

# A REVOLUÇÃO DO ENSINO A DISTÂNCIA E SUA GESTÃO

## Attributions of the external guardian in distance education

Silvia Cilene Pereira Silva<sup>1</sup>

Lúcia Cristiane Moratelli Pianezzer<sup>1</sup>

**Resumo:** O tema abordado estuda a revolução do ensino a distância e sua gestão, pois este modelo encontra-se em expansão a cada dia com o avanço da tecnologia. Esta modalidade facilita o aprendizado, pois até as pessoas menos favorecidas podem receber materiais impressos em suas residências. Os tutores são devidamente preparados para acompanhar e auxiliar os acadêmicos, conforme seus anseios. A comunicação é acessível, abrindo espaço para todos os questionamentos, por meio do AVA ou do telefone. Os materiais são impressos e disponibilizados pela internet e PDF para que o acadêmico determine seu tempo de estudo, mediante seus objetivos, tendo o tutor externo como mediador. O papel do tutor externo é motivar os acadêmicos para que eles possam atingir suas metas, sendo comunicativo e interagindo no primeiro contato com os alunos. A gestão da educação a distância é responsável pela busca de novidades no mercado educacional e pelo processo de instalação do sistema da EAD de modo que atinja todos os estudantes com eficiência e qualidade.

Palavra-chave: EAD. Ensino. Tutor. Estudante. Tecnologia.

**Abstract:** The subject studied studies the revolution of distance education and its management, as this model is expanding every day, with the advancement of technology, this modality facilitates learning, even for the less privileged, and can receive printed materials in their residences. Tutors are properly trained to accompany and instruct academics, according to their wishes. Communication is accessible, making room for all questions, through the AVA or the telephone. The materials are printed and made available through the Internet and PDF so that the student determines the level of study he needs for his goals, and the tutor as mediator. The role of the tutor is to motivate academics so that they can achieve their goals. The tutor must be communicative and interact in the first contact with the students. The management of distance education is responsible for the search for novelties in the educational market, by the process and installation of the EAD system so that it reaches the reach of students with efficiency and quality.

Keywords: EAD. Teaching. Tutor. Student. Technology.

### Introdução

Este estudo tem como objetivo analisar a revolução educacional, onde modifica-se a sociedade em geral. O ensino a distância (EAD) possibilita estudos até para a população mais carente, que não consegue conciliar trabalho, família e casa com os estudos e que querem e precisam aprender e aperfeiçoar seus conhecimentos. A aceitação dos cursos na modalidade a distância tem aumentado significativamente. Com o crescente interesse pela modalidade, o EAD foi se qualificando e oferece hoje diferentes cursos, desde o ensino médio até a pós-graduação a distância, todos autorizados e a grande maioria reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).

Com tutores capacitados e acadêmicos motivados, os meios de comunicação permitem reduzir espaços e distâncias entre as instituições, tutores e alunos, possibilitando um aprendizado adequado, podendo ajudar nas dúvidas sobre determinado conteúdo, pois os tutores são mediadores do aprendizado. No EAD o acadêmico é quem trilha seu próprio desenvolvimento educacional; o tutor está ali para orientar e mediar sua aprendizagem.

---

<sup>1</sup> Centro Universitário Leonardo da Vinci – UNIASSELVI. Rodovia BR 470 – Km 71. Nº 1.040. Bairro Benedito. Caixa Postal 191. CEP 89130-000 – Indaial /SC. Fone (47) 3281-9000. Site: [www.uniassevi.com.br](http://www.uniassevi.com.br).

---

Inicialmente, o artigo fará uma revisão teórica sobre o ensino a distância, pontuando o desenvolvimento da gestão de pessoas, bem como norteará as principais funções e atribuições do tutor e, por fim, as considerações finais.

### **Educação a distância (EAD)**

A educação a distância, conhecida também como EAD, é uma modalidade de ensino mediada por tecnologias, uma nova alternativa que as pessoas têm encontrado para conquistar seu sonhado diploma. Não se trata de algo novo ou extraordinário. O que diferencia a EAD praticada hoje daquela praticada há tempos atrás são os meios disponíveis e adequados de comunicação, utilizados em cada época. Assim, é necessária a utilização de meios tecnológicos para a comunicação dos estudantes com seus tutores externos e internos, pois apesar de não estarem sempre juntos presencialmente, hoje podem comunicar-se pela internet e por meio das tecnologias disponíveis em cada momento histórico, influenciando a sociedade e a educação.

De acordo com Dias (2010, p. 8), há três gerações da Educação a Distância, conforme o quadro a seguir.

