# PAPÉIS E RESPONSABILIDADE NOS PROCESSOS DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

#### **GOIÂNIA/GO JUNHO/2018**

Danielle Pires Nogueira - SENAI/GO - daniellepires@sistemafieg.org.br

Núbia Ximenes Aragão Leandro - SENAI/GO - nubia.senai@sistemafieg.org.br

Roberson Cardoso Feitoza - NIEAD GO - robersoncardoso.sesi@sistemafieg.org.br

Tipo: Relato de Experiência Inovadora (EI)

Categoria: Métodos e Tecnologias

Setor Educacional: EDUCAÇÃO MÉDIA E TECNOLÓGICA

#### **RESUMO**

A educação a distância é uma modalidade de educação que vem crescendo nos últimos anos. Ela apresenta um custo reduzido em relação a educação tradicional, porém exige disciplina e auto motivação dos alunos, mente aberta dos professores e habilidade de relacionamento interpessoal dos monitores. Objetivou-se com esse trabalho definir claramente os papeis e a integração da equipe que trabalha com EAD e apresentar a aplicação da Metodologia SENAI de Educação a Distância. A educação a distância é difícil de ser definida, tem muitas nuances que devem ser observadas ao fazêlo. Ela é uma modalidade de educação que exige que o material seja desenvolvido para ela, e não adaptado da educação tradicional. O tutor da educação a distância é o ponto de contato entre o aluno e a instituição. Ele deve saber cativar o aluno ao mesmo tempo em que media o processo de ensino e aprendizagem. O aluno da educação a distância precisa praticar a heutagogia, ele é o protagonista do processo de ensino-aprendizagem. O monitor é um personagem que não está presente em todas as instituições e que pode ter atribuições diferentes em diferentes instituições. Ele pode ser o único contato do aluno na sala de aula ou atuar em conjunto com o tutor. Os atores da educação a distância são diretamente responsáveis pelo sucesso dessa. Eles devem trabalhar em conjunto para que o processo de ensino-aprendizagem seja eficiente.

Palavras-chave: Monitor; Aluno; Tutor; Professor

# Introdução

A educação a distância no Brasil está apresentado um grande crescimento nos últimos anos. Grande parte desse crescimento pode ser explicado pelo seu custo reduzido, estrutura física mais modesta e consegue atingir um público muito maior do que a educação presencial. Apesar disso, apresenta muitos desafios para os alunos, que devem ser autônomos e disciplinados. Para ajudá-los nesse processo se apresentam os professores-tutores e os monitores.

O professor-tutor, ou apenas tutor, é responsável por mediar o processo de ensinoaprendizagem. Na educação a distância ele perde a função de detentor do conhecimento e passa a ser o guia para que o aluno encontre suas próprias respostas e soluções. Na Metodologia SENAI de Educação Profissional o tutor também assume a responsabilidade de passar os conteúdos nos momentos de dúvidas, criando materiais complementares para garantir o aprendizado do aluno. Nessa perspectiva o SENAI se diferencia de outras instituições de ensino.

O monitor pode ser a única pessoa disponível para auxiliar o aluno, dependendo do curso e da instituição. Tem um papel de auxiliar o aluno com questões administrativas, como cronogramas e acesso ao ambiente virtual de aprendizagem (AVA). No SENAI os cursos, em sua maioria, possuem tutoria e monitoria. Ao ter esse apoio duplo os alunos sabem que não importa sua dificuldade ele terá o contato de quem pode ajudá-lo dentro de sua própria sala de aula virtual.

A educação a distância é um desafio para professores, alunos, monitores e instituições de ensino. Porém, ela veio para ficar. Novas metodologias devem sempre surgir para garantir que a educação a distância seja cada vez mais eficiente e eficaz. O objetivo deste trabalho foi fazer uma definição clara dos papéis e a integração entre a equipe que atua com EaD, ao mesmo tempo em que apresenta a aplicação da Metodologia SENAI de Educação a Distância.

