

## A MEDIAÇÃO “PEDAGÓGICO-AFETIVA” EM TUTORIA: CONSIDERAÇÕES SOBRE A PRÁTICA

Daniela Bortolon da Silva<sup>1</sup>  
Jacqueline Gomes de Aguiar<sup>2</sup>

### RESUMO

O presente trabalho propõe refletir e tecer considerações sobre a prática de mediação em EAD a partir da participação das autoras no exercício da função de tutoras em um curso de formação continuada de professores. O curso evidenciado é realizado através de uma parceria da UAB - Universidade Aberta do Brasil e UFRGS – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, e compreende a oferta de uma extensão universitária composta por cento e sessenta horas, totalmente realizadas a distância, com o aporte do ambiente digital Teleduc. E nesta perspectiva, traz a percepção de habilidades e comportamentos esperados para uma atuação satisfatória do *ator/tutor*, enquanto sujeito de mediação, no processo de formação de professores da educação básica. Buscar-se-á evidenciar a humanização do processo sob a perspectiva da vinculação pedagógico-afetiva entre tutores e cursistas, focalizando teoria e praxis da modalidade EAD, com destaque na formação de vínculos de confiança, afetividade e aprendizagem, revelando a dimensão humana na mediação estabelecida via ambiente virtual, sob a ótica do tutor.

**Palavras-chave:** tutoria, mediação afetiva, interação pedagógica.

### 1.INTRODUÇÃO

Já está posto que o mundo mudou, que a sociedade tem se apresentado cada vez mais tecnológica e permeada por recursos que exigem novos conhecimentos. Também é lugar comum afirmar que a educação acolhe as tecnologias e tira grandes resultados do seu uso em processos de ensino e aprendizagem. Por isso, trabalhar com educação hoje, mais do que em outras épocas, tem se apresentado um desafio que impacta professores, coordenadores pedagógicos e gestores. Programar ações, planos e projetos que consigam abarcar todas as

<sup>1</sup> Pedagoga, Especialista em Informática Educativa, coordenadora da Assessoria de Inclusão Digital da Secretaria Municipal de Educação de Porto Alegre e tutora UAB/UFRGS.

<sup>2</sup> Professora de Língua e Literatura Portuguesa, Especialista em Informática Educativa e em Mídias na Educação, assessora pedagógica de Inclusão Digital na Secretaria Municipal de Educação de Porto Alegre e Tutora UAB/UFRGS.

peculiaridades que envolvem a nova sociedade virtualizada e tecnológica e, fundamentalmente, que sejam significativos para um aluno nativo digital<sup>3</sup> requer uma nova ordem na escola. A busca de novos modelos epistemológicos é premente e necessária.

Novas posturas pedagógicas, portanto, são esperadas da escola, dos professores e dos gestores, uma vez que nossos alunos já apresentam, em suas ações cotidianas, novas habilidades. Há que se buscar um novo modelo pedagógico que aproxime os atores, hoje distantes pela disparidade de fluência digital.

Uma iniciativa que busca a ampliação da fluência digital dos professores e que se torna mais recorrente nas universidades, espaços institucionais que por pressuposto básico têm a responsabilidade da formação docente, é a oferta de formações continuadas a distância. Atualmente, muitos são os cursos que se ofertam nesta modalidade nas instituições de Ensino Superior do país. Segundo o MEC<sup>4</sup> em dados levantados até o ano de 2009, há cerca de 145 instituições de Ensino Superior no país que ofertam cursos nesta modalidade, compreendendo um universo estimado de 760.000 alunos.

Dessa forma é possível inferir que a implementação da EAD tem sido uma medida que as instituições de ensino têm apresentado às suas comunidades escolares agregadas, como tentativa de encurtar as distâncias entre alunos e professores, bem como oferecendo novas práticas e atividades que busquem a ampliação da fluência digital, fundamentalmente dos docentes. E na mesma direção, sente-se que é necessária a estruturação de uma “arquitetura pedagógica<sup>5</sup>” que dê conta destes novos espaços de formação ora estabelecidos em espaços digitais.

Imaginar processos de ensino e aprendizagem através destes novos meios, muitas vezes, provoca sensações como o medo, a ansiedade e o rechaço por parte dos professores cursistas. É uma preocupação recorrente entre novatos nesta modalidade, a distância física de seus formadores. Muitos, quando reportam as suas primeiras impressões sobre a modalidade, referem a idéia de se sentirem sozinhos frente a uma tela de computador, sem apoio, sem uma orientação mais cuidadosa para os seus estudos. Outro fator que subverte a ordem estabelecida por modelos presenciais, e que por isso provoca ansiedade, é o fato de cada cursista ver-se responsável por seus processos de construção de conhecimentos e formações.

