

# **<sup>1</sup> A TUTORIA EM EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA: UM ESTUDO DE CASO SOBRE A FUNÇÃO DOS TUTORES À DISTÂNCIA**

## **A TUTORING IN DISTANCE EDUCATION: A CASE STUDY ABOUT THE FUNCTION OF THE DISTANCE TUTOR**

Anderson Oramísio Santos<sup>1</sup>  
Guilherme Saramago de Oliveira<sup>2</sup>  
Adriana Mariano Rodrigues Junqueira<sup>3</sup>

### **Resumo**

Este trabalho apresenta uma reflexão sobre a tutoria como forma de apoio aos alunos participantes de cursos virtuais de ensino. O objetivo do estudo é apresentar a modalidade de Educação à Distância que cresce a cada dia, promovendo novas e maiores oportunidades na aquisição de conhecimentos acadêmicos, abordando as suas características e possibilidades para a formação de indivíduos que buscam uma educação de qualidade, mas sem possibilidades de assistir às aulas em cursos presenciais. A função dos tutores no processo de ensino e aprendizagem na EAD é mediada por tecnologias, pelas quais os professores e alunos interagem à distância. Apresentam-se as possibilidades de mediação pedagógica realizadas pelo tutor por meio de diálogos pedagógicos transmitidos digitalmente em ferramentas como o *chat* ou foro na plataforma *modlle*. Este estudo é realizado por meio de revisão literária, dialogando-se com autores entre os quais se destacam: LITWIN (2001), MILL (2007), MORAN (2007), ARETIO (2001), dentre outros. Concluímos que os Tutores no contexto da Educação à Distância é muito mais do que um professor envolvido no processo ensino/aprendizagem. Necessita ser um motivador, um incentivador do aluno e seu papel precisa ser divulgado, contribuindo para estudos futuros e pesquisas na área da Educação à Distância.

**Palavras-Chave:** EAD; Tecnologias; Tutoria; Docência; Ensino-Aprendizagem.

---

<sup>1</sup>Graduado em Pedagogia. Especialista em Supervisão e Inspeção Escolar. Mestre e Doutorando em Educação pela Universidade Federal de Uberlândia. Docente da Educação Básica e dos Cursos de Especialização lato sensu em Educação. Tutor de EAD/CEAD/UFU. [oramisio@hotmail.com](mailto:oramisio@hotmail.com).

<sup>2</sup>Doutor em Educação pela Universidade Federal de Uberlândia, professor titular na Universidade Federal de Uberlândia, docente do Curso de Pedagogia e do Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade Federal de Uberlândia. [gsoliveira@ufu.br](mailto:gsoliveira@ufu.br)

<sup>3</sup>Graduada em Pedagogia. Especialista em Psicopedagogia. Mestre em Educação pela UNIUBE. Pedagoga e docente da educação básica e dos cursos de especialização lato sensu em educação. Preceptora de EAD/UNIUBE. [adrianamariano61@yahoo.com.br](mailto:adrianamariano61@yahoo.com.br)

## **Abstract**

This paper presents a reflection about tutoring as a way to support students participating in virtual learning courses. The aim of this study is to present the form of Distance Education that grows each day, promoting new and bigger opportunities in the acquisition of academic knowledge, approaching its characteristics and possibilities for the formation of a person seeking for a quality education, but without possibilities of attending classes in classroom courses. The role of tutors in the teaching and learning process in distance learning is mediated by technology, through which teachers and students interact at a distance. The possibilities of pedagogical mediation conducted by the tutor through teaching dialogues transmitted digitally tools like chat or forum on modlle platform are presented. This study is conducted through literature review, dialoguing with authors among which are: LITWIN (2001), MILL (2007), Moran (2007), ARETIO (2001), and others. We conclude that the tutors in the context of distance education are much more than a teacher involved in the teaching / learning process. They need to be a motivator, an encourager of the student and their role be disclosed contributing to future studies and research in the field of Distance Education.

**Keywords:** DL; technologies; mentoring; teaching; Teaching and Learning.

## **1 Introdução**

Vivenciamos um momento paradoxal quando nos referimos à EAD, que exige uma argumentação ampla envolvendo as suas possibilidades, potencialidades, programações, vantagens, facilidades e os parâmetros de qualidade educacional nos quais ela se fundamenta. As novas tecnologias, seus arranjos, as redes e as ferramentas digitais que viabilizam o seu acesso direto e indireto pelo usuário, a necessidade de reelaboração dos sistemas públicos de ensino, financiamentos e a manutenção técnica, para responder às novas demandas educativas do século XXI, originam uma sequência de incertezas quando nos referimos ao futuro dos processos educacionais no Brasil, a partir da avaliação dos conceitos atuais que conhecemos cativos e que vão se tornando obsoletos.