### Educação a Distância

A educação a distância tem experimentado uma grande expansão nos últimos anos. Fatores como custos menores e flexibilidade de horários são muito atrativos. Apesar de ser uma forma de aprendizagem diferente do ensino tradicional ela é, em muitos casos, a única alternativa para o aluno. Porém, para fazer com que a educação a distância aconteça precisamos de alguns personagens, entre eles, os que atuam em contato direto são os alunos, os professores-tutores e os monitores.

A educação a distância não é fácil de conceituar. Para tentar estabelecer um conceito podemos dizer que a educação a distância vem ao encontro a diversas necessidades educacionais, ou seja, ela atende a um público que de outra forma não teria acesso à educação. Ela pode ajudar pessoas que precisaram deixar os estudos para trabalhar, ou não vivem em grandes centros com acesso à educação presencial. Entretanto, para garantir a efetividade da educação a distância é preciso ter uma gestão muito cuidadosa e que seja constantemente avaliada. A educação a distância é "um sistema tecnológico de comunicação bidirecional" que frequentemente elimina o contato físico entre o professor e o aluno como meio de ensino-aprendizagem e incrementa novas formas de comunicação para esse processo de ensino. Para que isso seja viável é preciso lançar mão de tecnologias que facilitam a apresentação dos recursos didáticos aos alunos, facilitando a heutagogia. Se formos caracterizar a educação a distância devemos recorrer aos conceitos clássicos, como a separação do aluno e do professor no espaço e no tempo; a autonomia do aluno ditando sua aprendizagem; e o professor atuando mais como mediador da aprendizagem do aluno. Também se pode dizer que a educação a distância atinge grandes públicos, com baixos custos, alta qualidade e de forma ágil. Contudo faz-se necessário observar se as metodologias de redução de custos não estão afetando a qualidade da educação oferecida (BIANCHI et al., 2011).

Outros autores também caracterizam a educação a distância como aquela que se utiliza de tecnologia para fazer com que o ensino chegue a quem deseja aprender. Tem ainda como viés principal o fato de ser não convencional, de fugir do modelo da escola tradicional, centrada no professor. Podemos ainda caracterizar a educação a distância pela legislação, o Decreto nº 2.494/1998, que regulamenta o Artigo 80 da Lei de Diretrizes e Bases (Lei nº 9.394/1996), define EAD como "uma forma de ensino que possibilita a auto-aprendizagem, com a mediação de recursos didáticos sistematicamente organizados, apresentados em diferentes suportes de informação, utilizados isoladamente ou combinados, e veiculados pelos diversos meios de comunicação".

A educação a distância pode ser aplicada a vários graus de educação: a educação formal, que visa uma graduação ou profissionalização; a educação informal, que foca na capacitação para melhorar a qualidade de vida, receita familiar ou no exercício da cidadania, eles podem ser básicos, de especialização ou preparatórios; por fim a transmissão de conhecimento, que visa melhorar a qualidade de vida das comunidades e não apenas afetar um indivíduo. Cada um desses tipos de educação a distância tem suas particularidades que devem ser levadas em consideração na elaboração do curso e durante sua execução (DE PAULA et al., 2004). Grande parte dos cursos EAD tem suporte tecnológico, o que pode dificultar a integração do aluno. Atrair o aluno, inspira-lo

a se tornar parte integrante do processo de ensino e aprendizagem é o principal desafio de professores e/ou monitores (SARAIVA et al., 2006).

# Papel do Professor-tutor na EaD

Existem vários perfis profissionais envolvidos na educação a distância. Para iniciar o processo temos o professor conteudista, responsável por elaborar o curso em si, definir as estratégias pedagógicas e os conteúdos de cada um dos módulos que compõem o curso. Com o curso pronto entra em cena o professor-tutor, ou apenas tutor. Esse é responsável por mediar o processo de ensino-aprendizagem. Ele é quem guia o aluno no processo de heutagogia. Ele recebe diversas denominações diferentes, dependendo da instituição de ensino, entre elas: tutor virtual – tutor eletrônico – mentor – tutor presencial – tutor de sala de aula – tutor local – orientador acadêmico – animador (BRANCO, 2017).