<sup>3</sup> Nativo digital – Expressão cunhada em 2007 por Marc Prensky, pensador e desenvolvedor de games para aqueles que nasceram e cresceram com as tecnologias digitais presentes em suas vidas.

<sup>4</sup> MEC – Ministério da Educação, informação retirada do site acessado em 11 de julho de 2011. (Site: [http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=12827:quantas-instituicoes-credenciadas-para-oferta-de-ead-existem-no-pais&catid=355:educacao-a-distancia&Itemid=230](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=12827:quantas-instituicoes-credenciadas-para-oferta-de-ead-existem-no-pais&catid=355:educacao-a-distancia&Itemid=230) )

<sup>5</sup> Arquitetura Pedagógica – Termo utilizado pela Dr<sup>a</sup> Patrícia Alejandra Behar em .....

Não é raro perceber em professores que se aventuram pela primeira vez em cursos a distância o sentimento de ansiedade com o novo meio, o medo de não conseguir “acompanhar” os conteúdos ou os demais colegas.

No entanto, essa inicial e assustadora frieza atribuída à educação a distância é superada pela vivência prática, o que, via de regra, coloca os professores que se submetem a esta modalidade de formação frequentemente voltando a experimentar outros cursos nesta modalidade. A vivência prática aponta também para os pesquisadores e teóricos o conceito de que há nestes espaços de formação a distância uma nova direção. Segundo Behar(2005), conhecimento, autonomia, autoria, interação, construção de um espaço heterárquico, de cooperação, respeito mútuo, solidariedade, e uma ação focada na atividade do aprendiz, passam a ser os alicerces deste novo modelo que está emergindo. As vivências mediadas pela tecnologia e pelo advento da virtualização dos espaços e dos tempos subvertem a ordem da escola tradicional.

Novas implicações surgem nestes novos espaços e momentos de formação, principalmente para professores que ampliam a sua formação pessoal aproximando-se assim da realidade de seus alunos. Assim, é possível apontar uma implicação que tem sido decisiva nas vivências de EAD: a mediação, na perspectiva do tutor, na oferta de formação.

## **2.CONTEXTUALIZANDO A PRÁTICA – FORMAÇÃO DE PROFESSORES**

A experiência em EAD aqui evidenciada é uma ação de formação continuada de professores em tecnologias acessíveis estruturada pela UAB-Universidade Aberta do Brasil, em parceria com a UFRGS - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, e que hoje acolhe cerca de mil professores cursistas provenientes de todas as regiões do Brasil, em cada uma de suas duas edições anuais. Esta iniciativa contempla um investimento federal, que se consolidou a partir da criação, em outubro de 2005, da UAB. No trecho destacado, MORAN define com exatidão a instituição:

Não é uma universidade tradicional, mas um sistema nacional de ensino superior a distância que conta com a participação de instituições públicas de educação superior e em parceria com estados e municípios. O principal objetivo da UAB é oferecer formação inicial de professores em efetivo exercício da educação básica pública que ainda não têm graduação, o que significa atender a demanda de milhares de professores, formar novos docentes e propiciar formação continuada a quase dois milhões de profissionais. Também está focando todas as licenciaturas e alguns cursos

de graduação para atender regiões carentes. Pretende atingir rapidamente cem mil alunos no ensino superior. (MORAN, 2007)

Nessa medida, a UFRGS, consolidando sua responsabilidade de formação docente, oferta este curso acolhendo um número significativo de professores provenientes do Ensino Fundamental e apoiando-se no Ambiente Virtual de Aprendizagem Teleduc. Destaca-se a proposta:

O Curso a distância em Tecnologias da Informação e Comunicação Acessíveis, no âmbito da Universidade Aberta do Brasil – UAB, é oferecido gratuitamente pelo Ministério da Educação-MEC, através da Secretaria de Educação Especial - SEESP, e desenvolvido pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul- UFRGS, sob a coordenação do Núcleo de Informática na Educação Especial – NIEE e o Centro Interdisciplinar de Novas Tecnologias na Educação CINTED. (site [www.uab.ufrgs.br](http://www.uab.ufrgs.br), acessado em 12/07/11)

Esta formação apresenta uma organização curricular composta por seis módulos, compreendendo desde conceitos básicos de informática, passando por recursos de tecnologia assistiva, de acessibilidade na Web e fundamentalmente envolvendo propostas de planejamento pedagógico. O curso é apoiado pelos recursos e ferramentas do ambiente virtual de aprendizagem Teleduc<sup>6</sup> em que é possível encontrar alguns recursos que possibilitam a interação entre os atores participantes. São:

**Agenda** – Recurso que permite a veiculação das informações referentes aos módulos, como data de início e término dos mesmos.