**Quadro 1.** Gerações da Educação a Distância

1ª geração	2ª geração	3ª geração
Foi marcada pelo ensino por correspondência no século XIX, que utilizava materiais impressos que eram enviados pelo correio à residência dos alunos. Com esse material era permitido um bom aproveitamento pelo aluno, pois ele podia fazer seu próprio cronograma de estudos.	Foi a modalidade multimídia, que se utilizava de materiais de vídeo e áudio. Surgiu no Brasil no final dos anos 70, em que o modo de aprendizagem fora enriquecido com novos meios, como os tele cursos transmitidos via rádio e televisão, favorecendo uma comunicação simultânea, contatando pessoas em espaços diferentes e em tempo real. Por telefone havia um contato mais personalizado e pessoal entre o estudante e o tutor. Este meio possibilitava que os alunos entrassem em contato com os professores para discutir e tirar dúvidas dos conteúdos.	Organizavam-se os processos educativos em torno do computador. A partir de 1995, deu-se início a grande evolução tecnológica: a internet! Além disso, utilizava-se também os meios anteriores, criando oportunidades para um aprendizado cooperativo <i>on-line</i> , gerando uma comunicação simultânea, facilitando o aprendizado e o entretenimento entre alunos e tutores. Esta geração complementou as outras, com o aperfeiçoamento dos materiais utilizados hoje.

Fonte: Dias (2010, p. 8)

Algumas instituições que oferecem graduação de nível superior permitem a implantação de diferentes modelos de EAD como cursos a distância, com encontros presenciais obrigatórios e cursos semipresenciais, que promovem encontros semanais, além de cursos de graduação presenciais. Conforme Dias (2010, p. 8):

O crescimento dessa modalidade de ensino no nosso país é um fato. Vai além de uma iniciativa apenas de âmbito municipal, estadual ou nacional, pois está orientada por políticas mundiais. Diante dessa realidade temos que nos inserir com competência

---

técnica e crítica nesse processo, e para isso precisamos capacitar os profissionais que voltam para essa modalidade de educação.

Segundo Litto (2010), atualmente, o EAD engloba desde o ensino fundamental até a pós-graduação. Funciona de forma prática e simples. O estudante só precisa ter um computador com acesso à internet e escolher a instituição e o curso desejado. Logo, através do *site* são disponibilizadas ferramentas com áreas de conteúdos, exercícios e trabalhos de aula, com calendários e cronogramas disponíveis.

A educação a distância é uma forma sistematicamente organizada que se articula com o campo de atuação do aluno e que se instrui a partir do material de estudo que lhe é apresentado tanto impresso, como nos materiais e serviços de apoio do ambiente virtual de aprendizagem, que lhe é oferecido.

O acompanhamento do sucesso do estudante é supervisionado por um grupo de professores e é necessária uma organização eficiente, além de uma equipe multidisciplinar com profissionais preparados para atuar na educação a distância. São criados serviços de apoio aos alunos e sistemas de tutoria para auxiliá-los, oferecendo uma educação de qualidade.

### **Gestão de pessoas na EAD**

A gestão de pessoas é um conjunto de esforços que tem por objetivo organizar, coordenar e controlar as atividades de uma instituição, permitindo a conciliação de expectativas entre a organização e as pessoas. Assim como a educação a distância, a gestão também teve evolução histórica.

**Quadro 2.** Evolução histórica da gestão

1ª fase	2ª fase	3ª fase
Na metade do século XX, os departamentos de pessoal, como eram chamados, cuidavam principalmente de cumprir as leis trabalhistas. Nessa época surgiram os primeiros decretos que regulamentavam as relações de trabalho.	Que foi após os anos 60, estabeleceu-se e fortaleceu atividades típicas da área e outras relacionadas com o desenvolvimento das relações humanas nos ambientes de trabalho.	Foi a chegada da globalização, a partir dos anos 90, com desenvolvimento das tecnologias e o surgimento de altas exigências decorrentes desses fenômenos. Nesta fase, as organizações precisavam de pessoas de alto nível de comprometimento. A autonomia, a criatividade e a capacidade de liderança passaram a ser atributos essenciais das pessoas dentro das organizações.

