

Interações e afetividade entre professor e aluno no EAD: relações para a permanência nos estudos em instituições de ensino superior

Interactions and affectivity between teacher and student at distance learning: relationships between stay in studies at higher education institutions

Interacciones y afectividad entre docente y alumno en educación a distancia: relaciones para permanecer en estudios en instituciones de educación superior

Ana Shirley de França Moraes

Conselho Regional de Administração do Rio de Janeiro, Grupo de Trabalho de Educação, Estudos e Pesquisas CRA-RJ; Faculdade Unyleya, Rio de Janeiro, RJ, Brasil

anafranka@uol.com.br | <https://orcid.org/0000-0002-0485-0972>

Resumo

O estudo é parte da pesquisa “Laços, pertencimento e interações entre pessoas – ações para minimizar a não permanência na educação a distância”, desenvolvida em uma Universidade de grande porte nacional, em pesquisa e produtividade, cujo objetivo foi estudar como os relacionamentos mais afetivos, a partir de interações, por meio de ferramentas tecnológicas da Educação a Distância – EAD, constroem relações mais duráveis, com vistas à permanência nos estudos acadêmicos ou corporativos. Assim, neste estudo, quanto à coleta de dados, a pesquisa é bibliográfica e documental e, quanto aos objetivos, é exploratória.

Palavras-Chave: Interações. Professor. Aluno. Permanência. Educação a Distância.

Abstract

The study is part of the research “Ties, belonging and interactions between people - actions to minimize non-permanence in distance education”, developed at a large national university, in research and productivity. The objectives were to study how the most affective relationships, from interactions, using technological tools of Distance Education - EAD, build more durable relationships, with a view to staying in academic or corporate studies. In this study, as for data collection, the research is bibliographic and documentary and, as for the objectives, it is exploratory.

Keywords: Interactions. Teacher. Student. Permanence. Distance education.

Resumen

El estudio se enmarca en la investigación “Vínculos, pertenencia e interacciones entre personas - acciones para minimizar la no permanencia en la educación a distancia”, desarrollada en una gran universidad nacional, en investigación y productividad. Los objetivos fueron estudiar cómo las relaciones más afectivas, a partir de interacciones, utilizando herramientas tecnológicas de Educación a Distancia - EAD, construyen relaciones más duraderas, con miras a permanecer en estudios académicos o corporativos. En este estudio, en cuanto a la recogida de datos, la investigación es bibliográfica y documental y, en cuanto a los objetivos, es exploratoria.

Palabras clave: Interacciones. Docente. Alumno. Permanencia. Educación a distancia.

Artigo recebido em: 23/11/2020 | Aprovado em: 05/01/2021 | Publicado em: 01/08/2021

Como citar:

MORAES, Ana Shirley de França. Interações e afetividade entre professor e aluno no EAD: relações para a permanência nos estudos em instituições de ensino superior. **Pesquisa e Debate em Educação**, Juiz de Fora: UFJF, v. 11, n. 2, p. 01-18, e32847, jul./dez. 2021. ISSN 2237-9444. DOI: <https://doi.org/10.34019/2237-9444.2021.v11.32847>.

1 Introdução

Como parte da pesquisa “Laços, pertencimento e interações entre pessoas – ações para minimizar a evasão na educação a distância”, realizada no Rio de Janeiro, em 2017, interessa ao estudo da modalidade da educação a distância, em relação à não permanência de estudantes, a evasão – de forma a demonstrar como a interação professor e aluno pode, por meio da amabilidade e sensibilidade, criar as relações mais duráveis e de incentivo, para que o estudo seja mais permanente e mais emocional.

A pesquisa se desenvolve como exploratória, tendo sua coleta dados bibliográfica, documental e de levantamento realizada para construir o objeto em estudo – Permanência na EAD - Educação a Distância – como problema presente em muitas instituições de ensino que oferecem a modalidade. O estudo surge como uma leitura para a compreensão do problema.

São desenvolvidas categorias pertinentes ao tema, com o objetivo de fundamentar a análise de conteúdo que as mesmas exigem para a abordagem geral. Sob a ótica qualitativa, a análise dos dados se realiza.

O objetivo do estudo é demonstrar como a afetividade e a amabilidade no trato entre professor e estudante podem promover ou ampliar a permanência de alunos na Educação a Distância.

2 Metodologia e limitações da pesquisa

O estudo realizado que deu origem a este artigo é o resultado de extensa pesquisa bibliográfica e documental, quanto à sua coleta de dados, tendo a pesquisa de levantamento como complemento de verificação na prática.

É significativo refletir sobre essas duas formas de pesquisa utilizadas, quanto à coleta, para demonstrar como os objetivos foram alcançados, por meio de informações e dados coletados, junto a livros, revistas científicas, sites especializados, censos, entre outras fontes.

Foram usadas bases de dados secundárias investigando, examinando, utilizando técnicas apropriadas para seu manuseio e análise; seguiram-se as etapas e os procedimentos, organizando informações a serem categorizadas e, posteriormente, analisadas, de forma a elaborar sínteses sobre as ações investigativas.

Quanto aos objetivos, utilizou-se a Pesquisa Exploratória, na perspectiva de aprofundar a temática e responder ao problema formulado, considerando a leitura e a análise qualitativa, mesmo que lidando, em algumas vezes, com material quantitativo, quadros e estatísticas.

Consideraram-se dados coletados ao longo dos anos de 2016, 2017 e 2018, em que alguns documentos foram atualizados, na medida em que novas informações eram publicadas. Ano a ano, buscou-se atualizar a pesquisa com novos dados, principalmente em relação aos censos.

Além disso, como o estudo foi realizado em instituição particular, é possível que haja limitações em relação aos resultados de permanência, em relação às instituições de ensino públicas, no que se refere ao tema permanência e seus motivos. Contudo, o problema vivido pelo aluno EAD, quanto à solidão e à falta de afetividade na relação ensino e aprendizagem, é o mesmo em ambas categorias de instituições.

