

# O TUTOR INTERNO FRENTE AO AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM

## The inside tutor role in the virtual learning

Gabriela Pedrotti<sup>1</sup>

Melissa Probst<sup>2</sup>

**Resumo:** O presente trabalho tem como objetivo expor a estrutura de interação dentro de ambientes virtuais de aprendizagem (AVA) e compreender como acontece esse intercâmbio entre tutor e aluno dentro desse espaço utilizado na educação à distância (EAD). Como metodologia utilizou-se a pesquisa bibliográfica em materiais disponíveis na internet, artigos de periódicos e livros. Por meio dessa pesquisa foi possível compreender a relevância dos ambientes virtuais de aprendizagem e entender a EAD como um método de ensino em que aluno e tutor interagem de duas maneiras: síncrona e assíncrona. Chegou-se à conclusão de que o tutor tem e continuará tendo um papel de grande importância nesse processo de troca de informações, em que oferece todo o suporte necessário ao aluno, fazendo com que este seja proativo e participativo, bem como auxilia no esclarecimento de dúvidas que possam surgir no decorrer deste caminho (da aprendizagem). Conclui-se que há uma espécie de “triângulo amoroso” entre “tutor, aluno e ambiente virtual de aprendizagem”, o que faz com que essa ferramenta esteja atualmente em destaque no contexto educacional.

Palavras-chave: Educação a distância. Ambiente Virtual de Aprendizagem. Interação.

**Abstract:** This article's idea is to show the structures of interaction in a virtual learning environment (AVA), and comprehend how this happens between teacher and students inside this space that is used for distance education (EAD). The methodology used was bibliographic research in books, articles and internet. Throughout this research was possible to understand how important the virtual learning environment is, and understand the EAD like a teaching method in which the student and the tutor change information in two forms: synchronous and asynchronous. In conclusion, it's possible to say that the teacher has and will continue having an important role in this information exchange process, that it's offered all necessary help to the student, making the student become proactive and participatory while assisting in answering questions that may rise along the way. It's possible to conclude there is a kind of “love triangle” between teacher-tutor, student and virtual learning environment, that makes this tool currently a spotlight in the educational context.

Keywords: Distance Education. Virtual learning environment. Interaction.

## Introdução

A educação a distância vem crescendo consideravelmente no Brasil. Segundo o Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância, publicado em sua edição 2008 (SANCHES, 2008), no ano de 2007 mais de 2,5 milhões de brasileiros utilizaram métodos de educação a distância em seus estudos.

O advento da internet contribuiu consideravelmente para o crescimento do ensino a distância - EAD. A utilização dessa nova tecnologia permite ao aluno maior flexibilidade de comunicação. Desse modo, o aluno pode acessar materiais didáticos e se comunicar com o tutor a qualquer hora e em qualquer lugar.

Como uma das ferramentas disponíveis na EAD pode-se citar o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), muito utilizado por acadêmicos e tutores. Estes por fornecer mecanis-

<sup>1</sup> Acadêmica do curso de pós-graduação em Educação a Distância: Gestão e Tutoria.

<sup>2</sup> Orientadora. Doutoranda em Educação pela Universidade Tuiuti do Paraná (UTP). Mestre em Educação pela Universidade Regional de Blumenau (FURB).

---

mos que promovem o processo de aprendizagem de forma contínua, por meio do uso de comunicação síncrona e assíncrona. Tal ferramenta permite o acesso a materiais de apoio virtuais, a qualquer tempo e lugar, desde que haja conexão com a internet, facilitando o processo de aprendizagem e proporcionando autonomia para o estudo.

Como um dos sujeitos do processo de interação através do AVA, podemos destacar o tutor interno, que conduz e gerencia o processo de construção do conhecimento na educação a distância, utilizando como uma ferramenta de comunicação com o aluno o ambiente de aprendizagem.

Compreender as interações que ocorrem no AVA e o tutor como estimulador do aluno no processo educacional são o objetivo desse artigo. A fim de alcançar o objetivo proposto, desenvolveu-se uma pesquisa bibliográfica, através de livros, artigos de periódicos e materiais disponibilizados na internet. Através da referida pesquisa, buscou-se descrever os mecanismos de interação mais utilizados nos ambientes virtuais de aprendizagem, sua linguagem e relevância no processo de interação da educação a distância e o perfil e as qualidades que deverá possuir o tutor que auxiliará na interação com o aluno da EAD.