Fonte: Loch (2010, p. 21)

Ainda de acordo com Loch (2010, p. 21):

A gestão na EAD é um conjunto de políticas e práticas que permitem a conciliação de expectativas entre a organização e as pessoas para que ambas possam realizá-las ao longo do tempo. A gestão envolve todo o processo de administração que leva à criação e instalação do programa EAD. Esta instalação inicia-se pelo processo de avaliação onde irá estabelecer seu público-alvo, além de ter o envolvimento dos colaboradores e administradores da produção de materiais e ferramentas necessárias ao curso em tem-

---

po hábil, para ter garantia dos recursos financeiros necessários ao empreendimento. Por fim, criam-se os corpos docentes e técnicos para acompanhar o desenvolvimento do programa, onde tem o mecanismo de avaliação institucional.

Uma instituição de ensino é composta por um conjunto de pessoas que precisam integrar suas funções na execução de um objetivo e possibilitar ao aluno a construção do conhecimento pela comunicação educativa a distância.

As pessoas responsáveis pela execução do curso EAD são os administradores, professores, tutores e técnicos, que elaboram os materiais e entram em contato com os alunos por vários meios de comunicação, passando orientações aos alunos sobre os cronogramas de estudos e aplicação de provas e videoconferências. É fundamental que estes colaboradores passem por capacitações e sejam avaliados regularmente para garantir que suas habilidades estejam gerando os resultados esperados.

O sistema avaliativo é fundamental para seu sucesso, além de ser uma excelente ferramenta para detectar problemas no processo de gestão da EAD. A visão estratégica deve ser percebida para onde as coisas estão se encaminhando, identificando as oportunidades que surgem e como aproveitá-las, quais são as forças e objetivos da organização e como lidar com elas.

Para desenvolver essa visão, o coordenador de curso precisa vencer os seguintes desafios:

- Estar atento e bem informado.
- Acompanhar todos os acontecimentos.
- Buscar atingir os objetivos educacionais almejados.
- Oferecer e procurar estratégias para alinhar os objetivos organizacionais e os objetivos individuais de seus acadêmicos.
- Elevar o nível de satisfação de todos os envolvidos.

Essa coordenação é exercida por uma ou mais pessoas. De acordo com Pedrotti (2016, p. 38):

O coordenador de curso deve ter a função de ser o articulador dos vários segmentos – internos e externos –, cuidando para que as tarefas venham a ocorrer conforme o planejado. Para que essa gestão participativa aconteça, faz-se necessário que os coordenadores tenham confiança na sua equipe de docentes e tutores. Confiança na proposta e trabalho em grupo são essenciais para o sucesso do curso.

Os programas de EAD devem conter uma proposta didática com maior conteúdo didático que as situações presenciais. Para dar certo é necessário um trabalho constante de um coordenador pedagógico que precisa orientar as ações, desde a elaboração da matriz curricular, passando pela composição da equipe de especialistas responsáveis pela elaboração das unidades temáticas, pela definição do material e, pela organização até a etapa de validação do material produzido.

### **Atribuições do tutor**

Cada instituição que desenvolve EAD busca construir seu próprio modelo tutorial. Após a difusão da internet, no começo dos anos 90, que possibilitou para muitas pessoas uma comunicação rápida e eficiente, muitas instituições que aplicam o ensino a distância passaram a utilizar a internet para divulgar e aplicar seus cursos, que antes se faziam por outros meios de comunicação como o rádio, a televisão, o correio e o telefone.

---

A EAD coloca o professor na função de tutor a distância, com a missão de orientar os estudantes em suas atividades, conforme a disciplina pela qual é responsável, esclarecendo dúvidas e explicando trabalhos e provas relativas aos conteúdos. Sua principal função como tutor na EAD é a de fazer a ponte entre a instituição e o aluno, acompanhando o processo de ensino-aprendizagem. Neske (s.d., p. 21) afirma que:

Sua principal atribuição é o esclarecimento de dúvidas através de fóruns de discussão pela Internet, pelo telefone, participação em videoconferências, entre outros, de acordo com o projeto pedagógico. O tutor a distância tem 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 participarem dos processos avaliativos de ensino-aprendizagem.

A tutoria pode ser na forma presencial ou na forma a distância. No EAD as interações entre o professor/tutor e os estudantes se dão a partir da utilização de recursos intermediários. É fundamental que o profissional que atua como tutor/professor tenha facilidade de comunicação, dinamismo, criatividade, liderança e iniciativa para realizar com sucesso o seu trabalho junto ao grupo de estudantes que estão sob sua supervisão.