3 Bases teóricas e resultados

3.1 Interatividade e EAD – a busca de ações afetivas por meio da tecnologia para a permanência

A interatividade é o componente importante para gerar as aproximações no EAD – Ensino a Distância, pois há uma confluência de significados no processo interativo de qualquer situação de aprendizagem. Porém, a interatividade possível que gera interações é responsável pela criação de outras relações tão importantes como a construção de laços e o sentido de pertencimento das pessoas em relação ao curso que escolhem realizar, à instituição e ao grupo, enquanto atividade coletiva. Todas as relações e sentimentos nascem entre pessoas, de acordo como foi construída a interação, efetivamente, envolvendo pessoas, ferramentas e recursos da tecnologia, em se tratando da Educação a Distância.

Infelizmente, as relações estabelecidas com os estudantes são mais de controle e de avaliação do que de afetividade por parte do professor. No universo EAD, a solidão do aprender é uma realidade. Fazem falta ao aluno palavras de incentivo, para a motivação, em momentos cruciais por que passam ao longo da jornada de aprendizagem.

Apontadas por alunos, tem-se uma série de dificuldades classificadas que trabalham contra a permanência nos estudos:

Quadro 1: Dificuldades de permanência nos estudos

Falta de tempo para a dedicação aos estudos
Problemas pessoais: (saúde, família, desmotivação)
Problemas na adaptação à modalidade (tecnologia)
Problemas financeiros
Trabalho (viagens)
Transferência

Fonte: ABED, 2017-2018.

Para uma contrapartida, seguem as causas da evasão do EAD, segundo censo realizado pela Associação Brasileira de Educação a Distância, segundo estudantes (2017-2018):

Quadro 2: Causas da evasão

Falta de tempo para a dedicação aos estudos
Falta de adaptação à metodologia EAD (domínio da tecnologia)
Excesso de atividades de trabalho, gerando pouco tempo para estudo
Custo da mensalidade e matrícula
Desemprego
Viagens de trabalho

Fonte: ABED, 2017-2018.

Relacionando os resultados, nota-se que as principais dificuldades apontadas nas pesquisas se coadunam e demonstram indicações afins dos estudantes, em instituições de ensino que atuam na modalidade. É justamente no momento em que o aluno se vê motivado a desistir, por qualquer das causas apontadas, que o professor pode atuar como ator fundamental. Uma palavra amiga ou um breve texto de incentivo pode encorajar o aluno para continuar e vencer as barreiras encontradas.

Nos primeiros meses de curso, o incentivo e o relacionamento afetivo do professor com o aluno são fundamentais. Com tantos reveses como os encontrados pelos estudantes, e com sentimento de solidão no aprender, as chances de não permanecer no curso escolhido é grande (VALENTE, 2016).

Como disse uma estudante do curso de Administração EAD, ao se ver diante das dificuldades iniciais do curso: “Professora, as suas palavras me fizeram pensar melhor e ver que devo continuar. Não posso deixar que as primeiras dificuldades encontradas nos estudos me façam desistir. Muito obrigada por suas palavras”.

Segundo Munhoz (2014), outros públicos de interesse podem agir, também, como a instituição de ensino ou empresa, representada pelos seus contatos administrativos, os gestores, quando interpelados pelo aprendiz, mas é certo que o professor tutor, por manter maior contato com o aluno, é aquele que realmente pode intervir de forma mais contundente, pois o aluno o conhece, confia, sabe e observa a sua conduta à frente das atividades de ensino.

Os colegas também possuem um alto grau de importância no processo de permanência. Contudo, infelizmente, são poucas as iniciativas que se encontram no ambiente de aprendizagem EAD, que propõem a interação entre estudantes, a não ser aquelas que são movidas pelos próprios alunos, no ambiente de fórum ou *chat*, quando se realiza, ou como se pode ler em aulas algumas mensagens entre estudantes para contatos mais estreitos: “Vamos criar um grupo Whats zapp? Quem se interessa em participar?”, “Abri um grupo de discussão no Facebook, o endereço é www...”, “Vamos marcar um encontro para nos conhecer”. Essas e tantas outras mensagens são formas de os estudantes buscarem integração maior ao grupo, ao curso e, até mesmo, à instituição de ensino.

Outro aspecto importante é o sentido de pertencimento. Ao mesmo tempo em que as pessoas desejam ser reconhecidas individualmente e receber palavras e ações de afeto, também desejam se ver integradas e pertencidas a uma coletividade. No que se refere a uma visão de que as pessoas são mais coletivas do que individuais atualmente, algo semelhante é descrito também pelo sociólogo Émile Durkheim (1976) ao tratar o “sentimento de *solidariedade mecânica*”, que são, segundo esse autor, características de sociedades “primitivas”. Já as sociedades modernas, de origem europeia, segundo Durkheim, caracterizam-se por sentimentos de pertencimento, a “*solidariedade orgânica*”, na qual há maior senso de individualidade e os membros das sociedades sentem-se vinculados em redes, nas quais cada um desempenha um papel ou função, como membro do grupo ou sistema, e pertence tanto por escolha, quanto pelo tipo mais racional de coerção social.

Nessa concepção durkheimiana, as consciências individuais são formadas pela sociedade. Escreveu Durkheim (1976, p. 22):

A construção do ser social, feita em boa parte pela educação, é a assimilação pelo indivíduo de uma série de normas e princípios – sejam morais, religiosos, éticos ou de comportamento – que baliza a conduta do indivíduo num grupo. O homem, mais do que formador da sociedade, é um produto dela.

A ideia de pertencer a uma coletividade é tão antiga e óbvia que, muitas vezes, as pessoas não se dão conta da sua importância, quando se trata de estímulo às pessoas, até mesmo de estudantes. Pertencer e se identificar com um grupo é tão necessário ao ser humano quanto para a maioria dos animais. Essa é a razão de na sociedade se formarem as famílias, as tribos, as torcidas, as turmas, os grupos e até gangues. A falta do senso de pertencimento – “o amálgama que une seus participantes”, segundo Durkheim – traz problemas ao indivíduo e ao coletivo, quando ela deixa de existir, causando exclusão ou desmotivação.

