



O processo comunicacional na tutoria em cursos superiores a distância: reflexões sobre a experiência na Licenciatura em Letras Português da UFSC¹

Josias Ricardo HACK²

Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC

RESUMO

A UFSC, atuando em parceria com a UAB, oferece desde 2008 o Curso de Licenciatura em Letras Português na modalidade a distância. Na concepção do projeto UAB/UFSC o tutor atua como um mediador entre os professores, alunos e a instituição. Cumpre o papel de auxiliar no processo de ensino e aprendizagem ao esclarecer dúvidas de conteúdo, reforçar a aprendizagem, coletar informações sobre os estudantes e prestar auxílio para manter e ampliar a motivação dos alunos. O presente artigo evidencia a importância da comunicação dialógica entre as partes envolvidas no ensino e aprendizagem no ensino superior a distância, fator que leva o tutor à reflexão sobre o processo comunicacional adotado em sua prática docente.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação educativa; licenciatura a distância; tutoria.

A comunicação educativa em cursos superiores a distância não pode ser entendida apenas como um repassar de conteúdos pelas mídias, afinal a construção do conhecimento acontece pela discussão, conversa e debate crítico. Para mediatizar conhecimento o tutor precisa aprender a usar mídias interativas para auxiliar os alunos nessa construção. Conhecer passa a significar a compreensão de todas as dimensões da realidade, onde captar e expressar a totalidade de forma ampla e integral passa a ser uma tarefa necessária ao tutor do ensino superior a distância. Algo que precisa estar baseado em pressupostos como a criticidade, a criatividade e a contextualização.

¹ Trabalho apresentado no GP Comunicação e Educação do IX Encontro dos Grupos/Núcleos de Pesquisa em Comunicação, evento componente do XXXII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Mestre e Doutor em Comunicação Social pela UAMESP. Especialista em Formação de Professores na Modalidade de Educação a Distância pela UFPR. Professor da Graduação e Pós-Graduação na UFSC. Email: hack@cce.ufsc.br



Para construir o conhecimento pela comunicação educativa, os tutores precisam incorporar determinadas práticas que, em alguns casos, ainda não estão assimiladas, como por exemplo:

1. aprender a mensurar as participações de um aluno nas atividades on-line (fóruns, salas de bate-papo, e-mails). Ele precisará analisar cuidadosamente a participação do discente, pois ela pode ser qualitativamente superficial, com apenas comentários óbvios, mas quantitativamente expressiva. Por isso é importante desenvolver mecanismos de acompanhamento que permitam perceber, com critérios claros, como o aluno tem construído o conhecimento, para que não aconteça a mera reprodução de conteúdos;
2. administrar o tempo e as atividades cotidianas com vistas a dar conta das interações e conseguir um relacionamento mais intenso com o discente pelo uso de TIC, aproximando-se mais dele para a detecção de problemas de aprendizagem;
3. usar criticamente o AVEA – Ambiente Virtual de Ensino e Aprendizagem – para se evitar o controle exagerado das atividades acadêmicas do aluno. O tutor deve ser o orientador da caminhada – parceiro do estudante na construção do conhecimento pela midiatização – e evitar o monitoramento excessivo dos passos do aluno.

Com uma boa e criativa base humana, poderá se instituir uma dinâmica na EaD, onde o estudante se sente envolvido no sistema educacional e passa a construir o conhecimento em parceria com o professor, o tutor e colegas, mesmo longe fisicamente. Na sequência, serão pontuadas algumas reflexões sobre a tutoria no Curso de Letras Português no projeto UAB/UFSC: sua importância, suas implicações e desafios.

1. O contexto do curso de Letras Português no sistema UAB/UFSC

O Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB) foi criado pelo Ministério da Educação em 2005. Tendo como base o aprimoramento da EaD, a UAB visa expandir e interiorizar a oferta de cursos e programas de educação superior pela ampla articulação entre instituições públicas de ensino superior, estados e municípios brasileiros, para



promover, através da metodologia da EaD, acesso ao ensino superior para camadas da população que estão excluídas do processo educacional.

A UFSC – Universidade Federal de Santa Catarina – atuando em parceria com a UAB, oferece desde 2008 o Curso de Licenciatura em Letras Português na modalidade a distância. O Curso de Letras Português possui pólos presenciais nas seguintes cidades: a) Santa Catarina – Videira e Treze Tílias; b) Paraná – Pato Branco, Cruzeiro do Oeste e Cidade Gaúcha; c) Minas Gerais – Divinolândia de Minas. Para acompanhar o aluno, além do professor existe a figura do tutor, que atua como um mediador entre os professores, alunos e a instituição.

