



## Comunicación dialógica en la educación superior a distancia: la importancia del tutor

El presente artículo evidencia la importancia de la comunicación dialógica entre las partes involucradas en el proceso de enseñanza y aprendizaje en el contexto de la educación superior a distancia, factor que lleva al tutor a reflexionar sobre el proceso comunicacional adoptado en su práctica docente. Para tal fin, se analizan algunas experiencias y los resultados de la actuación del tutor en un proyecto piloto llevado a cabo en la Licenciatura en Letras Portuguesas en la modalidad de educación a distancia, ofrecida desde 2008 por la Universidad Federal de Santa Catarina, Brasil. Bajo la concepción del proyecto, el tutor actúa como mediador entre los profesores, los alumnos y la institución. Cumple el papel de auxiliar en el proceso de enseñanza y aprendizaje para aclarar dudas de contenido, reforzar el aprendizaje, recolectar información sobre los estudiantes y servir de apoyo para mantener y aumentar la motivación de los alumnos.

**Palabras Clave:** Proceso comunicacional. Educación a distancia. Tutoría.

**Descriptor:** Comunicación en educación. Comunicación en educación – Brasil. Tutores (Educación)..

**Recibido:** Agosto 9 de 2009

**Aceptado:** Diciembre 17 de 2009

### Origen del artículo

El texto parte de los resultados de una investigación que registró el trabajo de los tutores en un curso experimental de portugués que se ofrece, desde el año 2008, en la Universidad Federal de Santa Catarina (UFSC), Brasil, analizando al tutor en su contexto en la UFSC y la comunicación entre tutores, profesores y estudiantes.

## Comunicação dialógica na educação superior a distância: a importância do papel do tutor

O presente artigo evidencia a importância da comunicação dialógica entre as partes envolvidas no ensino e aprendizagem na educação superior a distância, fator que leva o tutor à reflexão sobre o processo comunicacional adotado em sua prática docente. Para tanto, analisa-se algumas expectativas e os resultados da atuação do tutor em um projeto-piloto de Licenciatura em Letras Português na modalidade a distância, oferecido desde 2008 pela Universidade Federal de Santa Catarina, Brasil. Na concepção do projeto, 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.

**Palavras chave:** Processo comunicacional. Educação a distância. Tutoria.

**Descriptor:** Comunicação na educação. Comunicação na Educação - Brasil. Tutores (Educação)..

**Recebido:** Agosto 9 de 2009

**Aceptado:** Dezembro 17 de 2009

# Comunicação dialógica na educação superior a distância: A importância do papel do tutor



## Introdução

Nosso texto visa tornar público algumas reflexões sobre a prática tutorial no processo de ensino e aprendizagem utilizando múltiplas ferramentas

.....

\* **Josias Ricardo Hack.** Brasileiro. Magister y doctor en comunicación social de la Universidad Metodista de Sao Paulo. Posee una especialización en Formación de Profesores en la Modalidad de Educación a Distancia de la Universidad Federal de Paraná, Brasil. Actualmente se desempeña como profesor de pregrado y posgrado en la Universidad Federal de Santa Catarina en Florianópolis, Brasil. Además es miembro de la Sociedad Interdisciplinar de Estudios de Comunicación, INTERCOM, y lleva varias investigaciones relacionadas con el proceso comunicativo en la educación a distancia y los lenguajes utilizados para realizar materiales didácticos. Entre sus publicaciones recientes destacan *Produção de materiais autoinstrutivos* para a EAD. (Indaiá: UNIASSELVI, 2009) y UNOESC: *Aprendizagem on-line na disciplina Teoria da Comunicação*. (En: Marques de Melo, J. (co-ord.). *Pedagogia da Comunicação: matrizes brasileiras*. São Paulo: Angellara, 2006). **Correo electrónico:** hack@cce.ufsc.br



tecnológicas na educação superior a distância. Recentemente, com a experiência que será descrita na próxima seção, nos sentimos impulsionados a escrever sobre a importância do tutor para o estabelecimento de uma comunicação dialógica ente as partes envolvidas na prática educativa que prescinde da presença física em sala de aula. Tal impulso encontrou ancoragem em um estudo acadêmico (Hack, 2009) sobre a prática tutorial na educação superior a distância –EAD–, onde se percebeu a premência do tutor introduzir em seu cotidiano determinadas práticas que, em alguns casos, ainda não foram completamente assimiladas.