O senso de pertencimento traz a sensação de que “existe algo maior do que nós mesmos”. Cria a força e o incentivo para lutar por uma causa, que será comum também aos estudantes, aqueles que estão lado a lado no dia a dia. É justamente isso que falta ao aluno ao construir relações por meio da tecnologia. É preciso ferramentas tecnológicas que proponham mais afetividade e sentido de pertencer.

3.2 Interação professor e estudante – o docente um mediador sensível

O educador é um ator social que necessita acreditar no potencial da aprendizagem pessoal, na capacidade de evoluir, de integrar sempre novas experiências e dimensões do cotidiano, bem como deve compreender e aceitar os seus limites e de seus aprendizes, de sorte a respeitar individualidades e a sua própria história pessoal e dos demais participantes do processo de aprender.

Ao educar, demonstram-se valores, atitudes, emoções e postura moral. Os aprendizes e demais atores no processo comunicacional percebem como o educador se revela diante das diferentes opiniões e de conflito. O que se expressa como pessoa é tão importante quanto o conteúdo explicitado nas aulas. A postura diante do mundo e dos outros é importante como facilitadora ou complicadora dos relacionamentos que se estabelecem com os que querem aprender, principalmente, no ambiente virtual (LACERDA; ESPÍNDOLA, 2013).

A postura expressa pelo educador irá influenciar o interesse e a motivação nas outras pessoas com quem convive e se relaciona. Caso se mostre uma visão confiante da vida, facilita-se nos outros a forma de lidar com seus problemas, demonstra-se que é possível avançar mesmo com dificuldades. Uma postura positiva faz o estudante acreditar no êxito e caminhar com a crença que seu esforço dará certo. Ao tomar para si ações de incentivo e motivação ao aluno, tende-se a conseguir resultados melhores nas relações ensino e aprendizagem.

Da mesma forma, educadores com credibilidade e uma visão construtiva da vida contribuem muito, para que os alunos se sintam motivados a continuar, a querer aprender, a aceitar melhor, até mesmo, suas dificuldades e limitações.

O educador no EAD é um comunicador, facilitador e orientador, que sinaliza as contradições e leva às superações, não só em nível do conhecimento, como também na vida pessoal, coletiva e profissional. Por isso, ele é símbolo de que se pode evoluir sempre, como ser humano, sinalizando que vale a pena estudar, para se alcançarem melhores chances na vida.

Na sociedade atual em que as transformações ocorrem velozmente, além da competência intelectual, do saber específico, é importante que o professor consiga apresentar as formas concretas de compreensão do mundo, de aprendizagem experimentada a novos caminhos, de testemunhos experienciais (KOLB, 2008).

3.2.1 Modalidades de ministrar a Educação

Em decorrência do apuro tecnológico, quanto à relação de modalidade de educação entre aluno e professor, têm-se três modalidades de ensino.

A modalidade presencial é representada pelos cursos e atividades regulares, onde professores e alunos se encontram sempre numa instituição de ensino ou organizacional, em um espaço físico determinado.

A educação semipresencial acontece em parte na sala de aula e outra parte a distância, utilizando a tecnologia da informação, como uma das formas de levar à aprendizagem. Atualmente chamada de educação híbrida, tende a se ampliar com o passar do tempo, pois permite o relacionamento mais próximo do aluno com o professor e com as melhores técnicas presenciais, e possibilita atividades mais inovadoras e motivadoras, por meio da tecnologia.

A educação a distância se caracteriza pela utilização dos recursos da tecnologia da informação e da comunicação, possibilitando a inserção do aluno como sujeito de seu processo de aprendizagem, com a vantagem de que ele também descobre formas de se tornar sujeito ativo da pesquisa e do compartilhar os conteúdos.

Assim, a Educação deixa de ser concebida como mera transferência de informações e passa a ser determinada pela contextualização de conhecimentos úteis ao aluno ou aprendiz. Na Educação a Distância, o aluno é desafiado a pesquisar e a entender o conteúdo, de forma a participar da aula ou qualquer outra atividade (NOT, 2000).

3.2.2 O professor – um mediador

No processo de Aprendizagem na EAD, assim como na Educação Presencial, o docente no processo ensino-aprendizagem, deve atuar como um comunicador, um verdadeiro “mediador” e “facilitador”, entre aluno, o conhecimento e instituição, representada pelo professor conteudista do curso ou da disciplina, dependendo se a atividade é acadêmica ou corporativa (*e-learning*). Seja qual for a finalidade, a ação tutora é idêntica (ROSENBERG, 2002).

O docente é aquele que estabelece uma rede de comunicações e aprendizagens multidirecionais, por meio de diferentes meios e recursos da tecnologia da

comunicação (*chat*, fórum, videoconferência, e-mail, biblioteca virtual, auditório virtual, relatórios e formulários do sistema, entre outros). Além de criar relações com os estudantes extra AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem), por meio das mídias e redes sociais, bem como novas ferramentas e aplicativos virtuais, como o Teams, Zoom, Google Meet, Coggle.it, chat.forms.com, entre outras.

Vale a pena destacar que a tecnologia da comunicação ou informação é um meio, não um fim do processo ensino-aprendizagem EAD, possibilitando adequar distâncias e tempo para estudar, pois o aluno escolhe a hora e o lugar mais adequado em que irá aprender.

O tutor, instrutor ou o docente *online*, seja como for chamado, cumpre funções pedagógicas no que se refere à construção da ambiência de aprendizagem, como: esclarecer dúvidas, quando não compreendido certo conteúdo; auxiliar no desenvolvimento da autodisciplina do aluno, para que possa superar os desafios e as dificuldades que surgirem durante o processo de ensino-aprendizagem; motivar o aluno com ações mais diretas, por meio das ferramentas EAD; avaliar o processo ensino-aprendizagem quantitativamente e qualitativamente; mediar, como tarefa adicional, de vencer a distância física entre educador e o educando; porém, a construção de um relacionamento afetivo, ético e de credibilidade é um dos seus principais papéis.