Cada professor tem a possibilidade de fazer videoconferências em sua disciplina. Eles são orientados a planejá-las com antecedência, elaborando um roteiro para potencializar as duas horas disponíveis. Sugere-se que a primeira videoconferência seja o momento para detalhar o Plano de Ensino, traçando um panorama dos conteúdos a serem desenvolvidos; a segunda pode versar sobre um assunto que o professor julga merecer uma explanação aprofundada; e a terceira serve para esclarecer as dúvidas sobre os conteúdos das disciplinas, acontecendo geralmente alguns dias antes da prova final presencial.

Os cursos possuem o suporte de um AVEA – Ambiente Virtual de Ensino e Aprendizagem – com ferramentas que auxiliam na comunicação entre as partes. O AVEA utilizado é o Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment), desenvolvido pelo australiano Martin Dougiamas em 1999, considerado um software livre. As ferramentas do AVEA podem ser divididas em: a) assíncronas: fórum, mensagens, calendário, tarefas, wiki, etc; e b) síncronas: sala de bate-papo e uma ferramenta que permite a troca de mensagens quase instantaneamente. Para se adequarem à comunicação midiaticizada do conhecimento os professores, tutores e alunos precisaram se adaptar ao uso do AVEA como um recurso didático onde todos são cooperadores na construção do conhecimento pelo uso de TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação.

As atividades da Licenciatura em Letras Português na modalidade a distância UAB/UFSC iniciaram no mês de fevereiro de 2008 com a disciplina Introdução à Educação a Distância. Foi um início com várias ordens de dificuldade como o atraso na entrega dos livros-texto, dificuldade de adaptação ao AVEA, inexistência da biblioteca nos polos e inabilidade dos estudantes de organizar a agenda de estudos. Além disso, foi também o momento em que alguns alunos descobriram que eles teriam que estudar e



participar efetivamente. Logo nas primeiras semanas uma pessoa justificava sua desistência do curso da seguinte forma: “tinha pensado que não seria necessário estudar para ter o diploma”.

Outra constatação feita durante o primeiro ano da Licenciatura em Letras Português a distância da UFSC refere-se à importância da formação de grupos de estudo como alternativa para o sucesso dos alunos, principalmente para aqueles que ainda possuem as práticas do ensino presencial muito arraigadas. Ao participar de equipes cada estudante motiva o outro e serve de apoio na resolução de problemas e dúvidas.

Ao final do primeiro ano, a desistência no curso foi de aproximadamente 45% dos alunos – o curso iniciou com 220 alunos e, em março de 2009, conta com 120 alunos frequentando com regularidade. Isso vem ratificar que a EaD é para um público-alvo específico, geralmente formado de pessoas que desenvolveram o autodidatismo e comportamento autônomo, ou estão dispostas a desenvolvê-los.

2. O papel do Tutor na UAB/UFSC

Na concepção do projeto UAB/UFSC o tutor atua como um mediador entre os professores, alunos e a instituição. Cumpre o papel de auxiliar no processo de ensino e aprendizagem ao esclarecer dúvidas de conteúdo, reforçar a aprendizagem, coletar informações sobre os estudantes e prestar auxílio para manter e ampliar a motivação dos alunos. No Curso de Letras Português, especificamente, há dois tipos de tutores: o tutor presencial (de polo) e o tutor a distância (localizado na UFSC). O tutor presencial atua no polo, mantendo contato com o aluno por ferramentas disponíveis no AVEA, por telefone, softwares de comunicação instantânea e diretamente, ao realizar encontros presenciais obrigatórios com seu grupo ou atender solicitações individuais de alunos que se deslocarão até o polo à procura de orientação para seus estudos. O tutor a distância está localizado na UFSC, atuando como tutor de conteúdo de uma disciplina específica e se comunica com a comunidade que compõe o Curso pelos mesmos meios que o tutor de polo, com exceção da comunicação presencial.