O leitor deve estar questionando: quais são tais práticas urgentes que a pesquisa detectou? O resultado do estudo (Hack, 2009), que durou aproximadamente um ano e meio, assinalou que para atuar em um curso a distância, é importante ao tutor:

1. Usar criticamente os AVEA<sup>1</sup> –Ambientes Virtuais 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 mediação– e evitar o monitoramento excessivo dos passos do aluno.
2. Aprender a mensurar as participações de um aluno nas atividades on-line (fóruns, salas de

bate-papo, e-mails). O tutor 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.

3. Administrar o tempo e as atividades cotidianas com vistas a dar conta das interações e conseguir um relacionamento mais afetivo e intenso com o discente pelo uso de TIC, aproximando-se mais dele para a detecção de problemas de aprendizagem.

Enfim, algumas das conclusões da pesquisa, enumeradas acima, nos ajudaram a perceber que a comunicação educativa em cursos superiores a distância não pode ser entendida apenas como um repassar de conteúdos pelas mídias, afinal o processo de ensino e aprendizagem acontece pela discussão, pela conversa, pelo debate crítico e pelo diálogo. Ao mediatizar<sup>2</sup> o conhecimento, o tutor precisará aprender a usar mídias interativas para auxiliar os alunos na construção do conhecimento, sem fronteiras temporais e espaciais. Algo que,

.....

1. O AVEA é baseado em uma plataforma informatizada que disponibiliza ferramentas virtuais aos envolvidos em um curso a distância: professores, tutores, alunos e administração. As ferramentas do AVEA podem ser divididas em: a) assíncronas: fórum, mensagens, calendário, tarefas, wiki, etc; b) síncronas: sala de bate-papo, ferramentas que permitem a troca de mensagens instantaneamente e webconferências.
2. É importante destacar aqui, nossa definição de mediação: o docente mediatiza o conhecimento ao codificar as mensagens educativas e traduzi-las sob diversas formas, conforme a mídia escolhida. Ou seja, o docente mediatiza o conhecimento quando em colaboração com uma equipe multidisciplinar pensa a linguagem e elabora uma mídia com o conteúdo que o aluno irá estudar sozinho. Além disso, o docente na EAD faz a comunicação educativa a distância do conhecimento mediatizado, utilizando ferramentas síncronas e assíncronas, tarefa que também é chamada de mediação do conhecimento. Em outras palavras, o docente ou tutor da EAD não apenas difunde informações ou conhecimentos técnicos por veículos de comunicação, mas auxilia o aluno na construção do conhecimento pela comunicação dialógica com o uso de múltiplas mídias.

em nossa concepção, precisa estar baseado em pressupostos como a criticidade, a criatividade e a contextualização (Freire, 1997), afinal, conhecer passa a significar a compreensão de todas as dimensões da realidade, onde captar e expressar a totalidade de forma ampla e integral compõe uma tarefa necessária ao tutor.

Assim, somos levados a entender que uma boa e criativa base humana, poderá instituir uma dinâmica de comunicação dialógica na EAD, onde o estudante se sentirá envolvido no sistema educacional e criará laços afetivos que o auxiliarão no complexo processo de construção do conhecimento em parceria com o professor, o tutor e os colegas, mesmo longe fisicamente. Na sequência, pontuaremos algumas reflexões sobre aspectos que envolvem a atuação do tutor no curso de Licenciatura em Letras Português, um projeto-piloto que é oferecido desde 2008, pela UFSC – Universidade Federal de Santa Catarina –, em Florianópolis, Brasil.

