

Modelos de tutoria no ensino a distância

Hiliana Reis*

Índice

1	Apresentação	1
2	Uma diversidade de modelos	3
3	A comunicação como produção de sentido	4
4	Processos de interação no ensino a distância	5
5	As infra-estruturas tecnológicas	7
6	Algumas considerações	8

Abstract

Nas últimas décadas, o ensino a distância passou a ocupar um lugar de destaque nas políticas dos países mais desenvolvidos e, também, a atrair a atenção das mais diferentes instituições e empresas, por permitir o acesso à informação de forma assíncrona. A reciclagem torna-se um requisito fundamental do profissional da sociedade globalizada, em que esta modalidade de ensino tem um importante papel a desempenhar. Ao mesmo tempo, essas mediações desafiam os paradigmas do ensino tradicional, já que viabilizam a produção de novos conhecimentos e for-

mas de relacionar-se, até então, desconhecidas.

Entretanto, se os avanços tecnológicos ampliam significativamente as possibilidades do contexto educativo, o acesso à informação não é causa suficiente para a aquisição do conhecimento. A interação comunicativa, fundamental em qualquer processo educativo, ocupa um espaço vital nesta modalidade, assim como o papel desempenhado pelo tutor, profissional praticamente desconhecido nas universidades presenciais.

As diferentes oportunidades de interação, disponibilizadas pela sociedade de informação ao ensino a distância, levaram-me a realizar uma pesquisa sobre três diferentes modelos de tutoria em universidades estrangeiras, sob a perspectiva de alunos e tutores que tive a oportunidade de entrevistar, agentes que delineiam os rumos do ensino a distância.

Palavras-chave: ensino a distância, modelos de tutoria; mediações tecnológicas e interação comunicativa.

1 Apresentação

A inadequação do ensino formal para oferecer respostas ao acesso ao conhecimento, especialmente em países com as dimensões geográficas como o Brasil, onde a má distri-

*Doutora em Comunicação pela Universitat Autònoma de Barcelona. Professora e coordenadora do Programa de Pesquisa do Centro de Ciências da Comunicação da Universidade do Vale do Rio dos Sinos (Unisinos, RS).

buição de renda se reflete na desigualdade de acesso aos bens simbólicos, despertou a minha curiosidade para o ensino mediado pelas tecnologias. Se, no início, inúmeras eram minhas dúvidas sobre o tema, no decorrer da pesquisa, descobri que a comunicação a distância abria um leque de possibilidades muito maior do que havia suposto e, também, uma série de preocupações, as quais pretendo compartilhar neste artigo.

Primeiramente, percebi que não poderia falar de ensino a distância sem investigar as conseqüências do fenômeno da globalização no mercado produtivo e no cotidiano das relações sociais. As dinâmicas mediadas pelas tecnologias da informação e da comunicação geraram novas formas de organização socio-cultural que, por sua vez, propiciaram novas oportunidades, assim como desafios aos processos comunicativos, interferindo, não somente no fluxo, como na qualidade das comunicações.

Nas últimas décadas, o ensino a distância vem desempenhando um papel extremamente importante ao permitir o acesso à informação e à reciclagem, além de introduzir mudanças significativas nos ambientes de aprendizagem. Se as modificações nas coordenadas de espaço e tempo ampliam significativamente as possibilidades tradicionais do contexto educativo, entretanto, *o acesso à informação não é condição suficiente para o desenvolvimento deste processo.*

O discurso veiculado pela mídia na última década e adotado por diferentes instituições educativas vem reforçando a idéia de que as tecnologias são responsáveis pela “grande revolução do século”. Se creio em suas possibilidades, mantenho uma postura crítica sobre a maneira como estão sendo utilizadas na prática educacional.