**Material de Apoio** – é o local onde são colocados os materiais de apoio às atividades do curso. Acolhe a inserção de arquivos, tais como, vídeos e endereços da Internet.

**Mural** – Espaço de socialização de notícias, links, materiais para todos os envolvidos: cursistas, tutores e formadores que sejam significativos para o curso.

**Fórum de Discussão** – Espaço onde o debate virtual é estabelecido através de participações assíncronas entre os participantes.

---

<sup>6</sup> Teleduc - É um ambiente virtual que oportuniza educação a distância, onde é possível realizar cursos através da Internet. Está sendo desenvolvido conjuntamente pelo Núcleo de Informática Aplicada à Educação (NIED) e pelo Instituto de Computação (IC) da Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP).

**Bate-papo** – Ferramenta de interação que apresenta espaço de conversação escrita síncrona, para os participantes.

**Correio** – Serviço de envio de mensagens para os participantes.

**Perfil** – Local onde os participantes apresentam suas expectativas em relação ao curso, suas vivências pessoais e profissionais. Permite que o aluno, além de descrever um pouco de si, coloque uma foto para que o professor possa conhecê-lo.

**Diário de Bordo** – Espaço onde os participantes podem refletir sobre suas atividades, dificuldades e todos os referenciais acerca de seus processos de ensino e aprendizagem.

**Portfólio** – Repositório onde os alunos postam as atividades realizadas ao longo do curso.

Cabe ainda ressaltar que, para além da apresentação e do uso desses recursos de comunicação, a utilização deste AVA – Ambiente virtual de aprendizagem é capaz de oferecer outras possibilidades de organização na construção do conhecimento. Entre elas:

- possibilidade de uma mediação qualificada por parte do professor-tutor;
- uma apresentação gráfica (designer instrucional) atrativo e objetivo;
- agregação de variados recursos de interação;
- fomento à construção coletiva de conhecimentos;
- suporte à inserção e ao uso de mídias diversificadas tais como imagens, vídeos, cores, movimentos, sons, textos, etc;
- aplicação de parâmetros de usabilidade;
- ampliação e o aproveitamento da inteligência coletiva<sup>7</sup>;

Enfim, uma gama de possibilidades que se descortinam para os atores envolvidos no exercício de mediação inerente aos processos de formações na modalidade a distância.

---

<sup>7</sup> Inteligência Coletiva – Termo utilizado por Pierre Levy que compreende a construção de conceitos a partir da interação social viabilizada pelas redes virtuais.

### 3. CONSIDERAÇÕES SOBRE A PRÁTICA

Dessa forma, levando-se em conta os novos aparatos tecnológicos e recursos midiáticos de interação que permitem que a modalidade EAD se estabeleça, a escola precisa se ressignificar. Novos aspectos devem ser considerados. Como afirmado anteriormente há que se criar uma nova arquitetura pedagógica que dê conta e abarque as mudanças advindas com esta modalidade. Segundo Becker (2001), é preciso aportar modelos pedagógicos em um referencial teórico que nos leve a perceber um modelo relacional que buscará oportunizar um deslocamento na relação professor, aluno e objetos de estudo. O papel do tutor será, portanto, realizar a aproximação do aluno com o objeto do conhecimento, problematizando, mediando, oportunizando intervenções pedagógicas, mas, principalmente, permitindo que o aluno seja o autor do seu conhecimento, em outro tempo e em outro espaço, através de uma postura de incentivo e atribuição de apoio e acolhida.

A partir da experiência das autoras, no referido curso de formação de professores, foi possível elencar indicadores que exemplifiquem o papel de uma mediação que se busca significativa para o processo de ensino e aprendizagem da modalidade EAD, estabelecida pelo ator tutor. Uma ação permeada e marcada pela natureza humana que estabelece e se constitui através do enlace afetivo-pedagógico nas interações.

- O primeiro contato dos cursistas com a EAD - O momento inicial da formação é marcado por sentimentos como angústia, nervosismo, medo frente ao novo. Muitas cursistas passam por questionamentos a respeito de suas reais possibilidades de enfrentar este desafio e buscam no tutor o apoio para superar estas dificuldades.
- Falta de proximidade com a tecnologia - Ficam evidentes a distância e falta de conhecimentos técnicos destes cursistas frente às habilidades exigidas por esta modalidade de ensino. É recorrente o tutor ter que lidar com as dificuldades de caráter técnico que os cursistas relatam.
- O enlace afetivo-pedagógico na dimensão da ação do tutor - No decorrer do caminho, mensagens enviadas pelos tutores estabelecem o norte e propõem

significação e a permanência dos professores cursistas. Este apoio serve como estímulo para a superação das dificuldades e para a permanência do cursista na formação continuada. É na ação de acolhida e constante contato com cursistas que o tutor busca efetuar a permanência e a diminuição dos índices de evasão.