### O contexto do curso piloto de letras português

No ano de 2005, o Ministério da Educação do Brasil, criou o Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB). 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 educação superior, estados e municípios brasileiros, para promover, através da metodologia da EAD, acesso à educação superior para camadas da população que estão excluídas do processo educacional.

A UFSC, atuando em parceria com a UAB, oferece desde 2008 o curso piloto de Licenciatura em Letras Português na modalidade a distância, mas a instituição atua com a formação de bacharéis e licenciados em Letras Português na modalidade presencial desde a década de 1950. O curso piloto na modalidade a distância possui polos presenciais de apoio ao estudante em cinco cidades brasileiras, assim distribuídas:

- a) No estado de Santa Catarina, as cidades de Videira e Treze Tílias.
- b) No estado do Paraná, as cidades de Pato Branco, Cruzeiro do Oeste e Cidade Gaúcha.
- c) No estado de Minas Gerais, a cidade de Divinópolis de Minas.

Alguns polos ficam a mais de mil quilômetros de distância do campus da Universidade, em Florianópolis. Os polos de apoio presencial foram montados em prédios que pertencem ao poder público e as prefeituras municipais precisaram equipá-los com: computadores com acesso à internet, equipamento de videoconferência, projetores multimídia para encontros presenciais e biblioteca.

Para acompanhar os alunos em seus estudos, existe a figura do professor e do tutor. Cada professor, acompanhado de seus tutores, tem a possibilidade de fazer três videoconferências em sua disciplina. Eles são orientados a planejá-las com antecedência, elaborando um roteiro para potencializar as duas horas disponíveis em cada momento. Sugere-se que a primeira videoconferência seja utilizada para detalhar o Plano de Ensino da disciplina, traçando um panorama dos conteúdos que serão abordados e destacando as atividades avaliativas que o aluno precisará cumprir. Na segunda videoconferência, que é opcional, sugere-se que tratar sobre um assunto que o professor julga merecer uma explanação aprofundada. A terceira e última videoconferência de cada disciplina serve para esclarecer as dúvidas sobre os conteúdos das aulas, tal evento ocorre geralmente alguns dias antes da prova final presencial. O professor ou seus tutores também podem gravar vídeo-aulas ou arquivos de áudio sobre determinados conteúdos, para disponibilizá-los aos alunos via DVD ou pela internet.

Os cursos possuem o suporte de um AVEA 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. 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 (Palloff y Pratt, 2002). Os envolvidos no curso, professores, tutores, alunos e pessoal administrativo, são motivados a fazer todas as interlocuções necessárias utilizando o AVEA, pois o sistema registra todas as mensagens trocadas pelo ambiente virtual. Tal procedimento permite a criação de uma memória histórica virtual do Curso e também serve para o esclarecimento sobre quais encaminhamentos foram dados às dificuldades enfrentadas e levantadas pelos estudantes.

As atividades do curso piloto de 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, que inseriu o aluno no contexto do estudo autônomo com o uso de AVEA e outras estratégias didáticas midiaticizadas. Foi um início com várias ordens de dificuldade, como o atraso na entrega dos livros-texto nos polos de apoio presencial, as dificuldades de adaptação ao AVEA por parte de professores, tutores e alunos, bem como a inexistência da biblioteca física nos polos. Além disso, foi preciso trabalhar com a inabilidade dos estudantes para organizar o tempo e um ambiente propício aos estudos, pois apenas ao ingressar no curso alguns alunos perceberam que eles precisariam estudar e participar de sua formação efetivamente, pois uma EAD com qualidade não é sinônimo de educação facilitada. 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” (Hack, 2009).

Outra constatação feita durante o primeiro ano do curso piloto de Licenciatura em Letras Português na modalidade 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 com presença muito arraigadas. Segundo alguns tutores (Hack, 2009), ao participar de equipes, cada estudante motiva o outro e serve de apoio na resolução de problemas e dúvidas, fortalecendo laços afetivos que tendem a facilitar a aprendizagem.

