

Tecnologia e Educação: implicações da era digital sobre a prática docente

Technology and Education: implications of the digital age on teaching practice

Reginaldo Guedes
Faculdade Unyleya

RESUMO

As tecnologias digitais estão cada vez mais presentes nas atividades cotidianas do mundo contemporâneo, modificando as formas como as pessoas se relacionam e se comunicam. No cenário educacional, que pretende desenvolver os sujeitos em sua integralidade, a educação a distância vem crescendo atualmente como uma importante modalidade que utiliza meios e tecnologias de informação e comunicação com o intuito de promover atividades educativas em lugares e tempos diversos. O artigo objetiva discutir sobre os impactos da cultura digital na sociedade contemporânea e, conseqüentemente, seus reflexos nos processos de ensinar e aprender. De tal forma que, com relação aos objetivos específicos, se propõe a analisar as competências dos professores online necessárias para atuação no ensino a distância e para o bom desenvolvimento do aluno. Consiste em uma pesquisa documental, de cunho qualitativo, utilizado para obter informações aprofundadas sobre a motivação e o raciocínio de tutores e cursistas. A partir de relatos de professores/tutores e de alunos de dois cursos: um de pós-graduação lato-sensu (especialização) e outro de graduação, ambos realizados a distância, este breve cenário apresentado nos instigou a refletir sobre as competências dos docentes necessárias para o desenvolvimento e atuação no ensino a distância via internet. Além de discutir os obstáculos enfrentados neste meio e as estratégias adequadas para superar a distância geográfica e temporal existente entre professor-aluno, busca problematizar questões pontuais, tipo: Quais dificuldades foram encontradas, por parte dos cursistas e tutores? Quais foram superadas? Como superou as dificuldades? Por meio da análise de mensagens eletrônicas foi possível traçar um perfil do alunado a partir das interações realizadas (via e-mail) com os professores/tutores. Os mais recorrentes foram: perfil empático, acusador e agressivo. As habilidades e competências descritas permitem identificar que o professor online possui diversos desafios e assume uma posição diferenciada do professor tradicional.

Palavras-chave: Educação a Distância. Tecnologias. Tutoria. Competências.

ABSTRACT

Digital technologies are increasingly present in the daily activities of the contemporary world, changing the ways in which people relate and communicate. In the educational scenario, which aims to develop the subjects in their entirety, distance education is currently growing as an important modality that uses information and communication means and

GUEDES, R. Tecnologia e Educação: implicações da era digital sobre a prática docente. **Educação Sem Distância**, Rio de Janeiro, n.3, jan/jun. 2021.

technologies in order to promote educational activities in different places and times. The article aims to discuss the impacts of digital culture on contemporary society and, consequently, its reflexes in the processes of teaching and learning. In such a way that, in relation to the specific objectives, it proposes to analyze the skills of online teachers necessary for performance in distance learning and for the good development of the student. It consists of a documentary research, of qualitative nature, used to obtain in-depth information about the motivation and reasoning of tutors and course participants. Based on reports by professors / tutors and students from two courses: one from lato-sensu postgraduate courses (specialization) and the other from undergraduate courses, both carried out at a distance, this brief scenario presented us to reflect on the competencies of the necessary teachers for the development and performance of distance learning via the internet. In addition to discussing the obstacles faced in this environment and the appropriate strategies to overcome the geographic and temporal distance between teacher-student, it seeks to problematize specific questions, such as: What difficulties were encountered by course participants and tutors? Which ones have been overcome? How did you overcome the difficulties? Through the analysis of electronic messages it was possible to draw a profile of the student from the interactions carried out (via e-mail) with the teachers / tutors. The most recurrent were: empathic, accusing and aggressive profile. The skills and competences described allow us to identify that the online teacher has several challenges and assumes a different position from the traditional teacher.

Keywords: Distance Education; Technologies; Mentoring; Skills.

1 Introdução

A utilização de tecnologias digitais está presente na sociedade contemporânea, com reflexos na forma como as pessoas se comunicam, buscam informações e exercem seus trabalhos, caracterizando a cultura digital na sociedade. Com a expansão da Educação a Distância via internet no Brasil, novas relações entram em cena e precisam ser discutidas no âmbito da educação e da sociedade, de modo a desempenhar esforços para uma formação integral, a um público que especialmente busca essa modalidade de ensino, o qual deve assumir responsabilidade não somente com as possibilidades de garantir a oportunidade à distância, mas, sobretudo, garantir uma boa formação do aluno.