- A mediação como elo principal na formação – O fortalecimento do vínculo que vai se formando amplia o elo entre formadores/tutores e cursistas. É o fator que envolve, desafia e estimula os alunos a se dedicarem mais e mais em suas atividades.
- A mediação fidelizando os cursistas - O estreitamento dos laços afetivos acaba por ampliar e qualificar a intervenção pedagógica necessária para a construção do conhecimento. É esse diferencial humano que é revelador e decisivo para a permanência dos cursistas e para o sucesso da experiência nesta modalidade

#### **4. HABILIDADES E COMPETÊNCIAS DO ATOR TUTOR**

A partir da experiência vivenciada com a participação recorrente nas edições do curso aqui descrito, e fundamentalmente a partir das considerações destacadas da prática de mediação, foi possível inferir algumas habilidades e competências para que um tutor atue de forma significativa e comprometida com a prática pedagógica desta modalidade de ensino. Abaixo elencamos algumas:

- Formação Pedagógica – O primeiro pressuposto fundamental é que o tutor possua formação pedagógica. Ele somente será capaz de efetuar a intervenção pedagógica adequada se apresentar uma vivência pedagógica arraigada na prática.
- Conhecimento da modalidade EAD – O tutor deve ter conhecimento dos aspectos pedagógicos e organizacionais que envolvem a modalidade de Educação a Distância.
- Conhecimento tecnológico e midiático– Muitas vezes, a ação pedagógica encontrará entraves nas questões de uso tecnológico para o professor-cursista, principalmente no

que diz respeito ao uso da plataforma de estudo. Caberá ao tutor fazer esta aproximação, elaborando tutoriais, oferecendo suporte e dirimindo as dúvidas.

- Pesquisa do público-alvo – O tutor deve ser capaz de conhecer o seu público-alvo e a partir daí estabelecer um plano de mediação que compreenda as ações necessárias para o fazer pedagógico, bem como manter contato efetivo, retomar as postagens e interações, apontando reflexões, discussões pertinentes, etc.
- Apresentar conhecimento do conteúdo– O tutor deve apresentar amplo conhecimento, evidenciar leituras diversas e total domínio do tema ao qual a formação está vinculada. É imprescindível que se tenha legitimidade no que diz respeito aos conhecimentos para que seja possível problematizar, discutir e fomentar a construção do conhecimento por parte dos cursistas.

#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A já referida busca constante por movimentos que possam estar aproximando os alunos, nativos digitais, e os professores que atuam em nossas escolas, no que diz respeito ao uso das tecnologias e mídias, hoje, é legítima e necessária. Ampliar a fluência digital dos professores é o caminho que vem sendo recorrentemente apontado por pesquisadores, quando a pauta de discussão seja o encurtar as distâncias dos atores envolvidos nos processos de ensino e aprendizagem.

E dentro desta proposta de ação, a formação continuada de professores aqui evidenciada vem como uma resposta a essa necessidade. Estruturada a partir da oferta de uma extensão universitária em EAD, ela forma sua metodologia, suas práticas e atividades através de uma plataforma virtual, aqui o Teleduc. É neste espaço que os professores pesquisadores, formadores e os tutores inserem atividades, textos a serem lidos, vídeos, debates virtuais e todos os recursos teóricos e práticos que envolvem o desenvolvimento da formação. É dentro deste preceito de constituição de uma sala de aula virtual, como um espaço que seja convidativo, que apresente um designer instrucional especificamente desenvolvido para a proposta pedagógica em questão, e que fundamentalmente oportunize

a troca, a interação entre os pares, e com formador e tutor a fim de constituir um espaço legítimo de prática de ensino e aprendizagem para cursistas.

Toda esta estrutura pensada exige um olhar e uma atuação humana que seja capaz de estabelecer as relações entre o espaço, o tempo e o conhecimento. Este papel é atribuído, nesta formação, ao formador e ao tutor, professores que acompanham os cursistas durante todo o período da formação. Nesta organização, o formador é o professor que foca a sua atuação na problematização pedagógica do conhecimento, realizando intervenções e acompanhando as construções dos cursistas; e o tutor é o elemento responsável pela vinculação, pelo acesso e pela permanência, por dirimir as dúvidas de postagens, pela retomada das ações, pelo constante incentivo à participação, pela mediação propriamente dita entre sujeitos e objetos de estudo, criando elo, e promovendo a construção de conhecimento baseado na troca e nas interações entre os sujeitos.

