde, entre outros recursos básicos para priorizar no momento de investir numa cidade.

93

Desafios da EaD

Um grande desafio que a Educação a Distância enfrenta é a evasão, Wood (1996), relata que “mais de 70% dos estudantes de Educação a Distância trabalham em tempo integral, isso reforça a importância

da adequação do tempo livre para a família e para o estudo”. Isso faz com que o índice de evasão dos estudantes seja maior na Educação a Distância do que na educação presencial. Carr (2000) afirma que “a persistência dos estudantes em cursos a distância é de 10 a 20% menor que nos cursos presenciais”. A principal causa de evasão é a falta de tempo para estudar e se envolver com o processo de ensino-aprendizagem. Pode-se afirmar que o aluno que Estuda a Distância precisa de maior foco e disciplina do que na educação presencial.

Para o autor Fragale Filho “entre os obstáculos preponderantes da EaD, é o velho preconceito de que não é possível garantir o aprendizado do educando estando este distante do educador” (FRAGALE FILHO, 2003, p. 53). Muita gente ainda acredita e tem esse preconceito. Isto tem tornado uma ameaça para se considerar no negócio da EaD.

94

Porque investir na EaD?

O diploma obtido nos cursos a distância é reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) e tem o mesmo valor quanto o presencial. Não é qualquer instituição que pode oferecer cursos superiores de EaD, elas devem ter o credenciamento junto ao MEC e passam pela mesma avaliação que é aplicada nos cursos presenciais.

O Governo Federal tem impulsionado programas para facilitar o acesso de alunos ao ensino superior. Um deles é o Programa Universidade para Todos (ProUni) que oferece bolsas de estudos para o ensino presencial assim como o ensino a distância, em faculdades particulares.

Educação a Distância é a modalidade de ensino que mais cresce no Brasil. Atualmente conta com mais de 1 milhão de matrículas, de acordo foi divulgado no último Censo da Educação Superior.

Inúmeras empresas investem em Educação a Distância para qualificar seus funcionários para se tornarem capazes de levar inovação e resultados positivos para o ambiente corporativo.

Segundo Valente (2001) “a EaD no modelo broadcasting, em que as Tecnologias da Comunicação e Informação (TICs) são utilizadas para simplesmente repassarem informações a um número ilimitado de pessoas, sem nenhuma interação, a drástica redução de custo pode ser observada”. A redução de custos é algo importante de se considerar, a EaD dispensa uma serie de gastos que na educação presencial não pode se evitar, como por exemplo o deslocamento.

Considerações finais

Este estudo buscou contribuir não só para informação em geral sobre Educação a Distância do ponto de vista de um negocio, mas também estimular a reflexão de instituições educacionais, tanto privadas como públicas, a se focar e oferecer o ensino a distância nas cidades ainda não exploradas, já que é um mercado 100% explorado e que promete um alto índice de crescimento como já vem acontecendo no transcurso dos últimos anos. Acredita-se que o governo deva investir em internet nas cidades onde não há acesso, visando a oportunidade de obter mais cidadãos titulados e capacitados para o mercado de trabalho. Com a

ajuda de certos recursos, a Educação a Distância pode chegar onde a educação presencial talvez não possa, reduzindo gastos e oferecendo um ensino de qualidade disponível para todos que tenham interesse em estudar, se especializar ou até realizar algum curso de extensão.

Referências

BEZERRA NETO, L.; BEZERRA, M. C. S. Ensino a distância: solução ou novos desafios para a educação? In: SOUZA, D. D.L.; SILVA JÚNIOR, J. R.; FLORESTA, M. G. S. (Orgs.). **Educação a distancia**: diferentes abordagens críticas. São Paulo: Xamã, 2010.

96

BRASIL. Decreto 5.622, de 19 de dezembro de 2005. Regulamenta o artigo 80 da lei n° 9.934, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 06 jul. 2016. Disponível em: <<http://bit.ly/24X8KWn>>. Acesso em: 10 jul. 2016.

CARR, S. **As distance education comes of age, the challenge is keeping the students**. The Chronicle of Higher Education. Kentucky, 2000.

FRAGALE FILHO, R. (org.). **Educação a distancia**: análise dos parâmetros legais e normativos. Rio de Janeiro: DP&A, 2003.

ROVEDA, V. **Mercados Promissores para 2015**. 2015. Disponível em: <<http://bit.ly/2stHTcf>>. Acesso em: 05 de julho de 2016.

TEIXEIRA, A. B. M. **Temas atuais em Didática**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2010.

VALENTE, J. A. **Diferentes Abordagens de Educação a Distância**. 2001. Disponível em: <<http://bit.ly/2seSIU1>>. Acesso em: 15 de julho de 2016.

WOOD, H. **Designing study materials for distance students**. Learning Materials Centre. New York. Dryden Press, 1996.

A (im)possibilidade da aplicação da avaliação formativa no ensino a distância

Luciane Nakasato Madalena Ferri¹

Silvia Cristina de Oliveira Quadros²

Resumo: A crescente demanda da Educação a Distância traz à tona a necessidade de uma profunda reflexão quanto à sua qualidade, efetividade e, conseqüentemente, aplicação da avaliação de forma a alcançar os objetivos propostos. A avaliação formativa, ainda não muito colocada em prática, exige do docente dedicação, envolvimento, preparação, organização e tempo. Em um Ambiente Virtual de Aprendizagem, essa prática se torna um pouco mais complicada, requer

.....
¹ MBA em Gestão de EaD - Centro Universitário Adventista de São Paulo. E-mail: luciane.ferri@ucb.org.br

² Pós-doutora em Educação FE-USP/SP, Doutora em Letras FFLCH-USP/SP. E-mail: silvia.quadros@unasp.edu.br

domínio das tecnologias de informação e comunicação, bem como das ferramentas das quais ele dispõe. O presente trabalho consiste em uma breve análise do conceito de avaliação formativa, bem como de sua aplicabilidade na Educação a Distância, e tem como objetivo demonstrar a viabilidade de seu uso nessa modalidade de ensino. Para tanto, a metodologia utilizada foi a pesquisa bibliográfica, que resultou na verificação de inúmeras dificuldades quanto ao uso efetivo desse tipo de avaliação. Conclui-se, então, que existe grande necessidade de capacitação específica por parte dos educadores, além de novas produções científico-acadêmicas sobre a temática.

Palavras-chave: Avaliação formativa; Educação a Distância, EaD.

100

Abstract: The Growing the Distance Education demand brings out the need for a profound reflection of their quality, effectiveness and therefore evaluation of the application in order to achieve the proposed objectives. Formative assessment, still not much put into practice, requires the teacher dedication, involvement, organization, planning and time. In a Virtual Learning Environment, this practice becomes a little more complicated, and requires mastery of information and communication technologies as well as tools that he has. This work consists of a brief analysis of the concept of formative assessment, as well as their applicability in Distance Education, and aims to demonstrate the feasibility of its use in this type of education. Therefore, the methodology used was literature, which resulted in the finding of numerous difficulties regarding the

effective use of this type of evaluation. It follows, then, that there is great need for specific training for the educators, as well as new scientific and academic production on the subject.

Keywords: Formative Assessment; Distance Education; EaD.

Introdução

Com o crescimento da Educação a Distância, e visando atender às exigências e necessidades dos alunos dessa modalidade de ensino, surge uma preocupação quanto à avaliação da aprendizagem, visto que o contato dos colaboradores da Educação a Distância (EaD) com os alunos é, até certo ponto, limitado.

Na tentativa de ir além da avaliação quantitativa, busca-se cada vez mais aplicar a avaliação formativa, durante a prática do ensino, de modo sistemático, visando não apenas avaliar o desempenho do aluno, mas também o redirecionamento do trabalho do educador, com o intuito de aperfeiçoar todo o processo de ensino-aprendizagem. Isso significa que são necessários esforços que investiguem formas de aprimorar todo o processo, de forma que ele seja significativo tanto para o aluno como para o professor.

Com base nessas premissas, o presente trabalho traz o conceito de Avaliação Formativa, na tentativa de entendê-la e tornar possível sua aplicação. Na continuidade, abordamos a avaliação no Ambiente Virtual de Aprendizagem, e, em seguida, a Avaliação Formativa no

mesmo ambiente, assinalando algumas das dificuldades encontradas por quem se lança no desafio de colocá-la em prática.

Avaliação formativa

A avaliação é comumente utilizada em todos os cursos, currículos ou programas escolares que classifica os participantes, apontando quem obteve sucesso e quem não alcançou os objetivos propostos. Esse tipo de avaliação é chamada de “avaliação somativa” (BLOOM et al., 1983, p. 129).

102

De acordo com os Parâmetros Curriculares Nacionais (PCN), a avaliação deve transpor a ideia de classificação e seleção, passando a ser contínua e possibilitando ajustes e adaptações no processo de ensino-aprendizagem. Essa forma de avaliação é denominada “avaliação formativa” e através dela o professor consegue refletir continuamente sobre a sua prática, adequando as estratégias utilizadas para que o processo seja aperfeiçoado.

Segundo Cardinet (1986, p. 14), o objetivo desse tipo de avaliação é prover ao aluno uma orientação, buscando identificar suas dificuldades e ajudando-o a encontrar os meios que permitirão um real progresso em sua aprendizagem.

Nesse sentido, Filatro (2015, p. 424) pondera que a avaliação formativa é considerada uma avaliação para a aprendizagem, pois está direcionada para o futuro, ao invés de avaliar uma aprendizagem que já ocorreu (ou não).

A ideia é fazer uso dos erros cometidos pelos alunos como informação para nortear a escolha das medidas alternativas a serem utilizadas. Se apenas alguns alunos cometem determinados erros, estes devem ser corrigidos de forma individual, pelo próprio aluno. Mas quando os erros são cometidos por uma grande porcentagem dos alunos, isso denota que o problema está no material usado ou na forma como ele foi apresentado. Então, o professor deverá fazer os devidos ajustes para que o processo se torne eficiente (BLOOM et al., 1983, p. 150-152).

De acordo com Vasconcellos (apud SANTANA, 2010, p. 6) a avaliação é contínua e deve conduzir o professor a refletir sobre sua prática, o que possibilita verificar quais os pontos em que o aluno teve progresso e em quais ainda há necessidade de se trabalhar, por serem mais difíceis. E dessa forma, sua prática é orientada para a superação dos obstáculos encontrados.

Destarte, a avaliação formativa busca aprimorar o processo de ensino-aprendizagem, concedendo ao professor condições de ajustar sua prática pedagógica, e habilitando os alunos a identificar quais as suas dificuldades e a encontrar novas estratégias para construir seu próprio conhecimento (TEIXEIRA, 2009, p. 31).

Formas de aplicação da avaliação formativa

Para Allal et al (1986, p. 188), a aplicação da avaliação formativa é dividida em modalidades. A primeira é chamada de pontual, com “regulação retroativa”. É nessa modalidade que tanto professor

quanto aluno vão se apoiar nos resultados da avaliação para verificar se os objetivos foram ou não atingidos e, a partir dessa análise, definir quais “atividades de remediação” serão aplicadas. A segunda modalidade, denominada contínua, tem “regulação interativa”, ou seja, avalia-se toda e qualquer interação do aluno, seja com o professor, com os colegas, com o material, de forma integrada, visando o acompanhamento individual durante todo o processo.

Também é possível combinar as duas primeiras modalidades, criando uma terceira, conhecida como mista, na qual o professor cria estratégias que melhor se adequem ao contexto em que está inserido. Entretanto, é preciso reconhecer que, na prática, muitas vezes, o professor não consegue ir além das avaliações pontuais, visto que as turmas são grandes, os programas ainda são rígidos, o material diversificado é escasso etc.

O professor também se depara com a questão do tempo que ele precisa dispensar além das aulas, visto que, para tal acompanhamento, faz-se necessário registrar todas as participações, de todos os alunos, e manter esse registro sempre atualizado (TEIXEIRA, 2009, p. 32).

Avaliação no ambiente virtual de aprendizagem (AVA)

No AVA, esse tipo de avaliação encontra dificuldades de concretização, uma vez que os programas empregados na Educação a Distância precisam utilizar diversas ferramentas para a obtenção contínua dos dados sobre a aprendizagem dos alunos (BAIRRAL, 2005, p. 59).

A avaliação na Educação a Distância (EaD) exige intenso envolvimento do professor, que precisa dispensar muito tempo em leituras para ser capaz de dar aos alunos um retorno a respeito de seu desenvolvimento. E se forem utilizadas outras mídias, esse trabalho será ainda maior. Nessa perspectiva, espera-se que os Ambientes Virtuais de Aprendizagem possuam, cada vez mais, instrumentos capazes de auxiliar o professor nessa difícil tarefa, visto que, atualmente, a maioria deles propiciam apenas análises quantitativas (MALTEMPI; ROSA, 2006, p. 62).

Avaliação formativa no ambiente virtual de aprendizagem (AVA)

Quando se fala em Educação a Distância (EaD), a avaliação formativa apresenta-se, muitas vezes, como um desafio ainda maior que na educação presencial. Os professores que optarem por aplicar esse tipo de avaliação terão que se dedicar mais intensamente para conseguir reunir todas as informações de que precisam. Mas a EaD tem características que podem ser favoráveis à essa prática pedagógica, uma vez que, ao avaliar os alunos, valoriza-se a qualidade do processo e a formação deles e não o conhecimento em si (MALTEMPI; ROSA, 2006, p. 73).

O caráter colaborativo de alguns instrumentos oferecidos pelos ambientes virtuais favorece os processos do ensino, da aprendizagem e da avaliação formativa (KRATOCHWILL; SILVA, 2008, p. 456).

Além do crescimento do uso de métodos qualitativos em avaliações na EaD, considera-se importante também a utilização de

“atividades reflexivas, ferramentas síncronas e assíncronas, mapeamento conceitual e criação de portfólios”, e ainda respostas objetivas e respostas dissertativas, compondo um quadro geral das modificações estruturais necessárias para que todos os envolvidos alcancem seus objetivos (LAGUARDIA et al., 2007, p. 14). Pode-se considerar também as opiniões dos alunos sobre a qualidade dos conteúdos, das atividades propostas, das estratégias utilizadas, da atuação do tutor, e da relevância dos saberes adquiridos para a sua prática profissional.

Dificuldades na aplicação da avaliação formativa na Educação a Distância

106

Tratando-se de Educação a Distância, a primeira dificuldade consiste na falta de familiaridade do professor com relação ao uso das tecnologias e suas ferramentas como instrumentos de apoio à sua prática pedagógica, o que gera insegurança e acaba criando certa resistência por parte do docente quanto à sua utilização (SILVA; SILVA, 2007, p. 12-13).

Além disso, os discentes também têm limitações quanto à utilização de algumas tecnologias de informação e comunicação e ao acesso a elas (por dificuldades que podem ser de cunho físico ou financeiro) e, também, para acessar o Ambiente Virtual de Aprendizagem (MANARA; FREITAS, 2011, p. 5).

Outro ponto muito importante a se considerar é que os cursos à distância fazem uso do serviço de tutores, o que faz com que o aluno não tenha contato direto com o professor, autor das aulas e dos

materiais. É o tutor que faz a intermediação entre professor e aluno e acompanha as atividades e o desenvolvimento de cada aluno.

Segundo Manara e Freitas (2001, p. 4), o tutor tem a função de conduzir os alunos para que estes consigam buscar por si próprios suas aprendizagens, orientando-os na construção de seu conhecimento. Assim, se por um lado, o acompanhamento contínuo do tutor é um ponto importante para a EaD, por outro, o docente não terá condições de aplicar a avaliação formativa, pois as observações e acompanhamento serão realizados pelo tutor que poderá fazê-los, mas não com o olhar e experiência do docente.

Considerações finais

107

A avaliação formativa traz consigo a exigência de envolvimento e dedicação por parte do professor. Para que ela seja efetiva, é necessário que o docente invista bastante tempo em planejamento, elaboração de novas estratégias, materiais e atividades, construção de listas e registros com todas as atividades e participações de cada aluno, entre outros.

Na Educação a Distância, o professor pode fazer uso das ferramentas disponíveis no AVA para potencializar sua prática pedagógica.

A aplicação da avaliação formativa na EaD mostra-se um tanto quanto complexa e trabalhosa, exigindo esforço, disciplina e dedicação das duas partes: docente e discente.

As dificuldades apresentadas com relação à aplicação da avaliação formativa no AVA evidenciam a necessidade de qualificação

específica do professor. Essa qualificação pode provir de cursos de especialização ou de disciplinas específicas na própria graduação, uma vez que o ensino a distância está cada vez mais comum.

O colaborador responsável pelo contato direto com os alunos deverá desenvolver e fazer uso de estratégias que possibilitem a aplicação da Avaliação Formativa, ou seja, avaliar todas as ações do aluno durante o processo de ensino-aprendizagem. Isso exige desse profissional capacitação e dedicação na execução do seu trabalho.

A dificuldade em encontrar bibliografia específica sobre esse assunto também traz à tona a importância de se refletir mais sobre o assunto e trabalhar em produções nesse sentido, tornando possível aos já graduados estudarem e se atualizarem.

Referências

ALLAL, L.; CARDINET, J.; PERRENOUD, P. **A avaliação formativa num ensino diferenciado**. Coimbra: Livraria Almedina, 1986.

BAIRRAL, M. A avaliação da aprendizagem em processo de formação a distância. **Pátio — Ensino Fundamental**, Porto Alegre, ano IX, n. 34, p. 56-59, mai/jul. 2005.

BLOOM, B. S.; HASTINGS, J. T.; MADDAUS, G. F. **Manual de avaliação formativa e somativa do aprendizado escolar**. 1 ed. São Paulo: Biblioteca Pioneira de Ciências Sociais, 1983.

BRASIL. Secretaria de Educação Fundamental. **Parâmetros Curriculares Nacionais**: introdução aos parâmetros curriculares nacionais. Brasília: MEC/SEF, 1997. Disponível em: <<http://bit.ly/1WzpeV0>>. Acesso em: 25 ago. 2016.

COSTA, F. (org.). **Manual de Trabalho de Conclusão de Curso**: Graduação e Pós-graduação. Engenheiro Coelho: Unaspres, 2013.

FILATRO, A.; CAIRO, S. **Produção de Conteúdos Educacionais**. São Paulo: Saraiva, 2015.

KRATOCHWILL, S.; SILVA, M. Avaliação da Aprendizagem Online: contribuições específicas da interface fórum. **Revista Diálogo Educacional**, Curitiba, v. 8, n. 24, p. 445-458, mai/ago. 2008. Disponível em: <<http://bit.ly/2rSmg48>>. Acesso em: 05 jun. 2016.

LAGUARDIA, J.; PORTELA, M. C.; VASCONCELLOS, M. M. Avaliação em Ambientes Virtuais de Aprendizagem. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v. 33, n. 3, p. 513-530, set/dez. 2007. Disponível em: <<http://bit.ly/2raREbp>>. Acesso em: 06 jun. 2016.

MALTEMPI, M. V. A avaliação vista sob o aspecto da Educação a Distância. **Ensaio: avaliação e políticas públicas em educação**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 50, p. 57-76, jan/mar. 2006.

MANARA, A. S.; FREITAS, I. **O trabalho docente do professor tutor na Educação à Distância**. 2011. Disponível em: <<http://bit.ly/1PwOUug>>. Acesso em: 31 ago. 2016.

SILVA, L.; SILVA, M. A Avaliação Online num Ambiente Virtual de Aprendizagem. In: ENCONTRO DE EDUCAÇÃO E TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO, V. **Anais do Congresso**. Rio de Janeiro, 2007. Disponível em: <<http://bit.ly/2tcINpW>>. Acesso em: 06 jun. 2016.

TEIXEIRA, E. A Aprendizagem por meio da Avaliação Formativa. **Revista de Educação ANEC** — associação de educação católica, Rio de Janeiro, v. 38, n. 150, p. 29-35, jan/jun. 2009.

SANTANA, M. T. **A Importância da Avaliação no Ensino Superior**: as várias formas de avaliação. Disponível em: <<http://bit.ly/2seTJX0>>. Acesso em: 24 ago. 2016.

Educação a Distância não distante: a comunicação como fator de aproximação

Margarete Rampinelli Knopp Quiroga¹

Valeria Mendes Fasolato²

Resumo: A comunicação é fundamental para a aprendizagem. Na Educação a Distância (EaD), as relações próprias desse processo são estabelecidas principalmente pela comunicação escrita feita pelo tutor no ambiente virtual de aprendizagem (AVA). A função do tutor abrange a motivação dos alunos, a representação da instituição, a mediação pedagógica, a orientação sobre o andamento do curso,

.....
¹ Pós-graduanda em MBA em Gestão de EaD e Tutoria Online — Unasp VI. Mestre em Letras/Teoria Literária (UFJF). Coordenadora dos cursos de Pós-graduação em Educação do Unasp - campus Virtual. E-mail: Margareteknopp@yahoo.com.br.

² Doutoranda e Mestre em História (UFJF). Professora de Artes na Escola Adventista de Juiz de Fora - MG, e orientadora de TCC do Unasp — campus Virtual. E-mail: mendesfazolato.valeria@gmail.com

o *feedback* de tarefas e avaliações, além de muitas outras que devem ser feitas de maneira a aproximar os envolvidos no processo de aprendizagem a distância.

Palavras-chave: Educação a Distância; Tutoria; Comunicação escrita.

Abstract: Communication is key to learning. On distance education (EaD), the relations on this process are established mainly by written communication done by the tutor on the virtual environment of learning (AVA). The role of the tutor includes motivating the students, the representation of the institution, the pedagogical mediation, the orientation about the progress of the course, the feedback of the tasks and evaluations, besides many other activities to bring anyone who is involved on distance education together.

112

Keywords: Distance education; Tutoring; Written communication.

Introdução

A comunicação é fundamental nas relações humanas, principalmente naquelas em que está envolvida a aprendizagem, mas pode se apresentar como um grande desafio na EaD. Atuando como coordenadora de alguns cursos de pós-graduação a distância do Unasp, campus Virtual, percebi a influência do atendimento da tutoria tanto para facilitar, quanto para prejudicar o desenvolvimento das

atividades propostas, assim como sua contribuição para a permanência do aluno no curso e até mesmo o conceito que ele venha a ter da instituição. Além disso, vínculos foram estabelecidos já no início do curso com tutores que se mostraram compreensivos, disponíveis e respeitosos diante de dúvidas e necessidades de seus alunos. Por outro lado, situações bem delicadas e desafiadoras foram enfrentadas pela equipe quando essa relação de confiança não foi criada em virtude de alguma deficiência na comunicação por parte da tutoria. Certamente, essa atuação não foi a responsável exclusiva pelas situações negativas observadas, mas faltou, talvez, a percepção de um possível agravamento da insatisfação que poderia ter sido mais bem resolvida ou até anulada no início do diálogo.

Neste artigo, esse assunto será abordado por ser um tema fundamental em todas as fases do processo da aprendizagem humana. Sem dúvida, a comunicação é essencial na educação, tanto presencial quanto a distância. Principalmente no segundo caso, em que a troca de informações, de retorno ao envio e à apresentação de tarefas e qualquer outra ação do curso envolverão a comunicação escrita, pois ela poderá ser um fator de aproximação entre os envolvidos no processo de ensino-aprendizagem apesar da distância física entre os participantes. Por isso, no quadro de colaboradores das instituições de ensino a distância, deve haver, ao lado de outros profissionais, “especialistas em apoio aos alunos” (MOORE; KEARSLEY, 2013, p. 253). Tais profissionais terão, na comunicação predominantemente escrita e assíncrona, uma das principais ferramentas para atendimento e mediação pedagógica.

A EaD acontece no AVA e, segundo Tenório et al (2014, p. 11):

Os AVAs permitem inúmeras possibilidades de interação no decorrer de um curso, ao reunir num mesmo espaço virtual uma gama de informações e ferramentas, o que ajudaria na compreensão de novos conhecimentos e no desenvolvimento da autonomia pelos alunos. Tais ambientes ajudariam os usuários a não se sentirem desprovidos de uma sala de aula física.

Mesmo usando ferramentas e espaços diferentes, a educação presencial e a Educação a Distância têm objetivos similares, ao promoverem a aprendizagem de pessoas reais, com necessidades bem semelhantes.

A pesquisa foi baseada em revisão de literatura (bibliográfica ou teórica) com alguns autores básicos que publicaram livros abordando o tema, dentre outros relacionados direta ou indiretamente com a comunicação, presencial ou a distância, e artigos *on-line* que possam contribuir para o desenvolvimento do trabalho e para a compreensão do papel da comunicação na EaD.

Mais especificamente, será usada a “revisão narrativa”, conforme o conceito disponibilizado no Portal da USP pela Biblioteca Dante Moreira Leite do Instituto de Psicologia - USP:

A ‘revisão narrativa’ não utiliza critérios explícitos e sistemáticos para a busca e análise crítica da literatura. A busca pelos estudos não precisa esgotar as fontes de informações. Não aplica estratégias de busca sofisticadas e exaustivas. A seleção dos estudos e a interpretação das informações podem estar sujeitas à

subjetividade dos autores. É adequada para a fundamentação teórica de artigos, dissertações, teses, trabalhos de conclusão de cursos.³

Portanto, a revisão narrativa será adequada à proposta inicial de se verificar como a comunicação feita, principalmente, pelo tutor, pode aproximar os alunos da instituição, do tutor, do próprio curso e da instituição, apesar de estarem distantes no espaço e, quase sempre, no tempo.

Desenvolvimento

Ao concluir uma pesquisa de campo realizada com um grupo específico de tutores, Tenório et al. (2014, p. 11) chegam à conclusão de que: “Segundo os pesquisados, o AVA seria o principal recurso da EaD, e as ferramentas mais usadas na comunicação tutor-cursista seriam o bate-papo e o fórum”. Portanto, a comunicação escrita feita pelo AVA é essencial para o atendimento do tutor *on-line* e, diante dessa constatação, aquela baseada em uma possibilidade maior de interação entre o aluno, seus pares e o tutor.

Quase sempre, a EaD envolve separação física, ou seja, em relação ao espaço (localização geográfica/espacial diferente) e separação temporal, pois as interações são quase sempre assíncronas. Todavia, educacional, cognitivo e psicologicamente, essa educação precisa se tornar próxima e significativa. Assim, segundo Tori, “os conceitos de ‘distância’ e ‘presença’ são mais amplos e complexos” na EaD,

.....
³ Disponível em: <<http://goo.gl/LjvJYM>> Acesso: 22 maio 2016.

considerando-se que as relações interpessoais de colaboração mútua são fundamentais para a educação, mesmo ocorrendo em espaços geográficos diferentes (TORI, 2010, p. 57). Educação é educação, seja na modalidade que for e,

apesar de toda a tecnologia existente e disponível atualmente, educar é fruto de relações humanas e, por isso, a atuação profissional e eficiente do Tutor, garantirá à EaD a qualidade de ensino que, sabemos, a modalidade pode e deve proporcionar aos que dela fazem parte (SANTOS, 2009, p. 9).

No Brasil, a EaD enfrenta desafios culturais significativos, pois o “brasileiro privilegia o contato físico, a comunicação, as relações de vizinhança, diferentemente de outras culturas europeias, nas quais muito se baseia o ensino a distância” (BARBOSA; REZENDE, 2014, p. 9). É, na maior parte do tempo, pela comunicação escrita, quase exclusivamente, que tudo acontece durante um curso a distância, tendo como figura principal e fundamental, no contato entre aluno e instituição e no processo de aprendizagem, o tutor. Apesar de ser fundamental para a formação da imagem da instituição pelo aluno, a relação mediadora é muito mais importante do que um simples atendimento ao cliente, se assim podemos considerá-la. Esse fato é verificado por Wrobel et al (2010, p. 6), que declaram: “O estreitamento da relação aluno-tutor também permite que o aluno se sinta muito mais ligado à instituição”. Por isso, é importante refletir sobre o processo da comunicação na EaD, buscando-se meios de tornar esse recurso, tão essencial nessa modalidade de ensino, mais eficiente e agradável. Além disso, a tutoria exerce

um papel fundamental como formadora de opinião, somado a outras funções que a comunicação e o atendimento, de maneira geral, possam ter diante do aluno e da própria instituição.

Moore (2002, p. 60) considera que o diálogo aperfeiçoa a compreensão do aluno. Essa compreensão tanto pode ser considerada aquela relacionada diretamente à aprendizagem individual e coletiva, quanto ao conceito que será formado do próprio curso e, num sentido mais abrangente e pessoal, da instituição. No entanto, há outros fatores que interferem nessa interação como, por exemplo, a predisposição psicológica entre os participantes (MOORE, 2002, p. 61). Assim,

como promotor de laços e vínculos, o tutor responsabilizar-se-á pela criação de um ambiente acolhedor, confortável e propício à aprendizagem. E é esse um dos pontos vitais para a construção de conceitos sobre a dialogicidade, a comunicação e a interação que devem constituir o trabalho docente do tutor (FARIA, 2010, p. 7).

117

Muitas vezes, o tutor pode perceber insatisfações, perfis mais sensíveis ou hostis por parte de indivíduos ou grupos e até mesmo se antecipar a algumas situações mais delicadas e/ou graves, talvez evitadas caso fossem detectadas em um estágio menos avançado. Isso pode acontecer não só na interação com materiais, programas, avaliação, atendimento em diversos setores e profissionais envolvidos, mas até mesmo sobre a própria instituição, ou seja, a representação de todos esses elementos juntos.

Os estudos que envolvem a tutoria, tanto no sistema presencial quanto no ensino a distância, e principalmente nesse último, requerem

atenção especial no processo de comunicação existente e necessário para a aprendizagem e o relacionamento interpessoal. É indispensável: entender como se processa essa interação; identificar várias formas de contato que acontecem em um curso a distância e a necessidade de uma boa interação entre pares, com a equipe, materiais e ambiente virtual; determinar as funções e a postura do tutor diante do desafio da comunicação a distância, via mensagem escrita, com variáveis passíveis de interpretação; e conhecer alguns meios e escolher a forma mais adequada para garantir uma comunicação eficiente por parte da tutoria serão essenciais para a continuidade dos estudos dos alunos e o alcance dos objetivos propostos pelo curso. “Presencial ou a distância, o contato frequente entre tutor e alunos é fundamental para manter a motivação e contribuir para melhorar o desempenho dos últimos” (WROBEL, 2010, p. 6).

118

Um aluno insatisfeito, desmotivado, desinteressado e descompromissado é um candidato em potencial para abandonar o curso ou para não finalizar os estudos, no caso de permanecer estudando sem obter uma aprendizagem significativa. Na EaD, conforme situação observada por alguns pesquisadores, a evasão é um grande desafio a ser considerado.

Entretanto a evasão na EaD é uma realidade cada vez mais ostensiva, pois apresenta números alarmantes de alunos desistentes, o que conduz a necessidade de um diagnóstico da evasão em EaD, destacadamente quando se trata de evasão em cursos ofertados por instituições de ensino superior públicas, haja vista, que o fator econômico em termos de pagamento de mensalidades não existe neste contexto e mesmo assim possui altas taxas de evasão (SANTOS et al., 2008. p. 2).

O tutor é, acima de tudo, o mediador pedagógico que atuará diretamente atendendo o aluno no processo de aprendizagem, seja ajudando a organizar os próprios estudos, tornando-o mais autônomo, seja interagindo diretamente sobre algum conteúdo ou atividade proposta pelo professor-autor. Dessa forma, pela “mediação pedagógica do tutor, o aluno constrói seu conhecimento por meio da investigação, exploração, pesquisa, trocas com os demais, elaboração e reelaboração dos processos de aprendizagem” (SANTOS, 2009, p. 4). E a habilidade comunicacional contribuirá ou não para o sucesso da aprendizagem.