Proliferam as ofertas de cursos a distância, concebidos sob uma perspectiva funcionalista, em que se observa uma preocupação pela imediatividade, não só dos resultados, como dos lucros. Parece que, repentinamente, as pessoas se esqueceram que o processo de ensino e aprendizagem necessita de tempo para a reflexão e o amadurecimento, nem sempre compatível com as exigências impostas pelo mercado. Observa-se que muitos dos valores mercadológicos configuram-se no âmbito educativo: a expansão das fronteiras do mercado educacional com importação de modelos alheios às realidades locais, fusões de universidades e empresas e a adoção de valores como competência, competitividade e negociação. Se a competência é salutar e até desejável, a ideologia que a sustenta muitas vezes cria “uma nova ética pervasiva e operacional face aos mecanismos da globalização” (Santos, 2001:59).¹

Parto do pressuposto de que as tecnologias são ferramentas ou recursos, porém, as digitais interferem nos ambientes de aprendizagem, posto que não somente oferecem novas e eficientes possibilidades de armazenar e transportar a informação, como também, viabilizam o acesso a novos conhecimentos e formas de relacionamento. É importante lembrar que as tecnologias transportam, ao lado das informações, emoções, valores e sentimentos. Seu uso requer novas técnicas, uma nova maneira de conceber o processo educativo - num tempo e espaço assíncronos - o que implica desenvolvimento de novas estratégias de ensino e aprendiza-

¹ SANTOS, Milton. *Por uma outra globalização. Do pensamento único à consciência universal*. Rio de Janeiro, Record, 5ª edição, 2001.

gem. Ainda que os modelos utilizados pelas universidades a distância não sejam homogêneos, nas universidades que pesquisei o tutor é o elo de comunicação entre os alunos e a instituição.

2 Uma diversidade de modelos

Com essas preocupações em mente, minha pesquisa foi realizada em três universidades de ensino a distância: a *Universidad Nacional de Educación a Distancia* (UNED), Espanha; a *Universitat Oberta de Catalunya* (UOC), Espanha e a *Universidad Virtual del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey* (ITESM), México (Reis, 2000).² O critério de seleção obedeceu à diversidade de modelos de tutoria que ofereciam, ao tempo de experiência com ensino a distância e às metodologias utilizadas.

Os modelos de ensino a distância podem ser classificados como (Reis, 2000):

- **Modelos de primeira geração:** ensino por correspondência, em que os manuais exercem a função comunicativa.
- **Modelos de segunda geração:** utilizam os meios de comunicação de massa (rádio e TV) para transmissão da informação. Alguns modelos podem ser interativos, já que permitem aos alunos enviar perguntas através do telefone.
- **Modelos de terceira geração:** A teleinformática e os ambientes virtuais de

aprendizagem são recursos indispensáveis e permitem uma interação tanto assíncrona como síncrona, através de ferramentas como correio eletrônico, foros de mão única ou de dupla via, Internet, videoconferências, entre outros. Embora o ensino a distância venha sofrendo alterações ao longo do tempo, os recursos impressos continuam sendo fundamentais.

Os modelos de tutoria oferecidos pelas universidades que participaram da minha pesquisa também não são uniformes e podem ser classificados como (Reis, 2000):

- **Semipresencial:** modelo adotado pela UNED. Os estudantes contam com um serviço de tutoria totalmente a distância, onde diferentes meios de comunicação são acionados. Tanto podem optar por enviar os exercícios realizados através de materiais previamente elaborados por correio como também contam com assessoria por telefone. Além disso, podem participar de sessões semanais de atendimento presencial, onde grupos pequenos de alunos discutem a matéria com o professor. As tutorias não são obrigatórias.
- **Bimodal:** modelo adotado pela UOC. Além da tutoria virtual, a instituição oferece, a cada semestre, sessões de tutoria presencial. A primeira é obrigatória. Os estudantes são apresentados ao seu tutor que o acompanha durante toda a carreira. Além de valorizarem o conhecimento presencial, acreditam que este momento é importante para conhecer o perfil de aluno e orientá-lo na eleição das disciplinas. No início do curso,

² REIS, Hiliana A. *Ampliación de los procesos comunicativos en la enseñanza a distancia: análisis de tres modelos de tutoría*. Dissertação para obtenção do título de doutorado, Universitat Autònoma de Barcelona (UAB). Barcelona, 20 de junho de 2000.

oferecem também um sábado de oficinas para promover a interação dos alunos. Próximo ao período de provas, há outro encontro presencial para que os alunos possam tirar as dúvidas dos conteúdos. Participam tutores e professores das matérias e a presença dos alunos é opcional. Segundo os alunos que entrevistamos, a participação é maior no início do curso e, à medida que se sentem mais confiantes na matéria, deixam de participar.