O crescimento e ampliação da oferta de cursos online fazem com que a modalidade de Educação a Distância (EaD) contemple hoje um dos maiores desafios proporcionado aos profissionais da educação¹. Neste contexto, percebe-se a importância na gestão e no planejamento de ações colaborativas e de interações por parte das equipes pedagógicas diante do processo de aprendizagem mediado pela tecnologia. Vislumbrando, junto ao corpo docente, o desenvolvimento e aprendizado de novas ferramentas para a construção de um

¹ Dialogando com Silva (2003), destacamos que a Educação a Distância (EaD) ocorre quando os participantes estão distantes geograficamente, e grande parte da interação acontece através da Internet. Apesar de nem todos os cursos na modalidade à distância serem on-line, neste estudo estamos trabalhando com a educação on-line, realizada a distância, via internet.

promissor estoque de competências, que sustentem um novo olhar para este formato de aprendizagem, tendo como prospecção uma visão mais detalhada de novas estratégias na EaD.

Barreto (2004) destaca que tais mudanças proporcionam a análise do surgimento de um “novo paradigma” (também chamado de paradigma emergente) na área da educação. Percebemos um grande movimento de virtualização do ensino, na perspectiva de *e-learning*: cujo uso mais comum tem sido “educação a distância via Internet” ou, em termos gerais, aprendizagem por meios eletrônicos. Com a introdução de sistemas de comunicação mediada pelo computador, emergem novas práticas de ensino, as quais nos levam a novas reflexões sobre o papel do professor no processo de ensino-aprendizagem. Um maior grau de interatividade implica também a bidirecionalidade da comunicação, ou seja, usuários não só acessam informações na internet, mas criam e difundem estas informações tornando-se emissores e não apenas receptores. Esta é a base da Educação On-line sobre a qual estamos dialogando e nos apoiando: provocar a atividade entre professores e alunos (interatividade) de forma que todos sejam agentes da construção de conhecimento colaborativa com a qual estão envolvidos.

No “novo paradigma” o professor passou a ter várias denominações, tais como: professor, professor online, mentor, tutor, mediador etc., entre outras já existentes e outras que ainda surgirão. Independente da denominação recebida pelo professor, ele necessita desenvolver habilidades diferenciadas para atuar neste novo modelo de sala de aula que transcende as dimensões tradicionais do ensino presencial. Ou seja, há demanda de procedimentos, estratégias e competências comuns. De acordo com Pedrosa et al (2012), a tutoria a distância tem sido foco de vários debates nos quais a função a ser exercida pelo professor/tutor é colocada em evidência: “enquanto alguns autores enfatizam a ação e a importância desse ator no processo ensino-aprendizagem, outros minimizam essa função alegando que o sujeito aprende apenas a partir da sua interação com o conteúdo”. Os Referenciais de Qualidade de Educação a Distância, embora evidencie a obrigatoriedade dos tutores a distância não deixa claro suas reais ações no processo, o que acarreta diferentes interpretações. Como consequência, percebe-se que, em alguns cursos os tutores atuam de forma reativa, apenas tirando dúvidas quando surgem e, em outros, interagindo com os alunos exercendo uma postura mais ativa: através da mediação pedagógica (op.cit.).

Esta nova proposta dialética de aprendizagem on-line significa também em se aventurar e conhecer novos formatos de avaliação e novos ambientes. E no caso da EaD via internet, torna-se fundamental conhecer o seu ambiente de trabalho: os Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA). Para atuar nestes novos ambientes há muitas condições necessárias para que o ensino online seja bem sucedido, que Berge (1997) categorizou em quatro áreas e propõe quatro funções/dimensões atribuídas ao professor online: a) **Dimensão Pedagógica (intelectual; tarefa)** - os professores trazem seu conhecimento e percepções especiais, usam perguntas e tentam provocar respostas dos alunos que direcionem a discussão para conceitos, princípios e habilidades críticos; b) **Social** - criar um ambiente amigável e sociável que promova o aprendizado também é essencial para o ensino on-line bem-sucedido. Fornecer oportunidades para que os alunos desenvolvam um senso de coesão de grupo; c) **Gerencial (organizacional; procedural; administrativo)** - esse papel envolve definir a programação

e o ritmo da experiência de aprendizagem: os objetivos da discussão, os horários, as regras de procedimentos e as normas de tomada de decisão. Os comentários do professor podem ser usados para resolver problemas de contexto e ajudar os participantes a lidar com o excesso de informações. Deve gerenciar o fluxo sem represá-lo; d) **Técnica** - os professores devem primeiro se sentir confortáveis e hábeis com a tecnologia e então garantir que os participantes estejam confortáveis com o sistema. O objetivo técnico final para os professores é tornar a tecnologia transparente.

Este artigo objetiva discutir sobre os impactos da cultura digital na sociedade contemporânea e, conseqüentemente, seus reflexos nos processos de ensinar e aprender. De tal forma que, com relação aos objetivos específicos, se propõe a analisar as competências dos professores online necessárias para atuação no ensino a distância e para o bom desenvolvimento do aluno; a problematizar a mediação pedagógica online com foco na análise das funções do Tutor; a investigar situações-problema típicas da EaD e as percepções de tutores a respeito de seu processo de mediação e construção do conhecimento.