Ao final do primeiro ano, a desistência no curso foi de aproximadamente 45% dos alunos. O curso iniciou em fevereiro de 2008 com 220 alunos e, em março de 2009, contava com 120 alunos frequentando com regularidade. Isso vem ratificar que a EAD é uma modalidade de educação para exige do público-alvo o desenvolvimento de algumas características, como o autodidatismo e o comportamento autônomo, que geralmente não são devidamente estimuladas durante a formação do discente na educação fundamental e média no Brasil.

### 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. Em outras palavras, ele 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 piloto de Licenciatura em Letras Português, especificamente, há dois tipos de tutores: o tutor presencial – que fica no polo de apoio – e o tutor a distância – que atua junto ao professor, no campus universitário da UFSC. O tutor presencial mantém 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 deslocam até o polo à procura de orientação para seus estudos. O tutor a distância é o orientador 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 piloto de Licenciatura em Letras Português em cada polo. A seleção é sempre feita por Edital público e compõe-se da análise de currículo e prova. Após a seleção, os tutores presenciais são chamados para exercer a função por tempo indeterminado, ou seja, até que as atividades do projeto se encerrem na cidade onde exercerá a função ou devido a alguma incompatibilidade com a proposta. No Curso, as ações que se esperam de um tutor de polo são:

- Organizar grupos de estudo com os alunos que estão sob sua responsabilidade.
- Realizar as atividades de aprendizagem presenciais indicadas pelo professor da disciplina, como apresentações de trabalhos em equipe.
- Acompanhar e gerenciar, juntamente com o coordenador do polo, as interações entre os alunos e o professor nas videoconferências.
- Esclarecer os alunos sobre regulamentos e procedimentos do curso.
- Representar os alunos junto aos responsáveis pelo curso.
- Manter o contato constante com o aluno, ampliando relações afetivas que potencializem o processo de ensino e aprendizagem, afinal, nos comunicamos melhor com aqueles que nos são próximos.
- Aplicar as avaliações presenciais das disciplinas.
- Auxiliar o professor a dirimir dúvidas sobre o envolvimento do aluno no cotidiano acadêmico, afinal, já o conhece há mais tempo e pessoalmente.
- Participar do processo de avaliação institucional do curso e das formações que buscam potencializar seu trabalho.

Os tutores a distância, que se encontram no campus universitário da UFSC, também são

selecionados por Edital. Cada disciplina do Curso abre vaga para quatro tutores UFSC e a seleção se dá pela análise de currículo e prova. Após a seleção, os tutores atuam na função por um tempo determinado: enquanto a disciplina estiver em curso, aproximadamente quatro meses, se levarmos em conta as recuperações e dependências. No curso piloto de Licenciatura em Letras Português da UAB/UFSC, as atribuições do tutor a distância são:

- Orientar os alunos no planejamento de seus trabalhos.
- Esclarecer dúvidas sobre o conteúdo das disciplinas.
- Auxiliar na compreensão de regulamentos e procedimentos do curso.
- Proporcionar *feedback* dos trabalhos e avaliações realizadas. O tutor a distância do Curso deve devolver as atividades corrigidas e comentadas em até dez dias úteis após o término do prazo final de entrega da tarefa.
- Manter o contato virtual constante com os alunos, pelo uso das ferramentas disponibilizadas no AVEA. Os tutores a distância são orientados a responder rapidamente os questionamentos dos alunos, mesmo que a resposta seja para dizer ao aluno que a equipe docente se reunirá para conversar sobre a dúvida ou solicitação do aluno. No curso piloto de Licenciatura em Letras Português da UAB/UFSC, o prazo máximo para um tutor responder uma mensagem eletrônica no AVEA é quarenta e oito horas.
- Participar do processo de avaliação institucional do curso e das formações que buscam potencializar seu trabalho.

No início das atividades do projeto piloto, 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, mas sua função no Curso 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 uma atribuição específica. O tira-dúvidas de conteúdos das disciplinas é o tutor que está na UFSC, junto ao professor, chamado de tutor a distância.

No curso piloto de Licenciatura em Letras Português da UAB/UFSC existe a figura do Coordenador de Tutoria. As atividades desenvolvidas por esse coordenador, que é um professor efetivo da Universidade, 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.

