



CONSTRUÇÃO DO PAPEL DE TUTOR A PARTIR DO *FEEDBACK* DISCENTE

Caroline Bohrer do Amaral¹
Tania Beatriz Iwazsko Marques¹

¹ Programa de Pós-Graduação em Educação –
Universidade Federal do Rio Grande do Sul

carol.bba@gmail.com, taniabimarques@bol.com.br

Resumo: Este artigo aborda a importância do *feedback* dos alunos para a construção do papel de tutor em Educação a Distância. Para tanto, foi realizada uma pesquisa qualitativa, com coleta de dados através de interações entre tutor e alunos, realizadas em um ambiente virtual durante um semestre do curso de Pedagogia a Distância. Como fundamentação teórica, utilizou-se os estudos de Piaget para a análise das trocas entre os sujeitos e para a reflexão do papel do tutor. Nesse sentido, abordaram-se questões sobre a prática pedagógica, intervenções, prática reflexiva, descentração, afetividade, entre outras.

Palavras-chave: alunos, tutor; *feedback*; prática reflexiva; EAD.

Construction tutor's paper from feedback of students

Abstract: This article discusses the importance of student's feedback to construct the role of tutor in Distance Learning. To this end, we conducted a qualitative study with data collection through interactions between tutor and student, performed in a virtual environment during a semester of Distance Learning. As a theoretical framework, we used Piaget's studies for the analysis of trade between the subject and the reflection of the role of tutor. Accordingly, boarded-up questions about the pedagogical practice, interventions, reflective practice, deccentration, affectivity, among others.

Keywords: students, tutor; feedback; reflective practice, Distance Learning.

1 INTRODUÇÃO

Esta pesquisa foi realizada como trabalho de conclusão de especialização em tutoria em Educação a Distância (EAD) e aborda o processo de construção do profissional tutor a partir do *feedback* dos alunos, constituindo-se como uma prática reflexiva. Refere-se a uma investigação da autora¹ no papel de tutora de diferentes Interdisciplinas² do curso de Licenciatura em Pedagogia na modalidade a distância. Os graduandos atendidos pertenciam ao mesmo polo de referência, um município-polo localizado na Região Metropolitana de Porto Alegre. Por Educação a Distância entende-se “uma forma de aprendizagem organizada que se caracteriza, basicamente, pela separação física entre

¹ Por se tratar de uma reflexão sobre a própria prática pedagógica, optou-se por realizar a escrita do artigo em primeira pessoa.

² Neste curso, “as Interdisciplinas compreendem a abordagem de um tema amplo, que contém inúmeras possibilidades de enfoques temáticos e teórico-práticos. É, sobretudo, uma área mais ampla ao trazer perspectivas diferenciadas sobre um mesmo tema” (CARVALHO *et al.*, 2006b, p. 22).

professor e alunos e a existência de algum tipo de tecnologia de mediatização para estabelecer a interação entre eles” (BEHAR, 2009, p. 16). Esta diferença entre educação a distância e educação presencial referente a tempo e espaço envolve diferenças significativas na prática pedagógica. Apesar da EAD estar sendo ampliada no Brasil, questões de ensino e de aprendizagem, nesta área, requerem estudos e pesquisas. Na prática, nem sempre há clareza de que a educação a distância não pode se dar da mesma forma que o ensino presencial, pois envolvem especificidades práticas e conceituais, como as do papel do professor e do educando.

O trabalho docente de um professor titular de disciplina e de um tutor constitui uma dessas especificidades da EAD. Para compreender melhor o trabalho do profissional tutor, recorre-se ao guia do tutor da Pedagogia a Distância (CARVALHO *et al.*, 2006b), que traz uma descrição das suas funções pedagógicas, quais sejam: disponibilizar e fornecer informações, acompanhar e orientar atividades propostas na Interdisciplina; propor perguntas que ajudem os alunos a descobrir possíveis contradições ou inconsistências em suas contribuições nos fóruns e webfólio educacional; realizar intervenções diretas, com anuência da equipe, nas atividades realizadas e registradas no webfólio educacional; dialogar com o tutor do pólo sobre a realização das atividades; acompanhar o entendimento de cada aluno sobre as atividades e o conteúdo dos enfoques temáticos; analisar e sugerir realizações no webfólio educacional a partir das orientações nas Interdisciplinas.