- **Virtual:** modelo adotado na Universidade Virtual do Itesm. Todo o sistema de tutoria é realizado através do campo virtual, portanto, as mediações tecnológicas interferem e agregam valor às interações comunicativas. Eventualmente, os alunos podem comunicar-se por telefone, porém, esse tipo de interação, segundo os tutores que entrevistamos, raramente acontece. O uso do computador está muito introjetado na cultura local e, como a maioria dos alunos da Universidade Virtual integra o corpo docente ou administrativo da instituição, está muito habituada ao uso dessa ferramenta.

3 A comunicação como produção de sentido

O marco teórico que fundamentou a minha pesquisa parte do princípio de que a comunicação, como produção de sentido, é um elemento chave no processo educativo, pelo que não há educação sem comunicação. Compreendo a educação como um processo vital e dinâmico, em que o diálogo entre professor e aluno se torna indispensável, não podendo,

portanto, ser concebido como um ato mecânico. O uso das tecnologias como um excelente plano de curso não são suficientes para resolver os problemas que se apresentam durante o processo de ensino e aprendizagem.

Se o desenvolvimento tecnológico acarreta inegáveis benefícios à educação, também aumenta a preocupação e a sensibilidade dos que se posicionam contra a proliferação de cursos automatizados e dos processos de massificação do ensino que põem em risco as exigências de qualidade requeridas pelo processo educativo.

As tecnologias, disseminadas como símbolo de modernidade, aglutinam valores entre os quais se destacam inovação, flexibilidade, progresso e democratização, sem considerar o processo e o contexto em que estão inseridas. Essa imagem, sem dúvida, beneficia empregadores e usuários, conferindo-lhes, por si, um novo *status* social.

Entendidas como ferramentas, as tecnologias digitais são pólos aglutinantes de novos significados, porém, seus benefícios permanecem dependentes dos usos e formas de apropriação por parte dos usuários. A comunicação educativa supõe um processo interativo, de relação entre pessoas, que ultrapassa a mera transmissão tecnológica da informação. Trata-se de uma interação dinâmica, mediada por visões de mundo, aspectos socioculturais e psicológicos, que incidem e reconfiguram as interpretações que as pessoas realizam das mensagens recebidas (Reis, 2000).

4 Processos de interação no ensino a distância

As análises teóricas me levaram a verificar o empenho das políticas da União Européia para desenvolver as estruturas teleinformáticas necessárias para que seus cidadãos possam adequar-se às novas exigências e ter acesso aos benefícios trazidos pela sociedade da informação. Proliferaram os programas de formação contínua, tanto para alunos como para professores, e os de intercâmbio com outros países, para que possam conviver e aprender com outras experiências e culturas. Por outro lado, o modelo de aprendizagem colaborativo, extremamente necessário para o êxito da sociedade de informação, está sendo amplamente adotado por algumas universidades que visitei, assim como na UOC, que desenvolve consórcios e projetos com outras universidades européias.

Entretanto estes processos ainda sofrem muitos percalços no cotidiano das relações que se estabelecem nos *campus virtuais*. Se é patente a satisfação dos alunos da UNED/Tortosa (Espanha) em relação às tutorias presenciais, é muito claro o nível de insatisfação dos alunos dos cursos virtuais em relação a muitos dos seus tutores, embora considerem essa função *muito importante*. Enquanto os primeiros enfatizam as boas relações que mantêm com os tutores, tecendo elogios a sua atuação, os demais se queixam muito da demora desses profissionais para responderem às suas mensagens e da excessiva preocupação com a forma, em detrimento do conteúdo. A resposta imediata e assertiva por parte do tutor é um elemento fundamental nos modelos virtuais para que o aluno siga buscando a tutoria. E a ausência desses fatores foi motivo de grande insatisfa-

ção dos alunos das universidades virtuais que pesquisamos, em relação à prática tutorial.