O momento de transição e de transformações que ainda não alcançaram o nosso modelo educacional que, pautado em paradigmas insustentáveis, herdeiro de um sistema praticado no período Colonial e ensino jesuítico do qual ainda guardamos vestígios, vem sofrendo pressões, uma vez que o próprio processo de universalidade da economia, da cultura dos povos em suas variadas manifestações, está influenciando de forma rápida e incontida. Por meio de novas práticas educacionais, as tecnologias estão nos conduzindo ao processo de reconstituição e de reconstrução do nosso contexto educativo.

Nesta perspectiva, presencia-se também uma grande resistência à EAD nas opiniões e conceitos reacionários que ratificam os antigos e tradicionais sistemas de ensino em detrimento aos novos construtos que elegem alternativas modernas e tecnológicas. Viver as mudanças, sem uma prévia definição de metas concisas e condições para uma educação continuada ou em serviço, bem como a consolidação de novos modelos, a priori necessários e emergentes, parece-nos um desafio que os professores enfrentam hoje.

No caso brasileiro a EAD manifesta-se, ainda de forma tímida, por meio de um movimento em direção a proposições no âmbito educativo, com objetivos democratizantes, detendo-se, ao mesmo tempo, diante de momentos políticos um tanto instáveis que ainda não apresentaram uma visão clara do que seria, realmente, a democratização do ensino, dificultando o acesso a esta modalidade educacional.

Tais dificuldades têm suscitado questionamentos. Fiorentini (2003), entre outros autores com a mesma linha de pensamento, tece críticas à tendência de concretização da EAD dentro de uma visão tecnicista, culminando na integração de modelos presenciais fundamentados na visão instrucionista. Esta é uma problemática que representa maiores exigências em relação ao credenciamento e aprovação de instituições que oferecem cursos EAD.

O aprimoramento da formação de professores de forma geral nessa área do ensino é fundamental, visando-se a sobreposição de um modelo de ensino ultrapassado em que, segundo Moran (2000), o aluno encontra os conteúdos preestabelecidos e prontos para serem absorvidos, como um jogo de memorização.

O interesse em pesquisar o proposto deu-se durante nossa atuação em diversos cursos (graduação, pós-graduação lato sensu e extensão), como tutores à distância, professores conteudistas e preceptores de EAD, com intuito de analisar as particularidades e o envolvimento dos tutores em suas atribuições e recursos técnicos no processo de aprendizagem no universo deste sistema educacional.

Este estudo aborda a Educação à Distância e propõe reflexões sobre a relevância das atividades do tutor à distância, em suas ações de apoio virtual, buscando compreender as singularidades e especificidades deste trabalho na consolidação deste sistema de ensino que marca um momento histórico na Educação brasileira.

De acordo com o objetivo do estudo, buscou-se na abordagem qualitativa subsídios para o desenvolvimento e análise da investigação. Essa abordagem caracteriza-se por estudar temas no seu cenário natural, buscando interpretá-los de acordo com o significado

assumido pelos participantes da pesquisa. Na pesquisa qualitativa o pesquisador procura entender o fenômeno segundo a perspectiva dos sujeitos da situação estudada e, a partir disso, aponta a sua interpretação.

A abordagem qualitativa parte do fundamento de que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, uma interdependência viva entre o sujeito e o objeto, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito. O sujeito-pesquisador é parte integrante do processo de conhecimento e interpreta os fenômenos atribuindo-lhes um significado. (CHIZZOTTI, 1998, p. 79)

No enfoque da pesquisa qualitativa, elegeu-se como método o estudo de caso, que segundo Triviños (1987, p. 133-134) caracteriza-se como “[...] uma categoria de pesquisa, cujo objeto é uma unidade que se analisa aprofundadamente”, concepção reforçada por Gil (1991, p. 59), que o define como sendo “[...] um conjunto de dados que descrevem uma fase ou a totalidade do processo social de uma unidade, em suas várias relações internas e nas suas fixações culturais”.

A pesquisa foi desenvolvida com quatro tutores à distância dos Cursos de Educação à Distância no âmbito da Universidade Federal de Uberlândia. O critério para seleção dos participantes do estudo foi atuar como tutor no Curso no período de 2011 a 2014.