O tutor deve ser entendido como alguém que está presente, mesmo estando distante fisicamente. É o ponto de contato do aluno com a instituição e a cara da instituição para o aluno. Ele é, então, muito responsável pela adesão dos alunos ao curso. Tem ainda a grande responsabilidade de cativar o aluno, gerar adesão e evitar a evasão. A educação a distância pode ser uma experiência solitária, e somos seres sociais, por isso é tão importante reforçar o senso de pertencimento no aluno. A resposta do professor torna o curso tangível, traz para o reino no concreto algo que parece muito abstrato (MAIA, 2007).

Além de servir como ponto de apoio ao aluno o tutor muda de função quando deixa de ser o protagonista, sai do púlpito e se posta ao lado do aluno. O protagonista na educação a distância é o próprio aluno, é ele quem detém o comando do processo de ensino-aprendizagem. O tutor é um orientador, um mediador, um facilitador da aprendizagem. Essa mudança na ordem vista como natural da educação exige flexibilidade do professor. Essa adaptação nem sempre é fácil, nem para o aluno nem para o professor. É uma grande mudança de paradigma que demanda novas perspectivas sobre o que é ensinar e o que é aprender (KENSI, 2003).

O trabalho do tutor passa pela capacidade de valorizar o que o aluno já sabe, todos nós temos conhecimento pré-adquiridos que nos ajudam a construir novos conhecimentos. Mesmo existindo uma estrutura básica nos cursos é preciso ter uma flexibilidade para adequar a realidade de cada turma ou aluno. Os alunos hoje não aderem mais a cursos inflexíveis, é preciso ter maleabilidade para cativar o aluno. Uma boa forma de gerar interesse é através de desafios, para tornar o processo mais atrativo e lúdico. Mas, é

preciso ter cuidado, desafios muito difíceis ou muito fáceis desestimulam a participação. Todos os desafios e atividades devem ser elaborados de forma a incentivar os alunos a ser autônomo, o tutor tem que exercitar sua capacidade de atuar como facilitador do processo de ensino-aprendizagem, e não ocupar o papel principal (BRANCO, 2017).

Devemos partir do pressuposto que o atual modelo educacional não pode ser diretamente transferido para o ambiente de educação a distância. Os professorestutores precisam conhecer profundamente tanto o curso quanto o AVA e como esse curso está disposto nesse AVA. Os professores também necessitam desenvolver certas características como: maleabilidade na transmissão de conhecimento e ensino; habilidades de comunicação escrita; capacidade de auxiliar os alunos com as dificuldades com tecnologia; conhecer a fundo o material teórico e suas especificidades técnicas; além de ser capazes de fazer tudo isso da forma mais veloz possível (ARAÚJO et al., 2013).

# Papel do Aluno na EaD

O papel do aluno na educação a distância deve levar em consideração as diferentes oportunidades de aprendizagem apresentadas por esse tipo de ensino. O aluno aqui aprende de forma diferente do ensino tradicional, além de desenvolver algumas características que ele não desenvolve no ensino tradicional. Quando no ensino tradicional o aluno é passivo, ele recebe as informações, os conteúdos e as orientações do professor, que é o foco do processo de ensino-aprendizagem. O professor transmite e o aluno recebe, não interessando a vivencia e a experiência do aluno. Ao inverter essa relação tornando o aluno responsável por sua própria aprendizagem mudamos um paradigma que vem prevalecendo desde os primórdios da escola. Essa mudança é difícil, exige flexibilidade de todos os envolvidos no processo. A palavra que define é renovação, temos que renovar atitudes, valores e crenças que estão enraizados em nosso subconsciente coletivo (OLIVEIRA, 2012).