A Coordenadoria de Tutoria realiza constantemente algumas ações que visam fortalecer a comunicação dialógica entre os envolvidos, quais sejam:

- Oportunizar as primeiras reuniões entre os professores das disciplinas e os tutores UFSC para orientar sobre o uso do AVEA como ferramenta didática, bem como para auxiliar no planejamento das videoconferências e dar orientações para o encaminhamento da disciplina.
- Acompanhar os professores e tutores UFSC durante todo o período letivo – desde a primeira semana de aula até a realização da dependência – incentivando que se estabeleça um processo de comunicação de mão dupla.
- Visitar os polos de apoio presencial para tratar de questões gerais com os alunos e tutores. Tal atividade promove a integração entre a administração do Curso, os discentes e tutores do polo ao esclarecer a estrutura e organização da Licenciatura em Letras Português.

- Manter uma comunicação estratégica constante com os tutores dos polos, para orientar na resolução de possíveis conflitos.

- Buscar, 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, são solucionadas em sua maioria sem a necessidade de acionar o NPD, mas sempre que necessário o Coordenador de Tutoria busca o setor para equacionar a questão.

Em suma, no projeto piloto da Licenciatura em Letras Português da UAB/UFSC os tutores presenciais e os tutores dos polos desempenham funções complementares e não funções sobrepostas: o tutor UFSC é o responsável pelo conteúdo, enquanto o tutor do polo ajuda o aluno a administrar sua vida acadêmica e se organizar para dar conta de todas as etapas de estudo. Ambos desenvolvem suas atividades com o amparo da Coordenadoria de Tutoria e uma palavra-chave que sintetiza bem essa relação é: cooperação. E cooperação no processo educativo se constrói pelo estabelecimento de uma comunicação dialógica.

### A importância da **comunicação dialógica** do tutor na **EAD**

A partir dos aspectos pontuados até aqui, fica patente a importância do processo comunicacional dialógico na construção do conhecimento na modalidade a distância. Como visto, o tutor precisa estabelecer uma interlocução constante com o aprendiz através de TIC que permitam uma comunicação de mão dupla entre as partes. Se faltar o diálogo no processo educacional, restringindo-se à comunicação escrita do saber – com o estudo baseado apenas em provas, tarefas e trabalhos finais –, se reduzirá sensivelmente a estrutura do estudo acadêmico (Peters, 2001). Por isso, a idéia de processo comunicacional docente defendida

constrói-se a partir da noção de *feedback* (Berlo, 1999; Bordenave, 1998). Assim, 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.

Na EAD, 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 haja dialogicidade, cumplicidade e afetividade entre os envolvidos no processo de construção do conhecimento a distância. Estas formas de lidar com a construção do conhecimento e seus desdobramentos exigem metodologias e ações diferenciadas que são inéditas para alguns docentes. Com o uso de uma cada vez mais ampla variedade de dispositivos com múltiplas mídias, a aquisição de conhecimento deixa de se fazer exclusivamente por meio de leituras de textos para transformar-se em experimentos também com múltiplas percepções e sensibilidades (Thompson, 1998).