Na prática, isso corresponde ao acompanhamento semestral realizado pelo tutor quanto às análises das produções dos educandos, ao estabelecimento de interações e intervenções e participação no processo de avaliação. Nesse contexto, acontece uma das poucas situações em que o tutor recebe *feedback* dos alunos sobre as intervenções, ou seja, quando esses respondem aos seus comentários. Estas respostas referem-se a dúvidas sobre os apontamentos do tutor, necessidade de esclarecimentos sobre as atividades, entre outras. Essa é uma troca entre professor e aluno ainda pouco explorada, pois, no ensino presencial, os alunos não costumam ter muitas oportunidades de questionar a avaliação e de refazer ou alterar suas produções. Com a EAD, ao menos no curso em questão, isso é possível. Nele, as trocas intelectuais foram muito significativas, por isso escolheu-se analisar algumas intervenções da tutora e mensagens de retorno dos educandos, a fim de responder à questão-problema: **Como o *feedback* dos alunos pode contribuir para a construção do papel do tutor?**

Os principais objetivos desta pesquisa consistem em: conhecer e compreender melhor as necessidades dos educandos, analisar algumas intervenções realizadas como tutora e mensagens dos educandos, bem como avaliar e refletir sobre a prática pedagógica de tutor para (re)construir essa função.

Acredita-se que a interação entre tutor e aluno através de um ambiente virtual de aprendizagem seja uma importante forma de analisar o trabalho de tutoria. Ainda é escassa a bibliografia que trata do trabalho do tutor. Na *web*, encontram-se poucos artigos, alguns se referem a competências, qualidade do trabalho e funções exercidas. Não foram encontrados trabalhos sobre o processo de construção da prática pedagógica do tutor através dos comentários dos alunos.

Na EAD, a expressão escrita através da troca de comentários é uma importante ferramenta de comunicação entre tutor e aluno, porém precisa ser muito bem explorada e cuidadosamente construída, principalmente nos casos em que os comentários têm caráter de *parecer* sobre as atividades. A tutora, ao se deparar com mensagens dos graduandos em respostas às intervenções, sentia que havia um descompasso entre os objetivos que gostaria de atingir e a interpretação dessas por parte dos alunos. É preciso

reconhecer que o tutor tem um papel significativo, pois analisa os trabalhos dos alunos e interfere na avaliação processual, já que tem autonomia para questionar o aluno e solicitar alterações de acordo com as propostas e os objetivos das Interdisciplinas. Nessa linha, o tutor deste curso trabalha em uma perspectiva construtivista para a qual “a finalidade última da intervenção pedagógica é contribuir para que o aluno desenvolva a capacidade de realizar aprendizagens significativas por si mesmo numa ampla gama de situações e circunstâncias, que o aluno “aprenda a aprender” (COLL, 1994, p. 136).

Dentre as ferramentas e os *softwares* utilizados no curso, uma delas é o ambiente virtual de aprendizagem ROODA³, especialmente na sua funcionalidade Webfólio, que serve para o envio e compartilhamento de arquivos. Nele, as alunas⁴ publicam arquivos referentes às atividades solicitadas em uma Interdisciplina e o tutor pode inserir comentários. Nesse sentido, a avaliação é realizada de forma processual e contínua, considerando as especificidades. A cada atividade e/ou no final do semestre, conforme a metodologia de cada professor titular, o tutor fornece subsídios para a avaliação⁵.

2 METODOLOGIA

Para realizar esta investigação, selecionou-se e analisou-se algumas mensagens de intervenções da tutora sobre os trabalhos das alunas e mensagens em que as educandas produziram *feedback*, questionando, concordando ou esclarecendo apontamentos. Foram escolhidas mensagens de quatro alunas, tendo em vista diferentes abordagens e interpretações dos comentários. Essas diferenças foram um critério para a seleção dos dados. Dessa forma, realizou-se uma pesquisa de abordagem qualitativa, por meio da qual buscou-se analisar os dados de forma processual, dentro de um contexto específico, considerando o ponto de vista de seus participantes. As mensagens (dados) foram trocadas no Webfólio do ROODA. Para a análise desses materiais, seguiu-se a proposta de pesquisa qualitativa que, segundo Bogdan e Biklen (*apud* LÜCKE e ANDRÉ, 1986, p.13) "envolve a obtenção de dados descritivos, obtidos em contato direto do pesquisador com a situação estudada, enfatiza mais o processo do que produto e se preocupa em retratar a perspectiva dos participantes".

A Interdisciplina escolhida para a coleta de dados abordava questões étnico-raciais e foi uma disciplina inédita no curso de Pedagogia. Nela, foi possível perceber que ocorreram maiores discussões, dúvidas e conflitos, o que contribuiu por sua opção na coleta de dados. As alunas precisavam analisar situações de preconceito e discriminação na escola e na comunidade a partir de um ponto de vista histórico, social e, inclusive, psicológico. As atividades buscavam resgatar e valorizar a cultura e a autoestima de povos que sofreram e sofrem atentados políticos, econômicos, sociais e individuais em razão de sua etnia no Rio Grande do Sul e no Brasil. A maioria das atividades deste curso de Pedagogia visava ao trabalho das alunas como professoras de escola, já que elas são professoras atuantes (sendo este um dos critérios para o ingresso no curso).