O estudo consiste em uma pesquisa documental, de cunho qualitativo, utilizado para obter informações aprofundadas sobre a motivação e o raciocínio de tutores e cursistas. Trata-se de um trabalho exploratório-descritivo, que ajuda a entender detalhes sobre um assunto ou um problema, e que visa descrever, e não prever, como no caso da pesquisa quantitativa.

Acreditamos que a pesquisa documental representa uma forma que pode se revestir de um caráter inovador, trazendo contribuições importantes no estudo de alguns temas. Além disso, os documentos normalmente são considerados importantes fontes de dados para outros tipos de estudos qualitativos, merecendo, portanto, atenção especial. O exame de materiais de natureza diversa, que ainda não receberam um tratamento analítico, ou que podem ser reexaminados, buscando-se novas e/ou interpretações complementares, constitui o que estamos denominando pesquisa documental.

A palavra “documentos”, neste caso, deve ser entendida de uma forma ampla, incluindo os materiais escritos (como, por exemplo, jornais, revistas, diários, obras literárias, científicas e técnicas, cartas, memorandos, relatórios) e, no caso de nossa pesquisa, a análise de mensagens eletrônicas (e-mail) entre professores e alunos.

A partir de relatos de professores/tutores e de alunos de dois cursos: um de pós-graduação *lato-sensu* (especialização) e outro de graduação², ambos realizados a distância em uma instituição de ensino superior privada do Rio de Janeiro, este breve cenário apresentado nos instigou a refletir sobre as competências dos docentes necessárias para o desenvolvimento e atuação no ensino a distância via internet. Além de discutir os obstáculos enfrentados neste meio e as estratégias adequadas para superar a distância geográfica e temporal existente entre professor-aluno, busca problematizar questões pontuais, tipo: Quais dificuldades foram encontradas, por parte dos cursistas e tutores? Quais foram superadas? Como superou as dificuldades? Por meio da análise de mensagens eletrônicas (e-mail) e de observações realizadas no ambiente virtual de aprendizagem do curso de graduação, foi

² Estamos direcionando nossa atenção ao curso de graduação a distância em Pedagogia. Ambos os cursos (Gestão de RH e Pedagogia) foram selecionados devido ao fato do autor do presente artigo já ter atuado ou atua na Tutoria desses respectivos cursos.

possível traçar um perfil do alunado a respeito do nível de interação com seus respectivos professores/tutores.

2. O Desenvolvimento Profissional dos Docentes

Na área da Educação encontramos uma grande literatura que aborda a temática das competências docentes, seja a docência online ou presencial.

Segundo Oliveira *et alli* (2004), como definição de competências profissionais temos o de um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que capacitam um profissional a desempenhar as suas tarefas de forma satisfatória, tomando como critério avaliativo os padrões esperados em um determinado momento histórico, em uma determinada cultura.

Por outro lado, Machado (2002) ao comparar os parentescos semânticos entre *competência* e *competitividade*, relacionando-os à disputa e busca pelo conhecimento, demonstra que quando se disputa algo com alguém se chega a uma conquista: um perde e outro ganha. Mas o conhecimento não é um bem material que se gasta ou se vende, é um “bem” que se conquista e se “disputa” junto com o outro. Tal reflexão nos proporciona uma ampliação no significado do termo *competência* no sentido de *se buscar junto com*.

Para se buscar o conhecimento junto com o outro se faz necessária uma mudança que enfatize a importância de um desenvolvimento de competências profissionais que se organize em torno da exploração colaborativa.

Cabe ressaltar que a expressão *competência* não é unanimidade e autores como Maurice Tardif (2001) prefere o uso de outra expressão: *saberes docentes*. Constata que o saber do professor é plural (composto de saberes de variadas áreas do conhecimento) e estratégico (pelo impacto que tem junto às gerações jovens, à construção de novos conhecimentos e à definição de hegemonias no contexto social, entre outros fatores).

Assim, Tardif (*idem*) apresenta os saberes docentes, como os compreende: a) Saberes da formação profissional – transmitidos pelas instituições de formação de professores, pertencentes às Ciências da Educação e à ideologia pedagógica; b) Saberes disciplinares – pertencentes às variadas áreas do conhecimento; c) Saberes curriculares – correspondentes aos discursos, objetivos, conteúdos e métodos constantes dos programas escolares, e que o professor precisa saber aplicar; d) Saberes experienciais – desenvolvidos pelos professores na sua própria prática, no exercício das suas funções. Segundo Tardif (*idem*), vão sendo incorporados à experiência individual e coletiva através do *habitus* e das habilidades (do “saber-fazer” e do “saber-ser”).

Percebemos que os quatro saberes apresentados acima são relevantes para o exercício do magistério, e em especial, os *saberes experienciais* surgem como o núcleo vital do saber docente.