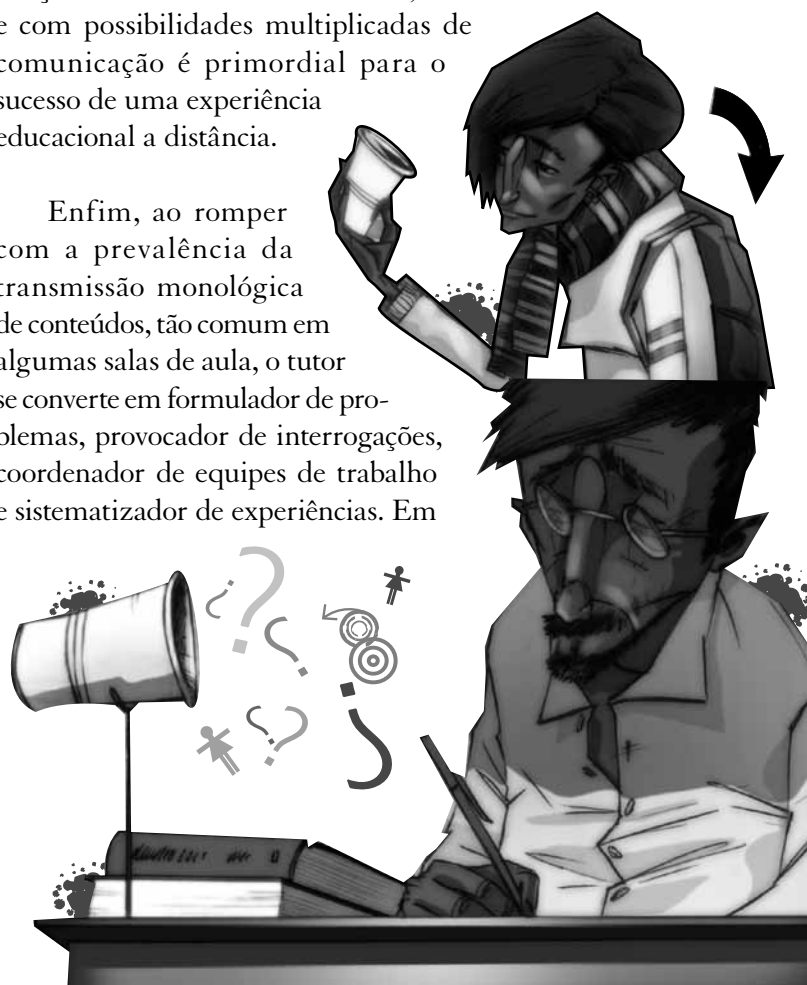
Transcorridos dois anos do início da experiência piloto do curso de Licenciatura em Letras Português na modalidade a distância da UAB/UFSC, os estudos (Hack, 2009) avultam algumas características essenciais ao tutor que se propõe a midiaticização do conhecimento a distância, quais sejam:

- Assumir o papel de orientador do processo de ensino e aprendizagem e cooperador na construção do conhecimento por parte do estudante. A experiência tem demonstrado como é importante o estabelecimento de uma relação afetiva para que o aluno se sinta aceito e tenha liberdade para cometer equívocos, já que errar faz parte do processo de aprendizagem.
- 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 interatividade e comunicação com o

estudante pelo uso de e-mails, fóruns virtuais, 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 promover constantemente o processo comunicacional dialógico. Para tanto, é indispensável estabelecer prioridades na busca de uma comunicação fluida, constante e bidirecional, que incentive aquele discente 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 multidisciplinar que auxilia na preparação dos materiais didáticos.
- Buscar a capacitação continuada em EAD, afinando sempre suas próprias ferramentas de aprendizagem, 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 multiplicadas de comunicação é primordial para o sucesso de uma experiência educacional a distância.

Enfim, ao romper com a prevalência da transmissão monológica de conteúdos, tão comum em algumas salas de aula, o tutor se converte em formulador de problemas, provocador de interrogações, coordenador de equipes de trabalho e sistematizador de experiências. Em







outras palavras, ele se torna memória viva de uma educação que valoriza e possibilita o diálogo entre culturas e gerações (Martín - Barbero, 1997).

A experiência piloto de Licenciatura em Letras Português da UAB/UFSC demonstra a importância da ênfase dialógica na comunicação docente na educação superior a distância e traz ao tutor a necessidade de repensar as nuances de seu processo comunicacional. Consequentemente, 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.