O questionário foi enviado para os tutores participantes do estudo através do endereço eletrônico pessoal de cada um. Os tutores foram denominados de tutor A, B, C e D, a fim de garantir o sigilo e anonimato das falas das participantes durante a pesquisa.

## **2 Tutor na Educação à Distância: conceitos, identidade e recursos didáticos**

A Educação à Distância, utiliza-se de uma estrutura rica em recursos didáticos e tecnológicos que busca propiciar a milhares de pessoas acesso a formação inicial ou continuada, possibilita tanto a formação em diversos cursos, quanto à qualificação nas mais diversas áreas de conhecimento.

Neste caso, o tutor merece uma referência especial, como um profissional que se destaca na EAD e, para compreendê-lo como tal, em seu papel tutelar junto aos alunos, é necessário fazer uma breve retrospectiva histórica na qual ele é protagonista.

Tutor é um termo utilizado nas universidades do século XV, referente a uma personalidade considerada importante na época, atuando como orientador religioso dos estudantes, impondo-lhes um comportamento moral e a fé, como orientações básicas para

sua preparação para a vida e para sua formação intelectual. No século XX, o tutor recebeu incumbências sociais mais amplas, assumindo o papel de preceptor na orientação acadêmica dos alunos e de seus trabalhos científicos. É neste sentido que, atualmente, recebe este título nos programas da EAD (SÁ, 1998).

Neste modelo de ensino, o processo não está centralizado no aluno e nem no professor, ambos ausentes de salas de aula. Sem a presença do professor, há uma diversidade de indivíduos participando e se envolvendo na aprendizagem por meio de diferentes meios e diversos recursos. Na EAD há um docente responsável pela elaboração do material, a quem chamamos de professor conteudista, sendo ele também o acompanhante dos cursos como coordenador de tutoria. Permeando esta estrutura, temos o nosso professor-tutor como personalidade importante, contribuindo de forma efetiva para que esta modalidade de ensino seja bem sucedida (SOUZA, 2004; MASSUDA, 2003).

A crescente oferta de cursos à distância, seja em graduações ou pós-graduações lato sensu, além de diversas capacitações e performances de professores, tem aberto espaços para que diversos profissionais que dominam as mais diferentes áreas de conhecimento assumam o papel de tutores. Infelizmente, estes profissionais, sem uma formação pedagógica para atuar na EAD, acabam atuando como agentes motivadores de alunos, estimulando-os às leituras, discussões, grupos de estudos e de debates, trabalhos colaborativos, lembrando-os de cumprirem as metas de entregas de trabalhos no tempo estabelecido, prestando-lhes as informações necessárias também do setor administrativo da instituição à qual pertencem.

De acordo com Litwin (2001), sob a visão tradicional da EAD, pensava-se que o tutor orientava, dirigia e prestava o apoio à aprendizagem dos alunos, sem se envolver com os conteúdos da aprendizagem. Julgava-se que os materiais utilizados na EAD eram autossuficientes para o ensino, enquanto o instrutor simplesmente acompanhava o processo. O mesmo autor ratifica que, segundo este modelo, o ato de ensinar, não era mais do que a transmissão de informações, cabendo ao tutor assegurar o cumprimento dos objetivos, servindo apenas de apoio ao programa institucional.

Contudo, com o progressivo desenvolvimento da EAD e de suas diferentes formas de administração, surgem novos recursos didáticos e tecnológicos, bem como novos papéis a serem desempenhados pelos agentes envolvidos neste processo do ensino, ressignificando, assim, o papel do tutor.

Considerando-se que há poucos trabalhos na literatura pedagógica relacionada à Educação à Distância envolvendo o conceito de tutor e sua formação especializada, fundamentamos o nosso estudo sob a luz da visão construtivista que defende o aprofundamento da investigação sobre um tema quando o mesmo se apresenta de forma vaga.

O tutor tem uma característica profissional singular em sua função de mediador didático-pedagógico nos processos do ensino e da aprendizagem à distância. A tutoria presencial, segundo Mill (2007), “é composta pelo grupo de educadores que acompanha os alunos, presencialmente, com encontros frequentes ou esporádicos.”.

