



## A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO E INTERAÇÃO TUTOR ALUNO NO DIÁLOGO DE APRENDIZAGEM

*Nilton Camargo de Oliveira*

**RESUMO:** A escolha por essa abordagem decorre diante da observação do crescente número desses cursos no Brasil e no mundo. Isso em parte relacionado ao suporte tecnológico que observa-se na atualidade, além disso, ser uma realidade e fazer parte do cotidiano das pessoas. O objetivo consiste de forma geral em descrever a comunicação e interação utilizadas e necessárias junto ao ensino de educação à distância. Em caráter específico conceituar a origem e evolução que ensinos à distância tem apresentado; ressaltar a importância da interação professor aluno nesse sistema de ensino; e por fim caracterizar as diferentes estratégias e comunicações utilizadas em sistema de educação à distância. A metodologia utilizada é de caráter bibliográfico, utilizando artigos e livros digitais. Através desse estudo foi possível observar que sem comunicação eficiente entre tutores e alunos o ensino EAD não apresenta eficácia, visto que, diante da distância física e geográfica as comunicações e os meios utilizados são fundamentais para que o aprendizado realmente aconteça. Com isso deve os tutores utilizarem de várias ferramentas síncronas e assíncronas para interação com os alunos, promovendo assim a aprendizagem.

**PALAVRAS-CHAVE:** Educação. Distância. Comunicação. Interação.

### 1 INTRODUÇÃO

A interatividade é um conceito oriundo da comunicação, e não da informática, e diz respeito à comunicação entre os interlocutores humanos, entre os humanos e as máquinas e entre usuário e serviço. Para haver interatividade, é necessário garantir: que a emissão e a recepção são, ao mesmo tempo, antagônicas e complementares na cocriação da comunicação; e a intervenção do sujeito (ou receptor) no conteúdo da mensagem. Ao trazer essa reflexão para a EAD, é fundamental destacar o fato de que os alunos interagem com o conteúdo, com o professor/tutor e com os demais alunos da turma, com o uso de tecnologias digitais de informação e de comunicação. No entanto, para que compreendam os conceitos abordados no conteúdo do curso, os alunos precisam também da colaboração do professor/tutor, uma vez que ele já se apropriou do conteúdo e tem mais condições de ajudar os alunos no processo de aprendizagem.

Com isso apresenta-se a justificativa desse estudo que é de enfatizar instituições de ensino que ofertam cursos à distância têm procurado desenvolver seus ambientes virtuais de

aprendizagem, permitindo dinamizar o modo de fazer a EAD. Assim, os cursos que utilizam esses ambientes são configurados de forma a permitir a comunicação síncrona (exemplo: chat) e a comunicação assíncrona (exemplo: fórum), utilizando outras ferramentas, fazendo com que esse espaço de aprendizagem ofereça aos alunos meios que os auxiliem e facilitem seus momentos de estudo quando frequentam cursos à distância. Tais ferramentas ampliam as possibilidades de interação entre alunos x professor/tutor e entre alunos x alunos.

Os objetivos do presente estudo então de forma geral consiste em enfatizar o aumento de ensino EAD nas universidades brasileiras. E, em caráter específico ressaltar as características desse ensino; apontar a importância da formação de educadores – tutores para atuarem nesse perfil de ensino; e por fim descrever metodologias utilizadas e quais seus desafios. A metodologia utilizada foi de caráter bibliográfico, utilizando os apontamentos de autores em livros, artigos digitais e também normatizações.

Dessa forma busca-se o presente estudo responder a seguinte problemática: Quais as formas de comunicação utilizadas em EAD e sua relevância?

## **2 METODOLOGIA**

A metodologia utilizada foi de caráter bibliográfico, consistindo no levantamento bibliográfico com a consequente apresentação do pensamento dos autores pesquisados, abrangendo as seguintes fases: escolha do tema, a elaboração do plano de trabalho, identificação da literatura, compilação, análise e interpretação e redação. Foi elaborado relatório através de levantamento de obras publicadas e compatíveis com os objetivos propostos nesse trabalho científico, dando-se prioridade a obras científicas encontradas em livros, artigos, revistas onde serão utilizados para pesquisa bibliotecas convencionais e virtuais.

## **3 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

O ensino à distância (EAD) está expandindo-se cada vez mais, por ser uma modalidade que busca atender as novas demandas educacionais decorrentes das mudanças na nova ordem econômica mundial, as quais vêm acontecendo em ritmo acelerado sendo visíveis

no crescente avanço das tecnologias de comunicação e informação, tendo como consequências mudanças no campo educacional.