### Considerações finais

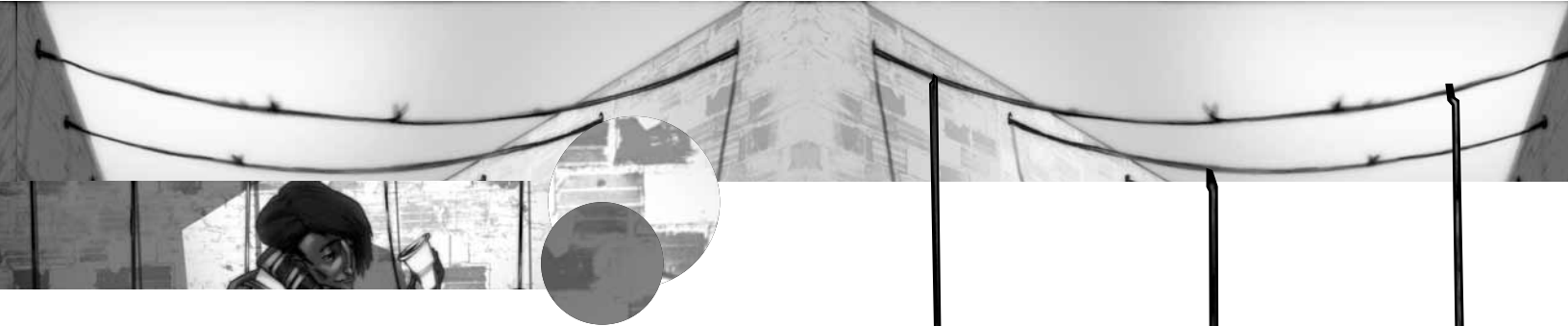
A experiência vivenciada nos dois primeiros anos de atividades do curso piloto de Licenciatura em Letras Português na modalidade a distância da UAB/UFSC leva à percepção de que os envolvidos no processo repensam sua comunicação educativa para a mediação do conhecimento quando iniciam a prática de tutoria na EAD. Essa necessidade surge 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 está amparado para o estudo e as dúvidas que surgem são esclarecidas no contato com a comunidade virtual de interlocutores formada pelos colegas, tutores e professores.

Em síntese, o estudo aqui apresentado deixa evidente a importância da comunicação dialógica entre as partes envolvidas no ensino e aprendizagem na educação 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 (Freire, 1975, 1997).

### Referências

- Alava, S. (org.), (2002), *Ciberespaço e formações abertas: rumo a novas práticas educacionais*. Porto Alegre, Artmed.
- Berlo, D. (1999), *O Processo da Comunicação: Introdução à Teoria e à Prática*. São Paulo, Martins Fontes.
- Bordenave, J. (1998), *Além dos meios e mensagens: introdução à comunicação como processo, tecnologia, sistema e ciência*. Petrópolis, Vozes.
- Castells, M. (2000), *A sociedade em rede*. São Paulo, Paz e Terra.
- Dizard, W. (1997), *A nova mídia*. Rio de Janeiro, Zahar.
- Freire, P. (1997), *Pedagogia da autonomia: Saberes necessários à prática educativa*. São Paulo, Paz e Terra.
- (1975), *Educação como prática da liberdade*. Rio de Janeiro, Paz e Terra.
- Hack, J. (2009), “O processo comunicacional na tutoria em cursos superiores a distância:



reflexões sobre a experiência na Licenciatura em Letras Português da UFSC”. In: *Anais do xxxii Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação* (Compact Disc). Curitiba, Comunicação e Educação. Ref: INTERCOM, DT 6 - GP

Kenski, V. (2003), *Tecnologias e Ensino Presencial e a Distância*. Campinas, SP, Papirus.

Levy, P. (2001), *A conexão planetária: o mercado, o ciberespaço, a consciência*. São Paulo, Editora 34.

Martín-Barbero, J. (1997), *Dos meios às mediações: comunicação, cultura e hegemonia*. Rio de Janeiro, UFRJ.

Palloff, R. y Pratt, K. (2002), *Construindo comunidades de aprendizagem no ciberespaço*. Porto Alegre, Artmed.

Peters, O. (2001) *Didática do ensino a distância*. São Leopoldo, UNISINOS, 2001.

Santaella, L. (2001), *Comunicação & Pesquisa: projetos para mestrado e doutorado*. São Paulo, Hacker Editores.

Thompson, J. (1998), *A mídia e a modernidade*. Petrópolis, Vozes.