O tutor será peça fundamental em um curso a distância e deverá desempenhar várias tarefas e atribuições, conforme destacam Barbosa e Rezende:

Dentre suas atividades, o tutor deverá propor situações-problemas do cotidiano do aluno, cerne da metodologia do curso, corrigir os trabalhos apresentados, dar respostas às mensagens eletrônicas dentro da maior brevidade possível, providenciar as avaliações das atividades, registrar as avaliações do aluno no site do curso, estar presente (virtualmente) esclarecendo suas dúvidas, gerir a aprendizagem do aluno, estimulando-o a buscar informações, formulando hipóteses, incitando-o à curiosidade. Essas ações não são pré-definidas e nem pré-modeladas, cada tutor fará seu próprio percurso, carregado de sua experiência como docente, de acordo com a necessidade do aluno e com a situação que ele enfrenta (BARBOSA; REZENDE, 2004, p. 6).

Assim, diante dos desafios de aprendizagem em um curso a distância,

Como mediador, neste processo, o professor tutor assume papel relevante, atuando como intérprete do curso junto ao aluno, esclarecendo suas dúvidas, estimulando-o a prosseguir e, ao mesmo tempo, participando da avaliação da aprendizagem (SOUZA et al., 2004, p. 5).

120 Analisando, portanto, as diversas funções de um tutor, destacam-se as mais diretamente ligadas à interação e comunicação com o aluno, como os desafios da tutoria abordados por Velloso, Lannes e Barros (2013, p. 2): expor claramente suas ideias, melhorando a escrita em todos os aspectos (gramática, ortografia, estrutura do texto etc.), buscando a objetividade nas explicações e orientações; além de ter paciência com os alunos e colegas, agindo sempre com empatia e simpatia, procurando entender o outro, demonstrando “sinergia” e “inteligência coletiva”, ou seja, o compartilhamento do conhecimento, o trabalho em equipe e a pesquisa. Além disso, o tutor é o elo mantenedor da ligação do aluno ao curso e, conseqüentemente, à instituição: por isso, “Uma vez adotada a modalidade de tutoria mais adequada para os objetivos de cada curso, o tutor deve elaborar suas estratégias de trabalho para incentivar, apoiar e manter seu tutorando ligado ao curso” (BARBOSA; REZENDE, 2004, p. 5).

A competência comunicacional do tutor é, portanto, fundamental para o sucesso do aluno e do curso a distância, pois, segundo Faria (2010, p. 8):

É possível construir conhecimentos sólidos, pelas vias da interação, em ambientes virtuais de aprendizagem, se a ação do tutor, marcada pelo caminho da comunicação dialógica, se estabelecer pelo diálogo verdadeiro entre os homens.

Diálogo dos homens comprometidos com a transformação das coisas em prol da melhoria da vida humana, na capacidade de criar e recriar. O diálogo dos homens do diálogo, ou seja, daqueles que creem noutros homens.

Educação é educação, seja em qualquer tempo, idade, lugar e modalidade. Diante de questões humanas como é a comunicação, o diálogo torna-se a chave para alcançar uma aprendizagem significativa e a aproximação entre os envolvidos nesse processo. No caso da EaD, esse aspecto torna-se especialmente fundamental para o sucesso de todos os envolvidos, e o tutor desempenha um papel indispensável para a conexão entre aluno-aprendizagem/instituição/aluno/curso/materiais/AVA e, até mesmo, aluno-tutor.

121

Considerações finais

Apesar de ser uma ação própria do ser humano e de envolver várias áreas e situações culturais, a comunicação torna-se essencial na educação ao favorecer ou não a aprendizagem. Na EaD, por sua base de comunicação escrita, os desafios tornam-se ainda maiores.

Por isso, a atuação eficaz do tutor como mediador da aprendizagem e porta-voz da instituição, antecipando-se às dúvidas e mal-entendidos que possam surgir, é fundamental para o sucesso dos envolvidos em um curso a distância. Conhecer a estrutura da instituição, os materiais e conteúdo do curso, o perfil da turma e dos alunos, além de dominar a modalidade escrita da língua são fatores essenciais para o exercício dessa profissão.

Laços de confiança estabelecidos entre tutor e aluno alcançam resultados favoráveis em um curso a distância. Assim, um profissional que se comunica de forma competente na modalidade escrita agrega valor à sua atuação. Seja em relação aos materiais e estrutura do curso, realização dos estudos e avaliações propostas, atendimento a dúvidas que possam surgir e até mesmo na continuidade e conclusão do curso, a influência de uma comunicação eficiente pode ser percebida. Muitos alunos desistem do curso já nos primeiros atendimentos. Outros podem desanimar, por vários motivos, em etapas seguintes. Mas é inegável o fato de que a comunicação do tutor em intervenções pontuais e estimuladoras, prazos curtos, de maneira cortês e esclarecedora pode instigar o aluno a concluir o curso, a se dedicar aos estudos e a conquistar bons resultados no ensino a distância. Isso porque a atuação do tutor promove segurança, integração, confiança na instituição e, acima de tudo, aproximação de colegas e professores, mesmo que o aluno esteja distante deles no tempo e no espaço.

122

O atendimento rápido, a resposta eficiente e educada, as orientações prévias sobre os estudos e tarefas, as palavras de estímulo, a informação clara sobre o andamento do curso e muitas outras situações de comunicação, em grande parte, são responsabilidades da tutoria. Portanto, é necessário que o profissional faça um bom atendimento, comunique-se bem com os alunos e responda satisfatoriamente às prováveis dúvidas, pois, assim, contribuirá para uma boa aprendizagem, para a permanência do aluno no curso, e, finalmente para a formação de um bom conceito em relação à instituição.

Referências

BARBOSA, M. F. S. O.; REZENDE, F. **A comunicação tutor-aluno e dificuldades da prática dos tutores de um curso de educação profissional a distância**. ABED, 2004. Disponível em: <<http://goo.gl/rD4hVI>> Acesso em: 26 mai. 2016.

FARIA, E. V. O tutor na Educação a Distância: a construção de conhecimentos pela interação nos ambientes midiáticos no contexto da educação libertadora. **Scientia FAER**, Olímpia, ano 2, v. 2, 2010. Disponível em: <<http://goo.gl/eGTZaU>> Acesso: 26 mai. 2016.

USP. **O que é revisão da literatura?** Disponível em: <<http://goo.gl/LjvJYM>> Acesso: 22 mai. 2016.

MOORE, M. G. Teoria da distância transacional. **Revista de Educação a Distância**, v. 1, n. 1, 2002.

MOORE, M. G. KEARSLEY, G. **Educação a distância: sistema de aprendizagem on-line**. 3 ed. São Paulo: Cengage Learning, 2013.

SANTOS, E. M. S.; TOMOTAKE, M. E.; OLIVEIRA NETO, J. D.; CAZARINI, E. W.; ARAÚJO, E. M.; OLIVEIRA, S. R. M. **Evasão na Educação a Distância: identificando causas e propondo estratégias de prevenção**. ABED, 2008. Disponível em <<http://goo.gl/IxVUWa>> Acesso: 20 jun. 2016.

SANTOS, F. G. **A importância do tutor presencial na Educação a Distância**. ABED, 2009. Disponível em <<http://goo.gl/r6nU4i>> Acesso: 26 mai. 2016.

SOUZA, C. A.; SPANHOL, F. J.; LIMAS, J. C. O.; CASSOL, M. P. **Tutoria na Educação a Distância**. ABED, 2004. Disponível em: <<http://goo.gl/vBvJsX>> Acesso em: 26 mai. 2016.

TENÓRIO, A.; FERREIRA, R. S. L.; ALMEIDA, M. C. R.; ZUCON, L. H.; TENÓRIO, T. Ferramentas da Educação a Distância: a visão do tutor. EaD em Foco. **Revista Científica em Educação a Distância**, v. 4, n. 1, jun., 2014. Disponível em: <<http://goo.gl/FS7O0Y>>. Acesso em: 26 mai. 2016.

TORI, R. **Educação sem distância**: as tecnologias interativas na redução de distâncias em ensino e aprendizagem. São Paulo: Senac São Paulo, 2010.

VELLOSO, A.; LANNES, D.; BARROS, S. **O papel do tutor na EaD**. Tutoria a distância: diferentes funções, diferentes competências. Rio de Janeiro: Fundação CECIERJ, 2013. Disponível em <<http://goo.gl/C436CI>>. Acesso em: 26 mai. 2016.

WROBEL, J. S. et al. Tutoria em Educação a Distância: teoria, prática, aprendizados e desafios. **Administração: Ensino e Pesquisa**. Rio de Janeiro. v. 11, n. 3, p. 331-354. Jul/Ago/Set 2010. Disponível em: <<https://goo.gl/uDdoBy>>. Acesso em: 26 mai. 2016.

Gestão de desempenho em EaD

Michele Maurici Unglaub¹

Aurilédia Batista Teixeira²

Resumo: A EaD representa um novo mercado e os seus gestores são pouco experientes para gerir estes novos profissionais. A avaliação de desempenho é uma ferramenta que necessita ser adaptada e disseminada na gestão de EaD online. Assim, o objetivo deste artigo é analisar as formas adequadas para se realizar a avaliação de desempenho de tutores online. A integração de sistemas de avaliação de desempenho e a gestão EaD agregam resultados de pesquisa para a prática de gestão do EaD. Neste trabalho foram estudados dois métodos de avaliação de desempenho: a avaliação participativa por objetivos (APPO) e a avaliação 360°. Ambas as avaliações podem contribuir muito para a prática do Tutor. A principal contribuição é que se verificou na integração de sistemas de avaliação de desempenho e a gestão EaD, um processo relevante para se sistematizar os dados e consolidar este tema.

125

¹ Pós-graduanda do Centro Universitário Adventista de São Paulo. E-mail: michele.unglaub@gmail.com.

² Mestre em Agroecossistemas. Função: Orientadora. E-mail: auriledia@yahoo.com.br.

Palavras-chave: Gestão de desempenho; EaD; Tutor.

Abstract: The Distance Education is a new market and its managers are inexperienced to manage these new professionals. Performance evaluation is a tool that needs to be adapted and disseminated in online distance education management. The objective of this article is to analyze the proper ways to perform the performance evaluation of online tutors. The integration of Distance Education performance and evaluation management systems aggregates search results for Distance Education management practice. This study evaluated two performance evaluation methods: participatory evaluation by objectives (APPO) and the 360-degree assessment. Both evaluations can contribute a lot to the Tutor's practice. The main contribution it was found in the integration of performance evaluation systems and Distance Education management, an important process to systematize the data and consolidate this theme.

126

Keywords: Assessment management; Distance education; Tutor.

Introdução

O conhecimento sobre Recursos Humanos (RH) evoluiu ao longo do século passado. O departamento de RH passou a ser uma ferramenta chave para o recrutamento criativo, retenção de talentos e estratégias de avaliação de desempenho (VOSBURGH, 2007). A partir dos anos 2000, o avanço de novas tecnologias digitais trouxe uma nova realidade e transformações

sociais e culturais ao século 21 (LÉVY, 2007). Surge, a Educação a Distância (EaD) por meio da internet, pela própria definição do termo, prevê a aprendizagem sem a presença física do aluno ou do professor em uma sala de aula real. A Educação a Distância passou por vários estágios e níveis desde os cursos por correspondência às tele aulas com aulas e professores televisivos, ou às vídeo-aulas com sua flexibilidade de horários.

No entanto, a EaD por ser um tipo de ensino *online* novo no mercado, os seus gestores são pouco experientes para gerir estes novos profissionais. A avaliação de desempenho (como um processo da gestão) é pouco utilizada pelos líderes. Esta ferramenta precisa ser adaptada e disseminada na gestão de EaD *online*.

Diante desse contexto, o objetivo deste artigo é analisar as formas adequadas para se realizar a avaliação de desempenho de tutores online. A integração de sistemas de avaliação de desempenho e a gestão EaD agrega resultados de pesquisa para a prática de gestão do EaD. Portanto, o foco do trabalho é apontar métodos de avaliação de desempenho relevantes para serem aplicados a tutores *online*.

127

Gestão estratégica de pessoas

A gestão estratégica de pessoas é diferente da gestão de RH tradicional de duas maneiras importantes: primeiro, ela acontece no desempenho organizacional e não no desempenho individual; depois, ela ressalta o papel do RH como resultado positivo para os problemas organizacionais. No entanto, não investe em práticas de gestão de

RH individuais e desempenho financeiro. A estratégia, desta forma, é ligada à construção de vantagem competitiva e, portanto, cria um melhor desempenho financeiro (BECKER; HUSELID, 2006).

Enquanto aconteceram as mudanças empresariais a partir das teorias da administração, a gestão de pessoas também evoluiu (KRAMAR, 2014). Foi assim que a partir de 1920 a gestão de pessoas seguiu um modelo chamado de Modelo Clássico. Nele a foco da empresa estava na tarefa eficiente e produtiva. Não existia espaço para receber as ideias e sugestões dos operários. Eles deviam emprestar seus membros para a empresa, e em troca, eles receberiam um emprego, teriam segurança (também no emprego) e uma remuneração (VOSBURGH, 2007).

A partir de 1950, junto com a Escola das Relações Humanas, a perspectiva do RH mudou. Surge então o Modelo Motivacional. Foi a partir desta época que a expectativa das pessoas muda e é direcionada para a satisfação no trabalho e fora dele. O trabalho não seria mais parte do fato de ter um emprego (GOMES, 2008). Por outro lado, sabendo a empresa que o funcionário poderia estar descontente e insatisfeito, algo que o distrairia de suas funções trabalhistas, exige do funcionário um maior comprometimento com a empresa nos termos de “vestir a camisa” (BECKER; HUSELID, 2006). A partir de 1970 a gestão de pessoas começa a ser visualizada como um setor estratégico dentro da organização. O foco empresarial deste modelo consiste em identificar o colaborador como um agente da estratégia, ou seja, alguém que comunica a estratégia da empresa. Neste período, o colaborador eleva suas expectativas empresariais, motivado por trabalhar em uma empresa e em sua identidade: “eu faço parte da empresa x” (GOMES, 2008).

Finalmente, com as exigências do mercado, em 2000 surge o Modelo Competitivo de gestão de pessoas (FLEURY; FLEURY, 2001). Este modelo esta focado nos resultados para o negócio. Nesta etapa, novos processos são inseridos na gestão de pessoas, processos que surgem da necessidade de competitividade perante os concorrentes no mercado. Processos como as carreiras por competências e os planos de desenvolvimento individual são alguns desses processos (VOSBURGH, 2007).

A partir de 2000, a visão empresarial muda. A competitividade demandada pelo mercado, a quantidade de concorrentes e o crescimento rápido das informações, conhecimentos e tecnologia exigem uma nova abordagem para as empresas que desejam sobreviver e se perpetuar. O colaborador não é mais considerado estratégico, ele é considerado essencial, ele não é mais um colaborador, mas um parceiro, e nessa parceria, ele não precisa mais ser controlado pela empresa, pois por ter autonomia, consegue ter autocontrole suficiente para garantir a sua produtividade. Junto com esta tendência surge o “empoderamento” ou *empowerment* e ao mesmo tempo a motivação pelo desenvolvimento desse parceiro que, com seu trabalho, traz lucros para a organização (EHNERT et al., 2015).

129

Avaliação de desempenho

A gestão de desempenho está relacionada com a estratégia organizacional. Todos os componentes estratégicos (missão, visão, valores, objetivos, metas e estratégia) fazem parte da base da gestão de desempenho pois todas as atividades dentro de uma organização atendem a

este direcionamento. É a partir dessa base que a gestão de desempenho acontece em duas frentes: competências e resultados/metasp. Para efetuar uma avaliação adequada das competências é necessário mapear as necessidades da organização. Caso não existam competências adequadas, será necessário desenvolver aquelas consideradas necessárias para, finalmente, efetuar uma avaliação e descobrir se as competências desenvolvidas atendem à necessidade estratégica da organização (MALHEIROS, 2014).

Por outro lado, para efetuar uma avaliação de metas e resultados, será necessário definir adequadamente as metas e quais serão os indicadores a serem considerados. Após a definição de metas, será necessário pactuar as metas para que, ao final do período de trabalho pactuado, as metas sejam apuradas e verificar se o resultado ficou aderente com a estratégia organizacional. Em todo este processo, o *feedback* é parte importante da avaliação (SOUZA et al., 2009).

130

Métodos de avaliação de desempenho

A avaliação de desempenho deve ser benéfica para todos os envolvidos na organização. Portanto, é necessário incorporar o desempenho atual, as metas e os objetivos. Desta forma, é improvável que o desempenho e os objetivos organizacionais estejam fora da avaliação do desempenho (ULRICH et al., 2014). A seguir, será mostrado os métodos tradicionais de avaliação de desempenho. Segundo Chiavenato (2014, p. 334), existem cinco métodos tradicionais de desempenho mais utilizados:

Escalas gráficas: Avalia o desempenho das pessoas através de fatores de avaliação previamente definidos e graduado. *Escolha forçada:* Avalia o desempenho dos colaboradores por meio de blocos de frases descritivas que objetivam verificar determinados padrões do comportamento. *Pesquisa de campo:* São realizadas entrevistas entre um especialista em avaliação com os gerentes. Assim, eles avaliam juntos o desempenho dos colaboradores. Depois, a entrevista com cada gerente serve para que o especialista coloque num formulário sua avaliação. São quatro etapas: Entrevista de avaliação inicial; Entrevista de análise complementar, Planejamento das providências, Acompanhamento posterior dos resultados. *Métodos dos incidentes críticos:* Este método se focaliza nos desempenhos excepcionais (positivos ou negativos). *Listas de verificação:* É baseado em uma relação de pontos críticos a serem considerados na avaliação de cada funcionário.

Além disso, uma avaliação de desempenho adequada deve enfatizar o avaliado no cargo e não algo subjetivo que apenas diz respeito aos possíveis hábitos pessoais observados no trabalho. Também, deve se focar na análise objetiva do desempenho. Em diversas empresas se faz avaliações subjetivas de hábitos pessoais, logo, isto não faz parte das boas práticas de gestão de pessoas. Por fim, a avaliação deve estar de acordo com as políticas internas e ambas as partes: avaliador e avaliado devem estar satisfeitos com a avaliação. Do contrário, não há benefício para a empresa, muito menos, para o colaborador (ROBBINS et al., 2010).

Ensino a distância

Instituições de ensino superior têm cada vez mais abraçado a educação on-line, bem como o número de alunos matriculados em programas de Educação a Distância está crescendo rapidamente em faculdades e universidades (ABED, 2015). O fato é que a tecnologia desempenhou e continua a desempenhar um papel importante no desenvolvimento e na expansão da educação. Assim, durante a última década, há inúmeros esforços para integrar as tecnologias emergentes da internet com o processo de ensino e aprendizagem no ensino superior. Vários estudos têm relatado casos relacionados com a utilização de blogs para promover a colaboração entre alunos (ABED, 2015).

132

Lévy (2007) afirma que as tecnologias digitais já apresentam um indiscutível potencial no processo de ensino e de aprendizagem. Nesse contexto, percebe-se que o professor é desafiado em sua prática pedagógica, afinal, é preponderante que ele saiba interagir com os equipamentos e dispositivos de comunicação (TIC's), logo, se torna essencial para promover a crítica e a criatividade no aluno. Alguns pesquisadores, também, promovem a discussão sobre *wikis* como fonte de colaboração entre aluno e colegas de curso on-line. Estas discussões começam a atrair a atenção dos educadores como forma de produção intelectual e instrucional (MATTAR, 2012). Apesar de algumas discussões na literatura se referirem a práticas eficazes no uso de novas tecnologias para a educação on-line, há evidência empírica para apoiar ou refutar a eficácia de tais tecnologias, ou seja, o conhecimento está imaturo e as orientações sobre como usar essas ferramentas de forma eficaz estão ainda incipientes (KENSKI, 2007).

Para que haja mudança de postura e a efetivação de um processo educativo fundamentado no intercâmbio e não na transmissão é necessário que o gestor de EaD tenha características ajustadas ao modelo de interação professor aluno. Silva (2001) apresenta cinco habilidades, entre outras, que devem ser desenvolvidas pelo Gestor de EaD:

- ◆ Pressupor a participação-intervenção dos alunos, sabendo que participar é muito mais que responder “sim” ou “não”, é muito mais que escolher uma opção dada; participar é atuar na construção do conhecimento e da comunicação;
- ◆ Garantir a bidirecionalidade da emissão e recepção, sabendo que a comunicação e a aprendizagem são produzidas pela ação conjunta do professor e dos alunos;
- ◆ Disponibilizar múltiplas redes articulatórias, sabendo que não se propõe uma mensagem fechada, ao contrário, se oferece informações em redes de conexões, permitindo ao receptor ampla liberdade de associações, de significações;
- ◆ Engendrar a cooperação, sabendo que a comunicação e o conhecimento se constroem entre alunos e professor como co-criação e não no trabalho solitário;
- ◆ Suscitar a expressão e a confrontação das subjetividades, sabendo que a fala livre e plural supõe lidar com as diferenças na construção da tolerância e da democracia (SILVA, 2001, p. 5).

O EaD que apenas apresenta textos e mais textos para que o aluno “faça *download* do conhecimento” demonstra que a única mudança

foi quanto ao emissor, que deixou de ser um professor presencial em uma sala de aula, para ser um *site* moderno e disponível 24h do dia, mas que continua o mesmo sistema de ensinar pelo “depósito” de informações no receptor-aluno (SHIRKY, 2011). Nesse sentido o que mudou foi apenas a forma de disponibilizar a informação.

O professor ainda é um ser superior que ensina a ignorantes. Isto forma uma consciência bancária [sedentária, passiva]. O educando recebe passivamente [os conhecimentos, tornando-se um depósito do educador. Educa-se para arquivar o que se deposita (FREIRE, 2008, p. 38).

134

Os alunos que frequentam uma classe com um tutor que tem uma atitude positiva em relação à aprendizagem e que promove a tecnologia são propensos a experimentar os resultados de aprendizagem mais positivamente. Caso contrário, os alunos muitas vezes se sentem isolados. Para superar esse sentimento, os tutores podem fornecer várias formas atendimento para os alunos. Mais importante ainda, o tutor deve apresentar estilos de ensino interativo, incentivando a interação entre os alunos e o instrutor (MATTAR, 2012).

Avaliação de desempenho para a tutoria *online*

Os métodos de avaliação de desempenho apresentados anteriormente possuem características desatualizadas e são geralmente burocratizados, rotineiros e repetitivos. A preocupação do gestor EaD é

desenvolver métodos capazes de avaliar os esforços dos tutores para os objetivos e metas da organização, mas que sirvam aos interesses individuais dos alunos (SOUZA et al., 2009).

Dentre os métodos modernos, abaixo será descrito duas metodologias que podem ser adequadas na avaliação de desempenho do tutor. São elas: avaliação participativa por objetivos (APPO) e a avaliação 360° (CHIAVENATO, 2014). As duas metodologias estão focadas na auto-avaliação e auto direcionamento das pessoas, também, preveem maior participação do colaborador em seu planejamento pessoal e desenvolvimento futuro por meio de um alto desempenho. Na APPO, o tutor e seu gestor participam ativamente do processo de avaliação, seguindo seis etapas (CHIAVENATO, 2014):

- ◆ Formulação de objetivos consensuais
- ◆ Comprometimento pessoal quanto ao alcance dos objetivos conjuntamente formulados
- ◆ Negociação com o gerente sobre a alocação dos recursos e meios necessários para o alcance dos objetivos
- ◆ Desempenho
- ◆ Constante monitoração dos resultados e comparação com os objetivos formulados
- ◆ Retroação intensiva e contínua avaliação conjunta

Na avaliação 360° participam o superior, os colegas e pares, os subordinados, os clientes internos e externos, os fornecedores e todas as pessoas que giram em torno do avaliado com uma abrangência de 360°, proporcionando uma constelação de percepções comparativas. É uma ferramenta de desenvolvimento pessoal e profissional na medida em que identifica áreas potenciais e críticas do avaliado. O foco é predominantemente comportamental e gerencial. Baseia-se na utilização de formulários via papel ou internet que geram relatórios individuais para ações futuras e planos de melhoria individual. No final, tabulado os dados, o avaliado recebe um relatório individual de forma reservada sobre os mapeamentos feitos como retroação. Assim ele pode elaborar com seu gerente — e com o suporte do RH — um plano individual de desenvolvimento (MENEGON, 2012).

136

Considerações finais

A internet alterou significativamente a forma de pensar EaD, agregando novas possibilidades plenamente interativas bem como novos recursos educativos. Trata-se de um instrumento cada vez mais presente em nosso cotidiano e, ultimamente, vem funcionando como um importante recurso pedagógico em atividades educacionais a distância. A história da gestão de pessoas acompanha a história da administração. Assim, foi a partir das teorias da administração que as pessoas foram consideradas como essenciais para desenvolver trabalhos primeiramente operacionais e ultimamente táticos e estratégicos.

Logo, o Tutor se torna este profissional altamente tático e estratégico, pois o principal conceito relacionado com a avaliação de desempenho é o cumprimento de metas. Portanto, é através do cumprimento de metas que o tutor é avaliado e finalmente recompensado.

Neste trabalho foram avaliados dois métodos de avaliação de desempenho. Como falado anteriormente, avaliação participativa por objetivos (APPO) e a avaliação 360°. Ambas as avaliações podem contribuir muito para a prática do Tutor. Como se verificou o estudo da EaD *online* é um tema atual e importante para o desenvolvimento do corpo teórico deste tema. E, a integração de sistemas de avaliação de desempenho e a gestão EaD deve ser um tema de pesquisa a ser explorado ainda mais. Em pesquisas futuras, pode-se buscar o resultado de avaliações de desempenho para tutores e, assim, se sistematizar os dados para consolidação deste tema.

137

Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA - ABED. **Censo EaD.BR. 2014**. Curitiba: IBPEX, 2015.

BECKER, B. E.; HUSELID, M. A. Strategic human resources management: where do we go from here? **Journal of Management**, v. 32, n. 6, p. 898–925, 2006.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4. ed. Rio de Janeiro: Manole, 2014.

EHNERT, I.; PARSA, S.; ROPER, I.; WAGNER, M.; MULLER-CAMEN, M. Reporting on sustainability and HRM: a comparative study of sustainability reporting practices by the world's largest companies. **The International Journal of Human Resource Management**, May, p. 1–21, 2015.

FLEURY, M.T.L; FLEURY, A. Construindo o conceito de competência. **Revista de administração contemporânea**, v. 5, n. SPE, p. 183-196, 2001.

FREIRE, P. **Educação e mudança**. 32 ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2008.

GOMES, J. M. F. **Percepção sobre a implementação das práticas de gestão estratégica de pessoas - mito ou realidade: um estudo de caso na Itaipu Máquinas e Veículos**. Belo Horizonte: Faculdade Novos Horizontes, 2008.

138

KENSKI, V. M. **Educação e tecnologias: O novo ritmo da informação**. Campinas: Papirus, 2007.

KRAMAR, R. Beyond strategic human resource management: is sustainable human resource management the next approach? **The International Journal of Human Resource Management**, v. 25, n. 8, p. 1069–1089, 2014.

LÈVY, P. **Inteligência coletiva: para uma antropologia do ciberespaço**. São Paulo: Loyola, 2007.

MALHEIROS, B. T. **Avaliação e gestão de desempenho**. Rio de Janeiro: LTC, 2014.

MATTAR, J. **Tutoria e Interação em Educação a Distância**. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

MENEGON, L. F. (org.). **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

ROBBINS, S. P.; JUDGE, T. A.; SOBRAL, F. **Comportamento Organizacional: teoria e prática no contexto brasileiro**. 14. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2010.

SILVA, M. **Sala de aula interativa: a educação presencial e a distância em sintonia com a era digital e com a cidadania**. **Boletim Técnico do SENAC**, São Paulo, v. 27, n. 2, maio/ago. 2001. Disponível em: <<http://bit.ly/2sfXICK>>. Acesso em: 19 jan. 2016.

SOUZA, V. L. D.; MATTOS, I. B.; SARDINHA, R. L. L. L.; ALVES, R. C. S.; **Gestão de desempenho**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2009.

SHIRKY, C. **A cultura da participação: Criatividade e generosidade no mundo conectado**. Rio de Janeiro: Zahar, 2011.

ULRICH, D.; BROCKBANK, W.; YOUNGER, J.; ULRICH, M. **Competências globais do RH**. Porto Alegre: Bookman, 2014.

VOSBURGH, R. M. The evolution of HR : developing HR as an internal consulting organization. **Human Resource Planning**, v. 30, n. 3, p. 11–23, 2007.

As principais dificuldades da modalidade EaD na visão do aluno

Neide Maria Costa Pires¹

Andréa Clarice Rodrigues Peine Jara²

Resumo: No Brasil, o ensino a distância tem se expandido e a procura por essa modalidade de ensino tem sido grande entre trabalhadores que não dispõem de tempo para dar continuidade a seus estudos. O objetivo deste artigo é levantar as dificuldades mais comuns que o aluno dessa modalidade encontra ao se matricular em uma instituição de ensino superior a distância. Trata-se de uma pesquisa exploratória descritiva que utiliza como fonte de dados uma pesquisa bibliográfica sobre a temática.

.....
¹ Pós-graduando do Centro Universitário Adventista de São Paulo. Pedagoga. E-mail: Neide.cato@hotmail.com

² Atuação: Mestre e pesquisadora em Educação da Universidade de São Paulo. Função: Professora-assistente, integrante do NDE e apoio à gestão das Faculdades Metropolitanas Unidas (UniFMU). E-mail: profaandrearodrigues@gmail.com

Historicamente, o ensino a distância tem levado inúmeros brasileiros a um patamar de vida que somente era alcançado por pessoas que dispunham de tempo e dinheiro para obter uma formação acadêmica superior. Porém, com a expansão do ensino a distância, essa realidade tem sido comum entre a população da classe trabalhadora. O aprendizado nessa modalidade é dinâmico, autônomo e requer muita disciplina, por isso, faz-se necessário a constante comunicação entre aluno e professor/tutor no intuito de construir a cada dia o conhecimento almejado.

Palavras-chave: Aluno; Ensino a distância; Ensino superior.

142

Abstract: In Brazil distance learning has expanded more and the demand for this type of education has been great among workers who do not have the time to continue their studies. The purpose of this article is to raise the most common difficulties that the student of this modality is to enroll in a higher education institution in the distance. This is a descriptive exploratory research using as a data source a literature search on the subject. Historically, distance education has led many Brazilians to a level of life that was only achieved by people who have the time and money to get a higher academic education. However, with the expansion of distance education, this reality has been common among the population of the working class. Learning these people is dynamic, autonomous and requires a lot of discipline, so it is necessary constant communication between student and teacher / tutor in order to build each day the desired knowledge.

Keywords: Student; Distance learning; Higher education.

Introdução

A Educação a Distância tem sido hoje uma alternativa de continuidade acadêmica para muitas pessoas. Cada vez mais essa modalidade de ensino tem se popularizado no Brasil, por ser uma forma de aprendizagem interativa e facilitadora para pessoas que possuem limitações de horários ou de locomoção.

Ao longo da história do Brasil, o ensino a distância teve um papel importante na formação profissional de sua população e, com o passar do tempo, essa modalidade ganhou força nas políticas públicas, interiorizando-se pelo território nacional.

No entanto, estudar de forma autônoma não é fácil e requer muita disciplina durante o processo de aprendizagem. O aluno precisa ter foco e ser determinado, estabelecer metas e cumpri-las rigorosamente em dia, pois a má administração de seu cronograma de estudos pode levá-lo a um crescente aglomerado de atividades para desenvolver em um período de tempo ainda menor.

Este artigo pretende apontar certas falhas e sugerir soluções para um bom desempenho àqueles que pretendem ou que ainda estão realizando o sonho do ensino superior por meio dessa modalidade.

143

Breve histórico do ensino a distância no Brasil

No Brasil, o ensino a distância teve início durante a década de 1960 com a Comissão para Estudos e Planejamento da Radiodifusão

Educativa, quando houve a criação do Programa Nacional de Teleducação (PRONTEL — 1972), com o intuito de integrar as atividades educativas dos meios de comunicação com a Política Nacional de Educação.

Em 1972, o Governo Federal criou a Fundação Centro Brasileiro de Televisão Educativa e, em 1981, essa fundação passou a se chamar FUNTEVE com o objetivo de fortalecer o Sistema Nacional de Radiodifusão Educativa (SINREaD), por meio do qual os programas educativos eram colocados no ar por diversas rádios e canais de televisão.