³ O ROODA (Rede cOOperativa de Aprendizagem) é um ambiente virtual de aprendizagem (AVA) que foi desenvolvido dentro da idéia de software livre. Este disponibiliza ferramentas síncronas e assíncronas da Web para interação e comunicação entre os usuários, valorizando o processo de cooperação.. Disponível em: <http://200.169.53.89/download/CD%20congressos/2008/V%20ESUD/trabs/t38678.pdf>

⁴ Este curso é composto por alunos e alunas, porém como predominam as mulheres, utilizou-se os termos no feminino.

⁵ Os conceitos avaliativos do curso correspondem a: A-excelente, B-bom, C-regular e D-aproveitamento insuficiente (CARVALHO *et al*, 2006b).

3 ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO

Compreende-se que educador e educandos são responsáveis pelos processos de ensino e de aprendizagem. Assim, a partir dos dados coletados e da análise, identificou-se aspectos significativos das intervenções da tutora a partir de uma *prática reflexiva* sobre o *feedback* das alunas, visto que isso implica a compreensão das produções das educandas, bem como do trabalho de tutoria. Nesse sentido, o tutor precisa:

[...] inserir-se em uma relação analítica com a ação, a qual se torna relativamente independente dos obstáculos encontrados ou das decepções. Uma prática reflexiva pressupõe uma postura, uma forma de identidade, um *habitus*. Sua realidade não é medida por discursos ou por intenções, mas pelo lugar, pela natureza e pelas consequências da reflexão no exercício cotidiano da profissão, seja em situação de crise ou de fracasso seja em velocidade de cruzero (PERRENOUD, 2002, p. 13).

Para isso, é necessário exercitar o processo de descentração, o qual, na concepção de Piaget, compreende comparar nossa ação com ações de outras pessoas, ou seja, considerar outros pontos de vista em relação ao nosso (PIAGET, 1994). Nessa seção, será possível verificar o exercício de descentração da tutora, o qual se deu através de um processo de reflexão sobre as intervenções e do *feedback* das alunas.

Os primeiros extratos referem-se ao comentário da tutora sobre a construção de um plano de aula que deveria ser aplicado pelas alunas em suas salas de aula. Nessa intervenção, buscou-se dar sugestões significativas no plano, pois a aluna teria a chance de complementá-lo antes de aplicar. Procurou-se assinalar questões pontuais que poderiam interferir no andamento da aula, de acordo com o objetivo geral da atividade, que era sensibilizar as crianças acerca das diferentes etnias que formam o povo do Rio Grande do Sul, conhecê-las, respeitá-las e reconhecer-se entre elas, atentando para preconceitos na sala de aula e no cotidiano. Veja a intervenção e o retorno da aluna Se⁶.

Tutora - Oi, Se.! O plano está interessante, mas tenho algumas sugestões. Gostaria de saber qual a idade de seus alunos em média? Sugiro que você amplie um pouco o plano, de forma que atendam a dois turnos de aula (mais ou menos 8 horas). Podes fazer algumas atividades práticas ou brincadeiras para unir à história inicial. Tive dúvidas na compreensão desta parte: “Pedir que os pais façam uma árvore genealógica de sua família, somente até os avós da criança e desenhem as pessoas de acordo com suas características físicas”. Não entendi quem irá desenhar. Serão os pais ou as crianças que vão desenhar? Observo que os pais têm dificuldades para quererem desenhar (resultado da nossa escola) e que poderão mostrar resistência ou não fazê-lo. E outra questão é que através dos desenhos fica difícil identificar características físicas reais. Então, sugiro que pense outra atividade para verificar essas características (pode ser brincadeiras que visem o corpo, a observação, o toque...) e podes propor os desenhos às crianças, de forma a complementar na atividade. Podes fazer estas mudanças logo ou deixar para o plano final, você escolhe. Mas aplique com as crianças, já procurando atender as sugestões. Abçs, [tutora].

Aluna Se. - Oi, [tutora]! [...] meus alunos. Eles têm 2 a 3 anos de idade. Por isso, uma proposta de aula lúdica! Começando com uma história para sensibilizá-los. Como são pequenos, as atividades previstas darão perfeitamente para dois dias de aula. Agora falando da parte da árvore genealógica... Os desenhos de meus alunos são garatujas. Por isso, não posso aplicar com as crianças, a tarefa dos desenhos. Então trabalho bastante com a ajuda dos pais.

⁶ A fim de preservar a identidade das alunas, seus nomes foram omitidos na pesquisa. Para fazer referência a um nome, utilizou-se uma sílaba.