3.3 A polidez na linguagem entre professor e aluno – construção do respeito, afeto e amabilidade

A polidez deve ser abordada, a partir de múltiplas perspectivas e, embora não haja uma definição do conceito a respeito, concorda-se que envolve o uso de estratégias verbais, orais ou escritas, ou ainda, não verbais, a fim de manter a interação sem problemas sociais comunicativos (FRANÇA, 2013).

Segundo Oliveira (2002), para efeito da melhor interação entre professor e aluno, o tema polidez se aplica, pois o objetivo inicial da interação são as estratégias ligadas ao conceito, que visam transmitir uma imagem positiva às pessoas, para obter um retorno favorável ao propósito da comunicação. O autor afirma que as estratégias da polidez configuram o discurso e o comportamento, dando início à interação na prática, de acordo com as circunstâncias, para o bom convívio.

Conforme diz Rajagopalan (2002, p. 41), “a identidade de um indivíduo se constrói na língua e através dela. Isto significa que o indivíduo não tem uma identidade fixa anterior e fora da língua”. Com isso, pode-se concluir como é importante dominar a língua, principalmente a nativa, para que se possa viver bem como cidadão e como profissional. É fácil entender como o conceito está ligado, pelo sentido, a outros conceitos como a cortesia, a delicadeza e a etiqueta.

Nesta análise, percebe-se que os relacionamentos, as interações sociais, com a comunicação, exigem um grau de polidez satisfatório, para que se possa conviver em harmonia com todos os semelhantes, seja na vida particular, no trabalho ou em qualquer outro contexto. Quando se ouve falar de “atitude politicamente correta”, de “jogo de cintura”, de “política da boa vizinhança”, está se falando de ser polido (FRANÇA, 2013).

Sem dúvida, a polidez faz parte do bom convívio e, inegavelmente, depende de um conjunto de ações, principalmente, do domínio da língua, numa visão crítica e de adequações desse conhecimento à realidade vivida.

Outro aspecto a considerar é a palavra “mal dita”, aquela palavra que, devido a uma expressão intuitiva, impulsiva, ou a falta de conhecimento e de vocabulário sobre o assunto, possa ocasionar um mal ou um problema irreparável e, por falta de habilidade linguística, comunicativa, psicológica, entre outras, venha a influenciar negativamente, qualquer relacionamento.

Segundo França (2013), por outro lado, não se quer gessar comportamentos sociais ou se pregar a dissimulação, a falsidade, até porque o modo “como” o sujeito deseja ser visto ou se apresenta em público vai além da *performance* do corpo e da língua, pois envolve aspectos simbólicos e psicológicos, nem sempre perceptíveis, como responsáveis por comportamentos sociais individuais.

Portanto, torna-se oportuno alertar para a necessidade de a comunicação incorporar, em qualquer nível social e em qualquer tipo de linguagem, a polidez como forma de conduta e atitude, mas não se pode esperar que essas formas de proceder sejam iguais em todas as pessoas ou que sejam sempre iguais no mesmo indivíduo. Dessa forma, ser polido exige vigilância constante nas ações, essencialmente, na comunicação entre professor e aluno, entre instrutor e aprendiz, principalmente na busca de interações mais afetivas e amáveis.

3.4 A formação do professor EAD: competências e habilidades de um docente online

Inicialmente, é preciso que se entenda a ação tutorial, como ação de intermediação responsável educacional, em que as instituições que promovem a Educação, em qualquer modalidade de ensino, acadêmico ou corporativo, devem desenvolver seus programas, de acordo com os quatro pilares da Educação, segundo a Unesco. Certamente, na Educação a Distância, não é diferente.

São quatro os pilares fundamentais da Educação: aprender a conhecer; aprender a fazer; aprender a viver com os outros – conviver; e aprender a ser.

Jacques Delors (1998) afirma que aprender vai muito além do ato do saber, do conhecimento e de competências. Destaca que são atos de ação contínua, que devem ser alcançados por todo processo de ensino e aprendizagem, inclusive e fundamentalmente o EAD. Diz o autor que são:

Aprender a conhecer – “aprender a conhecer supõe, antes de tudo, aprender a aprender, exercitando a atenção, a memória e o pensamento”.

Aprender a fazer – “educar para a prática e para competência produtiva”.

Aprender a conviver – “descobrir o outro e participar de projetos comuns, compreender e saber atuar com as diferenças” (a empatia).

Aprender a ser – “não negligenciar na educação nenhuma das potencialidades de cada indivíduo: memória, raciocínio, sentido estético, capacidades físicas, aptidão para se comunicar, habilidades natas”.

Morin (2000) também realiza a reflexão sobre os pilares da educação do Século XXI e identifica “sete buracos negros da educação” que necessitam ser resolvidos neste século. Para o autor, há muito a se fazer na educação mundial e aponta os sete saberes a serem construídos pela escola e pelo indivíduo. São eles:

- a. Conhecimento como verdade não absoluta – saber reconhecer a instabilidade do conhecimento e suas múltiplas visões.
- b. Conhecimento pertinente – saber cognitivo holístico, não fragmentado.
- c. Identidade humana – é preciso que os saberes e as ciências se voltem para o movimento civilizatório: indivíduo – sociedade – espécie. Por isso, é preciso ensinar os três destinos do homem (o homem múltiplo).
- d. Compreensão humana – saber compreender os outros, a humanidade. Ter compaixão, solidariedade (sofrer junto). Não só compreender os outros, mas a si mesmo (autoexame).
- e. Incerteza – ensinar o contingencial, estar pronto para as mudanças, as variações e, acima de tudo, as diferenças.
- f. Condições planetárias – ensinar e conscientizar sobre ações globais do homem sobre o planeta, sobre as ameaças e sua preservação.
- g. Antropoética – ensinar questões éticas e de moral, pois interferem na natureza humana e coletiva.