Na educação a distância temos a mudança de posição, o aluno passa a ser o responsável por seu processo de ensino e aprendizagem. Com isso, o aluno foge do usual, onde apenas decora os conteúdos e passa a desenvolver a interdisciplinaridade entre os conteúdos e a relação entre o novo conteúdo e suas experiências de vida. Desta maneira o aluno da educação a distância acaba desenvolvendo disciplina, automotivação, e a capacidade de extrapolar os conhecimentos teóricos para outras situações e contextos. A aprendizagem deixa de ser mecânica e passa a ser para toda a vida, significativa e integral, ele consegue trabalhar de forma colaborativa e cooperativa. Quando o aluno aproveita essas oportunidades tem uma aprendizagem realmente

significativa (BRANCO, 2017).

Para que a aprendizagem seja realmente significativa ela deve ser formar através da ancoragem dos novos conhecimentos sobre os conhecimentos já existentes. Quando o cérebro consegue fazer essas relações entre o que já se sabe e o que estamos aprendendo temos um aprendizado duradouro e que perdura por toda a vida. Os novos conhecimentos são incorporados à nossa estrutura cognitiva ao relacionar as ideias, conceitos e informações com aquelas que já havíamos adquirido. Isso torna os novos conhecimentos importantes o suficiente para serem lembrados. Outra maneira de reforçar essa aprendizagem é criar uma relação afetiva entre os conteúdos e o aluno, seja pela interação aluno-tutor, aluno-instituição ou entre os próprios alunos. Quando essas relações de afetividade estão presentes temos a sensação de que são importantes e que merecem espaço em nossa memória de longo prazo. Afetividade e inteligência se desenvolvem em paralelo, uma sendo reforçada pela outra (WALLON,2005).

A educação tem a importante função de desenvolver relações sociais. Ela deve refletir a realidade do aluno ao mesmo tempo em que tenta modificá-la. A educação é o primeiro ponto de encontros entre as pessoas de maneira formal, ela deve servir de ponto de partida para desenvolver uma sociedade melhor. Ela é quem insere e integra as pessoas na sociedade. A educação, então, irá impactar profundamente na sociedade como um todo. Quando focamos na EAD temos um aluno autônomo e independente, capaz de gerir seu próprio processo de ensino-aprendizagem. Ela provê ao aluno as ferramentas para buscar seu próprio aprendizado, no seu próprio ritmo e focando naquilo que ele mais acredita ser importante para ele. Claro que o perfil de cada aluno irá definir o quanto ele se desenvolverá, porém não há muito espaço para alunos desinteressados e que não conseguem se automotivar. O tutor precisa ser assertivo no seu processo de mediação para não desmotivar o aluno que irá consequentemente abandonar o curso (BRANCO, 2017).

É fato que o envolvimento e o comprometimento do aluno durante todo o curso são um reflexo do interesse próprio, do envolvimento gerado pela instituição, pelo projeto pedagógico e AVA do curso, e pela relação direta entre alunos e professores. É muito fácil um aluno desistir da educação a distância, existem muitos fatores que podem distraí-lo e parecer mais interessantes, então o papel da instituição é fundamental para mantê-lo cativado e interessado (DE PAULA et al., 2004).

# Papel do Monitor na EaD

O monitor está presente em diversas instituições de ensino, mas as funções específicas que ele desempenha são diferentes para cada instituição e para cada tipo de curso. Na maioria dos casos o monitor tem a função de ajudar os alunos com as ferramentas educacionais e com questões administrativas. Ele auxilia os alunos quanto ao acesso ao AVA, e com as dúvidas referentes às normas da instituição de ensino. Ele também atua com alguém que aproxima todos os envolvidos no AVA melhorando a sensação de pertencimento dos alunos, sem interferir no processo de ensino e aprendizagem nem de avaliação. O monitor precisa ter algumas características para se adequar à educação a distância, ser: proativo – observador – receptivo – investigador – organizado – amigável – dinâmico – receptivo. Como todos os profissionais que atuam com o público ele deve ter habilidades interpessoais, ser educado e cortês. Quando o monitor faz bem sua função ele cativa o aluno e garante a manutenção desse no curso (FLEMMING et al., 2005; SANTOS JÚNIOR et al., 2014).