No período da Ditadura Militar diversos programas foram criados nacionalmente para atender a demandas emergenciais, conforme descrito por Preti (2005, p. 22),

Projeto Minerva - composto por diversos cursos (Capacitação Ginásial, Maturidade Ginásial, Curso Supletivo do 1º Grau) transmitidos, desde 1970, em cadeia nacional por emissoras de rádio.

João da Silva - curso com formato de telenovela, voltado para o ensino das quatro primeiras séries, e que se desdobraria no Projeto Conquista.

Projeto Conquista - também com formato de telenovela, voltado para as últimas séries do 1º grau. Foi uma inovação pioneira no Brasil e no mundo (apud BORDENAVE, 1987, p. 64).

Movimento Brasileiro de Alfabetização (MOBRAL) - utilizou, em caráter experimental, a partir de 1979, os recursos da TVE para emitir 60 programas em forma de tele aula dramatizada, com duração de 20 minutos cada um. Eram apoiados por material impresso.

Projeto Saci - O Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (INPE), em 1973, iniciou, em caráter experimental, no Estado do Rio Grande do Norte, o *Projeto*

SACI (Sistema Avançado de Comunicações Interdisciplinares) com o objetivo de estabelecer um sistema nacional de teleeducação por satélite. Era voltado para as primeiras três séries do 1º grau. Foi, porém, logo abandonado.

Programa LOGOS - em 13 anos de existência (1977 a 1991), atendeu a cerca de 50.000 professores, qualificando aproximadamente 35.000 em 17 Estados brasileiros. Em 1990, foi desativado e substituído pelo Programa de Valorização do Magistério.

Programa de Valorização do Magistério - começou a funcionar somente em 1992, seguindo o mesmo formato do Logos e atendendo a professores desde sua formação, para as séries iniciais, até à formação específica para o Magistério.

POSGRAD (Pós-Graduação Tutorial a Distância) — implantado em caráter experimental (1979-83) pela Coordenação de Aperfeiçoamento do Pessoal de Ensino Superior (CAPES-MEC), mas administrado pela Associação Brasileira de Tecnologia Educacional (ABT). Seus resultados foram positivos, mas o MEC, sem explicação plausível, não deu continuidade.

Um Salto para o Futuro - Programa de iniciativa do Governo Federal, em parceria com a Fundação Roquette Pinto (1991).

Telecurso 2000 - Programa de iniciativa do Governo Federal, em parceria com a Fundação Roberto Marinho (1995).

Algumas instituições particulares e governos estaduais também desenvolveram projetos próprios na modalidade a Distância, que historicamente foram significativos para a construção desse novo conceito de educação. Alguns exemplos bastante conhecidos são: Instituto Universal Brasileiro, Fundação Padre Anchieta, SENAC, Fundação Roberto Marinho (TV Globo) etc.

Conforme Preti (2009, p. 95) a

NEaD/UFMT - a Universidade Federal de Mato Grosso, por meio do Núcleo de Educação Aberta e a Distância, em 1994, iniciou a oferta do curso de Especialização *Formação de Orientadores Acadêmicos em EaD*, e o curso de *Licenciatura Plena em Educação Básica: 1ª a 4ª séries do 1º grau*, modalidade a distância - dirigido a professores das primeiras quatro séries do 1º grau da rede pública do Estado de Mato Grosso. Trata-se de marco na educação brasileira, por ter sido o primeiro curso de graduação a distância no país, implementado antes da LDB.

A Educação a Distância passa a ser regida pela lei máxima da educação, a LDB 9394/96 no artigo nº80, que torna o ensino regulamentado e à disposição do cidadão brasileiro de forma clara e com as garantias legais, assim como os cursos na modalidade presencial.

146

O discente da modalidade a distância

O discente que opta pela modalidade a distância geralmente pertence à classe trabalhadora (PAVESI; ALLIPRANDINI, 2014) e dispõe de pouco tempo ou tempo diferente dos habituais oferecidos pelas instituições de ensino superior, são pessoas com famílias constituídas e alguns são os provedores do lar. Pertencem também a um grupo que não teve oportunidade de seguir na vida acadêmica durante a adolescência e sem opção, tiveram que trabalhar pelo seu sustento. São inúmeras histórias de vida que se cruzam com um

objetivo comum, o de continuar estudando e alcançar formação em nível superior. Essas pessoas veem na Educação a Distância a chance de mudar de vida e alcançar novas oportunidades de trabalho.

O controle do processo de aprendizagem faz com que o estudante esteja sempre focado e constantemente atento aos afazeres acadêmicos para que os prazos estipulados sejam cumpridos e não haja penalidades durante o andamento das disciplinas. [...] “os estudantes podem controlar o ritmo e a sequência do processo de aprendizagem e personalizar uma série de aspectos do ambiente virtual, realizando escolhas que podem auxiliar o desenvolvimento de sua estrutura cognitiva” [...]. (TESTA; LUCIANO, 2010, p. 177).

As atividades que englobam tecnologia requerem autonomia e a Educação a Distância implica o total desenvolvimento e envolvimento do indivíduo nesse contexto da atualidade. Segundo Linard (2000, p. 72),

saber dar conta sozinho de situações complexas, mas também colaborar, orientar-se nos deveres e necessidades múltiplas, distinguir o essencial do acessório, não naufragar na profusão das informações, fazer as boas escolhas segundo boas estratégias, gerir corretamente seu tempo e sua agenda [...].

Todas essas habilidades precisam fazer parte de uma rotina diária do aluno, para que suas disciplinas não se tornem fardos pesados demais para se carregar ao longo do curso.

O discente que escolhe o ensino a distância precisa organizar-se de forma metódica e disciplinada para alcançar seus objetivos efetivamente. A criação de uma agenda pessoal que o auxilie nas atividades

diárias pode ser uma das peças chave para a organização de seus estudos, levando o aluno a auto-avaliação e independência em seu aprendizado. Porém essa independência não vem sozinha, há outra importante peça chave durante o avanço de cada etapa: o professor/tutor.

O papel mediador do professor é a base para transpor cada etapa no processo de ensino/aprendizagem em que esse aluno autônomo precisa avançar. O constante contato entre as partes, professor/tutor e aluno, faz com que a metodologia adotada seja constantemente moldada com o intuito de viabilizar cada vez mais a construção do saber e a curiosidade do aluno, levando-o a atingir seu potencial e a desenvolver outras habilidades durante o curso.

Considerações finais

Atualmente, as pessoas que não tiveram a oportunidade de estudar e obter uma formação de nível superior recorrem à Educação a Distância para realizar o sonho de ter um diploma. Pessoas com um perfil similar entre si (BELLONI,2009), geralmente pais e mães de família que trabalham o dia todo e não dispõem de tempo para se deslocar até uma instituição de ensino superior.

Com a facilidade que a tecnologia proporciona é possível ir à faculdade sem sair de casa, porém essa facilidade requer uma metodologia diferenciada de estudos e dedicação por parte dos alunos.

A flexibilidade de horários não deve ser confundida com a inexistência de tarefas a serem cumpridas e apesar de o material

disponibilizado pelas instituições fazer parte das disciplinas oferecidas, faz-se necessário recorrer a outras fontes de pesquisa para que o aprendizado seja efetivo. Curiosidade e disciplina são as palavras chave para quem pretende cursar o ensino superior na modalidade a distância. Diversas ferramentas virtuais estão à disposição do aluno para que ele seja bem sucedido durante a realização dos estudos.

A autonomia na aprendizagem não precisa ser solitária, pelo contrário, a busca pelo conhecimento requer ajuda e mediação de profissionais capacitados para atender e entender a necessidade do outro durante o processo de ensino/aprendizagem. Professores/tutores estão preparados para facilitar o aprendizado de cada um.

Referências

149

BELLONI, M. L. **Educação a distância**. Autores Associados, 2006.

_____. **Educação a distância**. 5.ed. São Paulo: Autores Associados, 2009.

BRASIL. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional** — LDB Lei nº 9394/96.

LINARD, M. **A autonomia do aprendente e as TIC**. 2000. Disponível em: <<http://bit.ly/2sV2Hqb>>. Acesso em 31/Jul./2016.

PAVESI, M. A. M.; ALLIPRANDINI, P. M. Z. **Indicativos do perfil do aluno da Educação a Distância (EaD) e nível de aprendizagem autorregulada: Uma análise**

descritiva. Florianópolis: Xanped Sul, 2014. Disponível em: <<http://bit.ly/2slakcK>>. Acesso em 31/ Jul./ 2016.

PRETI, O. **Educação a distância**: uma pratica educativa mediadora e mediatizada, 2005.

_____. **Educação a distância**: fundamentos e políticas. Cuiabá: EdUFMT, 2009. Disponível em: <<http://bit.ly/2rnVH33>>. Acesso em: 31 Jul. 2016.

TESTA, M. G.; LUCIANO, E. M. A influência da autorregulação dos recursos de aprendizagem na efetividade dos cursos desenvolvidos em ambientes virtuais de aprendizagem na internet. **REAd**, v. 16, n. 2, maio/ago. 2010.

Evasão em EaD – causas e possíveis meios de evitar este problema

Roberto Alves da Silva Junior¹

Auriléia Batista Teixeira²

Resumo: Não obstante o grande crescimento e a grande procura pelo sistema de Ensino à distância (EaD), a evasão é um problema recorrente que tem aumentado de maneira significativa. O objetivo deste artigo é pesquisar sobre possíveis razões que levam à evasão em EaD; sobre medidas que já foram tomadas e medidas que poderiam ser adotadas para melhorar o quadro de evasão em instituições de ensino. Após ser feita busca sobre artigos relacionados à evasão em EaD, foram selecionados os mais relevantes cujos principais

.....
¹ Pós-graduando do Centro Universitário Adventista (Unasp Virtual). Fisioterapeuta. E-mail: roalvesjunior@gmail.com.

² Mestre em Agroecossistemas. Função: Orientadora. E-mail: auriledia@yahoo.com.br.

achados foram descritos. Uma das principais medidas mencionadas foi conscientizar o aluno a respeito das especificidades e demandas do ensino em EaD, assim como de sua corresponsabilidade em administrar bem e disponibilizar tempo para estudar. É fundamental que se conheça mais sobre evasão para que possam ser traçadas políticas efetivas de combate à mesma.

Palavras-chave: Ensino à distância; Evasão.

Abstract: Despite the huge growth and demand for the distance learning method, the dropout rates are a recurrent problem that has increased significantly. The intention of this article is to search for possible reasons that may lead to dropout from distance learning courses; to search for measures that have already been taken and measures that could be adopted to improve the scenario of evasion in educational institutions. After performing a search for articles related to dropout from distance education, the most relevant ones were selected, and their main findings were described. One of the main measures mentioned was making the distance learning student aware about the specifications and requirements of a distance learning course, as well as their co-responsibility in having a good management of the time, setting aside some time to study. It is essential to know more about the dropout from distance learning courses in order to establish effective policies to fight it.

Key words: Distance learning/education; Dropout from/evasion;

Introdução

Apesar do grande e crescente número de instituições que oferecem cursos EaD e dos milhares de alunos presentes nesta modalidade, a evasão é apontada como um problema comum nesses cursos, sendo considerada muito alta em alguns casos (JORGE et al., 2010).

A evasão em EaD também tem sido causa de perdas em recursos materiais e de pessoal devido ao não uso dos mesmos, e estes fatos têm levado até mesmo ao fechamento de cursos (BITTENCOURT; MERCADO, 2014).

Netto et al. (2012) descrevem evasão como a desistência do aluno após ter sido matriculado, não aparecendo nas aulas ou desistindo do curso em qualquer estágio do mesmo. Segundo Vilarinho e Paro (2011) mesmo havendo um crescimento em todo o mundo das experiências com a modalidade EaD, incluindo-se o Brasil, a evasão de alunos é um problema que é recorrente chegando mesmo a desafiar esta modalidade educacional.

Apesar de ser um problema recorrente, Abbad et al. (2010) mencionam que o tema da evasão no contexto de EaD é pouco pesquisado no Brasil. Bittencourt e Mercado (2014) também mencionam este fato, destacando que o problema da evasão em EaD agrava-se ainda mais por haver poucos trabalhos que combatam a evasão de alunos nesta modalidade. Bittencourt e Mercado (2014) também afirmam que, devido ao fato de não haver uma política efetiva de combate à evasão nos cursos EaD, isto permite que a evasão venha aumentando significativamente nos últimos anos.

Pode-se conjecturar que, ao serem discutidas e colocadas em evidência ações de sucesso que foram tomadas para solucionar este problema, isto

possa levar à uma diminuição do índice da evasão em EaD. Netto et al. (2012) afirmam que pesquisas sobre evasão em EaD têm-se revelado fundamentais para mapear causas e também buscar estratégias que possam auxiliar alunos a concluírem seus estudos. Os mesmos autores também ressaltam que as Instituições de Educação Superior que ofertam cursos EaD devem pensar e adotar estratégias para que esta modalidade de ensino seja um meio eficiente de oferecer oportunidades de estudos a alunos que não tiveram como fazer algum curso no modelo de ensino presencial, ou que não se adaptam a este modelo, por razões de tempo ou trabalho.

Diante deste contexto, torna-se importante pesquisar sobre as razões que levam à evasão no sistema de Ensino à Distância. Pesquisar sobre medidas que já foram tomadas, e medidas que poderiam ser adotadas para melhorar o quadro de evasão em instituições de ensino.

154

Importância do ensino em EaD

O ensino em EaD tem ocupado cada vez mais espaço de destaque. Segundo Alves (2011), o oferecimento de cursos informais e formais nesta modalidade tem crescido cada vez mais em escala global. A autora também menciona que a EaD, por se utilizar das tecnologias de informação e comunicação, é capaz de tranpor obstáculos visando a obtenção de conhecimento, e pode ser tida como a mais democrática dentre as modalidades de educação.

De acordo com Alves (2011), a EaD vem aumentando sua participação na expansão da democratização do ensino e também na

obtenção de conhecimentos variados, por atender, ao mesmo tempo, a um enorme número de indivíduos. Estes se encontram longe dos locais de ministração destes cursos e/ou não têm como estudar em momentos pré-estabelecidos. A mesma autora também defende que a EaD é algo essencial na promoção de oportunidades, já que indivíduos que fazem uso desta modalidade de ensino podem completar um curso superior e aproveitar novas oportunidades profissionais.

Desta maneira, a EaD exerce um papel de grande relevância social ao permitir que indivíduos que não tiveram acesso à educação superior, seja privada ou pública, possam ter acesso à mesma. Devido a sua enorme dimensão e abrangência no Brasil e no exterior, através da EaD são oferecidas oportunidades que seriam difíceis ou impossíveis de atingir através do modelo presencial (ALVES, 2011).

Há mais de 10 anos Litwin (apud ALVES, 2011, p. 84) já ressaltava a importância da EaD pelas seguintes razões: permitir a implementação de projetos educacionais variados; uso em situações consideradas complexas, como por exemplo campanhas de alfabetização; permitir estudos formais em todos os níveis e áreas do sistema de educação; disseminação científica; preparo e capacitação para o trabalho e uso também em cursos profissionalizantes.

155

A EaD no Brasil

Os diversos usos da modalidade educacional EaD no Brasil, seja no contexto governamental ou privado, foram muitos e representaram

uma enorme movimentação de grandes contingentes de recursos nas últimas décadas (ALVES, 2011). Faria e Salvadori (2010) relatam que a história da EaD no Brasil seguiu os acontecimentos ocorridos no mundo e foi marcada pelo surgimento e propagação dos meios de comunicação, passando pelos estágios de correspondência, do rádio, da televisão até chegar à operação em conjunto de vários meios de comunicação, em especial os favorecidos pela utilização da internet.

Estes mesmos autores citam alguns fatos históricos relacionados à EaD no Brasil:

- ◆ Existência já em 1900 de propagandas em jornais no Rio de Janeiro oferecendo cursos profissionalizantes pro correspondência; em 1904 houve a instalação das Escolas Internacionais com cursos direcionados a pessoas interessadas em emprego, as quais recebiam os materiais didáticos via correio;
- ◆ A fundação da Rádio Sociedade do Rio de Janeiro em 1923 com o objetivo de oferecer educação popular utilizando um moderno sistema de difusão;
- ◆ A fundação, em 1941, do Instituto Universal, um dos primeiros exemplos de EaD no Brasil;
- ◆ A criação em 1943 da Escola Rádio Postal pela Igreja Adventista com o intuito de oferecer cursos bíblicos por correspondência;
- ◆ A criação da Universidade do Ar pelo Senac após início de suas atividades em 1946;

- ◆ Criação de escolas radiofônicas pela diocese da Igreja Católica de Natal/RN;

- ◆ A atuação da Fundação Padre Landell de Moura no Rio Grande do Sul com projetos de cobertura e dimensão nacional ligados ao Governo Federal , como por exemplo o Mobral;

- ◆ A utilização da televisão em programas EaD a partir de 1960, havendo determinação do governo de haver transmissão de programas educativos por televisões e rádios educativas;

- ◆ A chegada em 1970, através das universidades, dos computadores até o Brasil.

- ◆ Fato de os computadores se tornarem mais acessíveis e também devido à facilidade de acesso à internet, houve, e tem havido uma maior disseminação da EaD.

- ◆ O estabelecimento do programa Nacional de Teleducação em 1972, com o objetivo de apoiar e também coordenar a teleducação no país;

- ◆ O estabelecimento do Fundo de Financiamento da Televisão Educativa — Funtevê, o qual colocou vários programas educativos em sistema de colaboração com vários canais de TV e várias rádios educativas — isto contribuiu para o fortalecimento do Sistema Nacional de Radiofusão já que instituições privadas começaram a iniciar projetos próprios em ligação com iniciativas do governo federal e estadual.

- ♦ Já ao final da década de 1990, devido a não mais obrigatoriedade de se transmitir programas educativos, houve um grande retrocedimento na modalidade EaD.
- ♦ Houve também outras iniciativas como os telecursois oferecidos pela Fundação Roberto Marinho e os programas da TV Educativa.

Demanda em EaD

O número de instituições oferecendo a modalidade de Ensino à Distância (EaD) tem crescido vertiginosamente, sendo um crescimento de 1000% só entre 2000 e 2006. O número de brasileiros a usar esta modalidade de ensino foi maior que 2 milhões neste mesmo período. Este número continua em ascensão e também é mencionado que nas próximas décadas a modalidade EaD terá mais alunos do que a modalidade presencial (NETTO et al., 2012).

158

Razões para evasão em EaD

Daut e Behar (2013) afirmam que a evasão é sem dúvida um problema que é resultado de diversos motivos que se inter-relacionam e que levam o aluno a decidir em continuar ou não determinado curso.

Abbad et al. (2010, p. 294-295) mencionam algumas das razões pelas quais indivíduos desistem de um curso EaD:

falta de tempo, dificuldades financeiras, falta de condições de estudo no local de trabalho, problemas relacionados ao trabalho, falta de condições de estudo em casa, razões pessoais ou domésticas, dificuldade para deslocar-se até o local destinado a encontros presenciais, falta de habilidade para administrar o tempo de estudo, falta de habilidade para conciliar as atividades concorrentes com as tarefas exigidas pelo curso, falta de experiência como aluno em cursos à distância, dificuldade para redigir textos e mensagens, falta de habilidade para utilizar recursos da internet, problemas com a tecnologia (falta de habilidade para realizar downloads de documentos e recursos de áudio e vídeo e para utilizar os recursos da internet), falta de suporte de outros alunos para atingir bons resultados de aprendizagem, não utilização de computador em outras tarefas, percepções equivocadas sobre a natureza e a complexidade do curso e baixa frequência de participação do aluno em atividades de interação com o tutor e colegas.

159

Daut e Behar (2013) citam a sensação de abandono e isolamento por parte do aluno como uma das causas de desistência, e também mencionam a “dificuldade em conciliar trabalho e estudo” e “falta de tempo” como as duas razões mais relevantes que levam à evasão. Segundo Netto et al. (2012), a liberdade de escolha do horário e local para estudar, que é uma característica do ensino em EaD, pode ser apontada como uma desvantagem para os que não conseguem definir regras e horários, e organizarem-se para se dedicarem ao curso.

Sugestões de medidas a serem adotadas para combater a evasão em EaD

Segundo Daut e Behar (2013), no ambiente virtual de aprendizado (AVA) podem ser observadas indicações de evasão, como por exemplo “a qualidade e o número de contatos estabelecidos entre o professor e os alunos; a consistência e a frequência de observações postadas; a ocorrência de expressões demonstrando atitudes de estímulo, colaboração e afetividade entre os participantes. Netto et al. (2012, p. 7) sugerem algumas medidas fundamentais com o objetivo de deixar evidente a relação que deve ser estabelecida nos AVA e o papel que cada indivíduo deve exercer “nos espaços disponíveis e propostos em cada curso/disciplina a distância”:

160

Qualificação do corpo docente; formação docente para o uso do AVA adotado pela instituição; formação do corpo docente em relação a EaD e estratégias de mediação a distância; expor claramente a todos os envolvidos, sejam estes professores ou estudantes, da metodologia e proposta de EaD da instituição; orientar o egresso da EaD sobre sua corresponsabilidade no processo de aprendizagem; elaborar estratégias para criação de uma efetiva Comunidade Virtual de Aprendizagem; estimular o diálogo e as trocas entre os pares; criar e propor atividades que envolvam os participantes e os estimulem a trabalhar em equipe; possibilitar aos alunos a avaliação e auto-avaliação do curso/disciplina; delimitar a quantidade de atividades de acordo como tempo para sua realização; diversificar recursos e formas de expor conteúdos e atividades, mensurando a qualidade dos mesmos ao invés de primar pela quantidade; oportunizar espaço para escrita e reflexão pessoal de cada estudante sobre o seu processo de aprendizagem no curso, tal como os “diários de aula” (NETTO et al., 2012, p. 7).

Objetivando um bom rendimento individualmente e do grupo, Netto et al. (2012) também salientam a necessidade do aluno saber administrar o tempo a ser gasto estudando; estabelecer prioridades ao realizar as atividades propostas; ter em mente que um curso EaD requer de 12 a 15 horas de estudo por semana.

Isto está em consonância com o que Daut e Behar (2013) afirmam, pois declaram que indivíduos são menos propensos à evasão ao estabelecerem perspectivas realísticas com relação aos cursos e matricularem-se cientes das especificidades do ensino EaD, especialmente no tocante a serem responsáveis em estudar e a disponibilizarem tempo para isto. Para que isto ocorra, os mesmos autores salientam a importância de se investir em uma boa forma de divulgação de informações a respeito do processo de ensino-aprendizagem em EaD e do modelo utilizado na instituição. A respeito da análise das razões que levam à evasão e dos dados estatísticos relacionados à evasão, Martins et al. (2013, p.4) postulam que não é suficiente “identificar índices de evasão [...] é preciso observar o fenômeno de forma mais próxima e conhecer os aspectos específicos relacionados àqueles que desistem”.

161

Considerações finais

Os achados obtidos neste trabalho são relevantes por apresentarem a visão de diferentes autores a respeito do tema em questão, permitindo uma melhor compreensão do fenômeno da evasão em EaD e sugerindo medidas em como lidar como este problema. Atingindo os principais objetivos deste estudo, foi possível identificar as causas

da evasão em EaD assim como algumas das medidas sugeridas para lidar com esta questão. Todavia, não foram identificadas neste estudo medidas já colocadas em prática e os resultados das mesmas.

É importante que sejam realizadas pesquisas que avaliem a implementação das medidas propostas de combate à evasão em EaD. Dessa maneira, poderiam ser avaliadas quais seriam mais efetivas e poderiam ser replicadas em outras instituições de ensino. Isto poderia contribuir para diminuição do índice de evasão e assim, permitir que esta modalidade de ensino exerça o seu papel transformador.

Referências

162

ABBAD, G.; ZERBINI, T.; SOUZA, D. Panorama das pesquisas em Educação a Distância no Brasil. **Estudos de Psicologia (UFRN)**, v. 15, n. 3, p. 291-298, set-dez. 2010. Disponível em: <<http://bit.ly/2rnTepE>>. Acesso em: 24 jul. 2016.

ALVES, L. Educação a distância: conceitos e sua história no Brasil e no mundo. **Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância**, v. 10, p. 83-92, 2011. Disponível em: <<http://bit.ly/2suCwcF>>. Acesso em: 25 jul. 2016.

BITTENCOURT, I.M.; MERCADO, L.P.L. Evasão nos cursos na modalidade de Educação a Distância: estudo de caso do Curso Piloto de Administração da UFAL/UAB. **Ensaio: avaliação e políticas públicas em Educação**, v. 22, n. 83, p. 465-504, abr-jun. 2014. Disponível em: <<http://bit.ly/2sgi26Z>>. Acesso em: 2 jun. 2016.

DAUDT, S.; BEHAR, P. A gestão de cursos de graduação a distância e o fenômeno da evasão. **Educação**, v. 36, n. 3, p. 412-421, set. /dez. 2013. Disponível em: <<http://bit.ly/2suApp2>>. Acesso em: 03 jun. 2016.

FARIA, A.; SALVADORI, A. A Educação a distância e seu movimento histórico no Brasil. **Revista das Faculdades Santa Cruz**, v. 8, n. 1, p. 15-22, jan-jun. 2010. Disponível em: <<http://bit.ly/2rbNOif>>. Acesso em: 25 jul. 2016.

JORGE, B.; MARTINS, C.; CARNIEL, F.; LAZILHA, F.; VIEIRA, M.; GOI, V. Evasão na Educação a Distância: um estudo sobre a evasão em uma instituição de ensino superior. In: CIAED CONGRESSO INTERNACIONAL ABED EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. **Anais do congresso**, Maringá, 2010. Disponível em: <<http://bit.ly/2s3S6JP>>. Acesso em: 07 jun. 2016.

MARTINS, R. X.; SANTOS, T. L. P.; FRADE, E. G.; SERAFIM, L. B. Por que eles desistem? Estudo sobre a evasão em cursos de licenciatura a distância, In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ENSINO SUPERIOR A DISTÂNCIA, 10. **Anais do Congresso**, 2013. Disponível em: <<http://bit.ly/2sunlAa>>. Acesso em: 07 jun. 2016.

NETTO, C.; GUIDOTTI, V.; SANTOS, P. K. A Evasão na EaD: Investigando causas, propondo estratégias, **II CLABES**, 2012. Disponível em: <<http://bit.ly/2te8mXI>>. Acesso em: 02 jun. 2016.

VILARINHO, L.; PARO, E.; Evasão de alunos na educação superior à distância: A experiência do módulo de acolhimento. **Voces y Silencios**, v. 2, n. 2, p. 139-155, 2011. Disponível em: <<http://bit.ly/2rbsPfs>>. Acesso em 24 jul. 2016.

A EaD e a tutoria em universidades corporativas

Andressa Jackeline de Oliveira Mario e Paiva¹

Margarete Rampinelli Knopp Quiroga²

Resumo: Com a concretização da modalidade de Educação a Distância (EaD) no país, novas possibilidades de capacitação passam a ser consideradas por diversas empresas para o aperfeiçoamento de seus colaboradores, por meio das já conhecidas universidades corporativas. No presente artigo, o objetivo é focar nas questões que envolvem a atuação do tutor, para a finalidade de capacitação, especificamente de empresas e instituições variadas. A metodologia de trabalho utilizada foi a pesquisa bibliográfica pura e simples, buscando encontrar narrativas e casos de universidades corporativas. Concluimos nossa investigação

¹ Pós-graduanda do Centro Universitário Adventista de São Paulo. Gestora Universitária. E-mail: andressaravem@hotmail.com.

² Professora Universitária. Coordenadora de Pós-Graduação em Educação do Unasp Virtual. E-mail: margarete.quiroga@ucb.org.br.

verificando as variadas formas de treinamento e orientações dadas aos tutores que atuarão na universidade corporativa.

Palavras-chave: EaD; Universidade Corporativa; Tutoria.

Abstract: With the implementation of the modality of Distance Education (EaD) in the country, new training possibilities will then be considered by various companies for the improvement of its employees through the already known corporate universities. In this article the aim is to focus on issues involving the role of the tutor, for the purpose of training, specific companies and various institutions. The methodology used was pure and simple literature, searching find narratives and cases of corporate universities. We conclude our investigation by checking the various forms of training and guidance given to tutors who will work in the world of corporate university.

166

Keywords: EaD; Corporate University; Tutoring.

Introdução

Tanto empregados quanto empregadores têm chegado à conclusão de que uma das melhores formas de manter atualizações nas empresas é a realização de cursos de capacitação, aperfeiçoamento e atualização. Por outro lado, esses cursos disponíveis no “mercado” educacional atendem, a contento, as necessidades das

empresas, que precisam, o tempo todo, estar atentas as tendências de mercado de seus produtos?

Desse cenário de realidades e necessidades por parte das empresas é que surgiram as hoje conhecidas Universidades Corporativas (UC).

As UC foram organizadas com o objetivo de oferecer formação específica em sua área de atuação, tendo, como objetivos ainda mais específicos, a formação de novos funcionários e a o aprofundamento na formação de funcionários que já atuavam na empresa, além de promover capacitação, aperfeiçoamento e atualização constante aos diversos setores da empresa.

Assim, à oferta de cursos presenciais soma-se a modalidade de Educação a Distância (EaD), a fim de viabilizar cursos com formadores de qualquer lugar do país e do mundo para alunos dali, do local onde está a empresa. Mas, além de toda a equipe necessária para o desenvolvimento de cursos a distância, há uma figura de fundamental importância para o alcance dos objetivos da empresa: o tutor. Assim, o problema a ser tratado neste artigo busca a resposta à seguinte pergunta: o tutor que atuará em cursos de Universidades Corporativas deve receber orientação ou formação específica para o atendimento desse público?

Esse questionamento e outros possíveis em decorrência do tratamento da temática tornam-se nosso foco de atenção para o presente artigo.

A universidade corporativa e a formação de tutores

A constante necessidade de funcionários capacitados, para as diferentes áreas de uma empresa ou instituição, gera a necessidade

de providências por parte de seus gestores, que, por muitas vezes, veem-se sem opções de pessoas formadas/capacitadas para a contratação em suas empresas.

Além de formação específica para o desempenho da função em si, somam-se outras importantes necessidades, como o conhecimento e a atuação profissional pautada nos valores, visão e missão institucionais, além de entendimento e esforços voltados aos objetivos e estratégias da corporação.

Segundo Eboli et al. (2010, p. 141), na década de noventa, o Brasil passa a ter, pelo menos, umas dez empresas que constituíram suas primeiras universidades corporativas, sendo elas: a Academia Accor, em 1992; a Universidade Martins do Varejo (1994); a Universidade Brahma (1995); a Universidade do Hambúrguer, do McDonald's (1997); o Visa Training (1997), que deu origem à Universidade Visa, lançada oficialmente em 2001; a universidade Algar (1998); a Alcatel University e o Siemens Management Learning (1998); a Boston School do BankBoston e também a Universidade Datasul (1999).

Eboli et al. (2010, p. 141) estimou “que mais de 300 organizações brasileiras ou multinacionais, tanto na esfera pública quanto privada”, passaram a organizar suas UC de uma forma ou outra, ou seja, umas mais organizadas e arrojadas, outras ainda simplistas, mas o fato é que, já em 2010, esse era o cenário educacional no Brasil.

Com tanta expansão na realidade da educação corporativa, de 10 UC, na década de 90, até 2013, foram registradas 500 UC no Brasil³,

.....
³ Segundo a Globo News, são mais de 500 UC no país, até 2013, conforme o artigo virtual publicado no início de 2013: <<https://glo.bo/2rRdZyl>>. Acesso em 13/07/2016.

o que nos dá a entender que, hoje, esse número pode ser ainda maior com a entrada da modalidade a distância no país.

Para Meister (1999, p. 08), a educação corporativa apresenta-se como:

um guarda-chuva estratégico para o desenvolvimento e a educação de funcionários, clientes e fornecedores, buscando otimizar as estratégias organizacionais, além de um laboratório de aprendizagem para a organização e um polo de educação permanente.