Na primeira seção foram contemplados aspectos gerais sobre os ambientes virtuais de aprendizagem, sua conceituação e característica. Nessa seção também se discorreu sobre as ferramentas de interação mais utilizadas em ambientes virtuais.

Na segunda seção tratou-se sobre o papel do tutor interno no Ambiente Virtual de Aprendizagem, descrevendo sua atribuição, postura e linguagem nos materiais dispostos no AVA.

### **Uma visão geral sobre os Ambientes Virtuais de Aprendizagem – AVA**

O surgimento das tecnologias de informação e comunicação (TIC) contribuiu muito para o crescimento da educação a distância no Brasil e no mundo. Essa tecnologia trouxe flexibilidade e agilidade na organização do tempo de estudo. As plataformas virtuais de aprendizagem são uma das ferramentas proporcionadas pelas TIC que ajudam professor/tutor e aluno no ensino e aprendizagem a distância.

Para entender melhor o que são ambientes virtuais de aprendizagem optou-se pela explicação de Vavassori e Raabe (2003, p. 312), que definem o AVA como “um sistema que reúne uma série de recursos e ferramentas, permitindo e potencializando sua utilização em atividades de aprendizagem por intermédio da internet”.

Além de ser percebido como um sistema inserido na internet que tem como função dar suporte no processo educacional via tecnologia da informação e comunicação, o ambiente virtual de aprendizagem atua também como um espaço de construção do conhecimento, em que existe colaboração, participação e interação conjunta entre educadores e alunos, dinamizando o processo de conhecimento a cada instante.

Para Kemczinski (2005, p. 21/22), os ambientes virtuais de aprendizagem possuem em geral as seguintes características:

- Criam um ambiente integrado para cada disciplina, em que só os elementos inscritos têm acesso;
- Permitem elaborar conteúdos de suporte, sem necessidade de o docente ter conhecimentos de programação;
- Possibilitam a elaboração de testes interativos, que fornecem imediatamente *feedback* ao aluno, com registro de resultado para cada aluno;
- Dispõem de diversas ferramentas de comunicação com todos os alunos, como para anúncios de interesse geral, ou seletivamente, como para tirar uma dúvida;
- Tornam possíveis a comunicação aos alunos de trabalhos/projetos a realizar e a recep-

---

ção pelo sistema desses mesmos trabalhos/projetos de forma integrada;  
Asseguram uma zona do aluno, na qual ele pode dispor de página pessoal, fóruns próprios, entre outros.

Kemczinski (2005) ainda afirma que a comunicação entre os envolvidos no Ambiente Virtual de Aprendizagem possibilita a criação de várias fontes de informações e conhecimentos, em que o usuário pode se comunicar com outros sujeitos de forma síncrona e assíncrona em modalidades variadas de interatividade: um-um (comunicação via *e-mail*) e um-todos (fóruns de discussão), e todos-todos, própria do ciberespaço, como a criação de um grupo virtual.

Como visto, os ambientes virtuais de aprendizagem agregam interfaces que permitem a produção de conteúdos e canais variados de comunicação, o gerenciamento de banco de dados e controle total das informações circuladas no e pelo ambiente. Essas características vêm permitindo que um grande número de sujeitos separados geograficamente pela distância possa interagir em tempos e espaços variados.

### **Ferramentas de interação dispostas nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem – AVA**

O AVA pode ser caracterizado como um sistema que fornece suporte às atividades desenvolvidas pelos acadêmicos e tem como objetivo comunicação, mediação e interação entre alunos e tutor interno e externo. Possui várias ferramentas que facilitam o processo de ensino-aprendizagem.

No caso do modelo de ambiente virtual da Uniasselvi, descrito por Tafner (2011), há os seguintes recursos:

**Atendimento:** canal de comunicação entre acadêmico e equipe da educação a distância. Oferece a opção de atendimento *on-line*, que permite a conversa em tempo real entre acadêmico e professor-tutor interno, e a solicitação de atendimento, em que o acadêmico utiliza o canal de comunicação desejado para solicitar o atendimento.

**Bate-papo:** tal ferramenta possibilita a interação sobre determinado assunto. Pode se dar de duas formas: bate-papo agendado e combinado. O agendado é programado pela equipe da tutoria interna, a qual define assunto e horário da discussão. Já o bate-papo combinado acontece por meio da supervisão do tutor externo, que serve como mediador entre o aluno e a sua turma, que previamente combinam a realização do bate-papo.

**Material de apoio:** contém leituras complementares, informações úteis relacionadas à temática das disciplinas abordadas. Poderá, também, contemplar indicação de bibliografias, revistas, *sites*, filmes, entre outros.