Por outro lado, nas três universidades, os tutores reclamam da passividade dos alunos, ainda dependentes dos modelos presenciais, no que são corroborados por alguns alunos da Universidade Virtual e da UNED. Ao contrário do que propõe a metodologia, *estão sempre à espera de que os tutores resolvam todos os seus problemas, sem se darem ao trabalho de buscar as informações pertinentes por si mesmos*.

Na UNED, as queixas sobre os materiais complicados ou excessivamente fáceis e, até mesmo, bastante defasados, são mais numerosas. Levando em consideração que muitos alunos não recorrem às sessões de tutoria, esse dado é, particularmente, preocupante. Esse aspecto parece estar resolvido nas universidades virtuais, em que os materiais foram muito bem avaliados. Os maiores motivos de queixa dos alunos do ITESM sobre a função de tutoria, se bem que também mencionados pelos da UOC, se refere (Reis, 2000):

- à informação dirigida verticalmente;
- ao apego às regras e pontuações por parte dos tutores, em detrimento do processo;
- à padronização e ao excessivo controle institucional sobre a função do tutor, que não permite a abertura de novos canais de assessoria.

Se os foros eletrônicos coletivos – espaços virtuais para discussão em grupo -, potencializam as interações e permitem a criação de novos espaços de discussão e resolução de

dúvidas, na prática, a qualidade dessa participação deixa muito a desejar. Segundo a opinião de alunos que entrevistamos, nem todos participam com a seriedade que se requer de um programa de mestrado, e a qualidade das discussões não atende às expectativas dos alunos. Reclamam da falta de responsabilidade e compromisso de alguns companheiros com relação à entrega das tarefas, prejudicando o grupo na avaliação final. Nas duas universidades virtuais, os estudantes opinam que as interações se realizam mais por obrigação do que por iniciativa e sentem falta de intervenções mais consistentes dos professores durante os foros coletivos.

A autonomia do aluno, tão valorizada nessa modalidade de ensino, dificulta o desenvolvimento de processos interativos, já que é mais fácil e mais rápido trabalhar individualmente. Entretanto, tanto as tendências do mercado globalizado como os paradigmas educacionais emergentes apontam para a necessidade de incentivar os processos de interação.

As novidades tecnológicas constantemente lançadas no mercado, propiciam uma série de inovações aos ambientes de aprendizagem. Nos seus poucos anos de existência, não foram poucas as mudanças realizadas pela *Universitat Oberta de Catalunya* e pela *Universidad Virtual de Monterrey* no que se refere ao uso dos sistemas e recursos tecnológicos, às estratégias de aprendizagem e à interatividade através do campus virtual.

Por outro lado, fica muito evidenciado nas análises, o papel da afetividade e das emoções, tanto nos *campi virtuais* como na tutoria cara a cara. Talvez a distância e a solidão em que se encontram os alunos destaquem a necessidade de aprovação emocional, de se-

rem escutados em suas angústias e de obterem respostas assertivas e rápidas. Nas duas universidades virtuais, os principais motivos para deixar de acudir aos tutores foram a demora em receber uma resposta assim como um trato pessoal desrespeitoso. Enquanto que, para alguns alunos, a falta de atenção dos tutores foi motivo para buscarem novas vias de comunicação entre os companheiros, para outros pode ser motivo de desistência do curso (García Aretio, 1996).³

Ainda que a presença física facilite os processos comunicativos, não é razão suficiente para justificar os elogios que os tutores da UNED/Tortosa receberam dos seus alunos (Reis, 2000:209-210):⁴

- “A maior qualidade dos tutores é o companheirismo que demonstram para com os alunos” (Aluna 4, UNED).
- “Os tutores nos ajudam muito. Seríamos anônimos, não fossem os tutores e companheiros” (Aluna 3, UNED).

Outro dado muito interessante analisado foi o *papel que jogam as emoções* nos relatos desta amostra. Embora nas universidades virtuais, a satisfação com as tutorias seja baixa, como já mencionamos, alguns alunos fazem questão de explicitar sua gratidão a alguns tutores. Por outro lado, se eles observam uma diversidade entre os seus alunos, também, são unânimes em ressaltar sua satisfação pelos alunos que se demonstraram “afetivos” e “agradecidos”.