É claro, que nem todos fazem os temas, mas a maioria é bem comprometida. Pensei em desenhos, somente para percebemos cor de pele, olhos e cabelos e queria trabalhar com as ilustrações mesmo. Perceber com eles, se o pai é moreno a mãe é loira e assim por diante. Eles gostam muito dos desenhos, ainda mais se forem seus pais que fizerem. Posso talvez complementar com um desenho livre deles sobre a atividade, para que possam se expressar, porém ainda não desenharam com intencionalidade, são somente riscos, linhas e bolinhas. Agora, podes perceber o quanto é delicado trabalhar com crianças tão pequenas, não é mesmo? Porém com criatividade e cuidado, com certeza, posso fazer um trabalho de qualidade com eles também. Um abraço ...

Na primeira sugestão para Se., sobre ampliar o plano, buscou-se sensibilizá-la a aumentar o tempo de trabalho com o tema em sua sala de aula. No entanto, não foi bem aceita, pois a aluna pensou que os dois turnos sugeridos na descrição das atividades (de 8 horas) deviam, necessariamente, ser realizados em dois dias, o que realmente, fica difícil com uma turma de maternal. A outra sugestão acerca de planejar mais brincadeiras e atividades lúdicas referia-se a trabalhos mais concretos com a turma, explorando o próprio corpo, por exemplo, através de observação da própria imagem no espelho. No comentário da tutora, possivelmente isso não ficou claro, assim acredita-se que a tutora não conseguiu se fazer entender. Para qualificar o comentário, poderia ter sido dado um exemplo. A sugestão de atentar para a participação dos pais, tinha como objetivo provocar a reflexão sobre aqueles alunos que chegariam sem material para a atividade. Como esses realizariam a atividade sem o desenho? Haveria um improvisado? Qual seria a alternativa? Conforme a resposta da aluna, esta considerou apenas que os pais são participativos. Nesta situação, considera-se que houve falha na comunicação entre tutora e aluna, que poderia ser minimizada por uma explicação mais objetiva. Diante disso, a primeira impressão da tutora ao ler o comentário da aluna, era de que esta não havia compreendido sua intervenção. No momento da escrita do comentário, a tutora imaginava sua entonação de voz (motivada pela qualificação do plano de aula) e acreditava estar contribuindo para a futura aula que seria dada às crianças. Mas, passado algum tempo, ao realizar a análise, percebeu maiores dificuldades na comunicação. Uma hipótese é que a forma como a tutora imaginou sua expressão em relação ao comentário não foi da mesma forma como o comentário foi lido. O profissional da EAD precisa estar preparado para enfrentar tais dificuldades, mas precisa evitar isso ao máximo, exercitando sua escrita. Anderson e Elloumi (2004 *apud* BONATTO *et al.*, 2008, p.3), explicam que na comunicação mediada por tecnologia, própria da EAD,

temos que ser também afetivos, espirituosos, sérios; temos que substituir as antigas "mímicas" (gestos exercitados com os familiares), em expressões que correspondam ao sentido da comunicação que se quer produzir entre aluno e tutor na forma escrita. Portanto, é fundamental que se conheça bem o aluno e seu perfil porque algumas formas de comunicação e atitudes podem funcionar de forma equivocada ao emitirmos nossas ideias e sentimentos, gerando ruídos de comunicação e servindo como desestímulo ao propósito educativo.

Assim, em busca de uma melhor interação entre tutor e aluno, acredita-se que uma alternativa seja procurar, na medida do possível, descentrar-se do papel de tutor e colocar-se no papel de aluno. Esse cria seu trabalho dentro de suas concepções e acredita que aquilo que construiu foi o melhor possível. Por isso, a intervenção do tutor nos trabalhos é muito delicada, exige um processo de análise bastante criterioso, o conhecimento dos objetivos da atividade em questão e da Interdisciplina e certa familiaridade com cada educando. Uma estratégia interessante é dar exemplos para o aluno a respeito daquilo que precisa atingir. Isso, em EAD, facilita a compreensão de



quem está distante e, de certa forma, enriquece a escrita, já que os gestos e as expressões do presencial faltam no virtual. Dessa forma, obteve-se êxito em alguns comentários, verifique:

Tutora - [...] Achei ótima a idéia do gráfico. Mas, quem sabe, coloque um link (um gancho) com a temática dos índios. [...] Quem sabe aproveite o relato de possíveis alunos que tenham antecedência indígena. Por último, sugiro uma pequena adaptação no texto, que poderia ficar legal. Por exemplo, em vez de Monza, use um outro nome de carro mais atual. Isso vai chamar mais a atenção das crianças, pois elas não devem conhecer ou poucos conhecem o carro Monza, que era da nossa época, não é!? Se tiver outros termos parecidos, pode adaptar também [...].

Aluna Ra. - Olá, [tutora]! Obrigada pelas críticas e pelas sugestões! [...]