Pode-se colocar conforme citado por Oliveira e Santos (2009) de que o ensino EAD apresenta como características principais: separação física e até mesmo geográfica de aluno e professor; a oferta do planejamento e preparação dos materiais e das aulas é oferecido pela instituição; é fundamental a autonomia do aluno na busca de seu aprendizado e conhecimento conforme pode-se observar na figura abaixo:

Figura 1 - Principais características do ensino EAD



1. Separação física e geográfica entre estudante e professor.
2. Planejamento e preparação dos materiais de aprendizado por uma organização educacional.
3. No processo de ensino e aprendizagem, os suportes que viabilizam e incentivam a autonomia dos alunos são importantes para encorajar a interação entre eles e contribuir para a aprendizagem.
4. O aprendizado é planejado, e não acidental.
5. A comunicação acontece por meio de tecnologias e mídias diversas.

**Fonte:** Guimarães (2016)

Nota-se assim que os ambientes de aprendizagem favorecem para melhor consonância do aluno, onde estes são os sujeitos do processo de aprendizagem, e é através da ferramenta do Ambiente Virtual que os alunos organizam suas ideias, compartilha conhecimentos, e assim sendo os sujeitos autônomos de sua aprendizagem (MEHLECKE; TAROUCO, 2003).

### 3.1 Processo Interacionista

Menezes *et al.* (2002) coloca que o processo interacionista deve existir entre professores e alunos, e no caso, do ensino a distância os autores explicam que esse favorece para facilitar o processo de aquisição de conhecimento e não somente se limita a interação entre professor e aluno, visando assim um sistema de aprendizagem colaborativa. As interações são fundamentais em qualquer tipo de aprendizagem mediada, ou seja, na

abordagem virtual, através da comunicação em rede (OLIVEIRA; SANTOS, 2009). O interacionismo promovido pelos ambientes virtuais, favorecem para a existência da comunicação, e também como auxílio a professores e alunos no processo de ensino e aprendizagem a distância, através das tecnologias existentes (MEHLECKE; TAROUÇO 2003).

Nesse processo, a interação é vista como uma ação entre indivíduos em um grupo; a interatividade surgiu com as tecnologias da informação e da comunicação, sendo utilizada com relação à possibilidade de o indivíduo interagir com a máquina ou com outro(s) indivíduo(s), viabilizada pela internet. Portanto, a interatividade tem muita relevância na aprendizagem colaborativa, na qual se realça a participação ativa e a interação de alunos e professor/tutor. É por meio da interatividade que se consegue fazer e dar vida à ação propriamente do professor/tutor e dos alunos (KEARSLEY, 2011).

Oliveira e Santos (2009) explicam as interações síncrona e assíncronas, do qual explicam que na síncrona, o grupo interage ao mesmo tempo, e na assíncrona, a interação acontece de forma distribuída. “Em termos gerais, as atividades podem ser divididas em síncronas (em que os participantes devem estar conectados em tempo real) e assíncronas (em que as interações ocorrem sem dia e horário definidos)” (MATTAR, 2012, p. 117).



Fonte: Martins; Cruz (2008).

No caso do ensino a distância, é importante ressaltar a importância desse processo de interação, muitas vezes mediados pelos ambientes virtuais, que constituem-se um contexto semiótico, possibilitando novas significações e também que influencia a construção do conhecimento. Isso devido às tecnologias de informação e comunicação, onde é possível interação tanto local, como em diferentes tempos e lugares (OLIVEIRA; SANTOS., 2009). A

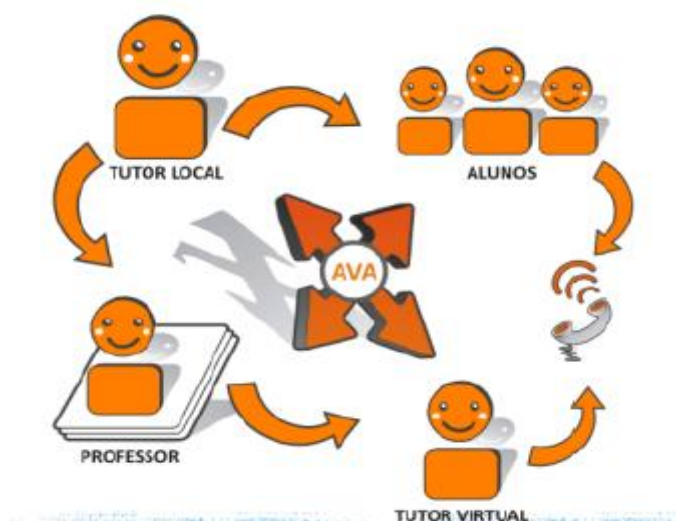
educação à distância exige, a valorização da interatividade maior do aluno com professor, com outros alunos e principalmente com a informação útil para a formação e obtenção de conhecimento (LOYOLLA; PRATES, 2001). Oliveira e Santos (2009) apontam que os desafios da educação à distância são: dificuldades de comunicação, uso inadequado de ferramentas tecnológicas, devido a falta desse tipo de formação, ausência de incentivo, e interação grupal, e também o ritmo acelerado de atividades, pois todos esses itens, podem inibir e até mesmo dificultar que a interação aconteça.