Retomando a nossa discussão inicial, Perrenoud (1998) afirma que é preciso reconhecer que os professores não possuem apenas saberes, mas também competências profissionais que não se reduzem ao domínio dos conteúdos a serem ensinados. O autor relata que há dez novas competências para ensinar e para o desenvolvimento desse ensaio

exploratório, vamos nos ater, em especial, à oitava competência por ele listada (*utilizar as novas tecnologias*) e ao exercício da docência online.

Conceitos como educação a distância, *e-learning*, aprendizagem autônoma, aprendizagem colaborativa, mediação pedagógica, competências e saberes docentes são importantes para o desenvolvimento, compreensão e alcance dos objetivos almejados neste estudo.

Apresentar a importância do sistema de tutoria a distância no processo de ensino-aprendizagem, sobretudo, analisando o desenvolvimento da prática do tutor e as especificidades do seu trabalho é uma das propostas desse estudo. Mill et al. (2008, p. 114) contribui para essa reflexão, à medida que apresentam:

O que caracteriza este trabalhador é sua função de acompanhar os alunos no processo de aprendizagem, que se dá, na verdade, pela intensa mediação tecnológica. Justamente por ser um novo parceiro na construção do conhecimento e pela falta de práticas e modelos educacionais as quais pudemos ter acesso, o trabalho do tutor requer atenção e cuidado de toda a equipe envolvida em EaD.

Ao refletir sobre as competências do tutor na modalidade a distância verifica-se o quanto o trabalho desenvolvido por esse mediador pedagógico deve evidenciar um acompanhamento mais detalhado das tarefas a fim de suprir toda e qualquer lacuna existente. Em uma publicação mais recente, Mill (2010, p. 29) estabelece que:

o trabalho pedagógico presencial também é segmentado, mas o número de fragmentos do trabalho pedagógico virtual é muito maior. A complexidade organizacional da EaD e a intensa dinâmica do trabalho pedagógico virtual ampliam a quantidade de parcelas em que é dividido o trabalho pedagógico na EaD.

A exposição do autor reflete sobre as competências dos tutores envolvidos no processo do sistema na EaD, esclarecendo as especialidades deste profissional, como também a diversidade dos saberes que envolvem o processo de aprendizagem.

Ainda nesse âmbito de compreensão, Nobre e Melo (2011) apresentam cinco competências essenciais para a formação pedagógica do mediador da EaD: acompanha o curso desde o planejamento; valoriza os alunos; motivador de aprendizagem; postura crítica e reflexiva e estímulo à participação. Ao acompanhar o curso desde o seu planejamento, o tutor possui facilidade para interlocução entre a teoria e a prática. Assim como no curso presencial, esse profissional estará familiarizado com todo o material que será desenvolvido com os alunos. No que se refere à valorização dos alunos, cabe ao mediador pedagógico, conquistar a confiança de todos, por meio da cordialidade, de forma que a aprendizagem seja mais prazerosa. Além disso, é necessário o desenvolvimento da criticidade de seus alunos para que não sejam meros repetidores, mas contextualizem os textos abordados, os fóruns de discussão etc. É necessário articular o conhecimento adquirido diante de um processo que contribua para a transformação de si e do que está ao seu entorno.

Na sociedade da informação, a prática do tutor deve entrelaçar a construção individual e coletiva do conhecimento. Portanto, a reflexão aqui traçada reconhece que na dinâmica de

um sistema de ensino como a EaD é preciso investir em políticas educacionais que ampliem esse “novo” campo do saber. Munhoz (2003) destaca que, com a nova modalidade de ensino a distância surge a necessidade de se ter um novo profissional apto a ser um participante ativo no ambiente virtual, não só motivando os alunos, mas também facilitando a aprendizagem dos mesmos. O autor aponta para a necessidade de se formar um profissional com um perfil docente específico para atuação na EaD.

No trabalho desenvolvido por Souza (2004), o autor apresenta o tutor como peça fundamental na modalidade de educação a distância. Destacando que, embora os alunos sejam responsáveis pela sua própria aprendizagem, o tutor aparece como figura extremamente necessária à motivação, orientação e ao acompanhamento do aluno. Do mesmo modo, o trabalho de Ramos (2013) apresenta como objetivo estudar o papel da tutoria no processo de aprendizagem na EaD, estabelecendo as competências necessárias para que o tutor desenvolva seu trabalho dentro dos critérios de qualidade exigidos pelos órgãos responsáveis pela educação no Brasil. A autora descreve o papel do tutor, nos dias de hoje, apresentando quatro tipos de concepções de tutoria presentes na educação a distância: a concepção “fordista” de ensino, a concepção baseada no autodidatismo, a concepção da tutoria como conversação dialógica, e a concepção da tutoria como mediação.

Segundo os Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância (BRASIL, 2007),

[...] 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. [...] Um sistema de tutoria necessário ao estabelecimento de uma educação a distância de qualidade deve prever a atuação de profissionais que ofereçam tutoria a distância e tutoria presencial.