Conhecedor de sua ação social e dos pilares a serem formados, o profissional da educação a distância para o cargo docente deve, no mínimo, possuir três grandes competências: dominar o conteúdo específico da disciplina ou curso; possuir desenvoltura nas mídias de comunicação e nas tecnologias da informação; e conhecer muito bem os fundamentos da EAD e saber se relacionar.

A partir das competências básicas, pode-se definir o perfil do docente para o êxito do seu trabalho como facilitador, mediador sensível do conhecimento a interagir com estudante ou aprendiz. A saber:

- dinâmico e ágil nas suas tarefas de informar e esclarecer dúvidas;
- observar e agir junto ao aluno nas suas necessidades individuais e de afeto no processo ensino-aprendizagem;
- conhecedor de seu conteúdo e das determinações traçadas pelo conteudista no projeto do curso ou da disciplina;
- incentivador dos relacionamentos entre aluno x aluno, aluno x instituição;
- perceber as diferenças entre alunos e auxiliá-los, a partir dessa percepção;
- comunicativo e promotor de interações constantes com alunos, outros docentes e o professor conteudista;
- promotor de relacionamentos de grupo e coletividade, por meio de algumas ferramentas: *chats*, fórum, e-mail, comunidades virtuais, entre outras criadas pela inovação tecnológica, como redes e mídias sociais, plataformas, entre outras;
- motivador da aprendizagem, valorizando atividades e participações dos alunos;
- flexível no ato de mediar e facilitar o processo ensino-aprendizagem;
- avaliador constante do processo ensino-aprendizagem, tanto quantitativamente, como qualitativamente;
- responsável e ético no ato de ensinar;
- postura para retroalimentar o processo ensino-aprendizagem.

3.5 Tutores/Professores EAD na Educação Superior: o que diz o MEC

Segundo Decreto Nº 9.057/2017, que regulamenta a Educação a Distância, o corpo de tutores desempenha papel de fundamental importância no processo educacional de cursos superiores a distância e compõe quadro diferenciado, no interior das instituições.

O tutor deve ser compreendido como um dos atores 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.

Um sistema de tutoria necessário ao estabelecimento da Educação a Distância deve prever a atuação de profissionais que ofereçam Tutoria Presencial e Tutoria a Distância, encaminhando ao modelo bimodal tutor, isso visto com certa flexibilidade.

A Tutoria Presencial atende os estudantes nos polos, em horários pré-estabelecidos. O profissional que desempenha essa atividade deve conhecer o projeto pedagógico do curso, o material didático e o conteúdo específico dos conteúdos sob sua responsabilidade, a fim de auxiliar os estudantes no desenvolvimento de suas atividades individuais e em grupo, fomentando o hábito da pesquisa, esclarecendo dúvidas, sobre os conteúdos específicos, bem como ao uso das tecnologias disponíveis. Participa de momentos presenciais obrigatórios, tais como avaliações, aulas práticas em laboratórios e estágios supervisionados, quando se aplicam. O tutor presencial deve-se manter em permanente comunicação tanto com os estudantes quanto com a equipe pedagógica do curso.

A Tutoria a Distância atua, a partir da instituição de ensino, mediando o processo pedagógico, junto a estudantes geograficamente distantes, referenciados aos polos descentralizados de apoio presencial. A principal atribuição desse profissional é o esclarecimento de dúvidas através de fóruns de discussão pela internet, pelo telefone, participação em videoconferências, entre outros canais, de acordo com o projeto pedagógico. O tutor a distância possui, também, a responsabilidade de promover espaços de construção coletiva de conhecimento, selecionar material de apoio e sustentação teórica aos conteúdos e, frequentemente, faz parte de suas atribuições participar dos processos avaliativos de ensino-aprendizagem, por meio da proposição de questões de prova e de sua avaliação.

Cabe ressaltar que as funções atribuídas a tutores a distância e a tutores presenciais são intercambiáveis em um modelo de educação a distância que privilegie forte mobilidade espacial de seu corpo de tutores. Em qualquer situação, destaca-se que o domínio do conteúdo é imprescindível, tanto para o tutor presencial, quanto para o tutor a distância e permanece como condição essencial para o exercício das funções. Essa ação deve estar aliada à necessidade de dinamismo, visão crítica e global, capacidade para estimular a busca de conhecimento e habilidades com as novas tecnologias da comunicação e da informação. Daí a importância de habilidades e competências tecnológicas, aliadas às competências comportamentais, como a empatia e a amabilidade.

Nem todo modelo de EAD possui tutores presenciais. Há modelos em que essa figura não existe, o que amplia ainda mais a necessidade de interações mais constantes e de forma mais afetiva.

3.6 Mudanças da cultura escolar presencial para a cultura escolar online – diferentes relacionamentos entre aluno e professor por meio da tecnologia

As pessoas, ao longo da vida, receberam um modelo de educação, desenvolvido por meio de práticas pedagógicas sob modos de tempo e de espaço fixos e delimitados e focados numa cultura escolar presencial, em que o aluno para estudar deveria comparecer ao espaço escolar, onde um professor ou vários aguardariam para ministrar aulas, em determinadas disciplinas, previamente organizadas e determinadas por um horário diário. De repente, muda-se tudo. A cultura escolar passa a assumir uma cultura digital de comunicação e informação, do aprender a qualquer hora, em qualquer lugar e de auto-organização de estudo, onde a sala de aula é substituída por um sistema tecnológico, tendo como suporte a internet e a web.

Inegavelmente, essas mudanças tão radicais impactam, sobremaneira, aqueles que assumem a nova modalidade de Educação a Distância. É um novo aprender a estudar, é a necessidade premente do domínio de tecnologias e da microinformática. Não se tem dúvidas de que essa nova forma de aprender assusta e afugenta muitos estudantes que, muitas vezes, procuram a EAD como meio de um estudo mais fácil, rápido e econômico. Fato que não se comprova na vida acadêmica nessa modalidade.