**Material interativo:** esse *link* possui duas opções de materiais: objetos de aprendizagem e caderno de estudos virtual. Objetos de aprendizagem é uma ferramenta de repasse de informações e ao mesmo tempo avalia o conhecimento adquirido. Já o caderno de estudos virtuais (da disciplina que está cursando) é uma ferramenta que o aluno possui para acessar a qualquer tempo e lugar, o que facilita muito sua aprendizagem e dinamiza seu tempo de estudo.

**DVD da disciplina:** apresenta todos os DVDs das disciplinas de cada curso e seus módulos.

**Fique ligado:** tal ferramenta apresenta dicas, atualidades e curiosidades sobre determinado assunto relacionado à disciplina específica ou ao curso em geral.

**Enquete:** *link* que busca saber a opinião do aluno sobre determinados temas ou assuntos discutidos na disciplina.

**Fórum:** espaço de discussão sobre tema específico relacionado aos objetivos do curso.

---

**Contato:** espaço dedicado ao aluno, no qual este poderá registrar suas experiências ao longo do curso, como dúvidas, anseios, sucessos. Tal ferramenta também pode ser utilizada para esclarecer dúvidas com a equipe do NEAD.

### **O tutor interno frente ao Ambiente Virtual de Aprendizagem**

Como já discutido e comentado, a EAD está em constante transformação e ascensão, tendo como principal agente motivador o tutor, agindo como facilitador do processo de ensino e, ao mesmo tempo, facilitando essa construção do conhecimento com o aluno.

A ação do professor como mediador, segundo Franciosi, Medeiros e Colla (2003, p. 129-149),

[...] é transitiva e visa a colocar o pensamento do grupo em movimento; propor situações e atividades de conhecimento; provocar situações em que os interesses possam emergir; dispor objetos/elementos/situações; propor condições para acesso a novos elementos, possibilitando a elaboração de respostas aos problemas; interagir com o sujeito; construir e percorrer caminhos, favorecendo a reconstrução das relações existentes entre o grupo e o objeto de conhecimento.

Com a utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), o tutor passa a dividir o conhecimento de forma interativa, dando chances ao aluno de estar mais presente e perto da Universidade, ampliando e criando o diálogo e a negociação.

O AVA objetiva apoiar essa troca entre tutor e acadêmico, mas ainda na maioria das vezes o tutor é agente de motivação nessa tarefa, a fim de fazer com que o aluno procure por conhecimento. Cabe ao tutor repassar ao acadêmico a necessidade de se utilizar o AVA diariamente, visando a usufruir dos mais diversos materiais lá disponíveis, que são uma forma de fazer com que o acadêmico busque continuamente o aprendizado, através de enquetes, fóruns, bate-papo, *chats*, troca de experiência entre acadêmicos, bem como do sistema Da Vinci Talk e 0800, que faz com que haja um processo afetivo entre tutor e acadêmico.

O papel do tutor, nesse caso, é auxiliar o acadêmico na compreensão dos materiais disponíveis no curso, indicar bibliografia, dar *feedback*, acompanhando regularmente o acadêmico em sua trajetória. Embora o tutor não esteja mais em sala de aula transmitindo a informação, ainda é figura essencial no processo educacional.

[...] é importante ressaltar que, embora já não ocupe sozinho o centro do palco, o professor continua sendo essencial para o processo educativo em todos os níveis [...] e que suas funções, ainda que multiplicadas e transformadas, continuam indispensáveis para o sucesso da aprendizagem. Os professores formam um grupo prioritário e estratégico para qualquer melhora dos sistemas educacionais (BELLONI, 1999 apud LOCH, 2009, p. 48).

A utilização das TIC, mais precisamente do AVA, trouxe o professor para outra realidade, em que ele não é mais o solista, e sim o maestro, estimulando o pensamento crítico, reflexivo, de equipe e de constante crescimento do conhecimento.

### **A comunicação dialógica e o afeto no processo de interação entre tutor e aluno**

Com a utilização do AVA como ferramenta de comunicação, o tutor não consegue visualizar, ouvir a voz ou captar as reações do aluno, o que muitas vezes dificulta ainda mais a

---

efetivação do processo de disseminação do conhecimento. Portanto, a utilização de uma comunicação dialógica, com o uso de metodologias e ações diferenciadas, estimulando o aluno a romper a barreira da distância, tende a aguçar a busca pelo saber, e a certeza de que não se encontra sozinho nessa caminhada.