Para que o ensino a distância aconteça é fundamental que se aconteça o engajamento do aluno aos recursos e metodologias oferecidas. É preciso, portanto, que se ofereça possibilidades pedagógicas, que contribua para engajamento do aluno de EAD, consolidando assim esse tipo de ensino, com qualidade (FRAGA, 2006). E, o educador no ensino a distância deve conhecer as expectativas e necessidades dos estudantes, e oferecer a estes, cursos, estratégias e metodologias que favoreçam a interação professor-aluno.

### 3.1.1 Interação Tutor-Aluno

Um tutor é um professor que precisa dominar as ferramentas e plataformas que utiliza, conhecer diversas teorias de aprendizagem e comunicação, ser letrado em linguagens on-line e transitar por diferentes paradigmas educacionais. (MATTAR, 2012, p. 175). O AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem) proporciona uma construção de uma rede de convivência, de expressão de solidariedade, na qual envolvem docentes e alunos. Mallmann (2006) também explica os ambientes virtuais como recursos educacionais, que favorecem a aprendizagem de alunos do ensino à distância, conforme demonstrado na figura abaixo:

Figura 2 - Interligação do Ambiente Virtual de Aprendizagem



Fonte: Castro (2015).

Yacci (2000, p. 3) ressalta a importância do *feedback* para a interação, e, sem o que ela chama de loop interativo, não se concretizaria a interatividade. E, ainda chama a atenção para os efeitos negativos da demora do *feedback* por parte dos professores. Portanto, a interatividade tem muita relevância na aprendizagem colaborativa, na qual se realça a participação ativa e a interação de alunos e professor/tutor. É por meio da interatividade que se consegue fazer e dar vida à ação propriamente do professor/tutor e dos alunos (KEARSLEY, 2011).

As relações entre alunos, professores e conteúdo em EaD através de três tipos de interação: aluno/professor, aluno/aluno e aluno/ conteúdo. Nesse artigo está baseada boa parte da discussão que se seguiu sobre interação em EaD. A interação com o professor, síncrona ou assíncrona, fornece motivação e *feedback* aos alunos, auxiliando no seu aprendizado. As atividades tanto síncronas como assíncronas são ferramentas de interatividade entre tutor e alunos. Podendo ressaltar chats, fórum, blogs, e até mesmo *feedback* das atividades, conforme pode-se ser melhor explicado abaixo:

Figura 3 - Características das ferramentas síncronas e assíncronas



Fonte: Franco *et al.* (2011)

Mehlecke e Tarouco (2003) também explicam que a mediação virtual, promovem tanto a comunicação síncrona, como a assíncrona. Explicando que a comunicação assíncrona acontece através da utilização de e-mail, grupos de discussões, FTP e dowload, ou seja, arquivos de áudio, textos, imagens e vídeos. Já a comunicação síncrona, através de chat, videoconferência e teleconferência. Diante disso pode-se colocar que tais recursos são utilizados como suporte à comunicação, onde tais mecanismos permitem ampliar a interação e comunicação em atividades de EAD.

Um chat pode ser definido como uma série de textos, frases ou sentenças curtas (em geral de uma a três linhas), em tempo real, trocada entre participantes logados simultaneamente no mesmo sistema de computadores, usufruindo as mesmas facilidades. As interações aparecem na tela, como linhas individuais de texto associadas ao nome do autor. Cada vez mais se percebe a utilidade dos chats para desenvolvimento de trabalhos colaborativos e discussões focadas, juntamente com as mídias assíncronas e eventual discussões presenciais. O fórum é hoje uma das mais utilizadas ferramentas em AVA. Trata-se de um espaço assíncrono para troca de informações (mensagens) entre participantes de uma comunidade, sala de aula virtual ou grupo específico. Todas as mensagens enviadas para o fórum podem ser visualizadas por todos os participantes, e até mesmo distribuídas por outros meios como o e-mail. Todas essas mensagens ficam armazenadas pelo tempo que o mediador (responsável pelo grupo) achar necessário (MESQUITA, 2014). A tarefa permite que o aluno faça o envio de uma atividade por meio do upload de um arquivo ou texto online (escrito na própria aplicação). Essa ferramenta é semelhante à base de dados, mas aqui o arquivo postado só pode ser visto pelo professor, ou seja, o arquivo não é visto pelos demais colegas da sala. A partir do arquivo postado, o professor realiza uma avaliação e pode escrever uma mensagem

de resposta (*feedback*), indicando a necessidade de melhorias, além de atribuir nota (CARDOSO, 2007).