Dessa maneira, se a educação corporativa representa tanto para o sucesso da empresa, entende-se que o bom andamento da formação é peça central para a concretização desse almejado sucesso contínuo.

Como atualmente muitos cursos ofertados nas UC têm passado por transformações e têm sido organizados para serem oferecidos na modalidade a distância, focamos então nossa atenção no tutor, que estará à frente da implementação dessas empreitadas.

169

Competências do tutor da UC

Há várias competências que devem ser focadas e desenvolvidas para atuação de qualquer tutor, como as tecnológicas, sociais e profissionais (MACHADO; MACHADO, 2014), entre tantas outras, que diversos autores consideram e até ampliam.

Porém, para a atuação em UC, com objetivos extremamente específicos e particulares a cada modelo de negócio, a cada empresa e a

cada instituição ou organização, há outras competências que devem ser consideradas e desenvolvidas no tutor de EaD da UC.

A primeira competência que deve ser desenvolvida é o conhecimento da corporação para a qual se pretende atuar segundo Paiva (2016, p. 43), pois cada empresa, organização ou instituição tem suas características e expectativas, que devem ser apropriadas, ao máximo, pelo tutor que atuará para elas.

Para atender aos desafios da tutoria de uma Educação Corporativa, é preciso inicialmente, conhecê-la em profundidade, para que a partir daí, seja possível caminhar na direção do tornar-se parte dela, para que ao entrar em contato com o público-alvo, este possa sentir que está em contato com a instituição em si! Isso vai além do atendimento de qualidade, isto refere-se à “personificação institucional”, representada pela postura da tutoria.

170

Dessa maneira, o tutor que irá trabalhar numa ou para uma UC deve saber que, assim como aqueles que estão ali no ambiente virtual de aprendizagem (ava) realizando um curso - sejam os que já fazem parte da UC ou aqueles que desejam fazer parte dela, todos esperam ver, em toda a atmosfera do curso, o que é a corporação em si.

Normalmente, as instituições, empresas e organizações, que possuem sua UC, têm claramente estabelecidas sua missão e visão, de forma que desejam que todos aqueles que trabalham nela ou para ela devem transmitir aos seus clientes e usuários harmonia e coesão em todos os sentidos, ou seja, em seus produtos, imagem e, principalmente, nos atos daqueles que as representam.

Segundo Eboli (2004, p. 282), há outros tipos de competências para que um tutor de UC se desenvolva. São elas:

- ♦ Competências Empresariais;
- ♦ Competências Organizacionais;
- ♦ Competências Humanas.

Mas, sendo assim, o que constitui cada uma delas? Segundo essa autora, as competências empresariais dão ao indivíduo condições de visualizar e identificar o negócio e posicionam a organização em relação a seus concorrentes. Já as competências organizacionais referem-se aos processos que tornam possível a oferta de seus produtos e serviços. E, por fim, as competências humanas são as pessoas necessárias para que a organização atinja suas competências empresariais e organizacionais, ou seja, da competência humana, dependem as outras (EBOLI, 2004, p. 282).

Dessa maneira, fica clara a preocupação na formação do tutor da UC do ponto de vista interno, isto é, para atender as expectativas da empresa, organização ou instituição para a qual atua na tutoria. Mas há ainda um outro elemento que tanto a empresa quanto o tutor precisam considerar: o público-alvo.

Assim, tendo em mente a corporação da qual que se faz parte, ou a Universidade Corporativa, é possível compartilhar de seus ideais, colaborando

para o alcance de seus objetivos por meio de uma atividade de tutoria que viva tais princípios institucionais. Por outro lado, é também de igual importância ter conhecimento sobre o público-alvo da UC em questão, pois assim como toda instituição que se propõe a atividade de ensino na modalidade a distância, há uma enorme preocupação em atender as particularidades de seus alunos (PAIVA, 2016, p. 44).

O tutor que atenderá a uma UC precisa ter em mente que atenderá público variados como, por exemplo:

- ◆ Funcionários da empresa;
- ◆ Colaboradores terceirizados da empresa;
- ◆ Indivíduos que desejam trabalhar na empresa e se preparam para a seleção a vagas.

Há, ainda, um outro aspecto que também deve ser considerado pela empresa e pelo tutor, que deverá estar preparado para tal realidade, ou seja, o atendimento de indivíduos:

- ◆ Que dominam as novas tecnologias;
- ◆ Que não dominam as novas tecnologias;
- ◆ Que são do alto escalão da empresa;

- ◆ Gerentes da empresa;
- ◆ Funcionários de primeiro escalão da empresa.

Assim, o tutor que pretende atuar na UC precisa ter conhecimento do público-alvo com o qual atuará, mas, muito mais do que isso, deverá ser também capacitado para melhor atendê-los.

Considerações finais

Ao pesquisar variadas fontes bibliográficas, percebemos que a formação de tutores é um dos principais pontos a serem considerados para o sucesso de qualquer curso na EaD. Quando se tratam de cursos que serão ofertados na UC, a necessidade de formação e capacitação para os possíveis tutores se amplia e aprofunda, pois, além de dominar todos os conhecimentos necessários para sua atuação, o tutor também necessita conhecer sobre a corporação para qual irá trabalhar, bem como deve saber sobre os alunos com os quais atuará, ou seja, seu público-alvo.

Enfim, para que o tutor de UC possa desempenhar, a contento de empregador e cliente, o seu papel na capacitação, atualização e aperfeiçoamento de funcionários de uma empresa, organização ou instituição, é preciso que primeiro ele passe por uma formação de tutores para a UC.

Referências

EBOLI, M.; FISCHER, A. L.; MORAES, F.; AMORIM, W. (Orgs). **Educação corporativa: fundamentos, evolução e implantação de projetos**. São Paulo: Atlas, 2010.

_____. **Educação corporativa no Brasil: mitos e verdades**. São Paulo: Gente, 2004.

MACHADO, L. D.; MACHADO, E. D. C. O papel da tutoria em ambientes de EaD. In: ANAIS XI CONGRESSO INTERNACIONAL DA ABED. **Anais do Congresso**. Salvador, 2004. Disponível em: <<http://bit.ly/1WdT1Rq>>. Acesso em: 13 jul. de 2016.

MEISTER, J. **Educação Corporativa: a gestão do capital intelectual através das universidades corporativas**. São Paulo: Makron Books, 1999.

PAIVA, A. J. O. M. **Formação de tutores para a EaD**. São Paulo: Unasp Virtual, 2016.

O papel do tutor no ensino a distância

Fabiani Ribeiro Barros¹

Andressa Jackeline de Oliveira Mario e Paiva²

Resumo: Diante do surgimento de novas ferramentas tecnológicas, o aumento da informação e da comunicação impulsionou a educação à distância resultando no surgimento de formas alternativas de construção e disseminação do conhecimento. Tais formas apresentam um cenário novo de aprendizagem onde ocorre uma mudança do modelo presencial caracterizado pela presença física dos professores e alunos no mesmo espaço e tempo para um outro modelo mediado pela tecnologia que ultrapassa barreiras geográficas

.....
¹ Pós-graduando do Centro Universitário Adventista de São Paulo. Administradora. E-mail: fabia-ribeiro@hotmail.com .

² Coordenadora dos cursos de Docência Universitária e MBA em Gestão Educacional e Escolar do Centro Universitário Adventista de São Paulo. E-mail: Andressa.oliveira@unasp.edu.br.

e temporais. Com isso, os papéis tradicionais dos profissionais de ensino foram alterados para acompanharem esse novo ambiente de aprendizagem. Diante dessa nova realidade é preciso analisar o papel do tutor no ensino, pesquisar sobre suas funções e responsabilidades e aplicá-las ao contexto de cursos *online*. O presente artigo visa contribuir com a apresentação das principais funções e características do tutor no ambiente de ensino *online* baseando-se em pressupostos teóricos que apresentem a descrição do seu papel e de suas competências necessárias para uma atuação eficaz.

Palavras-chave: Tutor; Funções; Características.

176

Abstract: Before the emergence of new technological tools, increased information and communication that boosted the distance learning, resulting in the appearance of an alternative forms of construction and dissemination of knowledge. Such forms presents a new scenario of learning that's occurs a change in the classroom courses model characterized by physical presence of teachers and students in the same space and time, to another model mediated by technology that goes beyond geographical and time barriers. Thus, the traditional roles of teaching professionals have changed to accompany this new learning environment. Faced with this new reality is necessary to analyze the role of the tutor in teaching, researching their roles and responsibilities and apply them to the context of online courses. This article aims to contribute to the presentation of the main functions and characteristics of the tutor in the online learning environment

based on theoretical assumptions that present a description of their role and their skills needed for effective performance.

Keywords: Tutor; Functions; Characteristics.

Desenvolvimento

O fato de a Educação à Distância ter se consolidado por meio de redes tecnológicas nos últimos anos resultou no surgimento de novas práticas de ensino, dentre elas o desempenho do papel do tutor sofreu transformações a fim de acompanhar esse novo cenário enfrentando novos desafios.

Os autores Michael Moore (2007, p.147-148) apontam vários fatores que diferenciam um curso a distância de um curso presencial tradicional. Dentre elas destaca-se a impossibilidade do tutor em saber a reação dos alunos ao que foi apresentado (por meio de textos, vídeos, exceto quando for uma transmissão interativa nos dois sentidos) e o uso de tecnologias na condução do ensino, como aproveitar determinada ferramenta ao máximo possível e também respeitar suas limitações.

É importante destacar a necessidade do tutor em estabelecer uma relação de confiança com o aluno, é preciso conhecer sua personalidade ainda que o meio de comunicação seja por meio de ferramentas tecnológicas afirmam Moore e Kersley (2007, pg.148). É necessário envolver o aluno nas atividades propostas, motivá-lo ao

longo do curso de maneira próxima a fim de compensar a distância geográfica e temporal e facilitar sua vida de estudante *online*. Tais competências se desenvolvidas pelo tutor podem construir oportunidades de envolvimento com o aluno que não somente o ampare nos estudos e tarefas, mas os ajude a desenvolver independência no gerenciamento de sua formação.

Considerando este cenário, este artigo propõe analisar o papel do tutor no ambiente EaD ressaltando suas características e funções necessárias para o desempenho de seu papel no ambiente de ensino *online*.

Para coletar as informações necessárias para o desenvolvimento deste artigo serão revisados livros, artigos *online* e monografias que tratam do papel do tutor no ensino à distância.

178

Atribuições e competências do professor-tutor na aprendizagem *online*

No ambiente de ensino à distância, o tutor aparece como uma peça fundamental, ele é responsável pela constante comunicação desencadeada pelo processo de ensino-aprendizagem, sendo parceiro das partes envolvidas no processo (professor e aluno) onde precisa interagir com os dois grupos tanto com ações motivacionais quanto na resolução de problemas. Sendo assim, é correto afirmar que a ação constante do tutor e seu levantamento dos problemas percebidos aos demais integrantes da equipe responsável pelo andamento do curso interfere diretamente no andamento do curso à distância.

Diante dessa responsabilidade é importante identificar as principais características do professor-tutor. Machado e Machado (2004 p. 9) afirmam que suas atribuições consistem em principalmente promover a interação e o relacionamento dos participantes e apresentam uma série de habilidades e competências necessárias ao professor-tutor.

A seguir, Machado e Machado (2004, p. 9) definem competência tecnológica e competências sociais e profissionais:

- ♦ Competência tecnológica: domínio técnico que possibilite manusear com naturalidade e agilidade o ambiente que está utilizando, tornando-o familiarizado com as ferramentas tecnológicas disponíveis nesse ambiente. Possuir bons equipamentos com recursos tecnológicos atuais além de uma boa conexão com a *Web*.
- ♦ Competências sociais e profissionais: deve ser motivador e empenhado, ser capaz de gerenciar equipes e manter o interesse do grupo pelo tema em estudo.

Estas competências apresentam as diversas áreas em que o tutor desenvolve suas tarefas além da área pedagógica em si, funções gerenciais, técnicas e até sociais são exploradas ao desempenhar certas funções. Ao considerar o domínio de ferramentas tecnológicas, a adoção de novas metodologias para oferecer total suporte aos alunos o profissional desenvolve funções técnicas.

Ao desenvolver estratégias para manter o interesse do grupo, planejar a forma como será administrada cada disciplina ele passa a desenvolver funções gerenciais.

E quando o profissional se preocupa em facilitar a interação da turma no ambiente virtual, estimulando as relações entre os alunos para facilitar o desenvolvimento das atividades em grupo por exemplo o tutor exerce função social.

Belloni (2008, p. 81) delimita a autonomia necessária do professor-tutor destacando que este profissional deve ter a capacidade de:

- ◆ Interagir: com o material didático disponibilizado pelo curso;
- ◆ Traçar estratégias de orientação;
- ◆ Intervir didaticamente quando necessário e
- ◆ Estimular a autonomia do aluno

180

Diante de tais características fica evidente que o tutor deve desenvolver habilidades que vão além de gerenciar materiais de apoio e ferramentas tecnológicas.

É preciso ser capaz de entender as personalidades dos alunos expressas no ambiente virtual, por meio de discussões em fóruns, críticas, conversas e debates, medir por meio do relacionamento desenvolvido com cada aluno o seu grau de dependência com o tutor. Moore e Kearsley (2007, p. 148) afirmam a importância de o professor-tutor ser empático em relação aos alunos, ser capaz de identificar suas emoções e saber lidar com elas, o que pode facilitar a identificação de maneiras para motivá-los e ao mesmo tempo incentivá-los a serem o mais independente possível.

Desenvolver essas funções sociais é um grande desafio pois exige mais que domínio dos materiais e tecnologias adotados, exige um acompanhamento individualizado do desenvolvimento do aluno diante do curso.

Belloni (2008, p. 45) também defende a importância das funções sociais ao afirmar que:

um grande desafio a ser enfrentado pelas instituições provedoras de EaD refere-se mais a questões de ordem socioafetiva do que propriamente a conteúdos ou métodos de cursos, mais a estratégias de contato e interação com estudantes do que a sistemas de avaliação e de produção de materiais.

O ensino a distância depende muito da interação, e como ela é possível por meio de comunicações transmitidas utilizando meios tecnológicos cabe ao professor-tutor estabelecer como se dará essa interação com os alunos, entre os alunos e com o conteúdo.

Moore e Kersley (2007, p. 152) resumem bem sobre essas interações. Na interação aluno-conteúdo é preciso que o professor-tutor facilite a interação do aluno com a matéria apresentada, resultando em possíveis alterações na perspectiva que o aluno possui em relação ao assunto abordado, transformando as informações em conhecimento pessoal. Após ter contato com tanto conhecimento e informação é preciso estimular o interesse do aluno pela matéria, auxiliá-lo a colocar em prática aptidões e manipular as informações e ideias apresentadas. Proporcionar conselhos, apoios e incentivos também é fundamental neste processo. E finalmente na interação entre os alunos é

possível gerar conteúdos, promover discussões que auxiliam a refletir sobre os assuntos que foram apresentados e testá-lo por meio de apresentações e debates.

A necessidade de orientação pode surgir em qualquer etapa da experiência de aprendizado à distância. Obviamente se estiver disponível desde o início poderá evitar possíveis problemas, além de obter dados que possibilitem uma análise dos conhecimentos e aptidões dos alunos e se correspondem às expectativas do curso.

Souza et al (2004, p. 5) afirma que além de realizar as interações necessárias, acompanhar o aluno durante sua jornada e motivar na busca por conhecimento, o tutor também deve participar de cursos teóricos para se aprofundar continuamente em suas competências, o profissional também deve participar da confecção do material didático a ser utilizado. Ao envolver-se nessas etapas do processo de ensino o tutor pode auxiliar a resolver falhas no processo, identificando possíveis melhorias a fim de aperfeiçoar o sistema de EaD.

182

Considerações finais

Para que o ensino à distância venha a se desenvolver de uma maneira eficaz é preciso que o tutor desempenhe seu papel de forma a promover o crescimento dos alunos em cada uma das etapas do processo de ensino. É imprescindível que o profissional possa assumir o papel de articulador do sistema de ensino-aprendizagem, acompanhando as atividades, orientando as tarefas a serem

feitas e estimulando o aluno a desenvolver os estudos de maneira autônoma utilizando-se de metodologias e meios adequados que facilitem a aprendizagem.

Também procurou-se destacar a importância de se estabelecer uma boa relação com o aluno, comunicando-se com clareza e objetividade, criando um ambiente em que propicie a interação entre as partes envolvidas no processo de ensino-aprendizagem de maneira a complementar os conhecimentos que são oferecidos por meio do material didático.

Neste artigo buscou-se apresentar as características necessárias para que o professor-tutor possa desempenhar suas funções e contribuir para o processo de ensino-aprendizagem. Contudo, as atribuições do tutor ainda são discutidas de maneira constante no ambiente educacional, pois a literatura que aborda essa temática apresenta definições diversas para as características destes profissionais.

183

Referências

- BELLONI, M. L. **Educação a distância**. 5ª ed. Campinas: Autores Associados, 2015. Disponível em: <<http://bit.ly/2rPGpWQ>>. Acesso em: 10 jul. 2016.
- MACHADO, L. D.; MACHADO, E. D. C. O papel da tutoria em ambientes de EaD. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DA ABED, XI. **Anais do Congresso**. Salvador, 2004. Disponível em: <<http://bit.ly/1WdT1Rq>>. Acesso em: 06 jul.2016.

MOORE, M.; KEARSLEY, G. **Educação a Distância**: uma visão integrada. São Paulo: Cengage Learning, 2007. Disponível em: <<http://bit.ly/2qZNUJB>>. Acesso em: 29 mai. 2016.

SOUZA, C. A.; SPANHOL, F.; LIMAS, J. C. O.; CASSOL, M. P. Tutoria como espaço de interação em Educação a Distância. **Revista Diálogo Educacional**, v. 4, 2004. Disponível em: <<http://bit.ly/2r5TDkY>>. Acesso em: 11 jul. 2016.

O papel da tutoria na Educação à Distância como fator determinante para o sucesso educacional

Helquia Regine de Oliveira Souza¹

Amaury César Ferreira²

Resumo: Com o grande avanço das tecnologias e com a expansão da educação à distância (EaD), surge a necessidade de novos perfis profissionais. O presente estudo alicerçado em uma concisa pesquisa bibliográfica, tem como objetivo levar à reflexão, sobre o papel da tutoria acadêmica nesta modalidade de ensino e nortear novas ações na área de tutoria na EaD. O artigo também levantará algumas competências necessárias para a composição do perfil deste profissional,

.....
¹ Pós-graduanda do Centro Universitário de São Paulo, Engenheiro Coelho, e-mail: hr_oliveira@hotmail.com.

² Professor da Faculdade Adventista de Hortolândia, FAH-Unasp e do Centro Universitário Adventista de São Paulo, Unasp-VL. e-mail: amaury.ferreira@ucb.org.br.

que tem por função intermediar o saber, ressaltando a importância do tutor no processo de ensino e aprendizagem. Assim, com a boa atuação do tutor, o discente poderá alcançar o sucesso educacional e por consequência, a instituição de ensino será promovida.

Palavras-chave: EaD; Tutoria; Competências; Tecnologias.

Abstract: With the breakthrough technologies and the expansion of distance education (EaD), comes the need for new professional profiles. This study grounded in a concise literature, aims to lead to reflection on the role of academic tutoring in this type of education and guide new shares in the tutoring area in EaD. The article also raise some skills required for the profile of the composition of the professional, which is to broker knowledge, emphasizing the importance of tutor in the process of teaching and learning. So with the good performance of the tutor, the student can achieve educational success and therefore, the educational institution will be promoted.

Keywords: EaD; Mentoring; Skills; Technologies.

Introdução

Estamos inseridos em um mundo globalizado e imersos no crescente avanço dos meios tecnológicos tais como computadores, notebook's, tablet's, smartphones, entre outros, que tem

proporcionado que o conhecimento seja democratizado e difundido mais rapidamente.

Há poucas décadas, para se obter o conhecimento era preciso matricular-se em um curso e frequentar uma sala de aula, comprar livros e enciclopédias, assinar jornais e/ou revistas ou até mesmo ir à uma biblioteca. Hoje “navega-se por qualquer área do conhecimento”, dependendo muitas vezes, apenas de um clique em um smartphone bem como em outros tipos de tecnologias.

Diante desta nova realidade social, com acesso facilitado aos diversos recursos tecnológicos e também com maior acessibilidade à internet, a Educação à distância (EaD) ganhou maior força e tem se desenvolvido a passos largos no Brasil, crescendo de forma notória (ABED, 2013).

Com isso, têm surgido novos perfis profissionais para que possam atender às peculiaridades e necessidades desta modalidade de ensino (EaD), tais como: o professor conteudista cuja função é desenvolver o conteúdo para determinada disciplina, o designer instrucional que trabalhará com a apresentação visual da matéria, o coordenador do curso e o tutor.

Como são muitos os profissionais necessários à EaD, este estudo terá como foco o trabalho da tutoria na Educação à Distância. Buscaremos refletir o que é ser tutor. Analisaremos questões como: quais as competências básicas necessárias? Qual o papel a desempenhar enquanto tutor de um curso à distância? E ainda, se sua atuação pode determinar ou não o sucesso do aluno e também da instituição.

Teremos como objetivos esclarecer alguns aspectos de sua função, suas competências, suas responsabilidades e a tomada de consciência

sobre importância deste profissional na EaD. Esta pesquisa pretende também se aprofundar, refletir e buscar respostas para as questões levantadas, através da revisão bibliográfica em artigos científicos, livros e manuais da área específica para que possam servir de embasamento e nortear novas ações na área de tutoria na EaD.

Trabalharemos com alguns teóricos e estudiosos da educação como Torres (2007), Bezerra e Carvalho (2011), Moran (2007), Schlosser (2010), Santos (2005), Pretti (2008), Tractenberg e Tractenberg (2007), que têm discutido e pesquisado atualmente sobre este relevante assunto.

Tutoria: conceitos e práticas na educação à distância

188

Para a caracterização da tutoria e sua atuação na modalidade de Ensino à Distância, torna-se necessário a conceituação do profissional Tutor, e segundo Bezerra e Carvalho (2011, p. 240) a palavra tutor “vem do latim *tutore* e sua origem está relacionada à área jurídica, significando defensor, protetor, alguém que é encarregado legalmente de exercer a tutela”.

Ampliando ainda o conceito, o Dicionário Aurélio define que Tutor é aquela “pessoa a quem é ou está confiada a tutela, protetor, conselheiro, que detém a tutela; como a haste ou vara cravada no solo e à qual se segura uma planta para que não se vergue” (FERREIRA, 2010, p. 2104).

Nesse sentido, dentro da perspectiva da EaD, o tutor tem a responsabilidade de criar um ambiente que possibilite a construção do conhecimento por parte dos estudantes, estimulando a autonomia e buscando envolvê-los ativamente no processo de aprendizagem.

E ainda, o conceito da haste exemplifica de forma prática o exercício do tutor junto aos seus alunos, pois é ele que motiva seus alunos rumo à autonomia. É ele que, mesmo com os alunos geograficamente distantes, deve perceber as suas dificuldades e motivá-los na construção do conhecimento. Podemos afirmar que seu papel é tão importante neste processo de ensino-aprendizagem que ele acaba sendo esta haste ou vara cravada no solo, o qual mantém seus alunos firmes e determinados a alcançar seus objetivos, evitando assim que a planta/aluno se vergue ou se quebre, levando à desistência.

Segundo os Referenciais de Qualidade para o Ensino Superior à Distância as instituições que ofereçam EaD necessitam de um sistema de tutoria para que possa oferecer uma educação de qualidade. Ressalta ainda que:

O corpo de tutores desempenha papel de fundamental importância no processo educacional de cursos superiores a distância e compõem quadro diferenciado, no interior das instituições. O tutor deve ser compreendido como um dos sujeitos que participa ativamente da prática pedagógica. Suas atividades desenvolvidas a distância e/ou presencialmente devem contribuir para o desenvolvimento dos processos de ensino e de aprendizagem e para o acompanhamento e avaliação do projeto pedagógico (BRASIL, 2007, p. 21).

Ressalta também que a instituição deve prever a atuação de dois profissionais: o tutor presencial e o tutor à distância, que possuem papéis distintos em sua atuação, conforme descritos a seguir:

O Tutor Presencial é aquele que atende os estudantes nos polos de apoio de cada instituição formadora, em horários definidos pela gestão do polo. Deve conhecer o material didático e auxiliar os alunos no desenvolvimento das atividades individuais e/ou grupo e também ajudá-los nas tecnologias disponíveis. Ele participa de momentos presenciais obrigatórios, aplica provas, aulas práticas e se necessário, orienta os estágios supervisionados quando se aplicam. O tutor presencial deve manter-se em permanente comunicação tanto com os alunos quanto com a equipe pedagógica do curso. (BRASIL, 2007, p. 21 e 22, grifos do autor).

190

Já o Tutor à Distância tem como principal atribuição a mediação do processo ensino-aprendizagem dos discentes, geograficamente distantes. Santos et al. (2005) ressalta suas atribuições de forma detalhada:

Compreender e adaptar-se ao modelo pedagógico do curso online [...]; esclarecer prontamente as dúvidas dos alunos sobre o conteúdo e atividades; indicar esquemas e estratégias que facilitem a aprendizagem; mediar discussões, questionando e solicitando aos alunos o esclarecimento e aprofundamento de ideias; facilitar a construção dos conhecimentos por meio da reflexão crítica e da autoria coletiva [...]; estabelecer ligações entre teoria e prática [...]; sugerir possibilidades de aprofundamento dos conteúdos e indicar bibliografias; avaliar trabalhos, provas e a participação dos alunos, atribuindo notas e conceitos; fornecer feedbacks claros e detalhados das atividades e das contribuições dos alunos (SANTOS et al., 2005, p. 4).

Independentemente de sua área de atuação, presencial ou à distância, é essencial que o tutor tenha o conhecimento técnico e conheça as práticas pedagógicas com vistas ao aprendizado do aluno.

Outro fato, é que esta modalidade de ensino lida diretamente com os avanços e recursos tecnológicos disponíveis, portanto, se faz necessário que o profissional de tutoria possua competência tecnológica, ou seja, tenha domínio sobre as ferramentas de tecnologia da informação e comunicação. Para Santos et al.:

Utilizar com desenvoltura as tecnologias de informação e comunicação requeridas para a organização e condução das atividades docentes no ambiente online; orientar os alunos sobre os procedimentos básicos do curso — a forma de submeter trabalhos, acessar conteúdos, enviar mensagens, participar de reuniões online (chats); esclarecer questões sobre os materiais recebidos, sobre o uso da plataforma e das ferramentas de aprendizagem, ou encaminhá-los para a equipe de suporte técnico (SANTOS et al., 2005, p. 5).

Para isso, deve buscar constante atualização profissional para que possa aprimorar suas habilidades e atender às necessidades existentes.

Além disso, durante as experiências vivenciadas pelo discente, podem surgir necessidades de reavaliar as ações, os métodos utilizados e até mesmo, se os materiais oferecidos têm atingido o objetivo de aprendizagem dos alunos. Por isso, o tutor pode ajudar e cooperar com a melhoria do curso fazendo uso das competências gerenciais, em que fará uso constante da ação e reflexão a fim de organizar e coordenar os trabalhos relativos ao curso online.

Segundo Santos et al. (2005, p. 5), as características desta competência necessárias a um tutor são:

Estabelecer ou clarificar os objetivos e dinâmica das discussões; esclarecer procedimentos e regras de trabalho, distribuindo papéis e responsabilidades, e orientando indivíduos e grupos na organização das atividades acadêmicas; abrir, gerenciar e organizar discussões, e disponibilizar recursos e áreas do sistema necessários ao cumprimento das atividades; agendar — ou solicitar ao suporte técnico — o agendamento das atividades; lançar notas e avaliações no sistema de registro acadêmico, encaminhando provas corrigidas, elaborando relatórios de turma; flexibilizar prazos e modos de organização dos trabalhos, conforme as necessidades; encaminhar dúvidas, críticas, sugestões e problemas acadêmicos e/ou administrativos para as instâncias competentes; identificar os atores e lidar com as instâncias administrativas típicas da educação online (professores-autores, equipe de suporte e de TI, secretaria acadêmica, designers instrucionais).

192

Todos estes são pontos fundamentais que podem tornar um tutor capaz e competente, principalmente se procurar ser um profissional proativo, comprometido com o aprendizado dos seus alunos e também com a instituição a que está vinculado.

Por fim, entre as competências do tutor, o que pode se tornar o diferencial no exercício da tutoria online é a competência sócio afetiva que o tutor precisa cultivar para manter uma interação positiva de incentivo ao aluno, pois através dela se estabelecerá vínculos, humanizará e diminuirá as distâncias geográficas.

Santos et al. caracteriza esta competência como forma a:

Estabelecer um “contrato psicológico” com os alunos, trabalhando suas expectativas em relação ao curso e ao processo de aprendizagem; manter-se afetivamente próximo e comunicacionalmente presente no espaço virtual por meio de mensagens frequentes, de preferência em tom informal, pessoal e bem-humorado, utilizando *emotions* e recursos de formatação textual e estabelecendo interações comunicacionais mais horizontais e simétricas com os alunos; apoiar e estimular a aprendizagem, por meio de mensagens de suporte que valorizem e encorajem a participação individual e grupal e que elucidem os desafios presentes na educação online; respeitar as especificidades culturais, o estilo pessoal e as disponibilidades de cada um para a interação; contribuir para a criação de um ambiente amigável, dirimindo conflitos e promovendo a interação e colaboração entre os alunos (SANTOS et al., 2005, p. 4).

193

Podemos perceber que o papel de tutor é extremamente relevante, pois acaba sendo um orientador e motivador do processo ensino aprendizagem. Torres (2007, p. 34) ressalta também que:

O papel de motivador inclui a capacidade e de estimular os/as estudantes em busca de respostas e de aprofundamento, de auxiliá-los nos momentos de dúvidas e dificuldades na trajetória do curso a distância, de auxiliá-los com as dificuldades acadêmicas, tecnológicas e, muitas vezes, pessoais, de ser uma presença (mesmo que virtual) capaz de romper a solidão e o isolamento experimentado pelos estudantes a distância.

Diante de todas estas reflexões, podemos perceber que o trabalho do tutor se difere em relação ao trabalho do professor conteudista. Enquanto o professor organiza os conteúdos a serem transmitidos, o tutor orienta e se concentra na aprendizagem dos alunos, tirando dúvidas, motivando a aprendizagem e desenvolvendo a autonomia, fazendo com que os alunos se sintam amparados e assistidos em suas dificuldades.

Sobre a tutoria, Gonzalez (2005, p. 12) diz:

o papel da tutoria extrapola os limites conceituais, impostos na sua nomenclatura, uma vez que, em sua função precípua, ele é um educador. Conforme o autor, a tutoria é o “tênuo fio de ligação entre os extremos do sistema instituição-aluno. O contato a distância, impõe um aprimoramento e fortalecimento permanente desse elo, sem o que, perde-se o foco”.

194

Schlosser (2010) afirma que “em suma, o tutor é aquele que representa em muitos momentos o curso e é por isso que autores depositam em sua atuação o sucesso ou não da educação à Distância”.

Moran (2007), por sua vez, reforça sobre as questões afetivas, lembrando que “é fundamental o papel do professor orientador na criação dos laços afetivos. Os cursos que obtêm sucesso, que têm menos evasão, dão muita ênfase ao atendimento ao aluno e à criação de vínculos”.

Neste contexto, o papel do Tutor se mostra essencial no processo ensino e aprendizagem em cursos de Educação à Distância, pois por meio de sua mediação, dedicação e comprometimento é que se pode verificar o nível de sucesso do curso e o grau de satisfação dos cursistas.

Considerações finais

Diante do que foi exposto, percebemos que o campo de atuação do Tutor está além de atender ao aluno, aborda entre outros pontos, o domínio do conteúdo, a mediação com o professor, o gerenciamento das necessidades do curso online e o domínio das tecnologias.

Notamos que toda a ação da tutoria deve estar centrada no processo ensino-aprendizagem, para que os alunos alcancem seus objetivos de forma mais autônoma possível.