A aprendizagem no ambiente da educação a distância não pode ser passiva. Se os alunos não entram em sua sala de aula *on-line*, se não enviam uma colaboração para discussão, o professor não terá como saber se eles estiveram presentes. [...] Os estudantes não são apenas responsáveis pela sua conexão, mas também devem contribuir com o processo da aprendizagem por meio de envio de mensagens com seus pensamentos e suas ideias. [...] forma-se uma rede de interações entre o professor e os outros participantes (PALLOF; PRATT, 2002 apud LOCH, 2009, p. 113).

O tutor deverá dominar, além da linguagem materna para interagir corretamente com os acadêmicos, as TIC, a fim de se fazer uma linguagem dialógica com seus acadêmicos. Nessa perspectiva, é perceptível que existem diferenças entre o aluno da EAD e os alunos de sala de aula presenciais. Os matriculados na EAD geralmente são pessoas que estão fora das áreas concentradas de escolas e universidades, e também pessoas que estão em um centro urbano, mas que não dispõem de tempo, meio de transporte, que moram longe ou que não têm uma rotina fixa. Por esse motivo, o tutor tem uma função essencialmente importante: a de transmitir essa proximidade, a confiança, ajudando nesse ensino a distância. Colocar-se na posição do acadêmico é o primeiro passo a ser feito pelo tutor.

A autossuficiência é incompatível com o diálogo. Os homens que não têm humildade ou a perdem não podem aproximar-se do povo. Não podem ser seus companheiros de pronúncia do mundo. Se alguém não é capaz de sentir-se e saber-se tão homem quanto os outros, é que lhe falta ainda muito o que caminhar, para chegar a encontro deles. Neste lugar de encontro, não há ignorantes absolutos, nem sábios absolutos: há homens que, em comunhão, buscam saber mais (FREIRE, 1987, p. 46).

### **Considerações finais**

Com o presente estudo, observou-se que a tecnologia da informação agregou mais praticidade e contribuiu para a proximidade entre o acadêmico e o tutor interno e externo no processo educacional. O AVA surgiu nesse contexto tecnológico como sistema comunicacional, é através de suas várias ferramentas, tais como fórum, bate-papo, entre outros, que contribui para que essa proximidade aconteça. O AVA faz com que o acadêmico se sinta mais acolhido dentro do processo educacional, desconstruindo a mera ideia de transmissão vertical do conhecimento para transformá-la em construção horizontal.

Os tutores internos e externo são peças-chave nesse processo de conhecimento, sendo mediadores responsáveis por estimular o aluno a ser autônomo, capaz de gerenciar seus estudos de forma proveitosa, sem, contudo, ausentar-se na caminhada. Arrisco a dizer que os tutores internos e externo são os precursores de um novo modelo de professor, pois estimulam, cativam, orientam, deixando o aluno sempre em primeiro plano, posicionando-se como coadjuvante na busca pelo conhecimento, em que o aluno se torna cada vez mais o protagonista.

---

## Referências

FERREIRA, A. B. de H. **Novo Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa**. 3. ed. Curitiba: Positivo, 2004.

FRANCIOSI, B. R. T.; MEDEIROS, M. F. de; COLLA, A. L. Caos, criatividade e ambientes de aprendizagem. In: MEDEIROS M. F. de; FARIA, E. T. (Org). **Educação a distância: cartografias pulsantes em movimento**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2003. p. 129-149.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

GIL, Antônio C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

KEMCZINSKI, Avaniilde. **Métodos de Avaliação para Ambientes E-Learning**. 2005. 173 f. Tese. (Programa de Pós-Graduação em Engenharia da Produção) - Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

LOCH, Márcia. **Tutoria na Educação a Distância**. Indaial: Centro Universitário Leonardo da Vinci, 2009.

PALLOFF, R. M.; PRATT, K. **Construindo comunidades de aprendizagem no ciberespaço**. Porto Alegre: Artmed, 2002.

SANCHES, Fábio (Coord.). **Anuário Brasileiro Estatístico de Educação**. 4. ed. São Paulo: Instituto Monitor, 2008.

TAFNER, Elisabeth Penzlien; SILVA, Everaldo. **Metodologia do trabalho acadêmico**. Indaial: Uniasselvi, 2011.

VAVASSORI, F. B.; RAABE, A. L. A. Organização de atividades de aprendizagem utilizando ambientes virtuais: um estudo de caso. In: SILVA, M. (org.). **Educação on-line**. São Paulo: Edições Loyola, 2003.

---

Artigo recebido em 15/06/16. Aceito em 18/08/16.