Embora seja um documento que não tem força de lei, os Referenciais de Qualidade para EaD podem ser um referencial norteador para subsidiar atos legais do poder público no que se referem aos processos específicos de regulação, supervisão e avaliação da modalidade citada. Por outro lado, as orientações contidas neste documento também podem ter uma função indutora, não só em termos da própria concepção teórico-metodológica da educação a distância, como também da organização de sistemas de EaD no Brasil. Com isso, torna-se importante observar que não existe um protótipo universal de Tutoria. Ao ponto que os Referenciais de Qualidade ressaltam que as funções atribuídas a tutores a distância e a tutores presenciais são intercambiáveis. Ou seja, tanto a tutoria presencial como a tutoria a distância podem ser usadas alternadamente com o mesmo propósito, sem que o resultado seja prejudicado. Ficando a cargo de cada instituição de ensino o desenvolvimento de planos de capacitação de seu corpo de tutores, assim como a descrição em seu projeto político-pedagógico de como se dará a interação entre estudantes, tutores e professores ao longo do curso, em especial, o modelo de tutoria (op.cit.).

3. Discursos, percepções e práticas de tutoria construídas

Com uma proposta político-pedagógica direcionada à democratização da formação continuada em nível superior no país, localizada na cidade do Rio de Janeiro, trata-se de uma instituição privada de Educação Superior (IES) que se dedica à qualificação de profissionais de diferentes setores via oferta de cursos de graduação na modalidade a distância (Licenciatura em Pedagogia e Bacharelado em Administração), Cursos Superiores de Tecnologia (Gestão Pública, Gestão de Recursos Humanos, Gestão Hospitalar e Marketing) e cursos de Pós-graduação *Lato Sensu* nas modalidades presencial e a distância nas áreas Educacional, Jurídica, Ambiental, Administrativa e da Saúde.

No âmbito presencial, até o início de 2013 foram oferecidos mais de cinquenta cursos de especialização nas áreas de Educação, Gestão, Direito, Meio Ambiente e Saúde. A IES conta com quatro unidades de funcionamento dos cursos em diferentes zonas do Rio de Janeiro (Barra da Tijuca, Campo Grande, Centro e Niterói). A demanda crescente e experiência acumulada de profissionais que já atuavam ou simpatizavam com a área levou ao oferecimento dos cursos na modalidade a distância no ano de 2000 quando a IES inaugurou sua oferta de cursos de especialização a distância em todo o território nacional por meio dos (chamados) núcleos regionais.

Dentre as novas tecnologias de informação e comunicação (NTIC's) utilizadas em boa parte dos cursos de especialização destacam-se: a) um caderno de estudos para cada disciplina; b) blog dos cursos; c) realização mensal de chat's; d) além da possibilidade de apresentação final do trabalho de conclusão de curso (monografia) via internet.

No ano de 2006 a IES lançou seu primeiro Curso de Graduação a Distância³: Licenciatura em Pedagogia, com duração de três anos e uma carga horária de 3410 horas. Com o objetivo de habilitar os alunos para atuarem como professores de Educação Infantil, Ensino Fundamental (1º segmento), Ensino Médio e Curso de Formação de Professores.

Dentre as NTIC's utilizadas nos cursos de graduação e cursos superiores em Tecnologia destacam-se: a) materiais impressos; b) um ambiente virtual de aprendizagem – AVA; c) os conteúdos online disponibilizados via AVA; d) os CD-ROMs com as apresentações das disciplinas e dos professores conteudistas; e) mapa mental das disciplinas; f) as leituras complementares como artigos, capítulos de livros relacionados às disciplinas e g) o uso de ferramentas da Web como: Weblog, Wiki, YouTube, SlideShare, Podcasts e Google Docs.

Em seguida, vamos dar prosseguimento com a análise das situações enfrentadas pelos professores/tutores dos dois cursos acima citados: Pedagogia e Gestão de RH. Com o objetivo de promover uma reflexão acerca das competências, práticas e habilidades essenciais ao exercício da docência online⁴. Em determinados momentos de ambos os cursos, foi possível

³ Os cursos de graduação são semipresenciais. Cada disciplina possui, em média, a duração de trinta dias. No decorrer da disciplina, além do AVA, os alunos e respectivas turmas possuem um encontro presencial com o professor conteudista, responsável pela elaboração do material didático.

⁴ Os dados e relatos analisados foram coletados a partir de interações realizadas de maneira assíncrona (via e-mail) entre professores/tutores e cursistas. Os e-mails selecionados foram disponibilizados na íntegra,

traçar um perfil do alunado a partir das interações realizadas (via e-mail) com os tutores. Os mais recorrentes foram: perfil *empático*, *acusador* e *agressivo*.

- Perfil Empático

Prezado Tutor, gostaria de agradecer pelo seu excelente desempenho como tutor das disciplinas do curso de Pedagogia. Tem sido um prazer inenarrável poder contar com o seu apoio durante o semestre letivo. Parabéns! Muito obrigado! Aluna T. (E-mail 1 - enviado em setembro/2012 por uma aluna do curso de Pedagogia).