No mercado nacional temos cursos que são totalmente autoinstrucionais, cursos acompanhados apenas de tutoria, cursos acompanhados apenas de monitoria. Há também instituições como o SENAI, que ofertam cursos com tutoria e monitoria em atuação conjunta. No SENAI o monitor também é responsável por auxiliar com dúvidas de caráter administrativo, tais como: orientações sobre calendários, datas de avaliações e aulas presenciais. Ele está dentro do ambiente virtual auxiliando o tutor a controlar os acessos ao AVA e a manter a ligação do aluno com o curso (SENAI, 2017).

#### Conclusão

Pode-se ver que os atores envolvidos na educação a distância são diretamente responsáveis pelo sucesso dessa. Além de serem todos interdependentes, o sucesso de um está diretamente ligado à aderência e disposição dos outros. Conclui-se que a educação a distância veio para ficar e que deve-se especializar e integrar cada vez mais os profissionais que atuam nesse tipo educação.

#### Referências

BIANCHI, I. S. et al. Gestão de ambientes virtuais no desenvolvimento de cursosna educação a distância. In: VIII SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 2011, Resende. **Anais**...Resende, RJ, Brasil, 2011.

BRANCO, L. S. A. O papel do aluno e do tutor na educação a distância. **Revista Gestão Universitária**, 08 mai. 2017. Disponível em:< http://www.gestaouniversitaria.com.br/artig os/o-papel-do-aluno-e-tutor-na-educacao-a-distancia#>. Acessado em: 13 jun. 2018.

DE ARAÚJO, E. M. et al. A gestão da inovação na educação a distância. **Gest. Prod.**, São Carlos, v. 20, n. 3, p. 639-651, 2013.

DE PAULA, K. C.; FERNEDA, E.; DE CAMPOS FILHO, M. P. Elementos para implantação de cursos à distância. **Revista Digital da CVA**, Ricesu, ISSN 1519-8529, v. 2, n. 7, p. mai. 2004.

FLEMMING, D. M.; LUZ, E. F.; LUZ, R. A. Monitorias e Tutorias: um trabalho cooperativo na educação a distância. Texto EAD, Associação Brasileira de Educação a Distância – ABED, 23 nov. 2005. Disponível em:< http://www.abed.org.br/site/pt/midiat eca/textos\_ead/678/2005/11/monitorias\_e\_tutorias\_um\_trabalho\_cooperativo\_na\_educa cao\_a\_distancia\_>. Acesso em: 20 jun. 2018.

KENSKI, V. M. Tecnologias e ensino presencial e a distância. São Paulo: Papirus, 2003.

MAIA, Carmem. ABC da EaD. 1ª ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

OLIVEIRA, Elsa Guimarães. **Educação a Distância na transição paradigmática**. 4ª ed. Campinas, SP: Papirus, 2012.

SANTOS JÚNIOR, J. G. de A. et al. Monitoria acadêmica EAD uma nova ferramenta. **Revista Interfaces: Saúde, Humanas e Tecnologia**, ano 2, v. 2, Número Especial, jun. 2014.

SARAIVA, L. M. et al. Tensões que afetam os espaços de educação a distância. **Psicologia em Estudo**, Maringá, v. 11, n. 3, p. 483-491, set./dez. 2006.

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL. Guia de Seleção de Tutores e Monitores Para Execução do PSEAD. Revisado por Thais da Silva Quintana. Brasília, 2017.

Wallon, h. A evolução psicológica da criança. São Paulo: Edições 70, 2005.