Por sua vez, a história escolar dos estudantes foi construída presencialmente, onde os relacionamentos de classe, entre colegas de turma, geravam amizades, coleguismo e companheirismo nos estudos. Sem dúvida, é muito difícil romper com essa tradição. A cultura escolar sempre foi presencial e mudá-la, frente às necessidades sociais e pessoais, realmente é difícil, principalmente para aqueles que possuem mais idade, que estão em faixa etária acima dos 40 anos, aqueles que não foram estudantes que utilizavam a tecnologia como ferramenta de estudo.

Portanto, algo é certo: essa mudança cultural do presencial para o EAD pode e deve trazer dificuldades e, conseqüentemente, queda na permanência nessa modalidade de ensino. Aspecto muito importante a ser gerenciado e controlado pela área de gestão de instituições que oferecem cursos acadêmicos ou corporativos nesta modalidade, como é o caso das universidades corporativas.

Ainda, quanto ao conceito de tempo, Tori (2010) refere-se à distância no tempo entre emissor e receptor, principalmente, entre aluno e professor, podendo ser classificada em “síncrona ou assíncrona”.

Como o autor explica, a síncrona possui o emissor e receptor a se comunicarem em tempo real, não havendo intervalo de tempo considerável entre emissão e respectiva recepção ou entre recepção e emissão de respectiva resposta, como a televisão, *chat*, teleconferência, aula presencial, telefone; já na assíncrona, emissor e receptor se comunicam em momentos diferentes, havendo intervalo de tempo considerável entre emissor e respectiva recepção ou entre recepção e emissão de respectiva resposta, como o vídeo, *player*, livro, correio eletrônico, cinema, fax (TORI, 2018). Para efeito da Educação a Distância e a permanência do estudante, cabe, cada vez mais, diminuir esse intervalo de tempo, nas atividades de fórum e central de mensagens, para que o aluno não se sinta sem apoio, sem retorno em suas dúvidas e incertezas.

Importante ressaltar que tais conceitos estão intrínsecos em todo processo educativo e ampliam ainda mais a compreensão sobre os limites geográficos e os não lugares na EAD, trazendo novas formas de pensar nessa modalidade.

3.7 Novo modo de aprender e ensinar

A Educação a Distância, ao agregar a internet e a web, passou a contar com diferentes suportes digitais, produzindo conteúdos e materiais mais abertos e expansíveis em rede, com isso, surgiram inúmeras possibilidades apresentadas pelas tecnologias digitais de informação e de comunicação; contudo, na educação, a lógica da sociedade “analógica” ainda permanece, mesmo que se chame de sociedade digital. Como afirma Basso (2013, p. 43):

O fato é que não basta fazer-se do digital um dispositivo para armazenar dados, e nem das máquinas as ferramentas para os distribuírem, se as relações pedagógicas não se constituírem sob novos modelos educacionais e, nesses novos modos de se interagir na sociedade digital.

O autor faz críticas à educação digital, pois considera que ela se mantém, em sua maioria, com atitudes tradicionais, mesmo que ela recorra às tecnologias para o processo de mediação. Há modelos em que a proposta é meramente de leitura e testagem, onde a memorização é a competência a ser avaliada, sem nenhuma inovação pedagógica, apesar do uso da tecnologia.

As novas alternativas em educação nesta sociedade são viabilizadas pela tecnologia e respectivos dispositivos por uma série de razões, e existe a ampliação dos modelos presenciais aos espaços virtuais, caracterizada pela implantação de cursos híbridos, tendência mundial que cada vez mais se observa como oferta. Entretanto, as tecnologias em si não provocam inovações nas formas e nos conteúdos que se estabelecem nas relações de saber. Por isso, é importante refletir sobre a cultura digital e como a educação pode se integrar para inovar também seus processos de ensinar e de aprender.

Importante destacar que duas vertentes se tornam fundamentais no cenário educacional atual de uma forma geral, quando se pensa em teorias educacionais e novas propostas pedagógicas: a vertente da internacionalização da educação e a vertente holística. Na verdade, essas vertentes não são novas na teoria da educação, mas hoje são estudadas com mais simpatia do que no passado. Sob diversas formas e com diferentes significados, essas vertentes são encontradas em muitos intelectuais, filósofos e educadores, de ontem e de hoje: o “sentido do outro”, a “curiosidade” em Paulo Freire, a “tolerância” em Karl Jaspers, a “estrutura de acolhida” em Paul Ricoeur e Émile Durkheim, o “diálogo” em Martin Buber, a “autogestão” em Celestin Freinet e Michel Lobrot, a “desordem” em Edgar Morin, a “ação comunicativa” e o “mundo vivido” em Jürgen e Habermas, a “radicalidade” em Agnes Heller, a “empatia” em Carl Rogers, a “a questão de gênero” em Moema Viezzer e Nelly Stromquist, o “cuidado” em Leonardo Boff, a “esperança” em Ernest Bloch, a “alegria” em Georges Snyders, a unidade do homem contra as “unidimensionalizações” em Herbert Marcuse (GADOTTI, 2016).

Not (2000) estabelece conceitos que demonstram a mudança na forma de aprender e ensinar. Na visão do autor, os sistemas pedagógicos devem se encaminhar à interestruturação, dado que na EAD a origem do conhecimento é interna e externa, onde o sujeito constrói o conhecimento, a partir das interações que estabelece.

Porém, algo é certo, primeiramente, é preciso conhecer muito bem o público-alvo do processo ensino e aprendizagem, o que a sociedade demanda como preparação para seus membros e qual o perfil institucional construído, por meio da cultura escolar historicamente produzida e declarada (a imagem). O importante é que o novo modelo de ensino seja inovador e, para efeito da EAD, já que recebe em sua maioria adultos, esteja alinhado com os preceitos da andragogia, com o perfil institucional e com o público de interesse diretamente relacionado ao ensino: o estudante.