Existem dois tutores presenciais dedicados ao Curso de Letras Português em cada polo. A seleção é feita por Edital e são chamados para exercer a função por tempo indeterminado: até que as atividades do projeto se encerrem na cidade ou devido a alguma incompatibilidade com a proposta. Suas atribuições específicas são:



- organizar grupos de estudo com os alunos que estão sob sua responsabilidade;
- realizar as atividades presenciais indicadas pelo professor da disciplina;
- acompanhar e coordenar as videoconferências, juntamente com o coordenador do pólo;
- esclarecer os alunos sobre regulamentos e procedimentos do curso;
- representar os alunos junto aos responsáveis pelo curso;
- manter contato constante com o aluno;
- aplicar as avaliações presenciais das disciplinas;
- participar de cursos de formação que potencializem o seu trabalho.

Os tutores a distância, que se encontram na UFSC, também são selecionados por Edital, cada disciplina do Curso abre vaga para quatro tutores UFSC. Após a seleção, os tutores atuam na função por um tempo determinado: enquanto a disciplina estiver em curso. As atribuições específicas do tutor a distância são:

- orientar os alunos a planejar seus trabalhos;
- esclarecer dúvidas sobre o conteúdo das disciplinas;
- esclarecer os alunos sobre regulamentos e procedimentos do curso;
- proporcionar *feedback* dos trabalhos e avaliações realizadas;
- participar da avaliação do Curso;
- manter contato constante com os alunos;
- participar de cursos de formação que potencializem o seu trabalho.

No início das atividades do projeto, a coexistência de compreensões diferentes do papel do tutor presencial, também chamado de tutor de polo, trouxe alguns conflitos. Esse tutor é um professor licenciado em Português e sua função na UAB/UFSC não é ministrar aulas ou corrigir avaliações dos alunos. O tutor de polo organiza as atividades planejadas pelo professor, assiste às videoconferências, às aulas presenciais, interage com os alunos, os conhece pessoalmente e acompanha de perto sua vida acadêmica. É claro que o tutor de polo também pode tirar dúvidas de conteúdo, no entanto essa não é a sua função. O tira-dúvidas é o tutor que está na UFSC, junto ao professor, chamado de tutor a distância.

No Curso de Letras Português da UAB/UFSC existe a figura do Coordenador de Tutoria. As atividades desenvolvidas por esse coordenador envolvem visitas aos polos regionais para acompanhar o trabalho do tutor presencial, realização de reuniões virtuais



com o grupo de tutores do curso, proposição de processos de formação para os tutores sempre que considerar necessário, coordenação das equipes de tutores presenciais e acompanhamento qualitativo e quantitativo do desempenho dos tutores. Durante o primeiro ano letivo do Curso, a Coordenadoria de Tutoria realizou as seguintes ações:

- implantou reuniões com os professores das disciplinas e os tutores UFSC para orientar sobre o uso do AVEA como ferramenta didática, auxiliar no planejamento das videoconferências e dar orientações para o encaminhamento da disciplina;
- acompanhou os professores e tutores UFSC durante todo o período letivo – desde a primeira semana de aula até a realização da dependência;
- visitou os polos de apoio presencial para uma reunião sobre questões gerais com os alunos e tutores. Tal atividade promoveu a integração a administração do Curso, os discentes e tutores polo ao esclarecer a estrutura e organização da Licenciatura em Letras – Português – na modalidade a distância;
- desenvolveu estratégias de comunicação constante com os tutores dos polos para orientar na execução de atividades;
- buscou junto aos setores competentes a resolução de problemas técnicos relacionados ao AVEA, fazendo a intermediação entre a equipe do NPD – Núcleo de Processamento de Dados – e os envolvidos com o Curso (professores, tutores e alunos). Questões como o cadastro no sistema, funcionamento de atividades, postagem de dados, dentre outros, foram solucionados em sua maioria sem a necessidade de acionar o NPD, mas sempre que necessário o setor deu respaldo suficiente para equacionar a questão.

Como se observa, no projeto UAB/UFSC o tutor presencial e o tutor polo possuem funções complementares e não funções sobrepostas. O tutor UFSC é o responsável pelo conteúdo, enquanto o tutor polo ajuda o aluno a se organizar para dar conta do conteúdo, ambos desenvolvem suas atividades com o amparo da Coordenadoria de Tutoria. Uma palavra-chave que sintetiza bem a tutoria é: cooperação.