Para que o tutor obtenha êxito em sua ação, ele deve desenvolver a percepção de sua turma e conhecer seus alunos individualmente, mesmo que seja à distância, utilizando com sabedoria e discernimento, as suas competências técnicas, pedagógicas, tecnológicas, gerenciais e sócio afetivas.

Além disso, deve buscar constantemente capacitação, quer seja através de leituras, cursos ou até mesmo, no compartilhamento de experiências com outros tutores, aprimorando suas habilidades, ampliando seus conhecimentos e atualizando-se dos recursos tecnológicos disponíveis.

Portanto, para que a tutoria seja eficiente, é necessário que o tutor seja organizado, tenha um bom planejamento de seu trabalho, com vistas ao maior aproveitamento de seu tempo disponível.

Assim, podemos concluir que o tutor é de vital importância na Educação à Distância. E que seu trabalho ético, transparente, comprometido, contribuirá para o sucesso da instituição em que está vinculado e de seus alunos.

Esperamos que este artigo sirva de apoio aqueles que se desafiam a trabalhar como tutores e possa estimular outros pesquisadores ao aprofundamento e ao levantamento de novas reflexões sobre a Tutoria na Educação à Distância.

Referências

ABED — Associação Brasileira de Educação a Distância. **CENSO EaD 2013**. São Paulo, 2013. Disponível em: <<http://bit.ly/1Fe6puR>>. Acesso em: 02 nov. 2016

BEZERRA, M. A.; CARVALHO, A. B. G. **Tutoria**: concepções e práticas na educação à distância. 2011

196

BRASIL. **Referenciais de qualidade para educação superior à distância**. Brasília, 2007.

FERREIRA, A. B. H. Tutor. In: FERREIRA, A. B. H. **Dicionário da língua portuguesa**. 5. ed. Curitiba: Positivo, 2010.

GONZALEZ, M. **Fundamentos da tutoria em educação à distância**. São Paulo: Avercamp, 2005.

MORAN, J. **Os modelos educacionais na aprendizagem online**. 2007. Disponível em: <<http://bit.ly/2sjovOM>>. Acesso em: 25 Out. 2016.

SANTOS, E. O.; TRACTENBERG, L.; PEREIRA, M. Competências para a docência *on line*: implicações para formação inicial e continuada de professores-tutores do FGV ONLINE. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA, 12. **Anais do Congresso**. Florianópolis, 2005.

SCHLOSSER, R. L. A atuação dos tutores nos cursos à distância. **Colabor@ - Revista Digital da CVA**, v. 6, n. 22, 2010.

TORRES, C. C. **A Educação a Distância e o Papel do Tutor**: Contribuição da Ergonomia. Brasília, 2007.

COMO SER UM TUTOR EMPREENDEDOR

Jean Ribeiro de Souza¹

Helder de Melo Moraes²

Resumo: Com a crescente demanda pela educação a distância online, vimos muitas instituições e tutores desenvolvendo seus trabalhos de forma trivial e com isso pairam vários paradigmas a serem transpostos por esse ator em uma cadeia de divulgar conhecimentos em um ambiente mais livre e exposto, onde agente discente e docente, muitas vezes trocam de papéis, sem que mesmo percebam, pois, as informações são inúmeras, assim como as evoluções tecnológicas e mediáticas. Diante deste contexto vejo a necessidade de unir a tutoria a uma ação muito exigida no mercado competitivo organizacional e as vezes dispensada na educação, que é o perfil

.....
¹ Pós-graduando do Centro Universitário Adventista de São Paulo. E-mail: jean.marks@gmail.com.

² Mestre em Comunicação e Mercado pela Faculdade Cásper Líbero. Graduado em Relações Públicas e Comunicação Social pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas. E-mail: helder.moraes@ucb.org.br.

empreendedor. Desenvolver o papel como agente educacional, buscando inovação e criatividade, com certeza trará resultados positivos aos alunos bem como ao trabalho do Tutor. Para entrar nesta esfera de empreendedorismo é fundamental entender o tema, vestir-se das ferramentas que contribuem para a criação deste agente, produtivo, diferenciado, inovador, apesar de crer, inclusive baseado em muitas pesquisas que em sua maioria o profissional empreendedor é nato, implícito, o que se pode apenas é aperfeiçoá-lo, adapta-lo e focaliza-lo. Apesar de desafiador o fato de desenvolver um perfil empreendedor é satisfatório a sua busca pelo fato das problemáticas existentes no processo da educação online. São tantas variáveis para que as tarefas sejam cumpridas com êxito. Podemos citar fatores administrativos, educativos e perceptivos que são barreiras maiores que na educação presencial, então, diante destas variantes o papel do Tutor como empreendedor será um diferencial ao aluno bem com a instituição, criando um elo entre as necessidades do aluno para a instituição e aluno para o conhecimento proposto e repassado pelo Tutor.

Palavras-chaves: Tutor; Empreendedor; Inovação; Criatividade; Desafios; Instituições; Educação; Distância; Online.

Abstrac: With the growing demand for education online distance, we saw many institutions and tutors develop their work trivially and thus hover several paradigms to be overcome by this actor in a chain of disseminating knowledge in a freer and exposed environment where student's agent and teachers often switch roles without even realize, because information are numerous, as well as technological and media developments. Given this context

I see the need to join the tutoring action much required in organizational competitive market and sometimes dispensed in education that is entrepreneurial, developing the role as an educational agent, seeking innovation and creativity certainly bring positive results to students as well as the work of the Tutor. To enter this entrepreneurial sphere is essential to understand the theme, dressing tools that contribute to the creation of this agent, productive, differentiated, innovative, even though he believes, even based on many studies that mostly professional entrepreneur is born, implicit, which can only improve it, adapt it and focuses it. While challenging the fact develop an entrepreneurial profile is satisfying your search because of the existing problems in the online education process. There are so many various tasks to be met with success. We can cite administrative, educational and perceptual factors that are greater barriers in the classroom education, then, on these variants the role of the tutor as an entrepreneur will be a differential to the student and to the institution, creating a link between student needs for the institution and student to knowledge proposed and passed by the Tutor.

201

Keywords: Teacher; Entrepreneur; Innovation; Creativity; Challenges; Institutions; Education; Distance; Online.

Introdução

A educação por si só já forma uma gama de complexidade e nas últimas décadas com a entrada de tecnologias de comunicação e informação tem contribuído para uma análise e mudanças na educação.

O interessante é que mesmo a educação presencial ou não online, vem cada vez mais se associando a educação EAD.

A educação a distância não nasceu a pouco anos, como muitos a veem, mais desde o fim do século XVIII através da educação por correspondência. Há registros do uso da EAD na Suécia em 1829, pelo Instituto Líber Hermones e várias outras experiências que ocorreram neste século.

Do início do século XX até a Segunda Guerra Mundial, várias experiências foram adotadas, aperfeiçoando-se as metodologias aplicadas ao ensino por correspondência. Estas, por sua vez, foram cada vez mais influenciadas pela introdução de novos meios de comunicação de massa, principalmente o rádio, originando projetos que atingiam sobretudo, o meio rural. Nunes (2003) refere que a necessidade de capacitação rápida de soldados norte-americanos, durante a Segunda Guerra Mundial, fez aparecer novos métodos.

Gamez (2004, p. 59) analisou o histórico da EAD acompanhando o desenvolvimento EAD nas últimas quatro décadas até os dias atuais. Para ele, percebe-se que não foi tarefa fácil a fundamentação de uma teoria sólida capaz de sustentar esta modalidade de ensino. A década de 1990 foi caracterizada pela inserção da internet no meio educacional e reformulações teóricas embasadas em teorias com ênfase no caráter social da aprendizagem *online*.

Atualmente com a internet de alta velocidade e inúmeras plataformas para o suporte da Educação *Online*, a EAD se firmou enquanto metodologia de ensino e aprendizagem.

Dentro deste contexto da EAD, existe então o ator Tutor, que nasce como um articulador entre instituições e seus clientes, entre

professor e aluno, sendo um importante agente no ambiente de discussão de temas absorvidos pelos conteúdos, outrora expostos pelas variadas formas de comunicação e tecnologias da informação.

Unir empreendedorismo com tutoria talvez seja almejada, mas pouco utilizada, considerando os grandes desafios que a Educação *Online* ainda tem a superar apesar da grande crescente.

O primeiro passo então é compreender o que é empreendedorismo e unir a atuação como tutor para desenvolver as ferramentas empreendedoras dentro da Educação EAD com o papel da Tutoria, este tem sido o grande desafio para contribuir com o sucesso da Educação *Online*.

Metodologia

203

A forma pela qual foi levantado as informações para análise do tema e formulação de questionamentos para reflexões para quebra de paradigmas da atuação do tutor de forma empreendedora nos processos da Educação Online e EAD, que foram livros, como: O desafio da Liderança e EAD na Prática e pesquisas na internet sobre estes temas e sobre práticas empreendedoras de sucesso.

Se apropriando destes meios e métodos, elaborei problemáticas a fim de desenhar um perfil de Tutor empreendedor e ressaltar importantes aspectos para o benefício de um sistema educacional, formado por agentes como; instituição, professores, desenvolvedores de temas, designer instrucional, agentes de comunicação de tecnologia o tutor e o aluno.

Tutor empreendedor

Não é novidade dizer que a educação é um ramo muito estudado e nos últimos tempos tem cada vez mais tomado espaço nos estudos das áreas da Pedagogia, Sociologia, Filosofia entre outras. Agora imagine todos estes contextos com a globalização e o crescente avanço tecnológico?

Usando a terminologia e os conceitos de Tofler (1998), vivemos a terceira onda social. A primeira foi a onda agrícola, seguida pela onda industrial. Finalmente, desde a metade do século 20, estamos na onda do poder do conhecimento. Sobre o conhecimento, Benetti (1995 p.31) declara que; não podemos pensar como pensávamos antigamente, quando bastava sair da escola com o diploma que, profissionalmente estava resolvido o nosso problema, e quem não estudar continuamente a médio prazo vai perder seu emprego ou ser colocado a margem do seu trabalho.

Agora imagine no nosso contexto do ano de 2016, onde a educação está ainda mais universalizada que a vinte anos atrás, e as tecnologias avançaram ainda algumas vezes mais? Esta afirmativa se torna mais real e mais preocupante para que o profissional no papel de tutor busque a diferenciação na qualidade em suas atribuições.

Adequar-se ao trivial, ou seja, ao comum, não podemos dizer nem que seja mais uma obrigação, mais uma desqualificação ao comprometimento com o trabalho de qualidade e com a instituição a qual o mesmo estiver inserido.

Neste contexto vejo a necessidade de ser um Tutor Empreendedor, ou seja, um profissional diferenciado, com foco no resultado da

qualidade da aprendizagem dos seus alunos, onde o aluno prospera na aprendizagem e o professor intriga os discentes a crescerem no conhecimento inicialmente ofertado.

Agora, como trabalhar com este foco e vislumbrando os resultados diferenciados do momento de lecionar? Empreendendo.

Devemos ressaltar algumas características importantes para o empreendedor, onde na verdade muitas delas são inatas, ou desenvolvidas pelo senso comum, mas em outros aspectos que mesmo os que não se jugam com este perfil, podem desenvolver algumas habilidades que lhe permitam percorrer por este biótipo de profissional, o tutor empreendedor.

Normalmente quando se fala em perfil empreendedor a primeira coisa que se vê a mente é em alguém que desenvolve o seu próprio negócio e ou seu próprio caminho, uma mística que na verdade vem sendo trabalhada no mundo corporativo, pois mesmo sendo elas predominantes nos cases de sucessos dos grandes empreendedores, cada vez mais as empresas têm tido a necessidade de profissionais com essa desenvoltura e qualidade empreendedora.

Dentre os grandes pontos para se desenvolver com o perfil empreendedor, gostaria de destacar, a criatividade, inovação e a pró-atividade como fatores preponderantes para se enquadrar como um empreendedor ou um Tutor empreendedor.

E não é tão simples desenvolver estes perfis como muitos podem pensar, pois ser criativo e inovador não são propositalmente as mesmas coisas; na verdade, são perfis diferentes, podendo obter ou desenvolver um e não ter a capacidade no outro.

Ser criativo é elaborar novos conceitos, inventar, aparecer, procriar, o que incluirá processos, teses, produtos, serviços entre outras. Agora imagine desenvolvendo este perfil na educação, dentro da profissão de tutor: como criar algo numa atividade que propriamente é repassar conhecimento? Eis então o primeiro equívoco, que o tutor empreendedor não pode acometer, o de ser simplesmente um contador de histórias, mais alguém que lecione e desperte o interesse em seus discentes pela criatividade, pela elaboração, pelo novo, pelo questionamento do que se propõe a apresentá-los em seus conteúdos.

Imagine a cena do momento em sala onde você inspira o aluno a repensar, e criticar, fato esse que já hoje com tanta informação em sala, principalmente se falando em salas virtuais, onde o professor tutor não tem o controle do conhecimento, mas sim o direciona e conseqüentemente apreende também com a enxurrada de informações que seus alunos trazem com eles.

Então, diante deste paradoxo virtual de informação, se faz necessário uma ação criativa, de buscar algo que não venha pronto, e este seria o ponto a desenvolver como profissional e conseqüentemente nos alunos. A inovação tem a primícias na criação, mais que se baseia na transformação de algo já existente, onde o foco é transformar, aperfeiçoar – estes são os processos da característica da inovação.

Hoje as empresas gastam enormes quantias e esforços para buscarem pessoas com essa qualidade e para chegarem a resultados que realmente apresente inovação ao mercado.

Diante de uma sociedade tão cheia de informação e que passou a ser imediatista, ela hoje, mais do que em nenhuma outra época

desejou, produtos, teses, serviços, conceitos inovadores: as pessoas buscam programas de TV inovadores, as pessoas buscam carros inovadores, as pessoas buscam comidas inovadoras, e a educação? Consequentemente também, e é inevitável que isto não ocorra, e as instituições e seus representantes não podem imaginar que o simples fato de estarem com um processo aliado a tecnologia, já satisfará este desejo cada vez mais crescente da sociedade.

Eis que entra o papel do tutor inovador, aquele que absorve os conhecimentos a serem passados e inova-os adequando a realidade e a necessidade de seus alunos, indo então de encontro a satisfação no ambiente de estudos no qual o mesmo está inserido.

Por fim, ressalto o perfil proativo, que simplesmente seria o fato de antecipar as problemáticas da função para ter qualidade na resolução de problemas e uma entrega de qualidade dos serviços de ensino.

207

Como seria o fato da pro-atividade educacional? Simplesmente desenvolvendo habilidades nos alunos a prepara-los para o mercado de trabalho, a fim de leva-los a uma conduta de satisfação com o ensino, ligar os processos e profissionais envolvidos na educação, unificando-os e gerando uma compreensão das obrigações de cada um dos atores inseridos no processo educacional.

É importante ressaltar alguns aspectos do papel do tutor que, com o desenvolvimento empreendedor, tornará tanto o trabalho de aprendizagem mais eficaz como o perfil dos discentes.

Ressalto a gestão da mediação pedagógica, como o processo de unir os agentes e processos para melhor atender os alunos na busca da entrega dos serviços de educação com qualidade.

A gestão do tempo e a correta comunicação na EAD são de suma importância para a organização e desenvolvimento do trabalho do tutor bem como da relação de satisfação dos alunos e da instituição.

Focos para o sucesso da tutoria

Este tópico retratará de forma clara e direta alguns pontos já até abordados anteriormente, mais que aqui falaremos mais diretamente e de forma focada na atividade em si para melhor compreensão de desenvolvimento. Dentro do que abordamos, o principal é buscar desenvolver as características de um empreendedor para desenvolver o trabalho com qualidade, que são; inovação, criatividade e eficácia.

208

Outro aspecto importante é estar conectado com os conteúdos e ter visão ampla, buscando assim agregar informações e conteúdo para as disciplinas lecionadas, fazendo com que gere atenção e motivação nos discentes envolvidos no processo.

Ter conhecimento dos agentes que compõe o processo educacional EAD, trabalhando com um facilitador e interlocutor dentro da instituição e fora dela, facilitando o entendimento e a comunicação entre instituição e alunos, entre profissionais e clientes.

Buscar sempre a atualização de conteúdos, estar conectado a disciplinas propostas e aos anseios dos alunos que adentram à instituição, pensar a frente no quesito conhecimento e reciclagem educacional.

Por fim, a união destes aspectos ligados ao perfil empreendedor e ao compromisso com a missão de educar e ser apaixonado pelo

trabalho, envolve conhecer o seu papel e saber de sua importância com agente agregador e especial na tarefa de gerar conhecimento e o interesse pela busca dela nos alunos.

Considerações finais

A motivação pelo tema deste trabalho primeiramente foi sempre o meu interesse pelo empreendedorismo, que fez parte inclusiva do meu trabalho de conclusão de curso para a graduação.

Outro aspecto também pelo interesse no tema, é o fato de acreditar ter este perfil e buscar sempre o conhecimento para aprimorar este perfil. Aliando este interesse e conhecimento sobre o empreendedorismo, busquei então incorporar este ponto forte com os conteúdos estudados na tutoria EAD, para então pensar em desenvolver um perfil ou um profissional diferenciado para o mercado, juntando os conhecimentos do profissional Tutor, as características de um empreendedor, nascendo assim um “Tutor Empreendedor”.

Os pontos abordados dentro dos conteúdos do curso MBA Gestão e Tutoria Online e inseridos aqui como essenciais, foram conectados ao perfil empreendedor, que são os processos de mediação pedagógica e conhecimento dos agentes que compõe o processo EAD.

É importante também ressaltar a busca por conhecimentos de inovações tecnológicas que contribuem com a educação e EAD, agregando conteúdos e conhecimentos para o Tutor, fazendo dele o agente facilitador no processo de aprendizagem aos alunos inseridos no contexto da EAD.

Referências

BENETTI, P. Modernidade e educação. **O Globo**. Rio de Janeiro, 08 outubro de 1995.

GAMEZ, L. **A construção da coerência em cenários pedagógicos online**: uma metodologia para apoiar a transformação de cursos presenciais que migram para a modalidade de Educação a Distância. Tese (Doutorado). Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2004.

NUNES, L. R. Linguagem e Comunicação Alternativa: Uma introdução. Em L.R. Nunes (Org.). **Favorecendo o desenvolvimento da comunicação em crianças e jovens com necessidades educacionais especiais**. Rio de Janeiro: Dunya, 2003.

TOFLER, A. **A empresa flexível**. Rio de Janeiro: Record, 1998.

As competências comunicativas do tutor

Jéssica Pereira Gravino¹

Andressa Jackeline de Oliveira Mario e Paiva²

Resumo: Este artigo tem como objetivo analisar o papel do tutor, suas responsabilidades comunicativas e seus deveres como atuante de EaD (Educação a Distância). Mostra as mediações que ocorrem durante o curso a distância pelo professor-tutor, os obstáculos que enfrenta com a distância e o tempo assíncrono, muitas vezes. Ressalta a importância da comunicação fluente entre aluno e tutor, mostrando o quanto a comunicação é usada como suporte importante na mediação de um curso a distância no

.....
¹ Pós-graduanda do Centro Universitário Adventista de São Paulo. Professora. E-mail: jessica.gravino@unaspedu.br.

² Unasp Virtual - Graduação e Pós-graduação, Pesquisa e Extensão. Função: Gerência Acadêmica. E-mail: andressa.oliveira@ucb.org.br.

ambiente virtual. Sugeriu-se então algumas soluções e medidas preventivas para enfrentar os obstáculos, mas não garantindo o aprendizado do aluno, já que ele é um coparticipante do processo de aprendizagem.

Palavras-chave: Tutor; Aluno; Comunicação.

Abstract: This article aims to evaluate the role of the tutor, your communication responsibilities and duties as an active Ead member (distance education). It shows the mediations that occur during the distance course by the teacher-tutor, the obstacles he cope with the distance and the asynchronous timing, for many times. It highlights the importance of the communication between the student and the tutor, showing how much communication is used as an vital support in the mediation of a distance course in a virtual environment. It was suggested that some solutions and preventive actions to face the obstacles, however not ensuring the student's learning, since he is an co-participant in the learning process.

212

Palavras-chave: Tutor; Student; Communication.

Introdução

A principal revolução na comunicação ocorreu quando o homem desenvolveu as linguagens (verbal e não-verbal). Por meio da linguagem o homem conseguiu transmitir muitos conhecimentos.

Alguns séculos se passaram e a linguagem avançou. A linguagem escrita e oral, foi destruindo barreiras do tempo, permitindo assim a transmissão das culturas, línguas, dentre tantas esferas mais. A civilização deixou o nome de Pré-história e começou a História.

Com muitos meios tecnológicos inventados, o homem começou a ter facilidade de trocas de informações. As possibilidades foram surgindo e a comunicação foi progredindo.

Então a internet surgiu e foi abrindo caminhos. Com ela a comunicação foi facilitada e pessoas de longa distância começaram a se comunicar. Começaram os cursos por correspondência e depois vieram os cursos EaD.

O professor ou docente online surgiu pela necessidade da existência de um mediador entre o conteúdo do curso publicado na internet e o aluno. Mesmo este aluno estando geograficamente longe da instituição que oferece o curso, a presença do professor tutor auxilia para que ele tenha um ensino de qualidade, centrado no discente.

Com a evolução da EaD, a prática do docente precisou de estratégias diferenciadas, sendo uma prática educativa mediadora e mediatizada. A Educação a Distância redefiniu o papel do professor. Não é por causa do grande avanço da tecnologia, que o professor deixou de ter o seu papel importante.

O espaço cibernético tem se tornando um lugar essencial. Esse espaço que abre possibilidades de comunicação em qualquer espaço e tempo. Mesmo que o público em geral tenha escolhido um curso a distância, pois não possuem tempo fixo disponível, custo mais

baixo do que um curso presencial, ressaltamos que todos os recursos ser devem planejados de acordo com o público alvo.

Apesar da Ead ter distância física e temporal, o tutor deve estar sempre presente, pois se o aluno notar-se sozinho, sem uma pessoa para auxiliá-lo, se sentirá abandonado e provavelmente sairá do curso.

Uma boa estratégia seria proporcionar aos cursistas (no começo do curso), um programa do curso, mostrando as tarefas e as diretrizes iniciais. Após isso, discutir sobre as expectativas. Para que o aluno seja auxiliado, o tutor deverá usar a comunicação virtual através de letras, sons e imagens.

A comunicação poderá ser feita de duas maneiras: assíncrona (um dos interlocutores está “off-line” ou síncrona (os dois interlocutores ao mesmo tempo estão *online*).

O dicionário Michaelis digital traz algumas definições de comunicação. Ressaltaremos: *C. assíncrona, Inform*: transmissão de dados entre dispositivos que não é sincronizada)

1 Ação, efeito ou meio de comunicar.

2 Aviso, informação; participação; transmissão de uma ordem ou reclamação [...].

9 Figura pela qual o advogado, objetivando provar a improcedência de uma imputação, mostra que, de acordo com os argumentos do acusador, diversas pessoas e até ele próprio estariam incursos nela. *C. assíncrona, Inform*: transmissão de dados entre dispositivos que não é sincronizada com um relógio, mas sim efetuada quando os dados estão prontos [...].

Percebe-se que as definições são vastas e dispersas, mas mesmo assim conseguimos identificamos algo proveitoso citado já acima.

Mesmo que a sociedade ainda não esteja com conhecimento do “mundo virtual” mais evoluído, já existem definições das funções que a Ead utiliza e isso é um ótimo sinal para que o nosso universo Ead progrida.

A importância da comunicação do tutor com o aluno e suas estratégias

A participação do tutor se dá em três momentos relevantes:

1ª fase - Tutor investiga se o curso está pronto para receber os alunos. Dialoga com o professor se necessário detectar algo relevante do material didático. Deverá conhecer os detalhes do suporte.

2ª fase - Primeiramente, o tutor deve informar os alunos sobre o funcionamento do Ava (Ambiente Virtual de Aprendizagem), das atividades, avaliações e explicar o seu papel de tutoria na aprendizagem dele. Mostrar ao aluno o seu nível de responsabilidade e coparticipação com o aluno para garantir sua aprendizagem. E no final também dizer também que estará atenta e à disposição para qualquer dúvida.

3ª fase - Mesmo que o aluno tenha a responsabilidade de autoaprendizagem, o tutor deve promover, estimular, incentivar, motivar ao aluno e ajudar nos problemas que forem aparecendo. Ficando também à disposição de qualquer dúvida que aparecer.

4ª fase - Após o término do curso, fazer um relato de tudo o que aconteceu no curso, desde o planejamento do curso quanto as avaliações.

Pensar em novos modelos de Educação a Distância implica em pensar também sobre os papéis dos principais sujeitos do processo de aprender e ensinar: alunos e professores. Quais seriam seus papéis e funções? (ALVES; NOVA, 2003, p. 18).

216

O tutor deve dominar todas as ferramentas para que possa auxiliar alguém que esteja precisando de assistência. Deve ter competência interpessoal; pedagógica; gerencial; tecnológica; social; orientadora e informativa. Especificando: saber liderar; ter conhecimento do conteúdo; ter conhecimento pedagógico; ter conhecimento das estratégias; ter conhecimento curricular; ter ciência dos propósitos e dos valores educativos; respeitar os ritmos individuais dos alunos; entender das técnicas e instrumentos de avaliação; incentivar criatividade; dinamismo entre os participantes; proporcionar clima motivacional; corrigir e comentar trabalhos “feedback”; ajudar os alunos a compreender o conteúdo e dar explicações; e fornecer informações e atualização de notícias do curso. Precisa-se de um educador que desenvolva ações formadoras e de interação social ou profissional. Ele precisa saber das tecnologias para poder ensinar e mostrar a aplicação aos alunos.

Pretti (1996, p. 27) afirma que “o tutor, respeitando a autonomia da aprendizagem de cada cursista, estará constantemente orientando, dirigindo e supervisionando o processo de ensino-aprendizagem [...]”.

O tutor sempre deixará o aluno ter seu espaço, mas sempre o auxiliando e promovendo um intermédio, sendo esse papel muito importante.

O tutor é a chave da EaD e tem um papel primordial mesmo que o tempo e a distância influenciem o processo educacional. Podemos então, potencializar o desenvolvimento do aluno com outras estratégias. Relacionamento individualizado, personalizado.

Cabe ressaltar que o tutor deve ser instruído, informado, atualizado sempre com cursos de capacitação fornecido pela a instituição que trabalha.

Desde quando começou a relação da Comunicação-Educação, começamos a pensar em artifícios diferentes e estratégias elaboradas para que atendessem o alunado peculiar, atendendo novos padrões culturais. Esse campo é aberto e muito rico. A comunicação está de fácil acesso a todos os hiperleitores.

A comunicação multimídia é cheia de recursos e facilitação, mas não garante a aprendizagem. O aluno que precisa ter a responsabilidade, autonomia de seus estudos, consciência da coparticipação para a sua construção de um plano educacional de sucesso. Aos poucos o educando vai adquirindo isso, mas sempre com o tutor orientando e supervisionando seu estudo. O tutor acaba se tornando um ajudador, psicólogo, observador da situação e conselheiro muitas vezes.

Dentre muitas vias de comunicação, o tutor pode utilizar o texto, som, vídeo, correio eletrônico (e-mail ou no Ava), chats ou videoconferência. A conversação pode ser real ou simulada. A conversação real (contígua o não- contígua) é bidirecional entre tutores e estudantes. Sendo que a contígua é contato

presencialmente e já a não-contígua, é do campo da EaD que proporciona o aprendizado autônomo.

Falando sobre a conversação simulada, seria uma relação unidirecional é feita da conexão com professor-aluno com o foco material didático proporcionado pelo autor.

O aluno não é um simples receptor de informações e sim deve ser levado a construir diálogos participativos. Planejar a participação dos alunos e tutor para que construam consensos e que promovam a socialização.

A Educomunicação: análise envolta da relação entre a comunicação e seus processos (produção, recepção, entre outros) e o campo pedagógico. Trate-se da área da comunicação no espaço educativo: planejamento, execução e realização, sendo livre.

Segundo o professor Dr. Ismar, na Educomunicação:

218

É necessário prever e planejar/ conjunto de ações/ no contexto do plano pedagógico das escolas, e não ações isoladas (uma ação isolada não modifica as relações de comunicação num ambiente marcado por práticas autoritárias de comunicação);
Todo planejamento deve ser participativo envolvendo todas as pessoas envolvidas como agentes ou beneficiárias das ações (por isso, convidamos os professores, alunos e membros das comunidades a desenvolverem planejamentos conjuntos);
As relações de comunicação devem ser sempre francas e abertas (a Educomunicação busca rever conceitos tradicionais de comunicação, como se existisse apenas para persuadir ou fazer a boa imagem do que detêm poder e fama. Aqui a comunicação é feita para socializar e criar consensos);
O objetivo principal é o crescimento da autoestima e da capacidade de expressão das pessoas, como indivíduos e como grupo [...].

Santaella (2002, p. 45-46) ressalta que

“quaisquer meios de comunicações ou mídias são inseparáveis das suas formas de socialização e cultura que são capazes de criar, de modo que o advento de cada novo meio de comunicação traz consigo um ciclo cultural que lhe é próprio”.

Comunicação não é apenas trocar alguma mensagem e sim atribuir sentido a algo, tendo um contato humanizado do outro lado.

Citamos também Maia e Mattar (2007, p. 6), que dizem que a “EaD é uma modalidade de educação em que professores e alunos estão separados, planejada por instituições e que utiliza diversas tecnologias de comunicação.”

Para mostrar a distância que o aluno e o curso sentem, citamos Kenski (2004, p. 67).

Estudantes e professores tornam-se desincorporados nas escolas virtuais. Suas presenças precisam ser recuperadas por meio de novas linguagens, que os representem e os identifiquem para todos os demais. Linguagens que harmonizem as propostas disciplinares, reincorporem virtualmente seus autores e criem um clima de comunicação, sintonia e agregação entre os participantes de um mesmo curso.

Para que a comunicação seja fluente, o tutor deve ser claro, objetivo ao escrever com frases curtas e não com períodos cansativos. Comentamos ainda que o tutor deve receber uma mensagem de um aluno de uma maneira mais delicada e dar uma resposta ou um

“feedback” de uma atividade adequada e não agressiva para que o aluno não se constranja e/ou abandone o curso. Deve sim ser um instigar o aluno, opinando de forma construtiva, fazendo com que o aluno reflita e se posicione quanto ao assunto.

Como tudo o que é escrito vira documento e serve como prova de algo, o tutor deve usar o padrão da língua portuguesa. Revisar antes de enviar uma mensagem com erros de gramática ortografia evita constrangimentos.

Uma das estratégias que o tutor deve ter é uma arte de sedução, demonstrando um amor à missão de educação. Deve-se fazer com que aconteça um vínculo. Sempre servir com apreço, com afetividade, sensibilidade. Moran (2004, p. 1) afirma:

220

O afetivo dinamiza as interações, as trocas, a busca, os resultados. Facilita a comunicação, toca os participantes, promove a união. O clima afetivo prende totalmente, envolve plenamente, multiplica as potencialidades. O homem contemporâneo, pela relação tão forte com os meios de comunicação e pela solidão da cidade grande, é muito sensível às formas de comunicação que enfatizam os apelos emocionais e afetivos mais do que os racionais.

Considerações finais

Abordamos muitos conceitos e conteúdos proveitosos, mas não queremos esgotar este assunto tão importante, pois este tema vem evoluindo a cada dia. Foi visto que, com o avanço da tecnologia, o professor fez-se

necessário se adequar com a realidade na Ead. O tutor (professor a distância) passou a ter muitas responsabilidades para atender eficientemente o aluno dentro de um curso a distância, sendo que muitas barreiras são encontradas. Foi visto então, algumas estratégias, sendo a comunicação-educação uma das mais importantes (não importando ser síncrona ou assíncrona). O real objetivo é proporcionar uma ótima aprendizagem do aluno. Todas as atividades que o tutor desenvolve não garante a aprendizagem e sim auxilia, ajuda, incentiva, com pleno conhecimento do que está fazendo.