Está próximo ao aluno tanto nos polos, quanto nas instituições acadêmicas, mantendo contatos e interagindo com os conteúdos ou com outros alunos, tendo a disponibilidade de tecnologias que poderá utilizar quando se fizerem necessárias. Tais contatos são possíveis graças aos canais midiáticos, como a TV, Web, Vídeos, Softwares, imprensa, podendo-se combinar alguns destes recursos. Nesses "encontros presenciais", possibilitados pela tecnologia moderna que aproxima as pessoas, mesmo estando uma em cada extremo, cabe ao tutor indicar a via de contato do aluno com os conteúdos por meio de orientações e acompanhamento, criando situações provocadoras que despertem seu potencial de aprendizagem.

A tutoria presencial permite atendimento individual e grupal. Facilita a composição de grupos para a realização de trabalhos colaborativos e promove a cooperatividade, sendo essencial em aulas práticas. Na Educação à Distância, em momentos de aulas presenciais que contam com a figura do tutor, é necessária a organização do espaço adequado para os encontros: sala de aula/sala de estudos com computador conectado à Internet, TV, vídeo, material impresso do curso e os manuais (do aluno, do tutor, do professor).

Para Mill (2007), a “tutoria virtual ou tutoria à distância, é dedicada ao acompanhamento dos educandos virtualmente (à distância), por meio de tecnologias de informação e comunicação.” Como percebemos, a presença do tutor é substituída pela comunicação virtual, sendo esta, uma vantagem do ensino à distância, em que professores e alunos "encontram-se" sem estarem necessariamente no mesmo local. O importante é a intercomunicação que os meios virtuais permitem de forma imediatista. Quanto ao contato via e-mail/lista de discussão e/ou fórum/chat, dá-se igualmente, sem necessidade de estarem simultaneamente conectados. Assim, o aluno recebe o apoio integral do tutor em

relação às suas questões em dúvida, bem diferente do antigo processo de ensino à distância via correspondência.

Moran (2007) assegura que “é fundamental o papel do professor-orientador na criação de laços afetivos. Os cursos que obtêm sucesso, que têm menos evasão, dão muita ênfase ao atendimento ao aluno e à criação de vínculos.” Para alcançar este objetivo didático, o tutor mantém-se atento à evolução e manutenção deste vínculo que ele cria por meio de inter-relações com o aluno, e que devem ser permanentemente cultivados por ele, facilitando a aproximação do aluno e a confiabilidade mútua.

Laços afetivos na EAD são uma ponte entre o atendimento personalizado e a tecnologia caracterizada pela racionalidade e impessoalidade das relações virtuais. Neste contexto, a figura do mediador/tutor ganha maior relevância, já que a qualidade de sua atuação, como representante da instituição de ensino ofertante, reflete-se na qualidade do sistema de aprendizagem que colocamos em pauta neste estudo.

As estratégias da EAD são novas e próprias, tendo o tutor como um profissional competente para imprimir inovações nas relações com a tecnologia, a comunicação e o conhecimento, podendo-se considerá-lo, diante deste perfil, como o personagem essencial deste sistema de ensino.

Nesse contexto, colocamos em foco as atribuições do tutor dos cursos do Centro de Educação à Distância da Universidade Federal de Uberlândia, na CHAMADA PÚBLICA 01/2013 - Processo Seletivo simplificado para composição do banco de tutores à distância temporários para os cursos de aperfeiçoamento PRADIME e Conselho Escolar e do curso de Especialização EJA, na diversidade da modalidade à distância disponibilizada pela Faculdade de Educação e pela PROEX, junto ao CEAD/UFU. No âmbito da Universidade Federal de Uberlândia, os cursos oferecidos são em especialização lato sensu, graduação, extensão, em que é utilizado o trabalho do Tutor à distância e o tutor presencial.

Apresentam-se no Quadro 1, abaixo, as diversas atribuições dos tutores na realização de suas funções na UAB da Universidade Federal de Uberlândia - Centro de Educação à Distância.

Compreende-se, pela leitura deste quadro elaborado pela UFU, a forma adequada de o tutor atender aos alunos por meios virtuais, conservando o contato com equipes por ele supervisionadas, estimulando a aprendizagem e intermediando as relações de alunos com os demais professores e coordenadores, facilitando os debates teóricos e procedimentos pedagógicos segundo as necessidades dos alunos.