O tutor apresenta papel significativo, tirando dúvidas e ajudando/incentivando o estudante a prosseguir. É importante para as ações motivacionais do aluno que o tutor estabeleça nos primeiros encontros uma conversa objetiva e direta sobre os motivos que o levaram a ingressar em determinado curso. O estudante precisa de uma motivação para prosseguir nos estudos, para isso o professor deve ampará-lo e conduzi-lo, assim a relação do aluno e tutor muda, criando um laço afetivo. Segundo Loch (2010 apud MORAN, 2007, p. 56):

A afetividade é um componente básico do conhecimento e está intimamente ligada ao sensorial e ao intuitivo. A afetividade se manifesta no clima de acolhimento, de empatia, inclinação, desejo, gosto, paixão, de ternura, da compreensão para consigo mesmo, para com os outros e para com o objeto de conhecimento. A afetividade dinamiza as interações, as trocas, a busca, os resultados. Facilita a comunicação, toca os participantes, promove a união. O clima afetivo prende totalmente, envolve plenamente, multiplica as potencialidades. O homem contemporâneo, pela relação tão forte com os meios de comunicação e pela solidão da cidade grande é muito sensível às formas de comunicação que enfatizam os apelos emocionais e afetivos mais do que os racionais.

O encontro presencial no início do processo é importante para que os alunos conheçam bem os professores, técnicos de apoio, seus colegas e a própria instituição para facilitar um contato a distância futuro. Através de um bom desenvolvimento no espaço acadêmico com o tutor aplicando sua prática de forma clara, possibilitando melhores condições de trabalho à toda equipe, pois cada um estará vinculado a sua função sempre com a intenção de melhores resultados para uma educação de qualidade.

Os professores devem conhecer bem a tecnologia que usam para atuar no curso, mesmo havendo um suporte técnico na instituição. A capacitação regularmente dos tutores é fundamental para melhor desenvolver suas tarefas e funções e até mesmo aprender novas técnicas de trabalho, melhorando assim seu rendimento e desenvolver seu potencial. O próprio tutor deve fazer novos cursos para este aperfeiçoamento e constante aprendizado.

### **Considerações finais**

Notou-se que o EAD ganhou espaço valorizado e motivador no campo de trabalho para

---

os colaboradores e alunos crescerem profissionalmente. Assim, o ensino e aprendizado se unificarão promovendo constante aperfeiçoamento. Desde que a EAD foi integrada ao sistema formal de ensino no Brasil cresce o número de estudantes. As finalidades oferecidas pelo EAD vêm modificando as possibilidades de diálogos a distância, colocando à disposição dos professores e alunos os ambientes virtuais de aprendizagem, facilitando a interação.

Antes, mesmo que as pessoas quisessem estudar, encontravam dificuldades para conciliar o trabalho, a casa e os filhos, pois não tinham possibilidade de ir até uma instituição para estudar por falta de tempo, algumas até diziam que não tinham mais idade para fazer um curso. Hoje em dia as pessoas não têm mais estas dificuldades, pois o EAD é para todos os públicos e proporciona todos os meios possíveis para que estas pessoas possam adquirir ou aperfeiçoar seus estudos com qualidade.

Este estudo de qualidade é composto de um conjunto de coordenadores, tutores e demais profissionais que atuam sempre na melhoria dos materiais e meios tecnológicos para melhor oferecer aos alunos. O EAD tem sido uma alternativa para facilitar a vida de muitas pessoas.

## Referências

DIAS, Rosilânia Aparecida. **Educação a Distância**: da legislação ao pedagógico. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

GONZALES, Mathias. **Fundamentos da Tutoria em Educação a Distância**. São Paulo: Avercamp, 2005.

LOCH, Márcia. **Educação a Distância e Métodos de Avaliação**. Universitário Leonardo da Vinci – Indaial: UNIASSELVI, 2010.

MORAN, José Manuel. **A Educação que desejamos**: Novos desafios e como chegar lá. Campinas: Papirus, 2007.

NESKE, Márcio Zamboni. **O papel do tutor a distância no processo de ensino e aprendizagem no âmbito do curso**. s.d. Disponível em: <[http://www.ufrgs.br/cursopgdr/download/MarcioNeske\\_SeminarioTutoria.pdf](http://www.ufrgs.br/cursopgdr/download/MarcioNeske_SeminarioTutoria.pdf)>. Acesso em: 7 fev. 2017.

LITTO, Fredric M. **Aprendizagem a distância**. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2010.

LITTO, Fredric M. **Educação a distância**: o estado da arte. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

PEDROTTI, Gabriela. Atribuições de um Coordenador de Curso no Ensino a Distância. **Revista Maiêutica**. Indaial, v. 4, n. 1, p. 38, 2016.

---

Artigo recebido em 30/05/17. Aceito em 10/07/17.