³ García Aretio, Lorenzo. *Indicadores para la evaluación de la enseñanza en una universidad a distancia*. En: Ried. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia. Madrid, Instituto Universitario de Educación a Distancia (IUED), volumen 1, nº1, p. 63-86, 1998.

⁴ Opus cit.

Em diversas ocasiões, tutores e alunos da *Universidad Virtual del ITESM* manifestaram o desejo de conhecer o professor e os colegas, ainda que fosse através de fotografia e de uma biografia. Talvez essa seja uma característica da cultura latina, algumas vezes mencionada em oposição à anglo-saxã. Isso nos remete às alternativas à tutoria virtual, encontradas pelos tutores da UOC, que propiciaram alguns encontros cara a cara com seus alunos em bares de Barcelona, o que é bastante significativo, já que ali se desfruta de um espaço informal e distendido. O extremo formalismo das relações e a rigidez dos modelos pré-fixados foram muito criticados pelos alunos das universidades virtuais. Vale a pena recordar o que disse a Tutora 11 da *Universidad Virtual del ITESM* (Reis, 2000:477):

“Se utiliza a comunicação de maneira sensível, o aluno capta os teus sentimentos de empatia e consegue ver a preocupação do professor. A transmissão das atividades por módulo se realiza através das emoções” (Tutora 11, UVITESM).

5 As infra-estruturas tecnológicas

A mediação tecnológica provoca muita ansiedade nos alunos. No início do curso, encontram dificuldade para movimentar-se pelo campus virtual e localizar as instruções. Apontam também problemas para se conectar em casa, devido às demoras e falhas no sistema de telefonia. Por esse motivo, muitos preferiam trabalhar nas empresas ou universidades, onde o sistema é mais ágil.

Os ruídos nas mensagens também são outro campo de atrito. O ensino virtual exige

uma linguagem muito precisa e uma metodologia distinta à que se utiliza de forma presencial, o que ainda se configura como um desafio.

Na *Universidad Virtual del ITESM* as aulas via satélite, por exemplo, foram duramente criticadas por seguirem um modelo muito tradicional, em que o professor discursa durante uma hora e meia e utiliza poucos recursos tecnológicos. Entretanto, apesar das críticas, foram consideradas pelos alunos como muito importantes e necessárias, já que, potencialmente, são um excelente recurso pedagógico para essa modalidade de ensino e que, portanto, poderiam ser melhor aproveitadas. Curiosamente, talvez por uma questão cultural, esse tipo de aula foi bastante valorizado por permitir conhecer o professor, ver seu rosto, observar como reage frente a determinados temas, além de possibilitar uma interação simultânea, o que é muito importante para rebaixar a ansiedade e a angústia dos alunos.

O sucesso da comunicação virtual se estende mais além das habilidades tecnológicas. Requer o aprendizado de novas habilidades comunicativas, que ponham em relevo os afetos, a paciência, a sensibilidade, a atenção e o saber ler entrelinhas, como tantas vezes foi apontado pelos tutores da UOC e da *Universidad Virtual (UVITESM)*. Esse tipo de aprendizagem foi mencionado como um processo que cria muita ansiedade, insegurança, angústia e medo, o que reforça a necessidade de uma interação permanente e fluída com os tutores, assim como o estabelecimento de um clima de confiança e amizade. Ainda que os tutores afirmem que essa não é uma modalidade de ensino acessível a qualquer tipo de pessoa, está se convertendo em uma opção de estudo para jovens, que

imprimem uma nova dinâmica aos processos interativos dessas instituições. O que me leva a considerar a importância das tutorias presenciais para determinado tipo de público.

É evidente que o funcionamento dos *campi virtuais* depende do funcionamento das infra-estruturas informáticas, aspecto que não está totalmente resolvido, por causa das queixas frequentes sobre falhas e demoras nas conexões. Na verdade, a contribuição dos sistemas tecnológicos também depende dos referenciais que animam os modelos de comunicação adotados por essas universidades. A interação entre tutores e alunos, e destes entre si, deixa muito a desejar, já que predomina o individualismo. Paradoxalmente, essas interações e trabalhos em grupo, ainda que criticados, foram considerados pela maior parte dos alunos como “muito necessários” ou “importantes”. Há que se considerar, também, a novidade dessas estratégias, as quais requerem novas habilidades e uma aguda percepção por parte dos agentes responsáveis pela condução do ambiente de ensino e aprendizagem.