Fico muito feliz que você esteja satisfeita com a nossa equipe de tutoria e mais feliz ainda de ao se sentir bem atendida, reconhecer o trabalho de nossos colaboradores. Parabéns a você pela atitude. Bjs! Coordenação Acadêmica - Graduação: Licenciatura em Pedagogia. (Resposta da Coordenação ao E-mail 1).

- Perfil Acusador

Prezada professora, encaminhei o plano pesquisa em junho de 2010 e até então não obtive resposta alguma. Desta forma, diante ao silêncio virtual da Faculdade e da dificuldade em encontrar referências para elaboração da monografia do plano que enviei anteriormente, reenvio outro plano com um tema pertinente ao meu ambiente de trabalho e a referência bibliográfica disponível. Espero veementemente uma resposta URGENTE sobre a avaliação do meu plano de pesquisa, pois minha meta era concluir este ano esta especialização. Gostaria de não ter problemas na comunicação com meu tutor, já que aprendi que o carro chefe da EAD é o feedback. (E-mail 2 – enviado em novembro/2010 por um aluno do curso de Gestão de RH).

Olá, Aluno B. Avaliei o seu plano em 22/07/2010. Enviei para você um e-mail na mesma data. Acredito que não tenha recebido o e-mail. Penso que você deveria ter entrado em contato comigo há mais tempo, justamente para saber o que aconteceu... Meu trabalho é pautado no comprometimento e responsabilidade e por isso acredito que o retorno ao aluno é essencial... Por favor, confirme o recebimento do e-mail e reproduzo a avaliação feita, que poderá ser comprovada ao acessar a sua secretaria virtual: (...) (Resposta da Tutoria ao e-mail 2 – enviado pelo aluno do curso de Gestão de RH).

incluindo suas formatações originais (alguns em caixa alta) como forma de detectarmos os possíveis perfis de interação dos sujeitos em questão.

- Perfil Agressivo

Cara Professora, SE VOCÊ NÃO ME RESPONDER AS PERGUNTAS, NÃO SABEREI COMO FAZER. SE ESTA MONOGRAFIA SAIU E ESTA NESTE PONTO FOI PORQUE FUI ATRÁS DE COLEGAS QUE TRABALHAM COMIGO NA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS PARA PERGUNTAR, POIS JÁ FIZERAM ESPECIALIZAÇÃO, MESTRADO E DOUTORADO. SE EU DEPENDESSE DE VOCÊS NÃO TINHA SAÍDO NADA. A COMEÇAR PELO QUESTIONÁRIO. SE EU FOSSE A ORIENTADORA, AQUELE QUESTIONÁRIO USADO PARA COLETA NÃO SERIA APROVADO DAQUELE JEITO. FICOU "INTRABALHAVEL" . SÓ DESCOBRI DEPOIS QUE FUI FAZENDO A PESQUISA E INTENDENDO UM TRABALHO CIENTÍFICO. E TUDO QUE EU FIZ FOI PELO MEU ESFORÇO, PESQUISANDO NA INTERNET, LENDO LIVROS E QUANDO EU PERGUNTO A VOCÊS, ALÉM DE VOCÊS NÃO ENTENDEREM OU FINGIREM QUE NÃO ENTENDEM, NÃO ME RESPONDEM. MANDEI UMA CÓPIA PARA A TUTORIA ANALISAR E DEPOIS QUE ELA ME DEVOLVEU EU VI O TANTO DE INCOERÊNCIA QUE PASSOU. PORQUE ELA NÃO ME FALOU ISTO ANTES. ELA ESTÁ AÍ PRA QUÊ? ELA ME MANDOU FAZER EXATAMENTE O QUE VC ESTÁ FAZENDO, O QUE JÁ ESTÁ LÁ. EU QUERO SABER É O QUE NÃO ESTÁ LÁ. NÃO QUERO QUE VOCÊS FAÇAM O TRABALHO PARA MIM. VOCÊS DUAS [coordenação e tutoria] PARECE QUE NÃO CONVERSAM ENTRE SI! (E-mail 3 – enviado para Tutoria em março/2010 por uma aluna do curso de Gestão de RH).

Olá, V.!!! Para localizar os exercícios você deve primeiramente clicar em: Minhas disciplinas/Ensino da matemática/Sala de aula/Ao lado esquerdo da aula tem um sinal de "+", aperte-o e verá os exercícios! Lembrando que, conforme o "Plano de estudos" da disciplina, os exercícios fecham a cada sexta-feira às 20h! Qualquer dúvida, entre em contato com a tutoria! Abraços! (E-mail 4 - enviado em agosto/2012 pela Tutoria do curso de Pedagogia para tirar dúvidas de uma aluna).