Além disso, o diálogo entre participantes, principalmente, entre professor e aluno, é fator crítico para o sucesso de um curso virtual. A solidão e a falta de interação entre os educandos e educadores e entre próprios alunos podem levar à evasão ainda mais acentuada nos estudos (FÁVERO, 2007).

Em um curso a distância, a troca de informações entre professor e aluno não deve ocorrer de forma apenas coletiva ou de controle, é importante que exista atenção e interesse para com o estudante como indivíduo. Isto certamente irá motivá-lo e o fará se sentir parte integrante da construção das relações educativas.

Para tanto, antes de se pensar nos conteúdos, nas ferramentas e atividades a serem desenvolvidas, deve haver a previsão de vias afetivas de comunicação e diálogo entre todos os atores do processo educacional, criando condições para diminuir a sensação de isolamento, apontada como uma das causas da perda de interesse por parte dos alunos e da qualidade no processo educacional.

Segundo Valente (2016), estar acompanhado virtualmente significa que o processo educativo passa por múltiplas interações no sentido de caminhar junto e assessorar o estudante, para se entender aquilo que ele faz e, desta forma, propor desafios que o auxiliem a atribuir significados ao que está desenvolvendo por meio dos estudos.

O autor demonstra que a interatividade é a base do processo educacional em EAD. Na visão de Valente, para que se desenvolva bem essa modalidade educativa, é preciso haver a relação afetiva entre os atores, não só entre professor e aluno, mas também com outros públicos de interesse envolvidos no processo, como gestão, área administrativa, instituição, colegas estudantes e demais professores, na tentativa de minimizar ou resolver a questão da ausência espacial e temporal, construindo um “estamos juntos virtual”.

4 Discussões e considerações finais

A modalidade EAD necessita de mudanças efetivas em sua proposta pedagógica, uma vez que as diferenças entre a cultura escolar presencial e a cultura escolar *online já determinam* esta adequação. A Educação a Distância não pode ser uma adaptação do presencial, pois o aluno espera uma nova proposta, dado o seu perfil e formas de aprender.

Tal fato sinaliza que não basta pensar em novas tecnologias, se o modelo de ensino continua o mesmo. É preciso oferecer EAD com metodologia própria e não como um arremedo da modalidade presencial. Apenas mudar os meios não é o que se espera na Educação a Distância. Inclusive, cada vez mais as modalidades se mesclam, trazendo positivamente um hibridismo nas propostas e modelos educacionais; porém, cada uma possui processo pedagógico próprio.

As ferramentas tecnológicas para a interação professor e aluno existem, como *chats*, fóruns, caixa de mensagens (e-mails), auditório virtual, entre outras. Contudo, a relação estabelecida é apenas de controle, de avaliação. Majoritariamente, não é o propósito docente estabelecer com o aluno afetividade. Com isso, aumentam o sentimento de solidão e a exclusão em relação ao estudo.

O primeiro passo para a busca da afetividade entre docente e discente é a construção de um diálogo baseado na polidez, como diz o dito popular: “gentileza gera gentileza” e se passa a construir laços mais amáveis e sensíveis.

Além disso, o docente deve entender que o estudante adulto, foco discente principal da EAD, possui características e necessidades próprias, daí decorre a necessidade de conhecer os preceitos da andragogia. Como sugestão, uma oficina de ensino para adultos a ser oferecida aos docentes seria um bom passo na busca de maior compreensão do ensino superior para essa faixa etária.

É importante destacar que ainda não foi descoberto um método definitivo e melhor de ensino-aprendizagem que se sobreponha a outros, ou que possa ser considerado completo. A escolha por um deles acaba considerando aspectos da visão de mundo docente e da cultura em que se insere.

Atualmente, com avanço crescente de tecnologias de imagem e som, é cada vez mais fácil a aproximação professor e alunos, bem como o aumento do relacionamento entre estudantes.

Dado o observado na pesquisa, com todo incentivo financeiro que governos e instituições de ensino possam criar, o número da evasão é constante e pouco varia, delineando que o problema da não permanência não é principalmente financeiro, tendo em vista que os cursos EAD são os mais baratos em mensalidades e recebem apoio de programas de permanência, com pagamento de mensalidades, como ocorre na modalidade presencial.

Por fim, apesar de a evasão até hoje ser tratada como meros índices e dados estatísticos, para se ampliar a permanência de estudantes é preciso passar a se tratar o problema da evasão como questão relacional, cujas chances de solução e minimização estão no maior investimento em ações de relacionamento, na melhor qualidade de interação, não só com o aluno, mas com todo público de interesse do ensino superior, fazendo com que o estudante se sinta parte importante no processo ensino e aprendizagem e na sua instituição de ensino.

Provocar ações para o sentido de pertencimento de alunos e a instituição é um grande passo à solução da permanência, já que a confiança criada permitirá um diálogo mais amável, franco e honesto entre as partes envolvidas no ato de ensinar e aprender.

Agradecimento

Aos estudantes e professores de EAD de todo o país que inspiraram este artigo.