Em suma, observamos as funções em geral do tutor, e que deve desenvolvidas no âmbito da: observação, docência e avaliação. Nosso objetivo foi mostrar um leque de estratégias do tutor para com o aluno através da comunicação. Espera-se que este artigo contribua para alguma reflexão futura.

221

Referências

ALVES, L.; NOVA, C. **Educação a distância**: uma nova concepção de aprendizagem e interatividade. São Paulo: Futura, 2003.

GALLI, F. C. S. **Linguagem da internet: um meio de comunicação global**.

KENSKI, V. M. **Tecnologias e ensino presencial e a distância**. 6ª ed. São Paulo: Papirus, 2004.

LÉVY, P. **O que é o virtual?** São Paulo: Ed. 34, 1996.

_____. **As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática.** Rio de Janeiro: Ed. 34, 1993.

MACHADO, L. D.; MACHADO E. C. **O papel da tutoria em ambiente Ead.** 2004. Disponível em <<http://bit.ly/2r0o344>>. Acesso em: 13 junho 2016.

MICHAELIS. **Moderno Dicionário da Língua Portuguesa.** Disponível em: <<http://bit.ly/1ng2WRD>>. Acesso em: 10 abr. 2016.

MORAN, J. M. Interferências dos meios de comunicação no nosso conhecimento. **Revista Brasileira de Comunicação**, São Paulo, v. 17, n. 2, p. 01-10, 1994. Disponível em: <<http://bit.ly/2s0z3C3>>. Acesso em: 13 jun. 2011.

222

PRETTI, O. **Educação a distância: construindo significados.** Cuiabá: NEaD/IE: UFMT, 2000.

SOARES, I. O. **Mas, afinal, o que é educomunicação?** Núcleo de Comunicação e Educação na Universidade de São Paulo. Disponível em: <<http://bit.ly/2rFLvq8>>. Acesso em: 13 Jun. 2016.

SANTAELLA, L. A crítica das mídias na entrada do século XXI. In: PRADO, J. L. A. (org.). **Crítica das práticas midiáticas: da sociedade de massa às ciberculturas.** São Paulo: Hackers Editores, 2002.

Tutoria: formação continuada

Karine Barbosa Soares¹

Aurinelza Batista Teixeira Condé²

Resumo: Este artigo tem o enfoque na Tutoria e a formação continuada dos profissionais de tutoria, como mecanismo de estudo e sua importância na formação destes profissionais. A metodologia fenomenológica qualitativa com estudo bibliográfico e de campo, mas também contou com a experiência da pesquisadora no estudo. Os resultados que são apresentados neste documento mostram achados importantes a respeito do tutor e seu desejo profissional e pessoal, no intuito de se aprimorar continuamente.

.....
¹ Pós-graduanda do Centro Universitário Adventista de São Paulo. Formação. E-mail: kab_barbosa@hotmail.com

² Atuação: Dra. Genética e Melhoramento. Função: Pesquisadora. E-mail: aurinelza@epamig.br

Palavras-chave: Tutor; Tutoria; Formação continuada; Carreira profissional.

Abstract: This article has focused on mentoring and continuing education mentoring professionals, as study mechanism its importance in the formation of these professionals. The qualitative phenomenological methodology bibliographical study and field, but also had the experience of the researcher in the study. The results that are presented in this paper show important findings about the tutor and your professional and personal desire, in order to improve continuously.

Keywords: Tutor; Tutoring; Continuing education; Professional career.

Introdução

Os profissionais de tutoria, por trabalharem com as Novas Tecnologias, estão cada vez mais inseridos no desenvolvimento e uso destas em seu dia a dia e precisam estar envolvidos e em busca de formação, demonstrando a necessidade constante de atualização profissional.

O tutor deve ser um sujeito ativo que participa diretamente na prática pedagógica, fazendo a mediação à distância com o aluno (MEC, 2007). Seu profissionalismo começa com: a organização e planejamento do trabalho, elo entre as questões a serem resolvidas com os alunos e coordenação, motivador dos alunos e a si mesmo, eficiência e eficácia em seu trabalho, liderança para gerir, criatividade com inovação, ter

conhecimentos sobre as Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) e a Educação à Distância (EaD), estudo e conhecimento sobre o assunto do curso, saber se comunicar oralmente e na escrita e trabalho em equipe com cooperação e participação ativa.

A tecnologia está a todo momento, como tendência em nossa vida, envolvendo a sociedade de modo em que há uma obrigatoriedade do profissional estar inserido neste ambiente. A carreira profissional do tutor precisa ser traçada de modo a cumprir com seu papel, seus objetivos, suas ações e reavaliando no que precisa mudar, pois toda carreira tem que ser planejada e buscada com profissionalismo, eficiência, eficácia e efetividade social. O sucesso vem de acordo com seus esforços em um objetivo definido que seja almejado e buscado (WHITE, 2016).

Para alcançar tais objetivos, é necessário um caminho, que esteja inserido a formação continuada do tutor. É neste momento que ele usa a TIC e a EaD, com formações e cursos de capacitação online, momento qual se inova e se forma continuamente um profissional.

Este artigo tem como objeto de estudo a tutoria, os caminhos que o tutor tem, e sua busca pela formação continuada, visto que a formação do profissional, precisa estar sempre em constante crescimento e busca pelo conhecimento.

Desenvolvimento

Nesta pesquisa adotou-se os pressupostos do estudo fenomenológico (TEIXEIRA, 2003) que objetiva registrar, estudar, analisar,

entender e criticar uma determinada cultura a partir dos pontos de vista dos sujeitos.

Este estudo é descritivo e foi realizado através de pesquisa bibliográfica e de campo. A abordagem utilizada foi qualitativa e quantitativa permitindo a indagação e a compreensão de importantes aspectos sobre que caminhos o profissional em tutoria tem após o início de sua carreira profissional com o trabalho com as TICs e sua formação continuada ao longo dos anos.

Os tutores participantes desta pesquisa são do Centro Universitário Adventista de São Paulo (Unasp) — *campus* Virtual, que tem os cursos de MBA em EaD e Tutoria Online, como descritos abaixo:

Tutores dos Cursos de Pós-graduação do Unasp — *campus* Virtual.

226

Tutores dos Cursos de Extensão do Unasp — *campus* Virtual.

Coordenadora e/ou Tutor Máster do Unasp — *campus* Virtual.

Ocorreram duas etapas:

1ª Etapa: Pesquisa bibliográfica.

2ª Etapa: Foram distribuídos questionários aos tutores e coordenação de tutores e todos os entrevistados foram codificados para garantir o anonimato, e consentiram virtualmente. Em seguida foi feita a organização e sistematização dos questionários entregues.

O papel do tutor

Os cursos em EaD surgiram por volta da década de 50 com cursos por correspondência. Na década passada os cursos presenciais foram se adaptando e inserindo algumas disciplinas à distância. Assim emergiu a necessidade de um profissional que fizesse o papel de acompanhamento, nas disciplinas e atividades realizadas à distância.

O profissional tutor, é relativamente recente, por isso há a necessidade de se estudar e investigar mais sobre ele. O tutor necessita ter formação compatível com o curso que irá atuar, tem a flexibilidade quanto aos cursos de extensão, mas os cursos de graduação e pós-graduação há a necessidade de formação na área afim, e é importante o contato do tutor com os alunos pelo AVA, pois é lá que as informações são registradas.

227

Carreira profissional do tutor

O trabalho do tutor começa mesmo antes de se formar uma turma na qual ele trabalhe e mostre seu potencial. Há uma cronologia que o tutor precisa seguir com atividades, antes, durante e depois do curso. Esta cronologia ocorre de acordo com o plano de tutoria que é feito pela instituição de ensino e cumprido pelo tutor.

Algumas instituições de ensino superior têm dificuldades na hora de contratar um tutor que seja um profissional que tenha

habilidades, competências, eficiência, eficácia e efetividade social, por ser uma profissão nova no mercado de trabalho.

Diversas instituições de ensino valorizam os cursos à distância e por isso valorizam o trabalho do tutor.

Formação continuada do tutor

A formação continuada do profissional é importante pois é nela que o profissional irá crescer e adquirir novos conhecimentos, e/ou aprimorar conhecimentos já existentes. No trabalho adquire-se a habilidade, no trabalho social que desenvolvemos a eficiência (WHITE, 2016).

228

A qualificação para o trabalho é amplamente vista como fundamental na carreira de um tutor iniciante e um tutor já experiente. Esta serve para que o tutor multiplique seus saberes e conhecimentos, podendo aplicá-los em diversos cenários. O Unasp possui curso de formação continuada para seus tutores.

Desde 1999 o Ministério da Educação (MEC) começou a entender, exigir e desenvolver um documento que incentiva, propõe e valoriza a formação continuada, o desenvolvimento profissional, a atualização e o aprofundamento nas questões educacionais, levando-o a uma aquisição de conhecimentos e desenvolvimentos de suas práticas.

Em EaD a formação continuada veio auxiliar no papel do tutor, pois desenvolve suas habilidades e competências na sua carreira profissional.

Resultado da pesquisa

O Unasp — Virtual possui 40 tutores do curso de extensão e cinco dos cursos de pós-graduação, houve uma participação mínima com menos de 20% de participação. Há apenas um tutor coordenador que participou da pesquisa efetivamente.

Em relação à coordenação o coordenador, tem 30 anos, é do sexo masculino, faz parte da geração Y, é pós-graduado na área de Gestão EaD e Tutoria online, além de Docência do ensino superior, com experiência em sua área. Fez o curso de tutoria e trabalha na área de 1 a 5 anos.

Há um curso específico de Formação Continuada de tutores, disponível anualmente no Unasp. Segundo a coordenação a maior dificuldade em realizar estes cursos de formação continuada é com relação ao pouco tempo disponível para tal. As dificuldades que encontram são em relação à comunicação com setores parceiros e com “gargalos” (fala do sujeito), desde seu planejamento até sua concretização.

E no papel da coordenação dos tutores, o cuidado com a formação continuada é relevante, pois além do planejamento da formação continuada, o acompanhamento e reavaliação quanto à realização desta formação, são imprescindíveis para o crescimento do profissional.

Do ponto de vista do coordenador um ponto positivo relacionado ao tutor é a reciclagem e o desenvolvimento de habilidade. Os pontos negativos que influenciam nestas questões são também com relação a alta rotatividade e a baixa participação nos cursos.

Ao analisar os tutores que têm idade entre 24 e 48 anos classificados como gerações X e Y, 71,4 % são femininos e 28,6% são

masculinos. Todos são graduados em áreas diversas e alguns são pós-graduandos *latu senso* e *stricto senso*, em cursos diversos, sendo sua maioria nas áreas de linguagens e fenômenos. Todos com experiência em suas áreas.

Com relação ao curso de tutoria, 100% fizeram o curso, com 85,7% que fizeram e 14,3% que realizaram o curso de 1 a 5 anos. A maioria fez curso em 2016 e apenas 1 sujeito não fez o curso de formação continuada.

Segundo os entrevistados os pontos positivos são flexibilidade no trabalho, diversidade cultural dos alunos, o trabalho com as novas tecnologias e a EaD, tudo isso para aprimoramento dos seus conhecimentos e melhoria na atuação como tutor e ajudando no processo de ensino e aprendizagem dos alunos.

230

Os pontos negativos descritos pelos sujeitos são a tecnologia que nem sempre funciona, o atendimento que precisa ser individualizado, eficiente, eficaz e cordial, durando as vezes o dia inteiro o chamado “ensino particular” (fala de um sujeito), o tutor precisa estar preparado, antecipadamente, para tal profissão, mas esta antecipação, nem sempre ocorre, falta de interesse de alunos e falta de vínculo empregatício.

Considerações finais

Mediante todos os achados deste artigo, é possível considerar que no papel do tutor são necessários uma formação inicial que será

complementada por uma formação continuada assim tendo uma carreira profissional sólida, eficiente, eficaz e com efetividade social.

Com os questionários pudemos analisar o perfil da coordenação e dos tutores, com relação ao papel do tutor, sua carreira profissional e sua formação continuada.

Portanto, o melhor caminho, baseada no que o mercado atualmente nos exige, é iniciar com uma formação inicial para tutores e em seguida, com sua carreira e seu trabalho, ir se aprimorando continuamente, sendo mais exigentes consigo mesmos, passando por momentos de mudanças que serão benéficas ao profissional.

Referências

231

BRASIL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. SECRETARIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. **Referências de Qualidade para Educação Superior a Distância**. Brasília: SEED, ago. 2007. Disponível em: <<http://bit.ly/2skuO51>>. Acesso em: 13 out. 2016.

TEIXEIRA, E. **As três metodologias**: acadêmica, da ciência e da Pesquisa. 6ª Edição. Belém: Editora Unama, 2003.

WHITE, E. G. **Educação: um modelo de ensino integral**. Tatuí: Casa Publicadora Brasileira, 2016.

Fatores culturais e sociais na EaD: um desafio para o tutor

Marta Pereira Delgado Terrão¹

Elenciria Oliveira da Cruz²

Resumo: A busca pela Educação a Distância, tem crescido cada vez mais, e com isso, os desafios na relação entre tutor e aluno tem se tornado objeto de estudo no universo acadêmico. Com isso, tem surgido a necessidade de identificar meios para gerenciar atividades buscando soluções práticas para o cotidiano do ensino à distância. Dada a importância do papel do tutor em mediar a interação entre o professor e o aluno, como instrumento de motivação e comunicação, o objetivo deste artigo foi abordar os fatores culturais e sociais como desafios para o tutor. O presente

.....
¹ Pós-graduanda do Centro Universitário Adventista de São Paulo - *campus* Virtual. MBA em Gestão de EaD e Tutoria Online. E-mail: terraomarta@gmail.com.

² Atuação: Ensino Superior. Função: Professora. E-mail: elenciriaoliveira@yahoo.com.br

estudo foi desenvolvido mediante pesquisa bibliográfica utilizando citações de autores que contribuíram para o bom andamento da pesquisa. O estudo aqui apresentado descreve o papel do tutor como ferramenta primordial para assessorar o aluno no processo de aprendizagem, sendo ele um participante no desenvolver do curso, desde a sua compreensão no conteúdo da matéria, até os períodos de avaliação dos discentes e da instituição, assim como motivador do aluno EaD.

Palavras-chave: Tutor; Culturais; Desafios.

Abstract: The search for Distance Education, has grown increasingly, and with it the challenges in the relationship between tutor and student has become the object of study in the academic world. Thus, there has been the need to identify ways to manage activities seeking practical solutions to the daily distance learning. Given the importance of the tutor's role in mediating the interaction between teacher and student, as motivation and communication tool, the purpose of this article was to address the cultural and social factors as challenges to the tutor. This study was developed by literature search using quotes from authors who contributed for the good progress of the research. The study presented here describes the tutor's role as a key tool to assist the student in the learning process, he was a participant in developing the course, from their understanding the contents of the matter, to the periods of evaluation of students and the institution, as well as motivating the student EaD.

Keywords: Tutor; Cultural; Challenges.

Introdução

Quando se pensa em educação à distância o que vem à mente é: alunos e professores interagindo em locais diferentes durante um período, ou grande parte do período letivo. E estando eles em ambientes diferentes, automaticamente, são expostos a diferentes contextos culturais e sociais que podem se tornar uma barreira na comunicação. Essa barreira é um desafio para o tutor quando se dispõe a atender o aluno, pois os fatores culturais e sociais podem causar ruídos na comunicação, ou seja, dificuldades na interpretação e também impedir o desenvolvimento acadêmico.

Um aluno à distância é diferente de um aluno em ambiente presencial; o aluno à distância precisa ter capacidades caracterizadas para o estudo, sendo sistemático em sua organização para estudar, e habilidade de automotivação para efetivar o estudo da matéria, enquanto, o aluno presencial possui um horário fixo para o estudo e motiva-se com a figura presente do professor. O modo de ensino à distância (de agora em diante EaD) de educar, atende as necessidades de um setor da população diferente daquele que frequenta escolas tradicionais. Sendo assim, esses alunos precisam de diferentes tipos de suporte e de auxílio para diferentes problemas que poderão surgir.

O presente estudo propende em abordar os fatores culturais e sociais como desafios para o tutor. Para isso, foi necessário verificar quais são os conflitos que podem atingir os fatores culturais e sociais entre o tutor e o aluno; verificar os desafios do tutor em EaD; levantar reflexões que contribuirão para se pensar em possíveis soluções para auxiliar o aluno em EaD com relação a dificuldades culturais e sociais.

O trabalho trata-se de uma pesquisa bibliográfica, utilizando livros e artigos científicos atuais. Para uma melhor compreensão sobre o assunto, o artigo foi desenvolvido em três tópicos. São eles: Fatores Culturais, Fatores Sociais e Desafios para o tutor no cenário cultural e social.

Fatores culturais

O termo cultura não pressupõe uma única definição. Pincas (2001) citado por Romiszowski, (2009, p. 404) afirma que cultura é “um termo geral para as crenças e comportamentos aceitos por comunidades”. De acordo com Chapman (1990) citado também por Romiszowski, (2009, p. 404), “fatores culturais são a constelação de valores e atitudes que tendem a caracterizar um grupo ou nacionalidade e que o distinguem de outros grupos ou nacionalidades”. Existem evidentes carências na sociedade brasileira no que tange a educação e principalmente no que se refere aos aspectos sociais e culturais que podem ser identificados na relação do aluno e tutor. “Os fatores culturais podem influenciar no processo de aprendizagem. O uso de tecnologia na educação é influenciado por fatores de várias origens e dimensões. Entre os fatores está a cultura — o contexto e as pessoas — na qual a tecnologia é usada” (ROMISZOWSKI, 2009, p. 403). No período do estudo, o aluno deve estar atento às informações, pois no processo de transferência (construção e compartilhamento) de conhecimentos entre o tutor e o aluno, as limitações impostas poderão prejudicar o aprendizado.

Os fatores culturais que podem influenciar o processo de aprendizagem são importantes na transferência de tecnologia, porque influências culturais em um ambiente, podem influenciar a reação de alunos em outro ambiente. Apesar da importância dos fatores culturais para a aprendizagem, as respostas na literatura ainda são insuficientes. São poucas as bibliografias encontradas que mencionam as influências dos fatores culturais. A grande maioria dos artigos e livros encontrados sobre o assunto, preocupa-se mais em medir resultados, destacar pontos positivos da aplicação de tecnologia, fazer comparações de uma mídia com outra, focalizando mais os aspectos de uma só cultura (ROMISZOWSKI, 2009, p. 403).

O processo de aprendizagem do aluno virtual pode apresentar dificuldades no que tange a interpretação de determinados assuntos, seja ele de característica específica ou não, dificuldade construção de textos, ou seja, dificuldade em se comunicar com o tutor. Os conteúdos, métodos e avaliações devem ser aplicados de forma simples e de fácil compreensão, conjecturando o conflito que poderá surgir.

237

Fatores sociais

Na relação aluno e tutor no cenário da Educação a Distância, deve-se considerar o fator social e sua relevante influência sobre ambos. Para isso é necessário compreender que antes de ser aluno, o indivíduo é também um consumidor que necessita ter suas expectativas atendidas quanto ao serviço oferecido pela instituição de EaD. Sendo assim as instituições que oferecem produtos ou serviços precisam se comunicar de forma competente com as

partes interessadas atuais e potenciais (KOTLER; KELLER, 2006). A qualidade desta comunicação determinará o sucesso ou insucesso na relação aluno e tutor, isso por que, esta relação envolve interação entre as partes.

Esta interação entre as partes já é o suficiente para caracterizar um processo social. A partir dessa interação social o aluno e o tutor desenvolverão uma base de comunicação onde o tutor exercerá uma influência intrínseca sob seu aluno que passará a ampliar os horizontes sociais do mesmo (TEIXEIRA, 2010, p. 22).

No entanto, o comportamento do aluno será um resultado da soma de influências de um ambiente externo dessa relação com o tutor, ou a relação de ensino. Tais influências serão exercidas pelos grupos de referência, afinidade ou religiosos nos quais o aluno está inserido. Isso representa um desafio ao tutor que além de desenvolver habilidades técnicas e pedagógicas para atender o aluno, necessitará lidar com divergências sociais que podem influir no contexto acadêmico. Assim “O professor (Tutor) é responsável por facilitar e dar espaço aos aspectos pessoais e sociais da comunidade online” (MACHADO, L., MACHADO, E., 2004, p. 7). Quando o tutor compreende o fator social de seu papel, sua relação com o aluno é amplamente beneficiada e sua influência se torna cada vez mais eficaz no processo de formação do aluno.

238

Desafios para o tutor no cenário cultural e social

Mediante a tarefa de mediar a relação do aluno para com o professor no contexto do EaD, o tutor terá de desenvolver uma habilidade

incomum de replicar ações que facilitem ao aluno transitar por uma variedade de culturas e transpor impedimentos sociais. Para a obtenção de sucesso em sua tarefa, o tutor deve primar por uma comunicação eficiente que atenda as demandas do aluno. Segundo Ramos (2013, p. 5):

Cabe ao tutor, não só conhecer os conteúdos específicos, mas deter também outros conhecimentos relacionados à comunicação, à metodologia específica da educação à distância e às relações afetivas que se estabelecem entre os participantes do processo educacional. Os papéis dos tutores se ampliam, portanto, deixando de ser apenas tiradores de dúvidas sobre as disciplinas, sobre a metodologia do curso ou sobre as questões do uso das mídias e do material, para se tornarem participantes do desenvolvimento do curso, desde a sua concepção até os momentos de avaliação dos discentes e da instituição. Neste sentido o tutor se torna corresponsável pelo processo de formação do aluno.

239

Como percebe-se, o papel do tutor se torna mais amplo do que uma mera mediação. Ele se torna um facilitador de conteúdo, uma ponte não só para o conteúdo programático de uma disciplina, mas para todo o processo do EaD em todos os parâmetros e braços da instituição de ensino. Ramos (2013, p. 7) ainda conclui que “dessa forma é importante evidenciar que o tutor é um educador a distância, e que, como tal, não deve se abster do seu papel como formador dos múltiplos conhecimentos do aluno”. Assim, não basta apenas tirar dúvidas, mas criar alternativas e canais que superem as barreiras sociais ou culturais para ampliar o acesso ao conhecimento criando um ambiente virtual que facilite uma aprendizagem favorecendo as relações interpessoais e promovendo o respeito a diversidade cultural.

Quando se aborda o EaD e o cenário cultural e social que envolve esse método educacional, descobre-se quão amplo são seus desafios, por isso, nota-se a importância do papel do tutor em construir plataformas educacionais que aproximem o aluno de referências culturais e sociais sob as competências gerenciais requeridas ao trabalho de mediação do tutor que, segundo Ramos (2013, p. 9) devem incluir: “capacidade de gerenciar o tempo, a comunicação, os espaços, as relações; percepção dos indícios de inconsistências entre os conteúdos, as tarefas e o ambiente e a atitude pró ativas de apontar alternativas didáticas mais adequadas ao seu público- alvo.”

240

A ensino à distância estabelece estruturas e capacitação profissional diferentes da educação tradicional e, a partir de novos papéis exercidos por antigos atores, é imprescindível a reconstrução de saberes e capacidades, para desempenhar de forma eficaz esses novos papéis (RAMOS apud HENRIQUES, 2013, p. 2). Os fatores culturais e sociais que envolvem o aluno e o tutor no EaD podem ser vistos como desafios, mas não barreiras para a promoção da educação. O tutor deverá ser sensível em detectar o problema de cada aluno virtual, trabalhando de forma individual com cada dificuldade encontrada, buscando solucionar conflitos culturais e sociais.

Considerações finais

Este estudo procurou abordar os fatores culturais e sociais como desafios para o tutor, e verificar quais são os conflitos que podem atingir

os fatores culturais e sociais entre o tutor e o aluno. Com relação a esses conflitos entende-se que as carências sociais e culturais na sociedade brasileira, podem influenciar negativamente no processo de aprendizagem, pois o aluno poderá apresentar algumas dificuldades de compreensão do assunto a ser estudado, falta de conteúdo para desenvolver textos, dificuldades de argumentação e de apresentar seu pensamento a um determinado assunto de forma clara e específica.

Como pode ser visto, a Educação à distância requer profissionais preparados e qualificados para tal responsabilidade. Pode-se também assegurar que os tutores obtêm complexidade em seu trabalho e que possuem vários desafios a serem enfrentados. Ele precisa estar atento e preparado para novas situações e conflitos e saber lidar com cada uma delas. Por isso, é de grande valia a preparação do profissional (tutor) para lidar com tais conflitos sociais e culturais existentes na sociedade.

Sendo assim, é possível considerar que o papel do tutor é fundamental não só para que o aluno tenha um crescimento na aprendizagem, e podendo assim participador no desenvolvimento do curso, desde a sua compreensão no conteúdo da matéria, até os períodos de avaliação dos discentes e da instituição, como também motivador do aluno EaD. O aluno que escolhe estudar um curso a distância, precisa ter uma automotivação para alcançar seus objetivos, mas o tutor também exerce grande influência nesse aspecto, respondendo pontualmente as dúvidas, encorajando em meio as dificuldades, sendo disponível e de fácil acesso, dedicado ao aluno, esclarecedor de dúvidas, apoiando no que for necessário etc.

É visto que o trabalho do tutor é desafiador em meio as influências sociais e culturais, mas sendo ele dedicado, comprometido ao aluno e a

Instituição, alcançará êxito em suas atividades, sendo o maior beneficiado na busca do conhecimento para ajudar e motivar o aluno em EaD.

Referências

KOTLER, P., KELLER, K. L. **Administração de marketing**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

MACHADO, L. D; MACHADO, E. C. **O papel da tutoria em ambientes de ead**. Ceará, 2004. 11f. Universidade Federal do Ceará, Ceará, 2004. Disponível em: <http://bit.ly/1WdT1Rq>. Acesso em: 22 jul. 2016

242

RAMOS, M. **Qualidade da tutoria e a formação do tutor**: os efeitos desses aspectos em cursos a distância. 2013. Disponível em: <http://bit.ly/2sfKPIR>. Acesso em 19 jun. 2016.

ROMISZOWSKI, H. Fatores culturais na EaD: experiências de vários contextos. In: LITTO, F. M.; FORMIGA, M. M. M.; **Educação a distância**: o estado da arte. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

TEIXEIRA, J. C. I. **Fatores que influencia o comportamento do consumidor**. 2010. Disponível em: <http://bit.ly/2tdzKVX>. Acesso em: 22 jul. 2016.

Cálculo diferencial e integral na modalidade de Educação a Distância

Michelle Francisco de Azevedo¹

Aurinelza Batista Teixeira Condé²

Resumo: Esta foi uma pesquisa exploratória desenvolvida através de pesquisa bibliográfica cujo objetivo foi investigar como está ocorrendo o ensino e aprendizagem do Cálculo Diferencial e Integral através da Educação à Distância. Foram analisados 90 artigos nas seguintes bases de dados: scielo, google acadêmico, periódicos capes, utilizando os termos “Cálculo diferencial e integral” e “educação à distância” ou “ensino a distância”. O ensino e aprendizagem do Cálculo Diferencial e Integral através da Educação à Distância é algo que já vem

.....
¹ Pós-graduanda do Centro Universitário Adventista de São Paulo. Licenciada em Matemática e Mestra em Educação para a Ciência. Docente no Ensino Superior — Graduação. E-mail: michelleazevedo@utfpr.edu.br.

² Atuação: Dra. Genética e Melhoramento. Função: Pesquisadora. E-mail: aurinelza@epamig.br.

ocorrendo há mais de uma década e muitas iniciativas para a melhoria desse ensino já foram e estão sendo feitas. As pesquisas mostram que é possível a aprendizagem dos alunos nesta modalidade de ensino, bastando que os mesmos se dediquem a isso e busquem as ferramentas necessárias, muitas vezes disponibilizadas no próprio ambiente virtual de aprendizagem.

Palavras-chave: Cálculo Diferencial e Integral; Educação à Distância; Pesquisa Bibliográfica.

Abstract: This was an exploratory research developed through bibliographic research that aimed to investigate how is occurring teaching and learning Differential and Integral Calculus through Distance Education. Were analyzed 90 articles in the following databases: scielo, academic google, periodic capes, using the terms “differential and integral calculus” and “distance education” or “distance learning”. The teaching and learning Differential and Integral Calculus through Distance Education is something that has been going on for more than a decade and many initiatives to improve teaching that have been and are being made. Research shows that it is possible the learning of students in this type of education, just that they are dedicated to it and seek the necessary tools often made available in the very virtual learning environment.

Keywords: Differential and Integral Calculus; Distance Education; Bibliographic Research.

Introdução

Levando em consideração o crescimento no número de alunos e de cursos na modalidade à distância, preocupa-se com que tipo de formação os alunos estão recebendo, principalmente com relação às disciplinas da área de exatas que são consideradas as vilãs dos cursos de graduação presenciais, especialmente Cálculo Diferencial e Integral 1, ou seja, as que os alunos mais reprovam nas Engenharias e nas Licenciaturas e Bacharelados em Matemática.

Acredita-se que assim como os alunos possuem muita dificuldade para aprender os conteúdos da disciplina de Cálculo Diferencial e Integral 1 no ensino presencial, os mesmos também possuem dificuldade e provavelmente maior na modalidade à distância, uma vez que quando os mesmos possuem uma dúvida para resolver algum exercício, eles têm que entrar em contato com o tutor pelo ambiente virtual de aprendizagem (AVA) e aguardar uma resposta do mesmo para continuar tentando resolver o exercício. Como a resposta não é necessariamente imediata, podem se perder no raciocínio anterior, tendo que retomar ao início novamente. Além disso, uma explicação por escrito nem sempre é suficiente para o aluno compreender, sendo necessária às vezes a visualização da corrente lógica para compreensão da resolução do problema.

A Educação a Distância (EaD) foi regulamentada pelo governo federal brasileiro através do decreto presidencial n.º 2.494, de 10 de fevereiro de 1998, sendo substituído pelo Decreto n.º 5.622, e posteriormente alterado pelo Decreto n.º 6.303, de 12 de dezembro de 2007.

Segundo dados do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP, 2016), o número de cursos de graduação cresceu muito de 1984 a 2013, quase decuplicou nesse período (3.806 matrículas para 32.049 em 2013). Com este crescimento, houve maior oferta de cursos de graduação à distância, sendo contabilizadas pelo INEP a partir de 2001. Entretanto, somente a partir do Resumo Técnico elaborado pelo INEP em 2011 que passou a se divulgar o número de cursos de graduação, segundo a modalidade de ensino (presencial ou à distância).

Inicialmente, em 2001, a quantidade de alunos que estudava na modalidade a distância era de 0,2% do total de alunos matriculados na graduação, sendo que essa quantidade atingiu seu auge em 2012, quando alcançou 18,8%. A maior parte das matrículas dos cursos de graduação a distância são da rede privada, principalmente nos cursos de licenciatura.

Nas notas estatísticas divulgadas pelo Censo da Educação Superior 2014 (INEP, 2015b), o número de alunos tanto na modalidade presencial quanto na modalidade à distância, voltou a crescer, sendo que houve crescimento de 41,2% entre 2013 e 2014, contra apenas 7% de aumento para os cursos presenciais no mesmo período. Segundo o INEP (2015a), de 2003 a 2013, o número de ingressantes nos cursos presenciais variou positivamente 54,7% enquanto que os cursos à distância foram mais de 50 vezes. Também houve um crescimento de 17,8% no número de alunos que concluíram cursos de graduação na modalidade à distância, enquanto que de 2013 para 2014 o número de alunos concluintes

de cursos de graduação presenciais se manteve estável (houve um aumento de apenas 0,9% nesse período).

Com o aumento dos cursos na modalidade EaD, surgiram cursos que necessitam de disciplinas na área de matemática, como, por exemplo, a disciplina de Cálculo Diferencial e Integral.

Esta pesquisa teve como objetivo principal fazer um estado da arte sobre o ensino e a aprendizagem de Cálculo Diferencial e Integral por meio da Educação a Distância. Com o objetivo de responder as seguintes questões: “De que maneira os alunos dos cursos na modalidade à distância estão sendo formados na disciplina Cálculo Diferencial e Integral 1? Como os professores estão trabalhando com a disciplina Cálculo Diferencial e Integral 1 nos cursos na modalidade à distância?”