3. A importância da comunicação educativa dialógica do tutor na EaD

Como as características das TIC demandam concepções metodológicas diferentes das tradicionais, sua utilização com fins educativos exige mudanças no processo comunicacional entre alunos, tutores e professores. Ao mediar de forma multimidiática o conhecimento, sem muitas vezes poder visualizar, ouvir as palavras nem perceber as reações imediatas do interlocutor, o tutor precisa aprender a otimizar a comunicação educativa para que se estabeleça uma relação dialógica que incentive o estudante na construção do conhecimento. E, estas formas diferenciadas de lidar com a construção do conhecimento e seus desdobramentos exigem metodologias e ações diferenciadas. Com o uso de variadas mídias a aquisição de conhecimento deixa de se fazer exclusivamente por meio de leituras de textos para transformar-se em experimentos com múltiplas percepções e sensibilidades.

Transcorridos um ano do início da experiência do Curso de Letras Português na modalidade a distância da UAB/UFSC, percebe-se que algumas características são essenciais ao tutor que promove a midiaticização do conhecimento, quais sejam:

- assumir o papel de orientador do processo de ensino e aprendizagem e cooperador na construção do conhecimento por parte do estudante;
- dominar as TIC envolvidas no processo para explorar ao máximo a comunicação educativa com os alunos, através da produção, em equipe, de vídeos, programas de áudio, bem como pelo aumento e melhoria da interação e comunicação com o estudante pelo uso de e-mails, fóruns, salas de bate-papo, entre outras possibilidades;
- administrar o tempo e saber organizar suas atividades para que as respostas aos estudantes sejam imediatas, com o intuito de manter sempre um processo comunicacional dialógico. Para tanto, é indispensável estabelecer prioridades na busca de uma comunicação fluida, constante e bidirecional, que incentive aquele que é relapso no diálogo do ensino e aprendizagem;
- desenvolver o espírito de equipe e ampliar as habilidades de comunicação interpessoal, pois além dos alunos também estará em constante articulação com o professor e a equipe que auxilia na preparação dos materiais didáticos;



- buscar a capacitação continuada em EaD para acompanhar as reflexões e se habilitar frente à evolução e ao aperfeiçoamento de técnicas, metodologias e meios utilizados para comunicar o conhecimento a públicos distantes no tempo e espaço;
- gostar do que faz e acreditar na EaD, pois a criação de um ambiente motivador, acolhedor e com possibilidades múltiplas de comunicação é primordial para o sucesso do processo de ensino e aprendizagem.

A partir dos aspectos pontuados até aqui, fica patente a importância do processo comunicacional dialógico na construção do conhecimento. O tutor precisa estabelecer uma interlocução constante com o aprendiz através de TIC que permitam a comunicação entre as partes. Se faltar o diálogo no processo educacional, restringindo-se à comunicação escrita do saber – com o estudo baseado apenas em provas escritas, tarefas e trabalhos finais –, se reduzirá sensivelmente a estrutura do estudo acadêmico (Peters, 2001). Por isso, a idéia de processo comunicacional docente aqui defendida constrói-se a partir da noção de *feedback* (Berlo, 1999 ; Bordenave, 1998) e o processo comunicacional na tutoria passa a ser caracterizado não mais pelo discurso expositivo de um docente, mas pela perspectiva de construção participativa do conhecimento, onde o estudante contribui como um co-autor ativo. Enfim, rompe-se com a prevalência da transmissão monológica de conteúdos e o professor se converte em “*formulador de problemas, provocador de interrogações, coordenador de equipes de trabalho, sistematizador de experiências, e memória viva de uma educação que, em lugar de aferrar-se ao passado, valoriza e possibilita o diálogo entre culturas e gerações*” (Martín-Barbero apud Silva, 2002, p.158).

A experiência da Licenciatura em Letras Português da UAB/UFSC tem demonstrado a importância da ênfase dialógica na comunicação docente no ensino superior a distância e traz ao tutor a necessidade de repensar as nuances de seu processo comunicacional. Conseqüentemente, tal necessidade tem exigido do tutor a habilidade de criar espaços onde o aluno consiga vencer o medo de se comunicar e apresentar suas idéias de forma escrita, em variados suportes tecnológicos, expondo-as à interpretação e questionamento dos demais participantes do curso. Assim, utilizando-se da metáfora escolhida por Kenski (2003, p.149), o tutor assume as funções de um maestro que “*mobiliza e orienta a orquestra e está sempre presente, mas a voz e a melodia que se escutam são feitas pelos músicos e cantores*”. Em suma, o maestro-tutor até propõe a



linha melódica e o tema da sinfonia, mas a música é construída coletivamente, com a participação de todos.