Tutora – [...] É visível, na sua turma, através do seu relato, que eles [os alunos] tiveram dificuldades de identificação, o que pode estar demonstrando já alguns preconceitos. Então, gostaria que investigasses com as crianças, o que aquelas imagens escolhidas da revista estão representando para elas. Formule perguntas que possam te dar essa ideia, problematize as escolhas para que elas percebam se são realmente parecidas com essas pessoas das imagens. Com quem elas realmente se parecem? Quem elas gostariam de ser? Por quê? Tente trabalhar com a autoestima delas, contar alguma história do povo negro ou de outro povo, contar um caso de preconceito (pode inventar, dizer que em uma outra turma, em outra escola, aconteceu um caso de preconceito com alunos de uma determinada etnia), investigar como as crianças veem isso, pensar soluções, enfim...

Aluna Na. - Pretendo trabalhar mais sobre esses assuntos com a atividade 5, adorei as dicas. Obrigada!

Para aluna Ra. foram descritos exemplos de como ela poderia potencializar o seu plano de aula. Esse iniciou com um enfoque no povo indígena e, no decorrer, misturou-se com outras etnias, então sugeriu-se uma retomada ao enfoque. Em seguida, propôs-se uma adaptação ao texto que ela planejou para aula com as crianças, no sentido de torná-lo mais atrativo e atual. Quanto à aluna Na., procurou-se instigá-la a questionar mais as crianças sobre as etnias, problematizar suas escolhas durante a atividade e reconhecer sua origem. Com um aprofundamento maior na atividade, as crianças poderiam perceber a presença ou falta dos povos indígena e negro em revistas e trabalhar, pontualmente, a autoestima das crianças em relação à sua identidade étnica. Nesses casos, acredita-se que as alunas puderam visualizar, através dos exemplos, como potencializar a aula e, por isso, fizeram um comentário de retorno à intervenção da tutora, concordando com as propostas.

Em outro caso, em uma atividade que provocou bastante discussão quando proposta na Interdisciplina, sugeriu-se um aprofundamento no trabalho para uma aluna, mas esta não sentiu necessidade de fazê-lo. A tarefa consistia em entrevistar crianças negras na escola, na qual a pergunta desencadeadora era “Como você se sente como aluno(a) negro(a) nesta escola?” A segunda parte da atividade dizia o seguinte: “A partir do texto *Autoimagem e Autoestima na criança negra: um olhar sobre o seu desempenho escolar de Marilene Leal Paré*, identificar as dimensões da expressão afro-cultural observadas em seus alunos afro-descendentes. Elaborar um pequeno texto, em torno de 03 páginas, destacando as relações dessas dimensões com o cotidiano da sala de aula e publique no Webfólio”. As dimensões referiam-se, por exemplo, ao desempenho escolar, às expectativas de vida, à autoestima, à situação econômica familiar, ao trabalho, etc.

Como estratégia para avaliar as produções das alunas, procurava na prática de tutora, ler vários trabalhos de diferentes alunas antes de elaborar um comentário e, com isso, criava parâmetros para as intervenções. Nessa atividade, vi que outras alunas conseguiram atingir o objetivo principal, percebendo sérias influências culturais e históricas na vida das crianças negras, que não eram observadas por elas anteriormente, ou seja, elas foram instigadas pela leitura do texto e pela realização das entrevistas.

Na intervenção abaixo, a tutora sugere que a aluna procure qualificar seu trabalho, tanto em relação às entrevistas solicitadas, quanto à fundamentação teórica. Com isso, esperava-se que os aspectos destacados no texto fossem melhor desenvolvidos e identificados pela aluna, atentando para questões da identidade do povo negro na sua escola. Porém, isso não ocorreu. Uma hipótese é que os diferentes entendimentos das alunas quanto às intervenções passam, também, pelo viés do interesse por cada atividade, que pode depender da: “[...] afetividade que constitui a mola das ações das quais resulta, a cada nova etapa, esta ascensão progressiva, pois é a afetividade que atribui valor às atividades e lhes regula a energia.” (PIAGET, 1989, p. 61). Assim, é possível verificar, nos comentários abaixo, pouco investimento afetivo da aluna Na. nessa atividade:

Tutora - *Olá, Na.! Como você escreveu é visível algumas formas de preconceito até mesmo dentro da escola, assim como aspectos positivos também. Então, precisa completar seu trabalho, explorar as entrevistas com mais de uma pergunta, quanto mais informações procura explorar na conversa com os alunos, mas poderá detectar questões étnicas e as dimensões afro- culturais. Em seguida, precisa realizar sua reflexão fundamentada no texto de Marilena Paré. Veja a descrição da segunda parte da atividade na página web (Aulas): “A partir do texto Auto Imagem e Auto-Estima na Criança Negra: um Olhar sobre o seu Desempenho Escolar de Marilene Leal Paré, identificar as dimensões da expressão afro-cultural observadas em seus alunos afro- descendentes. Elaborar um pequeno texto, em torno de 03 páginas, destacando as relações dessas dimensões com o cotidiano da sala de aula e publique no Webfólio.” Portanto, aguardo tuas complementações. Abçs.*