Referências

- ABED. **Censo EAD 2017**. Disponível em: http://www.abed.org.br/censoead2014/CensoEAD2014_portugues.pdf. Acesso em: 12 dez. 2018.
- ABREU, Antônio Soares. **A arte de argumentar gerenciando razão e emoção**. São Paulo. Ateliê Editorial, 2012.
- BASSO, Marcus Vinicius A.; MAÇADA, Débora L. **Mathematikos: disposto a aprender**. In: MORAES, Maria Cândida (org.). **Educação a distância – fundamentos e práticas**. Campinas: Unicamp, 2013. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/busca-geral/212>. Acesso em: 22 dez. 2020.
- BRASIL. **Decreto Nº 9.057/2017**. Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional.
- DURKHEIM, Émile. **Da divisão do trabalho social**. São Paulo: Biblioteca do Pensamento Moderno, 1976.
- FAVERO, R. V. M.; FRANCO, S. **Um estudo sobre a permanência e a evasão em educação a distância**. Disponível em: <http://www.ucb.br/prg/professores/germana/sbie-2006-ws/artigos/favero-franco.pdf>. Acesso em: 1 abr. 2016.
- FRANÇA, Ana Shirley. **Comunicação escrita nas empresas**. São Paulo: GEN/Atlas, 2013.
- GADOTTI, Moacir. **Perspectivas atuais da educação**. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-88392000000200002. Acesso: em 23 fev. 2016.
- KOLB, DAVID A. **Na aprendizagem experiencial**. Disponível em: <http://www.infed.org/biblio/b-explrn>. Acesso em 18 abr. 2018.
- LACERDA, F. K. D.; ESPÍNDOLA, R. M. **Evasão na educação a distância: um estudo de caso Fundação Cecierj**. EAD em foco, Rio de Janeiro, v. 3, n. 1, p. 96-107, 2013.
- MORIN, E. **Ciência com consciência**. Rio de Janeiro: Beltrand Brasil, 2000.
- MUNHOZ, Antônio Siemsen. **Tutoria em EAD: uma nova visão**. Curitiba: Intersaberes, 2014.
- NOT, Louis. **As pedagogias do conhecimento**. Rio de Janeiro: Bertrand, 2000.
- OLIVEIRA, Jair Antonio. **Polidez e identidade: a virtude do simulacro**. Disponível em: <http://www.bocc.ubi.pt>. Acesso em: 11 fev. 2008.
- PERRENOUD, Phillipe (org.) **As Competências para Ensinar no Século XXI: a formação dos professores e o desafio da avaliação**. Porto Alegre: Artmed Editora, 2002.
- RAJAGOPALAN, Kanavillil. O Conceito de Identidade em Linguística. In: SIGNORINI, Inês (org.). **Língua(gem) e Identidade**. Campinas: Mercado das Letras, 2002.
- RELATÓRIO de Normas do MEC sobre Educação a Distância 2007 Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>. Acesso em: 15 maio 2017.

TORI. **Educação SEM distância** – as tecnologias interativas na redução de distâncias em ensino e aprendizagem. Disponível em: <http://pt.slideshare.net/romerotori/tori-educao-sem-distancia>. Acesso em: 01 jun. 2018.

TUTORIA em ambiente virtual: da experiência à vivência. Disponível em: <http://www.humanitates.ucb.br/tutoria.htm>. Acessado em: 03 mar. de 2016.

UNESCO. DELORS (org.) **Educação** – um tesouro a descobrir. Disponível em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0010/001095/109590por.pdf>. Acesso em: 10 maio 2016.

VALENTE, José A. **Educação a distância no ensino superior**: soluções e flexibilizações. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-32832003000100010. Acesso em: 10 abr. 2016.

Informações complementares

Financiamento

A pesquisa que motivou o artigo foi financiada pela Universidade Estácio de Sá, RJ, em 2016-2017, quando era docente e pesquisadora individual na IES, realizada pela Área de Pesquisa e Produtividade da Pró Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação. As bases de dados e informações foram atualizadas para a produção deste artigo.

Contribuição de autoria

Concepção e elaboração do manuscrito: Ana Shirley de França Moraes

Coleta de dados: Ana Shirley de França Moraes

Análise de dados: Ana Shirley de França Moraes

Discussão dos resultados: Ana Shirley de França Moraes

Revisão e aprovação: Ana Shirley de França Moraes

Preprint, originalidade e ineditismo

O artigo é original, inédito e não foi depositado como *preprint*.

Consentimento de uso de imagem

Não se aplica.

Aprovação de Comitê de Ética em Pesquisa

Não se aplica.

Conflito de interesse

Não há conflitos de interesse.

Conjunto de dados de pesquisa

Não há dados disponibilizados.

Licença de uso

Os autores cedem à Revista Pesquisa e Debate em Educação os direitos exclusivos de primeira publicação, com o trabalho simultaneamente licenciado sob a Licença Creative Commons Attribution (CC BY) 4.0 International. Esta licença permite que terceiros remixem, adaptem e criem a partir do trabalho publicado, atribuindo o devido crédito de autoria e publicação inicial neste periódico. Os autores têm autorização para assumir contratos adicionais separadamente, para distribuição não exclusiva da versão do trabalho publicada neste periódico (ex.: publicar em repositório institucional, em site pessoal, publicar uma tradução, ou como capítulo de livro), com reconhecimento de autoria e publicação inicial neste periódico.

Publisher

Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), Faculdade de Educação (FACED), Centro de Políticas Públicas e Avaliação da Educação (CAEd), Programa de Pós-Graduação Profissional em Gestão e Avaliação da Educação Pública (PPGP). Publicação no Portal de Periódicos da UFJF. As ideias expressadas neste artigo são de responsabilidade de seus autores, não representando, necessariamente, a opinião dos editores ou da universidade.

Editores

Frederico Braidá; Liamara Scortegagna; Wagner Silveira Rezende.

Formato de avaliação por pares

Revisão duplamente cega (Double blind peer review).

Sobre a autora

Ana Shirley de França Moraes

Graduada em Administração (Universidade Estácio de Sá). Licenciatura em Letras (FINES). Especialista em Gestão EAD (UNISEB). Mestra em Educação – em Política e Administração da Educação Superior (UERJ). Professora na Faculdade Unyleya. Avaliadora Inep/MEC. Conselheira Suplente do Conselho Regional de Administração do Rio de Janeiro (2021-2024). Integrante do Grupo de Trabalho em Educação e Pesquisa do CRA-RJ. Representante de Cursos de Administração do Estado do Rio de Janeiro pela Angrad. Autora de livros na Gen/Atlas. Colunista de Educação, no Jornal Cidade da Barra. Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/2394769203085077>