TUTORIA, EU NÃO SOU "DEMENTE" E JÁ ESTOU NO 4º PERÍODO E SEI PERFEITAMENTE LANÇAR OS EXERCÍCIOS!!! CONTINUO PEDINDO PROVIDENCIAS PARA A AULA 1 E 2 QUE NÃO , NÃO ,, NÃO ABRE PARA POSTAR, QUANDO CLICO APARECE DIZENDO QUE " A AVALIAÇÃO NÃO ESTÁ DISPONÍVEL "!!! NÃO É POSSÍVEL, ESTOU DESDE O DIA 3 FALANDO A MESMA COISA E VCS RESPONDENDO OUTRA, OUTRA, OUTRA COISA. QUERO POSTAR AULAS 1 E 2 DE MATEMÁTICA!!!!!! CONTINUO AGURADANDO SOLUÇÃO! ALUNA V. (Resposta da aluna V. ao e-mail anterior enviado pela Tutoria do curso de Pedagogia).

Estimada Aluna V., Pelo que acompanhei dos e-mails anteriores tentamos orientá-la da melhor forma possível e sinceramente não vejo motivo para se alterar deste jeito, somos profissionais e estamos tentando ao máximo ajudá-la. Nos envie o exercício que postaremos para você. Veja se o problema está ocorrendo com os demais exercícios e nos sinalize.

Atenciosamente, Tutoria da Pedagogia. (E-mail enviado pela Tutoria do curso de Pedagogia – em resposta ao e-mail anterior da aluna V.).

É verdade! peço desculpas a todos (as). Att. Aluna V. (Resposta/Pedido de desculpas da aluna V. ao e-mail anterior enviado por ela à Tutoria do curso de Pedagogia).

Outro fator destacado pelos tutores foi a dificuldade dos alunos na construção de sua própria escrita, durante a elaboração das tarefas/exercícios. De acordo com os tutores, muitos estudantes não conseguem aproveitar as discussões e orientações prévias, realizadas nos Fóruns, para elaboração de suas tarefas em cada módulo/disciplina. Conforme podemos verificar, logo abaixo.

Tutor X: *Aconteceram problemas relacionados a plágio nos trabalhos, tivemos que manter uma postura ética, porém convidando o aluno a reflexão. Mesmo assim houve reincidência no plágio e tivemos que punir mais drasticamente, fornecendo a nota zero. Acho que em caso de reincidência de plágio o aluno não deveria ter nova chance para entrega de atividade/avaliação.*

Dentre os aspectos negativos do trabalho, tanto no ensino presencial como na EaD, a prática de plágio nas avaliações realizadas pelos alunos merece ser objeto de reflexão. Cada vez mais os alunos estão tendo acesso aos recursos das tecnologias da informação e comunicação, mas parece que alguns estudantes estão tendo dificuldades em filtrar as informações e transformá-las com suas próprias palavras e reflexões. Realmente esse é um ponto crucial: a autonomia intelectual. Neste caso, a autonomia intelectual do aluno é totalmente contrária à prática de plágio, visto que esse aluno deve saber se posicionar frente à multiplicidade de conceitos relevantes.

Como Struchiner e Giannella (2005) defendem a qualidade pedagógica em EaD, o desenvolvimento de competências e a ampliação das formas de participação, compartilhamento e colaboração, é possível pensar nesses três itens como importantes para vários aspectos pedagógicos em EaD, mas também pode-se comentar que eles são importantes no combate ao plágio, pois a qualidade pedagógica perpassa o planejamento de atividades que incentivem a autonomia intelectual do aluno.

O desenvolvimento de competências que ajudem o aluno a aprender a pensar também pode ser proposto em estratégias de aprendizagem que favoreçam tais iniciativas. Já que a sociedade vivencia a web e suas potencialidades, é preciso que os cursos a distância possam criar espaços de colaboração e compartilhamento, sendo os estudantes sujeitos ativos e participantes na construção do conhecimento. Neste caso, refletir sobre o plágio e propor estratégias que não valorizem a prática (como exercícios mais críticos, avaliações que estimulem o raciocínio e a reflexão e não simplesmente a decoreba) são desafios para propostas curriculares em EaD.

4. Considerações Finais

Vimos que Zane Berge (1997) classificou as várias tarefas e papéis exigidos do professor online em quatro áreas: pedagógica, gerencial, técnica e social. Os desafios do professor no ambiente virtual são, em sua maioria, novos para esse profissional da educação e também para o aluno que, na maior parte das vezes, não teve nenhuma experiência educacional nesse segmento do ensino.

Diante dos obstáculos e dificuldades apresentadas, o professor/tutor necessita possuir determinadas qualidades perante o atendimento ao cursista: a) possuir clara concepção de aprendizagem; b) estabelecer relações empáticas com os seus interlocutores; c) não ter uma postura ofensiva; d) partilhar sentidos; e) facilitar a construção do conhecimento. Nas mensagens dos alunos, de teor *acusador/agressivo*, é importante que o professor/tutor: a) tente conversar/dialogar com os cursistas; b) sinalizar de maneira educada que os alunos devem tratar os educadores com respeito e c) para que dessa forma, os alunos passem a enxergar os professores/tutores como profissionais do ensino.