4. Considerações finais

A experiência vivenciada no primeiro ano de atividades da Licenciatura em Letras Português na modalidade a distância da UAB/UFSC levou à percepção de que os envolvidos no processo repensaram sua comunicação educativa para a mediação do conhecimento quando iniciaram a prática de tutoria na EaD. Essa necessidade surgiu devido ao uso de instrumentos de comunicação e interação, como o AVEA, onde o estudante recebe com antecedência o roteiro das aulas, livro-texto, vídeos digitalizados, sons, entre outros recursos que subsidiam seu estudo. Nesse contexto, mesmo sem a presença física do professor o aluno estava amparado para o estudo e as dúvidas que surgiam eram esclarecidas no contato com a comunidade virtual de interlocutores formada pelos colegas, tutores e professores.

Em suma, o relato aqui apresentado deixou evidente a importância da comunicação dialógica entre as partes envolvidas no ensino e aprendizagem no ensino superior a distância. Algo que exige do tutor a reflexão continuada sobre o processo comunicacional adotado em sua prática docente, que deixa de ser estritamente expositiva – por vezes autoritária –, para assumir as cores do diálogo construtivo, que objetiva a emancipação do aprendiz.

5. Referências bibliográficas

ALAVA, Séraphin (org.). **Ciberespaço e formações abertas**: rumo a novas práticas educacionais. Porto Alegre: Artmed, 2002.

ALVES, Lynn & NOVA, Cristiane (orgs.). **Educação a Distância**: uma nova concepção de aprendizado e interatividade. São Paulo: Futura, 2003a.

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a distância**. 2. ed. Campinas, SP: Autores Associados, 2001.

BERLO, David Kenneth. **O Processo da Comunicação**: Introdução à Teoria e à Prática. São Paulo: Martins Fontes, 1999.



BORDENAVE, Juan Díaz. **Além dos meios e mensagens: introdução à comunicação como processo, tecnologia, sistema e ciência.** 8. ed. Petrópolis: Vozes, 1998.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede.** São Paulo: Paz e Terra, 2000.

DEMO, Pedro. **Questões para a teleducação.** 2. ed. Petrópolis: Vozes, 1999.

DIZARD, Wilson Jr. **A nova mídia.** Rio de Janeiro: Zahar, 1997.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia: Saberes necessários à prática educativa.** São Paulo: Paz e Terra, 1997.

FREIRE, Paulo. **Educação como prática da liberdade.** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1975.

FREIRE, Paulo. **Extensão ou Comunicação?** 4 ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1979.

HACK, Josias Ricardo. **Mediação multimidiática do conhecimento: um repensar do processo comunicacional docente no ensino superior.** São Bernardo do Campo: UMESP, 2004. 207 p. Tese (Doutorado em Comunicação Social) – Programa de Pós-graduação em Comunicação Social da Universidade Metodista de São Paulo.

KENSKI, Vani Moreira. **Tecnologias e Ensino Presencial e a Distância.** Campinas, SP: Papirus, 2003.

LÉVY, Pierre. **A conexão planetária: o mercado, o ciberespaço, a consciência.** São Paulo: Editora 34, 2001.

MARTIN-BARBERO, Jesús. **Dos meios às mediações: comunicação, cultura e hegemonia.** Rio de Janeiro: UFRJ, 1997.

MASETTO, Marcos T.; MORAN, José Manuel; BEHRENS, Marilda Aparecida. **Novas tecnologias e mediação pedagógica.** 6. ed. Campinas, SP: Papirus, 2003.

PALLOFF, Rena M. & PRATT, Keith. **Construindo comunidades de aprendizagem no ciberespaço.** Porto Alegre: Artmed, 2002.

PETERS, Otto. **Didática do ensino a distância.** São Leopoldo: UNISINOS, 2001.

SANTAELLA, Lucia. **Comunicação & Pesquisa: projetos para mestrado e doutorado.** São Paulo: Hacker Editores, 2001.

SCHAUN, Angela. **Educomunicação: reflexões e princípios.** Rio de Janeiro: Mauad, 2002.

SILVA, Marco. **Sala de aula interativa.** 3. ed. Rio de Janeiro: Quartet, 2002.

THOMPSON, John. **A mídia e a modernidade.** Petrópolis: Vozes, 1998.