Aluna Na. - *bom, como foi pedido fiz a postagem da parte B do enfoque 3. Quanto às entrevistas, o que foi pedido foi que "Considerando sua prática docente, a leitura do texto sugerido, faça entrevistas com, no máximo, 04 alunos(as) negros(as), onde a pergunta desencadeadora seja “Como você se sente como aluno(a) negro(a) nesta escola?” Cuidados:a) a entrevista deverá ser em lugar tranquilo, onde estejam apenas entrevistador(a) e entrevistado(a); b) tenha paciência em ouvir, estabelecendo um clima empático;c) cuide para não falar pelo(a) aluno(a) e nem com ele (a).” Em minha escola só atendemos alunos até o 5º ano do ensino fundamental, então as reflexões dos alunos não são muito extensas, fiz o trabalho das entrevistas de acordo com o que foi pedido e de acordo com as respostas dadas pelos alunos entrevistados [...].*

Nesta situação, a aluna compreendeu a escrita do comentário, porém não achou necessário complementar seu trabalho. Para compreender esta diferença na concepção do tutor e do aluno, esbarramos com questões de aprendizagem. O tutor precisa ter subsídios teóricos para saber intervir de forma significativa junto ao aluno no sentido de problematizar aspectos do conteúdo que desequilibrem os seus conhecimentos. Na visão de Piaget, a motivação depende das estruturas cognitivas do sujeito, as quais precisam ser alimentadas (MARQUES, 2005). Assim, o tutor precisa desenvolver esta capacidade de desequilibrar os conhecimentos do aluno a fim de gerar uma necessidade de aprender. Segundo Marques (2005, p. 72), “[...] se não há estruturas anteriores a serem perturbadas, não há compensação a ser feita, logo, não há construção. Se, ao contrário, a estrutura já está construída, não há perturbação. Logo, não há compensação a ser buscada”. Tendo essa compreensão epistemológica interacionista, o tutor precisa refletir sobre o seu desempenho. Conforme a autora (idem, ibidem, p. 73). “[...] o grande

desafio do professor seria o de formular perguntas adequadas que gerassem perturbações nas estruturas cognitivas dos seus alunos”.

Por último, abordou-se intervenções bastante comuns do trabalho de tutoria referentes a complementos necessários nos trabalhos dos alunos. Esses costumam ser de ordem de organização, de etapas de uma atividade ou de técnicas. A respeito desses casos, pode-se verificar, nas trocas a seguir, que a comunicação entre a tutora e as alunas foi clara, na medida em que as alunas entendem as solicitações da atividade, compararam com o comentário da tutora e revisam suas produções. Se a aluna encontra fundamento na intervenção, essa costuma ser bem aceita.

Tutora - *Oi, Ne.! O plano está bem interessante, com atividades bem diversificadas. Mas gostaria que diferenciasse a aula 1 e a aula 2 (de 4hs cada). Os demais itens solicitados no Plano estão OK. Uma observação, no Passo 3, você falou em acessar um Power Point com os costumes africanos. Este ppt estaria pronto ou alunos irão construir? Revise isso, pois não ficou claro. Por fim, acho que com essas atividades poderás fazer uma boa reflexão na etapa 2 do plano. Abçs.*

Aluna Ne. - *Oi [tutora]. Conforme combinamos, vou especificar as atividades dos dois dias no relatório. Quanto ao ppt, ele estará pronto na aplicação. abraços.*

Verificamos isso também em outra situação:

Tutora - *[...] precisa realizar sua reflexão fundamentada no texto de Marilena Paré. Veja a descrição da segunda parte da atividade na página web (Aulas): “A partir do texto Auto Imagem e Auto-Estima na Criança Negra: Um Olhar sobre o seu Desempenho Escolar de Marilene Leal Paré, identificar as dimensões da expressão afro-cultural observadas em seus alunos afro- descendentes. Elaborar um pequeno texto, em torno de 03 páginas, destacando as relações dessas dimensões com o cotidiano da sala de aula e publique no Webfólio.” Portanto, aguardo tuas complementações. Abçs.*

Aluna Na. - *bom, como foi pedido fiz a postagem da parte B do enfoque 3. [...]*

Pode-se dizer que esta é uma situação, em geral, esperada do papel de um tutor, ou seja, o aluno espera que o tutor leia seu trabalho e identifique as partes da tarefa, verificando se está tudo conforme o que foi solicitado. Isso para que ele não seja prejudicado por trabalhos incompletos no momento da avaliação feita pelo professor-titular. Nesse caso, a comunicação é bastante objetiva, pois há uma tarefa solicitada e o trabalho do aluno precisa corresponder em todos os itens. Isso o aluno tem muito claro, portanto preocupa-se em realizar as atividades completas e em dia.