#### 4 CONCLUSÕES

O processo de interação é fundamental nos cursos à distância. As tecnologias digitais de informação e de comunicação permitem a interação mediatizada entre professor/aluno, aluno/aluno e interatividade com grande quantidade de material de boa qualidade. Pode-se assim colocar que a interação é mediatizada quando ela ocorre por meio de e-mail, chat, fórum, lista de discussão etc. No caso da tutoria, o acompanhamento só acontece, efetivamente, por meio da interação, que é viabilizada pelas ferramentas interativas do ambiente virtual do curso. O que significa que, se o professor/tutor for ausente, se não desenvolver ações que contribuam para favorecer a aprendizagem dos alunos, a interação estará comprometida. Nesse caso, quando a tutoria atuar de modo precário, são os alunos que mais perderão. Com essa finalidade, é necessário ter professores/tutores atuantes, que possam ir além do que as ferramentas tecnológicas oferecem, traduzindo-se em favorecer o estabelecimento de laços afetivos e a construção das relações humanas.

#### REFERÊNCIAS

ALVES, João Roberto Moreira. A história da EAD no Brasil. In: LITTO, Frederic M.; FORMIGA, Manoel M. (Orgs.). **Educação à distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

CARDOSO, F. **Gestores de E-learning**. São Paulo: Saraiva, 2007.

FRAGA, Giulia Andione Rebouças. **Educação à distância: onde está o sujeito**. Universidade do Estado da Bahia. UNEB, 2006. Disponível em: <<http://www.nonio.uminho.pt/documentos/actas/actchal2005/tema02/05GiuliaFraga.pdf>>. Acesso em: 10 maio 2018.

FREITAS, Kátia S. de. Um panorama geral sobre a história do ensino a distância. In: ARAÚJO, B.; FREITAS, K. (Orgs.). **Educação à distância no contexto brasileiro**. Algumas experiências da UFBA. Salvador: ISP/UFBA, 2005. p. 57-68.



HERMIDA, Jorge Fernando. A educação à distância: História, concepções e perspectivas. **Revista HISTEDBR On-line**, Campinas, n. especial, p. 166-81, ago. 2006.

KEARSLEV, Greg. **Educação on-line: aprendendo e ensinando**. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

LOYOLLA, W.; PRATES, M. **Educação à distância mediada por computador – EDMC**. Uma proposta pedagógica para a pós-graduação. 2001. Disponível em: <[http://www.miniweb.com.br/top/jornal/artigos/artigos/ferramental\\_ead.pdf](http://www.miniweb.com.br/top/jornal/artigos/artigos/ferramental_ead.pdf)>. Acesso em: 10 maio 2018.

MALLMANN, Elena. Maria. **Cartografia da mediação pedagógica em educação a distância: a performance de professores e designers instrucionais no processo de elaboração de materiais didáticos**. Qualificação de Doutorado, PPGE/CED/UFSC, out. 2006.

MATTAR, João. **Tutoria e interação em educação à distância**. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

MEHLECKE, Q. T. C.; TAROUÇO, L. M. R. Ambientes de suporte para educação à distância: a mediação para aprendizagem cooperativa. **Novas Tecnologias na Educação**. UFRGS. v. 1., n. 1., fev. 2003.

MENEZES, C. S. de *et al.* Educação a distância no Ensino Superior: uma proposta baseada em comunidades de aprendizagem usando ambientes telemáticos. **XIII Simpósio Brasileiro de Informática na Educação**. SBIE. UNISINOS, 2002.

MESQUITA, Deleni. **Ambiente virtual de aprendizagem: conceitos, normas, procedimentos e práticas pedagógicas no ensino a distância**. São Paulo: Érica, 2014.

NUNES, Ivônio B. A história da EAD no mundo. In: LITTO, Frederic M.; FORMIGA, Manoel M. (Orgs.). **Educação à distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

OLIVEIRA, E. da S. G.; SANTOS, L. Processo interacionais no curso de pedagogia a distância da Universidade do Estado do Rio de Janeiro: A formação humana para além da lógica do capital. **Educação, Formação & Tecnologias**, v. 2, n. 2, nov. 2009.

OLIVEIRA, Gleyva M. S. **Educação à distância no contexto educacional brasileiro.** NEAD/IE – UFMT, Cuiabá, 2006.

YACCI, Michael. *Interactivity demystified: a structural definition for online learning and intelligent CBT.* **Educational Technology**, n. 40, p. 5-16, ago. 2000. Disponível em: <<http://www.it.rit.edu/~may/interactiv8.pdf>>. Acesso em: 10 maio 2018.