Embora este estudo tenha tido como objetivo traçar um perfil do alunado a respeito do nível de interação com seus respectivos professores/tutores, por meio da análise de mensagens eletrônicas (e-mail) e de observações realizadas no ambiente virtual de aprendizagem do curso de graduação, foi possível também refletir sobre as dificuldades e competências necessárias aos professores/tutores de dois cursos de nível superior. Não fazendo levantamentos mais abrangentes, as habilidades e competências descritas já permitem identificar que o professor online possui diversos desafios e assume uma posição diferenciada do professor tradicional. Para Tardif (2001), os docentes são os principais mediadores da cultura e dos saberes escolares, porém, muitas vezes a formação inicial desse professor não dá conta de prepará-lo para essa nova realidade que se coloca e, principalmente, para a rapidez das mudanças na sociedade.

Referências

BARRETO, R.G. (2004, Set./Dez.) .Tecnologia e Educação: Trabalho e Formação Docente. **Educação e Sociedade**, Campinas, vol. 25, n. 89, pp. 1181-1201. Disponível em <http://www.cedes.unicamp.br>

BERGE, Z. L. (1997). Characteristics of online teaching in post-secondary, formal education. **Educational Technology**, n.37.

BRASIL (MEC). Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância. (2007). In: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>> (acesso em 11/03/2021).

MACHADO, N. J. (2002). Sobre a ideia de competência. In: Perrenoud, P. **As competências para ensinar no século XXI: a formação dos professores e o desafio da avaliação**. Porto Alegre: Artmed Editora.

MILL, Daniel (*et al.*). O desafio de uma interação de qualidade na Educação a Distância: O tutor e sua importância nesse processo. **Cadernos de Pedagogia**, ano 02, v. 02, n. 04, p.112-127, agos./dez., 2008. Disponível em: <<http://www.cadernosdapedagogia.ufscar.br/index.php/cp/article/view/106/63>>. Acesso em: 19 abr. 2017.

_____. **Polidocência na educação a distância**. São Carlos, SP: EDUFSCAR, 2010, p. 23-39.

MUNHOZ, A .S. A educação a distância em busca do tutor ideal. **Colabora**, Santos, v.2, n.5, agost., 2003, p. 32-46. Disponível em: <http://www.ricesu.com.br/colabora/n5/artigos/n_5/pdf/id_03.pdf>. Acesso em: 19 mai. 2017.

NOBRE, Cláudia Valéria; MELO, Keite Silva de. Convergência das competências essenciais do mediador pedagógico da EaD. ESUD 2011. **VIII Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância. UNIREDE**. Ouro Preto, 3 a 5 de out., 2011. Disponível em: <[http://www.wr3ead.com.br/ENPED%202012/texto_base_etapa_2%20\(2\).pdf](http://www.wr3ead.com.br/ENPED%202012/texto_base_etapa_2%20(2).pdf)>. Acesso em: 11 agos. 2019.

OLIVEIRA, E. S. G. (*et al.*). (2004). A importância da ação tutorial na educação a distância: discussão das competências necessárias ao tutor. Disponível em: <http://www.niee.ufrgs.br/ribie2004/Trabalhos/Comunicacoes/com20-28.pdf>. Acesso em: 12 de setembro de 2018.

PEDROSA, S. M. P. A. (*et al.*). Reflexões sobre a teoria e prática na mediação pedagógica. **Anais do 18º CIAED - Congresso Internacional ABED de EaD**. Setembro de 2012, São Luís/Maranhão. Disponível em: <http://www.abed.org.br> - Acesso em: 25/02/2019.

PERRENOUD, P. (1998). **Dez novas competências para ensinar**. Porto Alegre: Artmed.

RAMOS, M. da S. **Qualidade da tutoria e a formação do tutor: os efeitos desses aspectos em cursos a distância**. Trabalho apresentado no ESUD 2013 – X Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância, Belém/PA, 11 – 13 de junho de 2013 – UNIREDE. Disponível

em: <<http://www.aedi.ufpa.br/esud/trabalhos/poster/AT1/112988.pdf>>. Acesso em: 31 mar. 2016.

SILVA, M. (org.). **Educação On-line**. São Paulo: Edições Loyola, 2003.

SOUZA, Carlos Alberto de. Tutoria como espaço de interação de educação a distância. **Revista Diálogo Educacional**, Curitiba, v. 4, n.13, p.79-89, set./dez., 2004. Disponível em: <<http://www2.pucpr.br/reol/index.php/DIALOGO?dd1=762&dd99=view>>. Acesso em: 28 jul. 2020.

TARDIF, M. (2001). **Saberes docentes e formação profissional**. Petrópolis: Vozes.