No mesmo tempo em que os recursos tecnológicos são analisados pela amostra como “frios” - abrem espaço para o anonimato - as interações positivas que alguns alunos tiveram com seus tutores diluem, quando não apagam essa imagem, o que nos leva a afirmar que o uso das tecnologias é contextual: põe em relação outras variáveis, que escapam ao previsível e, ao mesmo tempo, suscitam muitas emoções. Talvez, devido ao distanciamento em que se encontram os agentes deste processo que gera incertezas e dúvidas, os afetos e sentimentos adquirem uma importância especial pelo menos para este grupo.

Em que pesem as dificuldades, compre-

síveis no momento atual, em que todos estão aprendendo e descobrindo como levar a cabo essa modalidade de ensino, todos os alunos demonstraram uma grande satisfação pela liberdade, flexibilidade permitida em relação ao tempo e espaço e, também, pela independência do professor. Entretanto há muita insatisfação com os processos comunicativos, no que se refere às tutorias virtuais. Isto nos leva a formular, entre outras hipóteses, a de que a comunicação virtual - diferentemente da tutoria presencial - gera maiores expectativas e exigências do aluno em relação aos processos comunicativos realizados pelos tutores.

6 Algumas considerações

1) Inegavelmente, o ensino a distância amplia os espaços de aprendizagem e diversifica as formas de interação comunicativa, potencializados pela transmissão da informação através de livros ou manuais, elaborados especialmente para essa modalidade de ensino, e agora, com maior razão, pelo acesso a novas formas de interação e aprendizagem. Graças à flexibilidade de tempo e ao espaço permitidos pelos avanços tecnológicos, essas instituições ampliam as oportunidades de estudo a uma grande parte da população, nacional e internacional. Formam-se ambientes interculturais, criando novos desafios aos processos comunicativos no ensino a distância.

Segundo os entrevistados, o modelo de ensino a distância desenvolvido pelas três universidades amplia as oportunidades de acesso ao conhecimento e permite obter um alto nível de formação acadêmica. Contrariando a opinião vigente no imaginário co-

letivo, os estudantes consideram que estudaram e aprenderam mais na modalidade a distância do que nos cursos presenciais. Também manifestaram um grande interesse pelas tecnologias, e esse foi um dos motivos destacados para a preferência pelas universidades virtuais que, segundo eles, abrem novos campos de trabalho.

Entretanto, se as tecnologias *potencializam novas formas de relacionamento*, o processo de ensino e aprendizagem requer estratégias de ação diferenciadas, já que estamos todos aprendendo a lidar com essa modalidade de comunicação e ainda testando os recursos lançados no mercado. As tecnologias não são motivo suficiente para garantir a eficiência e a qualidade do ensino.

2) Destaca-se o papel do tutor como elemento mediador entre os alunos e a instituição, ainda que sua função esteja pouco potencializada nas universidades analisadas, segundo a opinião dos alunos. Os ambientes de aprendizagem a distância precisam prever estratégias que possam responder a um elemento constitutivo do ser humano: a imprevisibilidade. Nesse sentido, o tutor é um elemento chave nesse modelo de ensino e sua função precisa ser melhor viabilizada. As sessões de tutoria são um tempo em que se compartilham distintos níveis de conhecimento, de inquietudes e de emoções. Portanto, põem em relevo o papel da comunicação interpessoal. Não é um trabalho solitário, mas coletivo, em que se tecem múltiplas relações, as quais ultrapassam a mera transmissão de conteúdo.

3) Finalmente, as análises põem em relevo os processos de interação comunicativa no ensino a distância que privilegiam o diálogo, o respeito e a afetividade. Não poderia deixar de mencionar que os depoimentos dos

alunos e tutores recuperam um aspecto muito importante da aprendizagem, que contraria o excesso de racionalismo e objetividade presentes em algumas práticas educativas: *a importância das relações interpessoais que dinamizam e vitalizam os espaços comunicativos*.