E o olhar aguçado sobre a ação permite perceber que é neste elemento humano que atua estabelecendo pontes e tecendo uma rede de relações afetivo-pedagógicas que a ação atua, estabelecendo pontes e tecendo uma rede de relações afetivo-pedagógicas que a ação se qualifica. É na troca de mensagens, nos bate-papos estabelecidos, nas orientações personalizadas, no apoio pessoal, que os cursistas abandonam seus medos e reservas iniciais frente à EAD e passam a se permitir a construção teórico-conceitual propriamente dita. É nesta parceria que eles avançam de um estágio inicial de reconhecer o ambiente, de aprender o manejo das ferramentas e localização de informações, que eles se permitem avançar para a efetiva construção conceitual e prática e passam ao status de sujeitos protagonistas de seus processos de ensino e aprendizagem propriamente ditos.

Não é novidade que nenhuma tecnologia promoverá sozinha a resignificação que a escola busca. Não está no uso de softwares, de mídias, de Internet, de equipamento de ponta, sejam quais forem, a percepção de um modelo epistemológico outro. É visível que a mudança acontecerá somente através da inserção de um elemento humano, qualificado, que apresente uma fluência digital compatível com o a realização de uma mediação do uso de tais recursos e tecnologias. Não há aprendizagem sem vinculação afetiva, sem uma intervenção pedagógica pertinente e, neste viés, o elemento humano que estabelece a mediação é o ator tutor.

## **5.REFERÊNCIAS**

Site **UAB UFRGS**. Disponível em: <<http://uab.ufrgs.br/news/inscricoes-abertas-para-curso-de-formacao-continuada-em-tecnologias-da-informacao-e-comunicacao-acessiveis>>. Acesso em: 12 jul. 2011.

Dicionário On-line **Priberam**. Disponível em: <<http://www.priberam.pt/dlpo/default.aspx?pal=inferir>>. Acesso em: 12 jul. 2011.

ANDRADE, Jaqueline Barbosa Ferraz de; PASSERINO, Liliana M.; VICARI, Rosa Maria. **A mediação na tutoria on-line: o entrelace que confere significado a aprendizagem**.

BEHAR, Patrícia. **Modelos Pedagógicos em Educação a Distância**. Porto Alegre, Editora Artmed, 2008.

BECKER, Fernando. **Educação e construção de conhecimento**. Porto Alegre, Arned, 2001.

BRAGA, Maria Lucia Santaella. **Da cultura das mídias à cibercultura: o advento do pós-humano**. Revista Famecos, Porto Alegre, n. 22, p.23-32, dez. 2003. Quadrimestral. Acesso em: 13 nov. 2010. Disponível em:

<http://revistaseletronicas.pucrio.br/ojs/index.php/revistafamecos/article/viewFile/3229/2493> .

GLUZ, João Carlos; PASSERINO, Liliana M.; VICARI, Rosa Maria. **Um modelo formal para processos de mediação em AVAS**. Disponível em: <http://www.br-ie.org/pub/index.php/sbie/article/viewFile/757/743> . Acesso em: 07 ago. 2011.

LÉVY, Pierre. **O que é o Virtual**. São Paulo, Editora 34, 1996.

LÉVY, Pierre. **As Tecnologias da Inteligência**. São Paulo, Editora 34, 1999.

MACHADO, Suelen Fernanda; TERUYA, Teresa Kazuko. **Mediação pedagógica em ambientes virtuais de aprendizagem: a perspectiva dos alunos**. Disponível em:

[http://nt5.net.br/publicacoes/mediacao\\_Suelem\\_Teresa.pdf](http://nt5.net.br/publicacoes/mediacao_Suelem_Teresa.pdf) . Acesso em: 10 set. 2011.

MORAN, José Manuel. **Avaliação do Ensino Superior a distância no Brasil**. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/prof/moran/avaliacao.htm> . Acesso em: 11 jul. 2011.

SANTAELLA, Lúcia. **O que é semiótica**. São Paulo, Editora Brasiliense, 1983.

SANTAELLA, Lúcia. **Cultura das Mídias**. São Paulo, Editora Experimento, 2004.

SANTAROSA, Lucila M. Costi et al. **Formação de professores a distancia e em serviço através de ambientes digitais - A vivência do PROINESP**. Disponível em:

<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/22885/000673202.pdf?sequence=1>

Acesso em: 12 jul. 2011.