As tarefas objetivas e um enunciado claro facilitam a comunicação entre tutor e aluno. Já as tarefas mais reflexivas costumam demandar uma análise mais subjetiva, a qual pode variar de tutor para tutor. Isso pode interferir no entendimento entre sujeitos, demandando maiores explicações.

Através dessas experiências, espera-se que seja possível identificar esforços de tutora e alunas em se compreender nos processos de ensino e de aprendizagem, visando à construção de conhecimento. Porém, verifica-se, também, que há muitos fatores envolvidos nesse processo, os quais podem passar despercebidos ou ser desconhecidos, pois isso a tutoria requer uma reflexão crítica do profissional sobre a sua prática.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante de tantas situações diferentes enfrentadas no papel de tutora, considera-se que a relação tutor e aluno, especialmente pelo contexto virtual e a distância, exige processos

de ensino e de aprendizagem bem específicos dos sujeitos. Neste artigo, não foi possível realizar aprofundamentos em diversos fatores de interferência nessa relação, mas procurou-se mostrar, através dos dados coletados, a importância de refletir sobre a prática pedagógica. No contexto educacional, ao defrontar-se com problemas, o educador, enquanto profissional, precisa assumir uma atitude crítica sobre o próprio trabalho e buscar seu aperfeiçoamento. Esse exercício, compartilhado neste artigo através da seleção de intervenções e feedbacks significativos e da análise de aspectos que atravessaram essas trocas, objetiva incentivar outros tutores a refletir sobre sua prática e, quem sabe, provocar mudanças.

Uma premissa refere-se ao aperfeiçoamento da comunicação do tutor e de sua criticidade, pois a escrita é a principal ferramenta de comunicação em EAD. Atualizar-se na língua materna, ser coerente e esclarecer dúvidas deve fazer parte da tutoria. Outro aspecto fundamental é saber os objetivos a serem atingidos pelos alunos e explorá-los nas intervenções, assim como ler e reler cada uma das mensagens, atentando para seus detalhes. Outra estratégia importante é buscar uma relação empática com os alunos. Conforme Dale Vedove e Camargo (2009, p.6), a empatia precisa:

ser constantemente aplicada nas relações interpessoais, pois somente é possível ser empático se trabalhar a afetividade e as emoções, especialmente o autoconhecimento, já que para saber o que o outro está sentindo e para compreendê-lo é preciso saber o que representa esse sentimento em si. A empatia é a capacidade de se colocar no lugar do outro e ser despertado por emoções que a própria pessoa sentiria se estivesse nesse lugar.

No decorrer da prática, tutor e aluno estabelecem um vínculo afetivo, construído através de conhecimento e confiança. Na medida em que o tutor percebe as intenções e a dedicação do aluno, confia que esse realiza seus trabalhos da melhor forma possível. Esse, por sua vez, confia que o tutor o compreende, já que deve conhecer seu empenho, seu processo de aprendizagem e seu contexto educacional. Assim, tutor e aluno consideram um o ponto de vista do outro, visando à construção de conhecimento.

Quando o tutor considera o retorno do aluno, pode rever suas intervenções e abstrair conhecimentos que servirão para aperfeiçoar sua prática pedagógica. Nas primeiras tentativas de análise dos dados não foi realizada uma reflexão crítica, logo pensou-se que as alunas não haviam compreendido as sugestões da tutora. Para conseguir uma abstração mais profunda, foi necessário descentrar-se da posição de tutora para reler cada intervenção e considerar o ponto de vista das alunas. Durante a prática, a tutora estabeleceu vínculos afetivos e a descentrou-se do seu ponto de vista, no entanto, em muitas delas, não tomou consciência do processo. Refletindo sobre a experiência adquirida ao longo do curso e teorizando-as neste artigo, pôde-se reconhecer algumas situações, como, por exemplo, as dificuldades de comunicação entre a tutora e as alunas. Esse entendimento ocorreu em um processo que, para Piaget, pode-se chamar de abstração refletida, derivada da abstração reflexionante. Conforme Montangero e Maurice-Naville (1998, p. 94):

A abstração reflexionante não está necessariamente acompanhada de tomada de consciência, porque não somos sempre conscientes dos novos instrumentos de raciocínio que utilizamos. Sempre que há tomada de consciência, trata-se de uma variedade de abstração reflexionante que Piaget chama de abstração refletida. Nesse caso, a reflexão consiste nessa tomada de consciência e em uma possibilidade de formulação – na verdade, de formalização. Isso pode ocorrer em diversos níveis, desde a pouca idade até o homem de ciência.