Desenvolvimento

Esta foi uma pesquisa exploratória desenvolvida através de pesquisa bibliográfica (GIL, 2008). Foram analisados 90 artigos, segundo metodologia proposta por Lakatos e Marconi (1990) publicados em periódicos científicos, anais de encontros científicos e capítulos de livro cujo tema foi “Cálculo Diferencial e Integral em EaD” e que foram publicados a partir de 2001, com exceção de um artigo que foi publicado em 1999 e relata a criação do primeiro curso de graduação à distância. Foram analisadas as seguintes bases de dados: scielo, google acadêmico, periódicos capes,

utilizando os termos “Cálculo diferencial e integral” e “educação à distância” ou “ensino a distância”.

Foi realizada a análise qualitativa dos dados encontrados, fazendo uma síntese dos resultados apontados pela pesquisa. Cada artigo foi classificado por ano e tipo de publicação e analisados de acordo com as seguintes categorias:

- ◆ Tipo de pesquisa: “finalizada”; “em andamento”.
- ◆ Universidade/faculdade: “pública”; “particular”; “não foi possível definir”.
- ◆ Modalidade: “100% à distância”; “semipresencial”; “não foi possível definir”

248

Foram analisadas as técnicas de pesquisa utilizadas, tal como propostas por Marconi e Lakatos (2011):

- ◆ Técnicas de pesquisa: “Documentação indireta”; “Pesquisa bibliográfica”; “Documentação direta [“pesquisa de campo (“quantitativo-descritivas”; “exploratórias”; “experimentais”); “investigação ação participativa”; “pesquisa de laboratório”]”; “Observação direta intensiva (“observação”; “entrevista”); “Observação direta extensiva (“questionário”; “formulário”; “medidas de opinião e atitudes”); “Outras técnicas (“testes”; “sociometria”; “análise de conteúdo”; “história de vida”; “história oral”; “técnicas mercadológicas”)]”.

Também foi analisada a forma de interpretação dos dados e os resultados alcançados.

- ♦ Análise e interpretação dos dados: “qualitativa”; “quantitativa”; “quali-quantitativa”.
- ♦ Resultados: “alunos conseguiram aprender”; “alunos não conseguiram aprender”; “não se aplica”.
- ♦ Criou nova abordagem metodológica para o ensino do cálculo? “sim”; “não”.

Para a leitura dos artigos, tomou-se o cuidado de fazer uma leitura científica e informativa (SALVADOR, 1982).

Dos 90 artigos analisados, 56 eram de pesquisas finalizadas e 34 de pesquisas em andamento. A maioria dos artigos (53) era de universidades/faculdades particulares, sendo 33 de universidades/faculdades públicas e quatro não foi possível definir.

Quanto à modalidade dos cursos, 22 eram 100% à distância, seis eram semipresencial, 13 não foi possível definir ou se tratava apenas de pesquisa bibliográfica ou de laboratório e 48 eram cursos presenciais. Desses cursos presenciais, alguns apenas tinham monitoria a distância e outros artigos falavam sobre o uso das tecnologias como apoio as aulas presenciais.

Quanto aos anos em que os artigos foram publicados, o primeiro artigo encontrado data de 1999 e é um artigo publicado em anais de congresso e que relata o processo de idealização do primeiro curso de graduação no formato totalmente em EaD. Foi implementado em Engenharia Química - Ênfase em Petroquímica com participação da FAMAT da PUCRS. Os demais artigos datam a partir de 2001, sendo que mais da metade dos artigos encontrados foram publicados a partir de 2011 (Quadro 1).

Quadro 1: Quantidade de artigos por ano

Ano	Número de artigos	Ano	Número de artigos	Ano	Número de artigos
1999	1	2006	6	2013	9
2001	3	2008	9	2015	9
2002	1	2009	3	2016	1
2003	2	2010	7	n/d	1
2004	4	2011	9		
2005	5	2012	9		

Quanto às técnicas de pesquisa, oito eram de pesquisa bibliográfica, seis de pesquisa de campo exploratórias, 49 de pesquisa de campo experimentais, um de investigação ação participativa, 18 de pesquisa de laboratório, dois uniam pesquisa de campo experimental e pesquisa de laboratório e um unia pesquisa de campo experimental e exploratória. Dois desses artigos utilizavam a observação, seis a entrevista e um a observação e a entrevista e 13 utilizavam o questionário. Quanto à análise e interpretação dos dados, 83 se tratavam de pesquisa qualitativa e sete de pesquisa qualitativa e quantitativa.

Na maioria dos artigos em que se verificava a aprendizagem dos alunos através das metodologias utilizadas, os alunos conseguiram aprender (52). Em 37 dos artigos não se aplicava aprendizagem dos alunos, seja por a pesquisa ainda estar em andamento ou por o artigo apenas descrever a construção de um objeto de aprendizagem para o ensino de Cálculo ou por ser pesquisa bibliográfica. Em 76 dos artigos foi constatada uma nova abordagem metodológica para o ensino de Cálculo. Dos 90 trabalhos analisados, 27 falavam sobre o uso de softwares ou aplicativos para o ensino

do Cálculo. O software mais citado nos trabalhos é o Geogebra, que é utilizado em 10 dos trabalhos analisados. Em menores citações encontramos o Winplot, o Maple, o Matlab, o Scilab, o Graphmatica, o Dr. Beam Pro, o Scientific Notebook, o Mathcad, o Máxima, o YAG, o Graphing Calculator, o Graph2Go, o Wolfram|Alpha App, o Wolfram Mathematica oito, o Mathematica, o MuPAD, o Functions, o YACAS, o Vrum-vrum, o Geometry Sketchpad, o MobileMaths, o Solve2Go, o Geometry Stash e o iAptitude.

Quanto aos ambientes virtuais de aprendizagem, foram citados o Moodle (5 artigos), TelEduc (5 artigos) e Virtual Math Teams (2 artigos).

Dentre os objetos de aprendizagem citados, encontramos para o ensino de limites: o MyMLE e o MLE-Moodle; encontramos o LAPREN da PUCRS elaborando objetos de aprendizagem; reestruturação do site de Cálculo Diferencial e Integral da UNESC de forma a transformá-lo no formato de objeto de aprendizagem; o Instituto de Química da UNESP de Araraquara desenvolveu um site com hipertextos, links, animações, vídeos e objetos de aprendizagem para o ensino de cálculo; e, um objeto de aprendizagem para o ensino de funções, utilizando o Padrão SCORM.

Também é analisado o uso dos jogos no ensino e na aprendizagem do Cálculo Diferencial e Integral, tais como o Role Playing Game (RPG) para o desenvolvimento dos conceitos de integrais; ou, a utilização de fóruns do jogo League of Legends a fim de verificar que conceitos de cálculo eram discutidos pelos jogadores. Há a possibilidade também de discussões para analisar o feedback de estudantes sobre HQs matemáticas interativas podem contribuir ao Design Instrucional e à Cyberformação.

Três artigos abordam o oferecimento de disciplinas de Cálculo Diferencial e Integral na modalidade semipresencial. Um destes

artigos analisa comparativamente os alunos que foram matriculados em disciplinas de Cálculo Diferencial e Integral 1, Geometria Analítica e Álgebra Linear na UTFPR tanto na modalidade presencial, como na modalidade semipresencial (EaD), concluindo que há mais aprovações na modalidade presencial do que na modalidade semipresencial. Oito dos artigos analisados abordam o uso da tecnologia como apoio no ensino e na aprendizagem do Cálculo Diferencial e Integral presencial e observou-se que os alunos com estilo reflexivo e teórico tiveram mais sucesso com a ferramenta computacional, sendo que os predominantemente ativos não foram favorecidos com a abordagem.

Outros estudos abordaram a utilização do Facebook como objeto educacional para auxiliar alunos de Cálculo Diferencial e Integral e/ou a utilização de vídeos em sala de aula para facilitar a aprendizagem de conceitos de cálculo. Os vídeos foram utilizados antes e/ou depois dos conceitos apresentados e envolveram desde situações problemas pontuais até mesmo vídeo aulas mais elaboradas, desde vídeos profissionais até vídeos feitos por alunos. Há apenas quatro artigos que discutem a avaliação nos ambientes virtuais. Estes mesmos concluem que estes ambientes podem contribuir para uma aprendizagem significativa.

252

Considerações finais

Apesar do aumento crescente no número de cursos de graduação à distância, ainda são poucas as pesquisas abordando o ensino a aprendizagem do Cálculo Diferencial e Integral em cursos totalmente à distância

ou pelo menos semipresenciais. O foco das pesquisas está mais na elaboração de objetos de aprendizagem que podem ser utilizados tanto em cursos presenciais como em cursos à distância, uso de tecnologias em sala de aula, elaboração de atividades para serem trabalhadas online em horários diferentes dos das aulas, criação de Laboratórios de Cálculo e utilização de monitoriais online como apoio aos alunos de cursos presenciais.

Muitos professores têm utilizado softwares no ensino e na aprendizagem do Cálculo Diferencial e Integral, mas em sua maioria em cursos presenciais. Apenas dois artigos abordaram a utilização dos celulares no ensino e na aprendizagem do Cálculo. O ensino e aprendizagem do Cálculo Diferencial e Integral através da Educação à Distância é algo que já vem ocorrendo há mais de uma década e muitas iniciativas para a melhoria desse ensino já foram e estão sendo feitas. As pesquisas mostram que é possível a aprendizagem dos alunos nesta modalidade de ensino, bastando que os mesmos se dediquem a isso e busquem as ferramentas necessárias, muitas vezes disponibilizadas no próprio ambiente virtual de aprendizagem.

253

Referências

BRASIL. **Decreto n.º 2.494**, de 10 de fevereiro de 1998. Regulamenta o Artigo. 80 da LDB n.º 9.394/96 e dispõe sobre a legislação brasileira para educação à distância. Diário Oficial da União, 11 fev. 1998, Seção 1, p. 1. Disponível em: <<http://bit.ly/2rSWnkF>>. Acesso em: 10 mai. 2016.

GIL, A. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

INEP, Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Censo da educação superior: 2009** — resumo técnico. Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2010. Disponível em: <<http://bit.ly/2tdVsZP>>. Acesso em: 10 mai. 2016.

INEP, Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Censo da educação superior 2013**: resumo técnico. — Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2015a. Disponível em: <<http://bit.ly/2eCAYny>>. Acesso em: 10 mai. 2016.

INEP, Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Censo da Educação Superior de 2014** - Notas Estatísticas. 2015b. Disponível em: <<http://bit.ly/2e4nsJH>>. Acessado em: 10 mai. 2016.

INEP, Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Evolução da Educação Superior**: Graduação. 2016. Disponível em: <<http://bit.ly/2rT1CAU>>. Acessado em: 10 mai. 2016.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Metodologia do trabalho científico**: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório publicações e trabalhos científicos. São Paulo: Atlas, 1990.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, elaboração, análise e interpretação dos dados. São Paulo: Atlas, 2011.

SALVADOR, A.D. **Métodos e técnicas de pesquisa bibliográfica**: elaboração e relatório de estudos científicos. Porto Alegre: Sulina, 1982.

Competências e habilidades do tutor na Educação a Distância

Mirtes Guimarães Barbosa Marcolino¹

Jussara Azevedo de Oliveira²

Resumo: Este trabalho tem como objetivo descrever um perfil de competências e habilidades do tutor na educação à distância, que leve o aluno à aprendizagem significativa. O estudo revelou que as competências como um conjunto de conhecimentos (saber), habilidades (saber-fazer) e atitudes (saber ser/agir) e que estão relacionadas também com as habilidades técnicas, facilitação e gestão. Este estudo é de fundamental relevância, pois a educação a distância é conhecida desde o século 19, no entanto, somente nas últimas

.....
¹ Pós-graduando do Centro Universitário Adventista de São Paulo - *campus* Virtual. Curso: MBA em Gestão em EaD e Tutoria Online. Administradora. E-mail: mirtes.gbm@gmail.com.

² Atuação: Língua Portuguesa e Língua Estrangeira Moderna (Inglês). Função: Professora do Ensino Médio e Ensino Superior. E-mail: jussara.silva@ucb.org.br.

décadas passou a fazer parte das atenções pedagógicas. Ela surgiu da necessidade do preparo profissional e cultural de milhões de pessoas que por vários motivos, não podiam frequentar um estabelecimento de ensino presencial, que evoluiu com as tecnologias disponíveis em cada momento histórico, as quais influenciam o ambiente educativo e a sociedade.

Palavras-chave: Gestão em Educação a Distância; Tutoria; Habilidades e Competências.

Abstract: This paper aims to describe the profile of skills and tutor skills in distance learning, leading students to meaningful learning. The study revealed that the skills as a body of knowledge (knowledge), skills (know-how) and attitudes (knowing how to be/act) and which are also related to the technical skills, facilitation and management. This study is of fundamental importance, because distance education is known since the nineteenth century. But only in recent decades has become part of the pedagogical attention. It arose from the need of professional and cultural preparation of millions of people who for various reasons could not attend an establishment of classroom teaching, which evolved with the technologies available in each historical moment, which influence the educational environment and society.

Keywords: Management in Distance Education; Mentoring; Skills and Competencies.

Introdução

A Educação à Distância aparece cada vez mais nas sociedades modernas, como modalidade de educação bem oportuna e conveniente para atender às novas demandas educacionais decorrentes da globalização. As sociedades contemporâneas e as do futuro próximo, nas quais vão atuar as gerações que agora entram na escola,

requerem um novo tipo de indivíduo e de trabalhador em todos os setores econômicos: a ênfase estará na necessidade de competências múltiplas do indivíduo, no trabalho em equipe, na capacidade de aprender e de adaptar-se a situações novas (BELLONI, 2012, p. 03).

O objetivo principal deste estudo é descrever um perfil de competências e habilidades do tutor na educação à distância, que leve o aluno à aprendizagem significativa, pois o tutor em EaD surgiu como um dos maiores responsáveis pelo bom desempenho dos cursos a distância, interagindo, fortalecendo e estimulando a relação ensino aprendizagem.

259

Metodologia

Este estudo teve uma abordagem qualitativa (se preocupa com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização etc.), quanto aos objetivos, a pesquisa é descritiva.

Quanto aos procedimentos técnicos, a pesquisa é bibliográfica (publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos, páginas de web sites).

Desenvolvimento

Segundo Gouvêa e Oliveira (2006, p. 36) “a primeira iniciativa da educação à distância no Brasil foi em 1923 e está ligada ao uso do rádio, quando um grupo de professores fundou a Rádio Sociedade do Rio de Janeiro, que em 1936 tornou-se a Rádio Ministério da Educação e Cultura”.

260

Segundo Gouvêa e Oliveira (2006, p. 37) “entre o período de 1960 e 1979, surgiram várias emissoras de TVs educativas e com o objetivo de coordenar as atividades de Tele Educação em todo o País.

O ano de 1996 marca a legitimação da EaD, em termos legais, já que a LDB (Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional), Lei nº 9.394/1996, de 20/12/1996 em seu art. 80, nas Disposições Gerais, estabelece que: “O Poder Público incentivará o desenvolvimento e a veiculação de programas de ensino à distância, em todos os níveis e modalidades de ensino e de educação continuada”.

O tratamento dado à EaD pela LDB incentivou muitas instituições de ensino a pesquisarem e implantarem sistemas de Educação à Distância.

No site da Associação Brasileira de Educação à Distância — ABED há uma lista deste crescimento, dados do Censo Brasil 2014:

Tabela 1: Número de matrículas em cursos regulamentados totalmente a distância oferecidos em 2014 por nível educacional

Cursos	N. de Matrículas	Cursos	N. de Matrículas
Ensino Fundamental	640	Graduação – Licenciatura	89.429
Ensino Médio	1614	Graduação – Licenciatura e Bacharelado	34.004
EJA Fundamental	23.521	Graduação – Tecnológico	102.314
EJA Médio	46.549	Pós-graduação: lato sensu especialização	75.066
Técnico	60.177	Pós-graduação: lato sensu – MBA	17.357
Sequencial Formação Específica	441	Pós-graduação: stricto sensu – mestrado	430
Sequencial Complementação de Estudos	606	Pós-graduação: stricto sensu – doutorado	100
Graduação – Bacharelado	67.591	Total	519.839

261

Fonte: <http://bit.ly/2aGYGMq>

Este crescimento massivo também demanda por profissionais “tutores” que possam atender esses alunos, como pode ser visto abaixo:

Tabela 2: Número de tutores entre os profissionais do setor de EaD

N. de Instituições Pesquisadas	35.707
N. Função de Tutores	17.962

Fonte: <http://bit.ly/2aGYGMq>

Tabela 3: Formação de profissionais que desempenharam função de tutor

Formação dos Tutores	N. de Tutores	Percentual
Formação em licenciatura	5.058	35%
Com pós-graduação lato sensu	4.205	29%
Mestrado	1.456	10%
Outros	3.767	26%
Total	14.486	100%

Fonte: <http://bit.ly/2aGYGMq>

Para que o tutor consiga desempenhar um papel diferenciado, ele precisa adquirir e desenvolver determinadas competências e habilidades. É necessário entender então o conceito das palavras “competências e habilidades”.

Competência

No dicionário Aurélio Online o significado da palavra competência “é direito, capacidade, suficiência (fundada em aptidão), atribuições”.

De acordo com os Referenciais Curriculares Nacionais da Educação Profissional de Nível Técnico, competência é entendida da seguinte forma:

As competências enquanto ações e operações mentais articulam os conhecimentos (o saber, as informações articuladas operatorialmente), as habilidades (psicomotoras, ou seja, o saber fazer elaborado cognitivamente e socioafetivamente) e os valores, as atitudes (o saber ser, as predisposições para decisões e ações, construídas a partir de referenciais estéticos, políticos e éticos), constituídos de forma articulada e mobilizados em realizações profissionais com padrões de qualidade requeridos, normal ou distintivamente, das produções de uma área profissional (MEC, 2000, p. 10).

263

Segundo Viel (2010), competência, em administração, “é a integração e a coordenação de um conjunto de *conhecimentos, habilidades e atitudes* (CHA) que na sua manifestação produzem uma atuação diferenciada”.

É essencial compreender os CHA (conhecimentos, habilidades e atitudes) nos processos de ensino e de aprendizagem, que será tratado a seguir.

Conhecimentos

Segundo Behar que cita Luckesi e Passos (1996, p. 15), conhecimento é:

explicação/elucidação da realidade decorrente de um esforço de investigação para descobrir aquilo que está oculto, que não está compreendido ainda. Portanto, só depois de compreendido em seu modo de ser é que um objeto pode ser considerado conhecido. Adquirir conhecimentos não é compreender a realidade retendo informações, mas utilizando-se destas para desvendar o novo e avançar, porque quanto mais competente for o entendimento do mundo, mais satisfatória será a ação do sujeito que a detém.

264

Habilidades

Para o dicionário Aurélio Online, o significado da palavra habilidade “é qualidade daquele que é hábil (que obra com perfeição e certa ligeireza, idôneo, que tem capacidade legal, conveniente, astuto, sagaz) capacidade, inteligência, destreza, astúcia, manha, aptidão, engenho”.

A autora Behar (2013, p. 26) apresenta os pilares da educação:

aprender a conhecer, aprender a fazer, aprender a conviver e aprender a ser. Assim, entende-se que o indivíduo é competente quando é capaz de “saber”, de “saber fazer” e de “saber ser”, que são associados aos elementos do CHA conhecimentos, habilidades e atitudes.

Atitudes

Rodrigues (1994 apud BEHAR, 2013, p. 29), define

[...] as atitudes como um conjunto de crenças, sentimentos e tendências comportamentais dos sujeitos frente a um determinado objeto social. Em certas situações é dado à atitude um caráter de maior relevância em relação aos outros elementos, pois correspondem ao comportamento, demonstrando formas de ser e agir. A atitude é uma tomada de posição e escolha em relação aos acontecimentos. Ela influencia a percepção e a construção de opinião dos sujeitos (MUCCHIELLI, 1978).

Muitos são os exemplos cotidianos de pessoas com conhecimentos na área e

265

habilidades desenvolvidas para solucionar a questão, porém, suas atitudes se encaminham para um sentido oposto a isso. Para haver competência, é preciso uma atitude a favor das ações de resolução, enfrentamento, superação. Portanto, fica evidente a necessidade desse elemento para a composição das competências (BEHAR, 2013, p. 29).

Perfil do tutor

Quais são as habilidades e competências que um tutor em EaD deve possuir? Qual deve ser o seu perfil?

O levantamento dos CHA (conhecimentos, habilidades e atitudes) do selecionador auxilia a definir suas competências e a responder a estes questionamentos.

Existem algumas competências e habilidades que são buscadas no tutor, pois ele é um dos maiores responsáveis pelo bom desempenho dos cursos à distância, interagindo, fortalecendo e estimulando a relação ensino-aprendizagem dos alunos que optam pelos cursos de educação à distância.

Segundo Banov (2012, p. 31 apud RABAGLIO, 2005, p. 3),

podemos definir competência como um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes específicas que permite ao indivíduo desempenhar, com eficácia, determinadas tarefas, em qualquer situação, de forma peculiar. Este conjunto ao longo do tempo foi conhecido como CHA, que consiste em:

- Conhecimento = o domínio intelectual da área de atuação, do conhecimento, da informação, entender clara e corretamente. Este item comporta ainda a escolaridade, a especialização, os cursos que o candidato fez ou está fazendo.
- Habilidade = capacidade de saber fazer, da aplicação técnica, da experiência.
- Atitudes = capacidade de agir, de comportar-se, de tomar decisões adequadas às exigências do momento.

Conforme as abordagens citadas neste estudo, podemos considerar que as competências como um conjunto de conhecimentos (saber), habilidades (saber-fazer) e atitudes (saber ser/agir).

As competências básicas do perfil do tutor são divididas em três áreas conforme autor KEMSHAL-BELL (2001),

para o bom desempenho da educação na modalidade à distância devem ser observadas algumas competências necessárias ao docente, as quais podem ser divididas em três áreas: habilidades técnicas, facilitação e gestão.

Segundo Kemshal-Bell (2001) as competências de habilidades técnicas, facilitação e gestão, são caracterizadas da seguinte forma:

- As habilidades técnicas estão relacionadas à capacidade de usar a tecnologia, e não às competências necessárias para usá-los efetivamente como uma ferramenta de ensino e aprendizagem, ou seja, a habilidade técnica deve ser um meio e não o fim em si mesma.
- As habilidades de facilitação estão relacionadas às diferentes formas de melhorar a comunicação interpessoal que é usada no ensino à distância para apoiar, orientar e incentivar o aluno on-line por meio da sua experiência de aprendizagem;
- As habilidades gerenciais estão relacionadas à capacidade de gestão dos alunos e a gestão do processo de aprendizagem.

Tabela 4: Habilidades x Competências

Habilidades	Competências	
Técnicas	- Usar e-mail eficazmente;	- Desenvolver páginas simples de sites;
	- Utilização on-line de fóruns ou quadro de avisos;	- Desenvolver páginas web com alto nível;
	- Utilização de salas de bate-papo on-line.	- Usar a vídeo e/ou a audioconferência.
Facilitação	- Envolver o aluno no processo de aprendizagem;	- Construir relações on-line com alunos e entre seus alunos;
	- 'Ouvir' o aluno on-line;	- Construir equipes on-line;
	- Fornecer feedback eficaz;	- Motivar alunos on-line;
	- Realizar questionamentos aos alunos;	- Ter uma atitude positiva para o ensino on-line;
	- Fornecer orientação e apoio on-line para alunos;	- Competências inovadoras e/ou experimentais.
	- Gerir eficazmente discussões on-line, bate-papos ou fóruns.	
	- Competências no tempo de gerenciamento;	- Competências em matéria de planejamento, acompanhamento e revisão da formação de Conteúdos;
Gerenciais	- Estabelecer e manter orientações para o processo de aprendizagem.	- Competências em adaptar o ensino de cursos para atender as necessidades individuais dos alunos.

Considerações finais

Considerando que a tecnologia está inserida no meio de vida da sociedade contemporânea, e que há cada vez mais uma demanda de alunos que buscam cursos de ensino à distância e devem ter índices satisfatórios de aprendizagem. Concluo que o tutor de ensino à distância tem papel fundamental neste processo de ensino aprendizagem. Para que desempenhe suas atividades com eficiência e eficácia é necessário conhecer que o principal papel do tutor não é o de transmitir conhecimento e sim, facilitar a construção do conhecimento do estudante e refletir acerca das competências, buscando identificar aquelas que são necessárias para atuar com qualidade nessa modalidade, alcançando assim o objetivo que é levar o aluno à aprendizagem significativa.

269

Referências

- ABREU, M. T. M. **Relatório Analítico da Aprendizagem a Distância no Brasil 2014**. Curitiba: Ibpex, 2015. Disponível em: <http://bit.ly/2aGYGMq>. Acesso em 05 de jun. 2016
- BANOV, M. R. **Recrutamento, seleção e competências**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012. Disponível em: <http://bit.ly/2rSRkAx>. Acesso em: 12 jul. 2016
- BEHAR, P. A. **Competências em Educação à Distância**. Porto Alegre: Penso, 2013. Disponível em: <http://bit.ly/2rSZ3yO>. Acesso em: 24 jun. 2016.

BELLONI, M. L. **Educação à distância**. 6. ed. Campinas: Autores Associados, 2012.

GOUVÊA, G; OLIVEIRA, C. **Educação à distância na formação de professores**. Viabilidades, potencialidades e limites. 1. ed. Rio de Janeiro: Vieira & Lent, 2006.

KEMSHAL-BELL, G. **The On-line Teacher**. Final Report prepared for the Project Steering Committee of the VET Teachers and On-line Learning Project, IDAM, ESD, TAFENSW, Department of Education and Training, TAFE NSW, Australia, 2001.

VIEL, F. **O que é competência e habilidade**. 25 de setembro de 2010. Disponível em: <http://bit.ly/2rbgisb>. Acesso em: 05 de jun.2016

O papel do tutor e a promoção da autonomia do aluno na EaD

Reivly Magaieski Rosa¹
Jussara Azevedo de Oliveira²

Resumo: Este artigo traz um levantamento sobre o papel do tutor a promoção da autonomia do aluno na EaD. A questão a ser discutida é: qual o papel do tutor e do aluno e como cada papel auxilia na autonomia deste aluno? O artigo objetiva levantar estas características, primeiramente compreendendo o contexto da EaD e em seguida apresentando estudos de autores que investigam e discorrem sobre o ensino a distância, tutoria e autonomia. Propõe-se apresentar o papel do tutor

.....
¹ Graduada em Administração pelo Centro Universitário Adventista de São Paulo — Campus Engenheiro Coelho. Pós-graduada em Aconselhamento Familiar e Intervenção Psicossocial pelo Centro Universitário Adventista de São Paulo — Campus Engenheiro Coelho.

² Professora do Ensino Médio e Ensino Superior. Atuação na área de Língua Portuguesa e Língua Estrangeira Moderna (Inglês). E-mail: jussara.silva@ucb.org.br

para benefício do ensino, evidenciar que seu papel é importante para o desenvolvimento de um aluno autônomo. Com essa reflexão, pretende-se contribuir com profissionais e alunos do ensino a distância.

Palavras-chave: Educação a distância; Aluno; Tutoria; Autonomia

Abstract: This article presents a study on the role of the tutor and the promotion of the student autonomy in distance education. The question to be discussed is: what is the role of the tutor and the student and how each role supports the autonomy of this student? The article aims to raise these characteristics, first understanding the context of distance education and then presenting studies of authors that investigate and discuss about distance education, mentoring and autonomy. It proposes to show the role of the tutor for the benefit of education, to evidence that their role is important for the development of an autonomous student. With this reflection, it is intended to contribute to professionals and students of distance education.

272

Keywords: Distance Education; Student; Tutoring; Autonomy.

Introdução

A tecnologia está presente em todos os setores da sociedade moderna, sendo a base de nosso sistema social. Logo se tornou um aspecto significativo para a educação. Com o avanço da tecnologia

os recursos tecnológicos se expandiram por todo o mundo e suas ferramentas ficaram cada vez mais interativas. Esta possibilidade de interação fez com que a distância se tornasse uma oportunidade de ensino e aprendizagem e assim a Educação a Distância (EaD) ganhou espaço no ambiente educacional.

Na EaD estão envolvidos os recursos tecnológicos e físicos como o computador, internet, materiais etc. e os recursos humanos como os professores, alunos, técnicos e tutores. O uso dos recursos tecnológicos busca facilitar o processo de ensino e aprendizagem e o uso dos recursos humanos, como a prática da mediação pedagógica, deve garantir o sucesso neste processo. O agente responsável por esta mediação pedagógica é o tutor.

Na EaD o ensino e a aprendizagem ocorre no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) onde alunos e professores ficam separados pelo espaço e tempo. De acordo com Pereira, Schmitt e Dias (2007) esses ambientes facilitam a exposição dos conteúdos e permitem a interação entre alunos e professores, mas a aprendizagem “depende do envolvimento das pessoas inseridas em tais espaços”. As autoras salientam em seu artigo que os AVAs:

consistem em mídias que utilizam o ciberespaço para veicular conteúdos e permitir interação entre os atores do processo educativo. Porém a qualidade do processo educativo depende do envolvimento do aprendiz, da proposta pedagógica, dos materiais veiculados, da estrutura e qualidade de professores, tutores, monitores e equipe técnica, assim como das ferramentas e recursos tecnológicos utilizados no ambiente (PEREIRA et al., 2007, p. 4).

Neste contexto é visível que os recursos tecnológicos não podem substituir a atuação dos recursos humanos. Os sujeitos precisam ensinar e aprender de acordo com os recursos disponíveis nos AVAs, mas a qualidade do aprendizado depende dos papéis que o aluno e o tutor desempenham e quão importante é cada um se aprimorar criando estratégias e técnicas para sua atuação.

Sendo assim, a proposta deste artigo é um breve levantamento de aspectos a respeito desses recursos humanos, especificamente um levantamento bibliográfico sobre o papel do tutor e o papel do aluno no processo de aprendizagem e autonomia no ensino a distância. Portanto a metodologia será uma revisão bibliográfica em diversos artigos encontrados na internet.

274

Desenvolvimento

Moran (2002) define a EaD “como um processo de ensino/aprendizagem onde professores e alunos não estão normalmente juntos fisicamente, mas podem estar conectados, interligados por tecnologias, principalmente as telemáticas, como a internet”. Neste sentido, para Slomski, Araujo, Camargo, Jreige (2016) o que aproxima à educação e a tecnologia é a presença da interatividade e as relações onde o professor e o aluno são os sujeitos no ato de aprender, é dessa relação, que viabiliza a troca de experiências e informações, que ocorre a construção de novos conhecimentos.

Para que haja essa relação de forma eficaz é necessário que a infraestrutura do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) seja

apropriada e de qualidade para que atenda às necessidades de aprendizagem dos alunos e que os professores e tutores consigam utilizar as mídias e ferramentas como estratégias pedagógicas. (MORAN, 2002).

De acordo com Camas et al (2013) o AVA é um local “sem paredes” e por isso deve-se entender as “novas configurações tecnológicas” e o papel que o professor e aluno devem exercer para “usufruir de todo o potencial” no uso da internet.

Fator primordial para bom desempenho da prática pedagógica na EaD é o domínio do tutor sobre a tecnologia, já que esta necessita se alinhar à prática pedagógica através da aceitação, dinamismo e disponibilidade para conseguir lidar com a diversidade (LAMES, 2011).

Valente e Mattar (2007) afirmam que a EaD vem se estabelecendo cada dia mais no contexto educacional e obriga os “alunos, professores, instituições a desempenharem novos papéis no processo de ensino e aprendizagem”. Desta forma é necessário refletir sobre a prática e os mecanismos da mediação pedagógica para garantir o bom desempenho do aluno, criando estratégias e ações para atender as necessidades e expectativas envolvidas nessa ação. Existem diversas posturas e comportamentos a serem desenvolvidos durante o processo de aprendizagem, logo o tutor é o mediador e facilitador neste ambiente (SILVEIRA, 2014).

Para Peters (2003) nessa modalidade de ensino existem grandes desafios onde o tutor é indispensável enquanto orientador dos alunos do curso a distância, assim a seguir o tema terá foco no papel do tutor.

O tutor

Ao refletir sobre a Mediação Pedagógica na EaD deve-se buscar entender o papel e as competências do tutor afim de garantir o sucesso do aluno.

De acordo com as pesquisas de Camas et al (2013) considera-se emergencial a necessidade de profissionalização dos educadores como um dos pilares da educação na contemporaneidade. O tutor deve buscar novas metodologias de ensino para atender aos diferentes perfis e culturas presentes na educação. Esse profissional deve estar em condição de atender às exigências e desafios dessa sociedade do conhecimento e da informação.

Para Kenski (2003) as tecnologias beneficiam a prática pedagógica pois os professores e tutores podem qualificar sua prática pedagógica, para o seu próprio desenvolvimento profissional e para a formação de alunos qualificados.

Neste sentido, Bulhões (2008) destaca aspectos positivos da utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) por professores e alunos. Ele conclui que as TICs presentes nas aulas e na mediação contribuem de forma positiva para o aprendizado acadêmico, facilitando o trabalho do professor, auxiliando no processo de ensino-aprendizagem, possibilitando a troca de experiências entre alunos/professores auxiliando na escolha de conteúdos mais atualizados, tornando assim o ensino mais eficiente.

Após mencionar sobre o ambiente de ensino, define-se que a prática do tutor deve ser de mediar, orientar, criar propostas de atividades reflexivas, apoiar e orientar na resolução de conflitos,

criar estratégias para resolução de problemas e tornar o aluno autônomo na construção do saber — papel fundamental no processo de aprendizagem (SILVEIRA, 2014).

Silveira (2014) salienta que as práticas do tutor devem colaborar para que o aluno seja capaz de gerir seu próprio aprendizado, desenvolver novas competências, como a autonomia e disciplina. Assim, o tutor deve levar o aluno ao “auto estudo” e a motivação que lhe permita superar os obstáculos da modalidade de EaD.

Para Serafini (2012) cabe ao professor, tutor, técnicos e toda equipe pedagógica proporcionar meios que despertem no aluno a vontade de criar e construir o próprio saber para que ele se desprenda dos “mecanismos de passividade envolvidos no processo de aprendizagem” impregnados nele pela educação mecanicista e instrucional — a automatização do conhecimento onde o aluno é um sujeito passivo e solitário.

277

É importante criar meios, estratégias de ensino e atividades, ter uma metodologia e material didáticos viabilizando a autonomia com o cuidado de não reproduzir as “velhas pedagogias com novas tecnologias” (SERAFINI, 2012).

Um papel importante do tutor que deve ser enfatizado é a interação com os alunos, pois através das relações estabelecidas entre eles poderão conquistar maior eficácia no aprendizado. Piaget (1973) salienta que

por sua vez, ao estudar a própria construção da inteligência, deixa claro que o fato primitivo não é nem o indivíduo nem o conjunto de indivíduos, mas a relação entre indivíduos, e uma relação modificando ininterruptamente as consciências individuais elas mesmas (grifos do autor).

Sabendo que a relação entre indivíduos é a forma de construção de inteligência, logo o tutor deve orientar os alunos no AVA dando significado aos conteúdos. Para Belloni (2003, p. 82-83),

A redefinição do papel do professor é crucial para o sucesso dos processos educacionais presenciais ou a distância. Sua atuação tenderá a passar do monólogo sábio da sala de aula para o diálogo dinâmico dos laboratórios, sala de meios, e-mail, telefone e outros meios de interação [...]

O tutor deve manter uma diretriz mínima de participação, pois ajuda a conquistar e manter os alunos, ele não deve apenas entrar no site regularmente mas interagir e fazer com que os alunos participem. Por isso que de acordo com Palloff e Pratt (2004, p.141)

278

cursos com altos níveis de interação tendem a obter maior índice de satisfação e menor índice de abandono. Assim, incentivar um alto nível de interação é papel fundamental do professor. Na verdade, talvez seja a sua tarefa mais importante no ambiente de aprendizagem on-line.

A mediação do tutor durante o curso é de suma importância. O tutor deve esclarecer e dar *feedback* das atividades e fóruns durante o curso, e com qual frequência o aluno poderá ter orientação. Palloff e Pratt (2004) reafirmam a importância do acompanhamento do tutor no decorrer do curso:

Embora o papel do professor on-line seja diferente, os alunos não podem sentir-se abandonados. Entender as diferenças que existem na interação das

aulas on-line e das aulas presenciais e também assistir os alunos na correta avaliação de sua experiência de aprendizagem on-line pode ajudar a aliviar sentimentos de isolamento.

Nas pesquisas feitas por Machado e Teruya (2009) os alunos entrevistados enfatizaram a importância do tutor se direcionar em particular a cada aluno, pois para eles isso demonstrava uma empatia na relação professor-aluno, além de passar segurança e propriedade no conteúdo ministrado pelo tutor. Para os entrevistados, quando o tutor não os acompanhava de forma efetiva acarretava em desconforto, principalmente para aqueles alunos que cumpriam suas atividades corretamente e pontualmente.

Machado e Teruya (2009) obtiveram respostas cruciais de diversos alunos sobre como a afetividade é um fator importante na mediação virtual. Os alunos afirmaram que uma mediação de qualidade depende de o tutor estar “presente”, perceber as “ausências”, possibilitando que o aluno se sinta integrado ao grupo.

Como os alunos sempre buscarão a interação pessoal, Palloff e Pratt (2004, p. 141) lembram que

Se os professores são treinados não apenas para ministrar cursos usando a tecnologia, mas têm conhecimento de métodos pedagógicos que facilitam sua vida on-line, e se, além disso, o desenvolvimento da comunidade, se tornar uma prioridade, o resultado poderá ser um curso altamente interativo [...].

A conclusão das pesquisas de Machado e Teruya (2009) sobre a relevância da mediação pedagógica do tutor no AVA são as seguintes:

o tutor deve possuir conhecimento do conteúdo estudado; ter clareza em suas explicações, segurança e empatia no tratamento dos assuntos discutidos; e, principalmente, interagir de modo que o aluno não se sinta excluído em suas dúvidas e necessidades particulares (MACHADO; TERUYA, 2009).

Ao mesmo tempo em que o tutor orienta, motiva e instiga os alunos no AVA, ele deve se preocupar com o *feedback* individual. Sendo assim, o papel do tutor é fundamental mesmo que o aluno esteja no centro do processo. Então, se faz necessário conhecer o papel que este aluno desempenha.

O aluno

280

No contexto da EaD o aluno procura se desenvolver e aprender de forma autônoma e para isso é necessário que ele acredite em sua capacidade de êxito e sendo, então, a motivação o fator principal para um aluno em um ambiente de estudos à distância.

Para Szlak (2007)

o sistema de educação precisa ajudar os alunos a desenvolver as ferramentas intelectuais e as estratégias de aprendizagem necessárias a aquisição do conhecimento, possibilitando assim pensar produtivamente, contribuindo para que o indivíduo tenha entendido a respeito da aprendizagem, tornando-se um aprendiz vitalício e independente.

Desta forma surge o aluno virtual que para o Belloni (2003) é “um ser autônomo, gestor de seu processo de aprendizagem, capaz de autodirigir e autorregular este processo. Este modelo de aprendizagem é apropriado a adultos, com maturidade e motivação necessárias à autoaprendizagem”.

Neste cenário da educação, Silveira (2014) afirma que surge um indivíduo que é capaz de aprender a gerir seu próprio aprendizado, desenvolver competências como a autonomia e disciplina, se torna formador de seu conhecimento.

Para Serafini (2012) as características que pressupõe um aluno com capacidade de autonomia:

saber dar conta sozinho de situações complexas, mas também colaborar, orientar-se nos deveres e necessidade múltiplas, distinguir o essencial do acessório, não naufragar na profusão das informações, fazer as boas escolhas segundo boas estratégias, gerir corretamente seu tempo e sua agenda [...]

281

Então percebe-se que uma característica importantíssima que um aluno no contexto da EaD deve desenvolver é a autonomia.

De acordo com Wissmannd (2006) citado por Serafini (2012) a autonomia prevê “três elementos que enfatizam a individualidade do aprendiz: agenda pessoal, iniciativa e autoavaliação”. O aluno autônomo precisa ter uma agenda pessoal que o oriente e organize seus estudos; ele deve tomar iniciativas que moldem seu próprio aprendizado; e ter a capacidade de autoavaliar-se neste processo ao verificar se teve sucesso no mesmo. Wissmannd (2006) afirma

que “a autonomia do aprendiz requer não só a aprendizagem, mas aprender a aprender”.

Considerações finais

A relevância do papel do tutor no AVA engloba diversos aspectos como: possuir conhecimento sobre o assunto abordado; ter clareza em suas explicações, segurança e empatia; deve interagir com cada aluno individualmente. O tutor deve ter a postura de estimular e motivar o grupo de alunos e ser o suporte de toda e qualquer atividade realizada.

282

A função do tutor envolve desde a realização de comentários em tarefas até o convite para que o aluno participe de fóruns e discussões. É o tutor que identifica a ausência de algum aluno e é aquele que elogia o bom desempenho. Mesmo considerando a autonomia do aluno a sua motivação e permanência na EaD depende muito da relação e interação do tutor, pois esta mediação não é apenas dizer ao aluno sobre início e conclusão de tarefas, e sim o tutor deve instigar o aluno, acompanha-lo e identificar a ausência durante o curso. Considerando os autores citados acima, pode-se dizer que o papel do tutor é de suma relevância para que o papel do aluno seja alcançado. Como concluiu Serafini (2012) diante da modalidade de Educação a Distância

marcada pela diversidade, complexidade e flexibilidade, torna-se fundamental uma educação que prepare o indivíduo para as alterações da vida profissional, para um novo mercado de trabalho, numa construção contínua dos seus

saberes e aptidões, proporcionando-lhe meios para alcançar uma autonomia pessoal e intelectual; e, assim, adquirir uma consciência de si próprio e do seu papel a desempenhar enquanto sujeito social e cidadão (SERAFINI, 2012).

Um aluno autônomo, bem motivado e preparado para lidar com o mundo cada vez mais cheio de informações tem a tendência a crescer nos diversos aspectos de sua vida.

Referências

- BELLONI, M. L. **Educação à distância**. Campinas: Autores Associados, 2003.
- BULHÕES, P. N. S. **As novas tecnologias de informação e comunicação (TICs) no ensino de administração**: opiniões de professores e alunos do curso de administração da UFRN. Rio de Janeiro: ANGRAD, 2008.
- CAMAS et al, N. P. V.; MANDAJI, M.; RIBEIRO, R. A.; MENGALLI, N. M. Professor e cultura digital: reflexão teórica acerca dos novos desafios na ação formadora para nosso. **Revista Reflexão e Ação**, Santa Cruz do Sul, v.21, n.2, p.179-198, jul./dez. 2013. Disponível em: <<http://bit.ly/2sl94Gc>>.
- KENSKI, V. M. **Tecnologias e ensino presencial e a distância**. Campinas: Papirus, 2003.
- LAMES, L. C. J. **Docência no ensino superior**: o uso das mídias digitais como estratégia pedagógica. Dissertação (Mestrado em Educação). FECAP, São Paulo, 2011.

MORAN, J. M. **A Educação Superior no Brasil**, 2002. Disponível em: <<http://bit.ly/2sukJII>>.

PALLOFF, R. M.; PRATT, K. **O aluno virtual**: um guia para trabalhar com estudantes on-line. Porto Alegre: Artmed, 2004.

PEREIRA, A. T. C.; SCHMITT, V.; DIAS, M. R. A. C. **Ambientes Virtuais de Aprendizagem**. In: PEREIRA, A. T. C. (orgs). **AVA - Ambientes Virtuais de Aprendizagem em diferentes contextos**. Rio de Janeiro: Editora Ciência Moderna Ltda., 2007.

SZLAK, C. D. **Como as pessoas aprendem**: cérebro, mente, experiências e escola/ John d. Bransford, Ann L. Brown e Rodney R. Cocking. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 2007.

284

VALENTE, C.; MATTAR, J. **Second Life e Web 2.0 na Educação**: o potencial revolucionário das novas tecnologias. São Paulo: Novatec, 2007.

WISSMANN, L. D. M. **Autonomia em EaD — uma construção coletiva**. In: POMMER, A.; SILVA, E. W.; WIELEWICKI, H. G.; WISSMANN, L. D. M. W.; VERZA, S. **Educação superior na modalidade a distância**: construindo novas relações professor-aluno. Ijuí: Editora Unijuí, 2006. (Série Textos Didáticos). Disponível em: <<http://bit.ly/2rjCQv8>>.

O AVA e a mediação pedagógica para o processo de aprendizagem do aluno no EaD.

Sirlene dos Santos Ferreira¹

Aurilédia Batista Teixeira²

Resumo: Analisando os aspectos sociais, pode-se perceber que a tecnologia apresenta mudanças e inovações significativas. Desta maneira, este estudo aborda a concepção do AVA, juntamente com a mediação pedagógica no processo de aprendizagem do aluno que está inserido na EaD. Destacando a importância de um ambiente virtual adequado para os alunos, apontando a relevância do processo de mediação pedagógica e verificando quão proeminente são esses aspectos para o aprendizado

.....

¹ Pós-graduando do Centro Universitário Adventista de São Paulo. Contadora / Administradora. E-mail: sir.ferrer@gmail.com.

² Mestre em Agroecossistemas. Função: Orientadora. E-mail: auriledia@yahoo.com.br

do aluno na EaD. O estudo teve como fonte de dados uma pesquisa de revisão bibliográfica, sendo selecionados artigos sobre o tema proposto para que fossem atingidos os objetivos do trabalho. Ao finalizar o estudo, ficou evidente a importância que se tem em proporcionar um ambiente virtual de qualidade e adequado ao aluno no processo de busca de conhecimento. Também foi possível entender que a qualidade da educação recebida pelo aluno depende da mediação pedagógica, ou seja, a forma em que são conduzidos os conteúdos acadêmicos ao aluno através de professores e tutores.

Palavras-chaves: Ambiente Virtual; Mediação Pedagógica; EaD.

286

Abstract: Analyzing the social, one can see that the technology presents significant changes and innovations. Thus, this study addresses the design of the AVA, along with the mediation in the process of student learning that is inserted in distance education. Furthermore, it emphasizes the importance of adequate virtual environment for students, indicating the relevance of the pedagogical mediation process and checking how prominent are those aspects of student learning in distance education. The study as a data source a literature review of research. At the end of the study revealed the importance that it has to provide a virtual environment quality and suitable for students in the process of search for knowledge. It was also possible to understand that the quality of education received by the student depends on the pedagogical mediation, ie the way they are conducted academic content to students through teachers and tutors.

Keywords: Virtual Environment; Pedagogical mediation; EaD.

Introdução

Diante de um cenário onde a tecnologia tem se desenvolvido ligeiramente, é possível perceber a importância desse avanço para a área da educação, motivando a uma reflexão para o aperfeiçoamento do sistema educacional. Marcelo (2015) comenta que o avanço da Tecnologia provocou mudanças significativas para a educação e sua presença no sistema educacional faz com que reflitamos sobre pontos inerentes à educação, como: didática, metodologia, avaliação, planejamento, dentre outros pontos relevantes.

Nesse contexto, Silva e Correa (2014, p. 24) abordam que o “dinamismo das novas tecnologias nos impulsiona a entender educação de forma diferente. Leva-nos à reflexão de nossa prática e nos impulsiona a novos paradigmas que reflitam essa necessidade humana de se completar, de desvendar, descobrir e se refazer”. A educação auxilia no processo de desenvolvimento das potencialidades do aluno (SEVERINO, 2001). E nesse cenário a Educação a Distância (EaD) tem um papel importante para seus usuários, pois planeia uma oportunidade para atualização, aprimoramento e formação desses não fisicamente, mas conectados pela tecnologia.

Para Moran (2002, p. 1) a EaD é “o ensino/aprendizagem onde professores e alunos não estão normalmente juntos, fisicamente, mas podem estar conectados, interligados por tecnologias,

principalmente as telemáticas, como a Internet”. Assim, é importante entender o AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem) como ferramenta e auxílio. Sendo necessário que esse ambiente seja adequado, de qualidade e que facilite o aprendizado do aluno. Além disso, o AVA “precisa estar integrado às políticas, diretrizes, parâmetros e padrões de qualidade definidos para cada nível educacional e para o curso específico” (NEVES, 2003).

Nesse processo de aprendizagem virtual, é importante destacar que a mediação pedagógica tem um papel importante no auxílio e na qualidade do aprendizado do aluno. Paiva e Coelho (2015, p. 12) afirmam que “os princípios da educação à distância baseiam-se na autoaprendizagem e na mediação pedagógica organizada, fundamentadas em diferentes suportes de informação, utilizando os variados meios de comunicação, sendo um dos mais usados, a internet”.

288

Diante desse contexto, o objetivo dessa pesquisa é demonstrar a importância do AVA e a mediação pedagógica no processo de aprendizagem do aluno no EaD. Destacando a importância de um ambiente virtual adequado para os alunos, apontando a relevância do processo de mediação pedagógica e verificando quão proeminente são esses aspectos para o aprendizado do aluno no EaD.

Desenvolvimento

A educação a distância tem crescido rapidamente nos últimos anos e isso só se tornou possível através dos avanços tecnológicos.

Para Neves (2003, p. 3) a tecnologia veio para “eliminar as distâncias e fronteiras, e torna-se enorme a diversidade de arranjos e combinações possíveis”. Na visão de Ribeiro et al. (2007, p. 4) “A tecnologia permite criar um ambiente virtual em que alunos e professores sintam-se próximos, contribuindo para o aprendizado colaborativo”.

O processo de ensino aprendizagem quer presencial ou à distância requer um espaço interativo, confiável, onde a reciprocidade na construção do conhecimento é fundamental (MARCELO, 2015). Logo, torna-se imprescindível um ambiente virtual adequado, com um espaço interativo e didático para que o aluno possa obter um aprendizado de qualidade.

Mengalli e Coelho (2015, p. 3) comentam que o ambiente virtual “é o palco da realidade compartilhada por alunos e professores para que exista o entendimento da mensagem e a minimização do desperdício e do consumo, a fim de que sejam vistos como uma consequência da compreensão dos conteúdos midiáticos”. Belmonte e Grossi (2010, p. 3) também contribuem, descrevendo que o AVA é “o espaço das relações com o saber, o qual é o objeto maior do processo de aprendizagem”.

Visto a importância que o AVA tem para a capacitação do aluno, Belmonte e Grossi (2010, p. 3) explicam que estes “espaços são compreendidos como ambientes favorecedores da construção do conhecimento que ocorre a partir das interações dos alunos com os conteúdos, com os outros alunos e com os professores”.

O espaço virtual é importante para criar espaços em que os alunos possam manifestar-se e entender o discurso do outro.

Proporcionando a vivência e o direito de participação, que é indispensável para o estudante e professor (MENGALLI; COELHO, 2015). Esse espaço também é importante para a prática do exercício efetivo do diálogo e do registro nos quais as pessoas podem compartilhar informações acerca das vivências culturais para minimizar todos os tipos de preconceitos (MENGALLI; COELHO, 2015).

É pertinente que os gestores do EaD, tenham o conhecimento dessa importância e se adequem para os procedimentos devidos. Torna-se assim, necessário o investimento em ferramentas que vão oferecer qualidade no processo do ensino/aprendizado (FORMAN *et. al.*, 2015, p. 2). Nesse entendimento Mengalli e Coelho (2015) enfatizam que quando os gestores educacionais deixarem de desprezar as mídias e o poder da comunicação, ou talvez entender sua importância, os alunos terão a potencialidade para adquirir os conhecimentos necessários para enfrentarem o mercado de trabalho.

Com o intuito de tornar possível essa aproximação entre a ferramenta de aprendizagem e a universidade, Neves (2003, p. 10) explica que “com o avanço e disseminação das TICs (Tecnologia da Informação e Comunicação) e o progressivo barateamento dos equipamentos, facilitou para as instituições, pois podem elaborar seus cursos à distância baseadas não só em material impresso, mas, na medida do possível, também em material sonoro, visual, audiovisual, incluindo recursos eletrônicos e telemáticos.” Portanto, as universidades carecem de investimentos em ferramentas virtuais para que os alunos possam ter o suporte necessário para o enriquecimento educacional.

Nesta perspectiva é importante ressaltar que após o momento em que o AVA proporciona qualidade aos usuários em relação às ferramentas de acesso, é indispensável o processo da mediação pedagógica entre ambiente, professor, tutor e aluno. Esse conceito de mediação pedagógica segundo Machado e Teruya (2009, p. 1730) “atrela-se ao pensamento de uma ação concretizada pela ajuda do outro”.

Na visão de Paiva e Coelho (2015, p. 14) para que aconteça a mediação pedagógica, “é preciso que de um lado, os professores e tutores e, de outro, os estudantes e aprendizes, estejam em sintonia, fazendo dos instrumentos e recursos didáticos, um canal para relações educativas no AVA”.

Os materiais usados e as atividades propostas também são pontos importantes para viabilizar e concretizar a aprendizagem (PRADO, 2006). De acordo com Paiva e Coelho (2015, p.16),

a atividade proposta de mediação a distancia começa com escolha dos professores e tutores de cada disciplina ou curso, seleção de materiais e atividades melhor se adequem aos objetivos de aprendizagem X recurso/instrumento utilizado para isso, até a formação/reciclagem do docente/tutor que atuará na modalidade EaD.

Os materiais na mediação pedagógica podem ser classificados como os escritos sobre a organização do curso, sobre conteúdos específicos ou materiais de apoio e leitura (PRADO, 2006). Segundo Silva (2015, p. 3) “as ferramentas tecnológicas estão à disposição do formador no ambiente virtual de aprendizagem, a saber, o chat, o

e-mail, o fórum, entre outras, que contribuem e estimulam todas as ações e práticas realizadas durante a mediação pedagógica para o desenvolvimento da aprendizagem”. Para tanto, Barros e Carvalho (2011) que o uso das ferramentas tecnológicas auxilia um projeto educativo em todas as definições e parâmetros no processo ensino-aprendizagem, porem a interatividade entre aluno e as ferramentas tecnológicas vai depender do professor e tutor.

Afirmado, Machado e Teruya (2009, p. 1729) comentam que “a técnica e os recursos avançados de interação não substituirão a atuação das pessoas, habitantes destes espaços. Por isso, há necessidade de um aprimoramento nas estratégias e intervenções pedagógicas dos tutores nestes espaços”. Com isso, entende-se que as ferramentas contribuem muito para o processo de aprendizagem, porém não substitui tudo o que professores e tutores podem fazer.

292

Ao praticar a mediação pedagógica em EaD, Paiva e Coelho (2015, p. 15) destacam que “a principal ênfase deve ser a interação entre os participantes e o trabalho colaborativo a fim de possibilitar, ao máximo, os ganhos no aprendizado, que ocorrem em decorrência de tal relação”. Diante dessa compreensão, a mediação pedagógica depende das ações do educador, na escolha dos processos adequados, e principalmente da maneira que será realizado a abordagem dos conteúdos que facilita a aprendizagem do aluno.

Para que a mediação seja realizada de forma a alcançar o aluno e o auxilie na compreensão da dinâmica do ambiente virtual, Machado e Teruya (2009) explicam que o tutor deve interagir com o aluno, contextualizar em relação às novas formas de aprendizagem

que se apresentam, dando significado aos conteúdos. Além dos conteúdos, os alunos precisam de auxílio para utilizar as ferramentas disponibilizadas no AVA. Cavalcante e Silva (2013, p. 1211) mencionam alguns pontos de dificuldades que alunos podem enfrentar, sendo elas: “dificuldades técnicas relacionadas aos equipamentos, conexão ao acesso à rede e ao manuseio das ferramentas, prazos estabelecidos, sobrecarga de atividades, dúvidas não serem sanadas a tempo”. Portanto, o professor e tutor devem fazer essa mediação e ajuda-los a sanar essas dificuldades.

Devem ser adotadas algumas ações quando se fala em mediação no ambiente de aprendizagem por parte do professor e tutor, Silva (2015 apud MASSETO, 2009, p. 145-146) apresenta algumas delas:

dialogar; trocar experiências; debater dúvidas, questões ou problemas; apresentar perguntas orientadoras; orientar nas carências e dificuldades técnicas ou de conhecimento quando o aprendiz não consegue encaminhá-las sozinho; garantir a dinâmica do processo de aprendizagem; propor situações-problema e desafios; desencadear e incentivar reflexões; criar intercâmbio entre aprendizagem e a sociedade real onde nos encontramos, nos mais diferentes aspectos; colaborar para estabelecer conexões entre o conhecimento adquirido e novos conceitos [...].

293

Em afirmação com essa teoria, Ribeiro et al. (2007, p. 10) explana que o “tutor é responsável pela mediação, em configurar o ambiente a ser utilizado assim como orientar os alunos”. Esses mesmos autores comentam também que “ele deve ajudar os alunos a aderir à cultura

de participação, trabalho em grupo, em colaboração e interagir com os outros participantes”.

Nesse contexto, Silva (2015, p. 3) cita que “o desenvolvimento das atividades que podem e devem ser desenvolvidas na mediação pedagógica, com base nas características apresentadas, dependem da compreensão e atuação do formador!”.

Portanto, os avanços tecnológicos têm contribuído para o aperfeiçoamento do EaD. Os gestores precisam considerar a importância de proporcionar qualidade no AVA, pois esse ambiente é sala de aula do aluno, onde são oferecidas informações a ele, e estas devem ser apresentadas de forma didática e de fácil absorção. E para que haja um eficiente ensino, se faz necessária a mediação pedagógica no processo de aprendizado do aluno. Professores e tutores devem desempenhar seu papel de maneira que proporcione conhecimento e enriquecimento. Por fim, para que o processo de aprendizagem seja de qualidade, é preciso que de um lado o AVA esteja pronto para utilização e de outro, haver a mediação pedagógica.

294

Considerações finais

A tecnologia trouxe benefícios para a educação a distancia, impulsionando aos seus usuários a entender o conceito educação de forma diferente. A responsabilidade do ensino/aprendizagem de qualidade entre professores e alunos por meio da interligação tecnológica, traz oportunidades de crescimento aos usuários. Sendo

assim, é necessário um ambiente virtual adequado para que esses possam compartilhar e haver uma compreensão do conteúdo de aprendizagem abordado.

Foi evidencializado através da visão e compreensão de vários autores a importância de um ambiente de aprendizagem adequado, pois é onde os alunos podem se comunicar, dialogar, aprender e contribuir para o aprendizado do outro. Pôde ser evidente no decorrer da construção desse trabalho que a mediação pedagógica se faz presente no AVA como uma ferramenta de ensino. E mostrou a importância que se deve dar a esse assunto, desde o momento da escolha dos materiais e atividades até a prática do aprendizado ao aluno. Tornou-se claro que a interatividade no processo de ensino-aprendizagem depende da mediação pedagógica, que este por sua vez é realizado pelo professor e tutor, que deve abordar os conteúdos aos alunos de forma que facilite o aprendizado dando sentido ao conteúdo estudado. Na mediação pedagógica professores e tutores devem estar atentos às necessidades dos alunos, para que ele tenha conforto no ambiente virtual, uma vez que ele não está inserido em um ensino presencial.

Portanto tornou-se claro que o ambiente virtual de aprendizagem juntamente com a mediação pedagógica são as peças fundamentais para a aprendizagem de qualidade ao aluno. Elas fazem parte na construção do saber, do conhecimento, preparando e capacitando-os para os desafios. Gestores, educadores, professores e tutores devem estar atentos a essas ferramentas de ensino-aprendizagem para que consigam proporcionar cada vez mais qualidade aos alunos que estão inseridos no EaD.

Referenciais

BARROS, M. G.; CARVALHO, A. B. G. **As concepções de interatividade nos ambientes virtuais de aprendizagem**, 2011. Disponível em: <http://bit.ly/2rbL446> Acesso em: 07 jul. 2016.

BELMONTE, V.; GROSSI, M. G. R. **Ambientes virtuais de aprendizagem: um panorama da produção nacional**. 2010. Belo Horizonte, Maio/2010. Disponível em: <http://bit.ly/2rjI89Y> Acesso em: 29 jun. 2016.

CAVALCANTE, R. B.; SILVA, L. T. C. Percepção de Professores Enfermeiros de Uma Instituição de Ensino Superior sobre Educação a Distância. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTANCIA — MEIOS, ATORES E PROCESSOS, 5. **Anais do Congresso**, 2013. <http://bit.ly/2s3Iiz6>. Acesso em: 07 jul. 2016.

FORMAN, J. L.; BARROS, Y. A. M. G.; FELICISSIMO, C. H.; MARINS, A. L. A. M.; COELHO, L. E. S.; FILHO, J. L. R.; NUNES, A. C. F.; SANCHES, E. G. Educação a Distância: **Oportunidades e Desafios para a Rede Acadêmica**. Position paper Dezembro/2015. Disponível em: <http://bit.ly/2rbeu2E>. Acesso em: 29 jun. 2016.

MACHADO, S. F.; TERUYA, T. K. Mediação Pedagógica em Ambientes Virtuais de Aprendizagem: a perspectiva dos alunos. In: CONGRESSO NACIONAL DE EDUCAÇÃO — EDUCERE - III ENCONTRO SUL BRASILEIRO DE PSICOPEDAGOGIA, IX. **Anais do Congresso**, 26 a 29 de outubro de 2009. Disponível em: <http://bit.ly/2sllih>. Acesso em: 07 jul. 2016.

MEGALLI, N. A.; COELHO, A. S. **Tecnologia da Informação e Novas Práticas Educacionais: Mídia, Tecnologia da Informação e Novas Práticas Educacionais**. 2015.

MEGALLI, N. A.; COELHO, A. S. **Tecnologia da Informação e Novas Práticas Educacionais: Crítica de mídia — Parte 1**. 2015.

MORAN, J. **O que é educação à distância**. Disponível em: <<http://bit.ly/2tetnS2>>. Acesso em: 31 mai. 2016.

NEVES, C. M. C. **Referenciais de Qualidade para Cursos a Distância**. Brasília, 02 de abril de 2003. Disponível em: <<http://bit.ly/2fpleD8>>. Acesso em: 29 jun. 2016.

PAIVA, A. J. O. M.; COELHO, A. S. **Mediação Pedagógica e Tutoria Online**. 2015.

297

PRADO; M. E. B. B. **Mediação Pedagógica: suas relações e interdependências**. NIED-UNICAMP/2006. Disponível em: <<http://bit.ly/2suIRET>> Acesso em: 07 jul.2016.

RIBEIRO, E. N.; MENDONÇA, G. A. A.; MENDONÇA, A. F. **A Importância dos Ambientes Virtuais de Aprendizagem na busca de novos domínios da Ead**. Data: 12/04/2007. Disponível em: <<http://bit.ly/1BVxIuh>>. Acesso em: 29 jun. 2016.

RONDINEY, M. Aprendizagem em EaD. **Brasil Escola**, 2015. Disponível em: <http://bit.ly/2sV3jfo>>. Acesso em: 31 mai. 2016.

SEVERINO, A. J. **Educação, sujeito e história**. São Paulo: Olho d'Água, 2001.

SILVA, R. F.; CORREA, E. S. **Novas Tecnologias E Educação: A Evolução do Processo de Ensino e Aprendizagem na Sociedade Contemporânea**. 2014. Disponível em: <<http://bit.ly/2sglCy0>> Acesso em: 30 jun.2016.

SILVA, R. A. **A Mediação Pedagógica em ambientes virtuais de aprendizagem na formação continuada do professor: uma experiência na rede municipal de Curitiba**, 2015. Disponível em: <<http://bit.ly/2rjEc9i>>. Acesso em: 07 jul. 2016.



Conheça nossa loja virtual
<http://unaspstore.com.br>