Reitera-se aqui a importância da prática reflexiva do professor, pois acredita-se que essa é a melhor forma de qualificar a tutoria, aliando a teoria à prática. Becker (2001, p. 75, 76), a partir de Piaget, explica:

O professor dá-se conta (toma consciência = apropria-se das próprias ações) de que extensão da estrutura do seu pensar é muito limitada, de que ele precisa ampliar essa estrutura ou, até, construir uma nova. Ora, ele faz isso precisamente por um processo de reflexão. Ao apropriar-se de sua prática, ele constrói – ou reconstrói – as estruturas do seu pensar, ampliando sua capacidade, simultaneamente, em compreensão e em extensão. Essa construção é possível uma vez que ele tem a prática, a ação própria; e, também, porque ele se apropria de teoria(s) suficientemente crítica(s) para dar conta das qualidades e dos limites de sua prática.

Com a prática reflexiva, o professor-tutor faz da sua prática também conteúdo de pesquisa, sabendo que os processos de ensino e de aprendizagem são construídos, especialmente na EAD. Com isso o professor reconstrói sua metodologia, analisando o seu fazer e contribui, para além de seu próprio trabalho, para com a sociedade, pois:

[...] transforma sua docência em atividade intelectual cuja empiria (aquilo que ele observa) é fornecida por sua atividade de ensino, pela atividade de aprendizagem, pela rebeldia de alguns alunos, pela incapacidade de aprendizagem de outros devido à falta de condições cognitivas prévias, em conteúdo ou em estrutura, de condições didáticas apropriadas, ou, ainda, de carência de condições materiais. E, finalmente, por transformar sua prática em função dessa atividade e, eventualmente, publicar suas conclusões, exercitando sua capacidade teórica ou reflexiva e beneficiando, com suas experiências, os colegas professores. Quando isso acontecer, sua reflexão prestará à escola, ao ensino, à educação, e, por consequência, à aprendizagem um inestimável serviço (BECKER, 2007, p. 20).

O desenvolvimento dessas competências auxilia na formação de professores mais qualificados, críticos, preparados, curiosos, investigadores, ativos e interativos. “Por isso, o ensino é uma arte ou construção, cuja realização plena só pode ser pensada como ponto de chegada, nunca de partida” (MACEDO, 1994, p. 66). A excelência dos professores não é um ganho só de uns, mas de toda uma população.

5 REFERÊNCIAS

- BECKER, Fernando e MARQUES, Tania B. I. (Orgs.). **Ser professor é ser pesquisador**. Porto Alegre: Mediação, 2007.
- BECKER, Fernando. **Educação e Construção do Conhecimento**. Porto Alegre: Artmed, 2001.
- BEHAR, Patricia A. **Modelos pedagógicos em educação a distância**. Porto Alegre: Artmed, 2009.
- BONATTO, Benedito D. *et al.* **A importância da afetividade no contexto da EAD**. Disponível em: <http://200.169.53.89/download/CD%20congressos/2008/V%20ESUD/trabs/t38647.pdf>. Acesso em: Out./2009.
- CARVALHO, Marie Jane; NEVADO, Rosane A.; BORDAS, Merion C. (2006b). Licenciatura em Pedagogia a Distância: Anos Iniciais do Ensino Fundamental - **Guia do Tutor**. Porto Alegre: PEAD/UFRGS.



- COLL, C. S. **Aprendizagem Escolar e Construção do Conhecimento**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1984.
- DALE VEDOVE, Juliana C.; CAMARGO, Rosi T. M. A influência da empatia na relação tutor-aluno. **InterSaberes - Revista Científica**. n. 7. Jan./Jun. 2009. Disponível em: <http://intersaberes.grupouninter.com.br/arquivos/3.pdf>. Acesso em: out/2009.
- LÜCKE, Menga; ANDRÉ, Marli E. D. A. **Pesquisa em Educação: Abordagens Qualitativas**. São Paulo: EPU, 1986.
- MACEDO, Lino de. **Ensaio construtivistas**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1994.
- MARQUES, Tania B. I. **Do Egocentrismo à Descentração: a docência no ensino superior**. Programa de Pós-Graduação em Educação/ Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre: UFRGS, 2005. Tese (Doutorado em Educação).
- MONTANGERO, Jacques e MAURICE-NAVILLE, Danielle. **Piaget ou a inteligência em evolução**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1998.
- PERRENOUD, Philippe. **As competências para ensinar no século XXI**. A formação dos professores e o desafio da avaliação. Porto Alegre: Artmed, 2002.
- PIAGET, Jean. **O juízo moral na criança**. São Paulo: Summus, 1994.
- _____. **Seis Estudos de Psicologia**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1989.