**Quadro 1. Atribuições do tutor da EAD**

<b>Tutor à Distância</b>	<b>Tutor Presencial</b>
<p>a) Participar dos cursos, oficinas e seminários para aprofundamento teórico relativo aos conteúdos trabalhados nas diferentes disciplinas;</p> <p>b) Realizar estudos e pesquisas sob orientação da Coordenação de Curso;</p> <p>c) Conhecer e participar das discussões relativas à elaboração, revisão e uso de material didático;</p> <p>d) Auxiliar o aluno durante o curso, orientando-o individualmente ou em pequenos grupos;</p> <p>e) Estimular o aluno a ampliar seu processo de leitura, extrapolando o material didático;</p> <p>f) Auxiliá-lo nas dificuldades eventualmente identificadas após sua auto avaliação;</p> <p>g) Identificar seus problemas, buscar caminhos para a solução;</p> <p>h) Participar ativamente do processo de avaliação da aprendizagem;</p> <p>i) Inter-relacionar-se com os demais tutores para contribuir com o processo de avaliação do curso;</p> <p>j) Corrigir as atividades e provas realizadas pelos alunos e dar-lhes, de modo personalizado, o devido <i>feedback</i> sobre seu desempenho;</p> <p>k) Interagir e mediar sessões de chats, fóruns e outros recursos;</p> <p>l) Sugerir o uso de materiais didáticos ao professor/pesquisador responsável pela disciplina;</p> <p>m) Avaliar, com base nas eventuais dificuldades dos alunos, os materiais didáticos e atividades de ensino utilizadas no curso;</p> <p>n) Apontar as falhas no sistema de tutorias;</p> <p>o) Informar sobre a necessidade de apoio complementar aos alunos, não prevista no projeto;</p> <p>p) Participar das atividades presenciais quando solicitadas pela Coordenação de Curso;</p> <p>q) Manter regularidade de acesso ao ambiente virtual de aprendizagem e dar retorno às solicitações no prazo máximo de 24 horas;</p> <p>r) Elaborar relatórios de acompanhamento aos alunos na frequência solicitada pela Coordenação de Curso.</p>	<p>a) Participar dos cursos, oficinas e seminários para aprofundamento teórico relativo às atividades de prática educativa, estágio e demais atividades práticas presenciais;</p> <p>b) Apoiar os alunos nas eventuais dificuldades, encaminhando os problemas à Coordenação de Polo e/ou Coordenação Geral;</p> <p>c) Acompanhar as atividades de prática educativa, estágio e demais atividades práticas, presenciais ou de campo, previstas no curso;</p> <p>d) Orientar os alunos sobre assuntos específicos de conteúdos administrativos e técnicos;</p> <p>e) Sugerir ações contínuas de melhoria do projeto;</p> <p>f) Cumprir carga horária de 20 horas semanais de frequência ao polo nos horários definidos pela Coordenação de Polo (inclusive em atividades de finais de semana), auxiliando o coordenador de polo em caso de necessidade para os diferentes e respectivos cursos;</p> <p>g) Participar de atividades presenciais na UFU e nos polos quando solicitado pela Coordenação de Curso;</p> <p>h) Coordenar as atividades programadas para os encontros presenciais, quando solicitados pela Coordenação de Curso;</p> <p>i) Participar do processo de avaliação do curso;</p> <p>j) Apontar as eventuais falhas no sistema de tutoria;</p> <p>k) Dar retorno às solicitações do aluno em no máximo 24 (vinte e quatro) horas;</p> <p>l) Estabelecer contato e interação com as escolas que receberão os alunos para as atividades de campo;</p> <p>m) Controlar, organizar e enviar à sede toda documentação relativa às atividades práticas de campo (estágios, aulas práticas e trabalhos de campo, dentre outros).</p>

(Fonte: Processo Seletivo simplificado para composição do banco de tutores presenciais - CHAMADA PÚBLICA 002/2013 – temporários – CEAD/UFU).

Em resumo, suas atribuições correspondem à organização dos materiais no meio virtual de aprendizagem, orientação aos alunos quanto às dúvidas operacionais e conteudísticas, avaliação dos trabalhos produzidos, acompanhamento e interação por meio de recursos de discussões.

O MEC, através de referenciais para Educação Superior à Distância, refere que o sistema de tutoria mais adequado para a aprendizagem à distância é aquele que oferece o acompanhamento efetivo de profissionais qualificados que atuam à distância e na forma presencial, compreendendo-se o tutor à distância como o que atende virtualmente ao aluno, ou seja, geograficamente afastado dele, enquanto o tutor presencial é o que o atende no polo, em horários específicos e preestabelecidos (BRASIL/MEC, 2007).

Conforme refere Mill (2007), com o desenvolvimento da EAD, novas figuras surgiram para esses profissionais no trabalho docente. Segundo ele,

A relação ensino-aprendizagem nesse contexto conta, por exemplo, com o docente-tutor. Entre as denominações atribuídas a este docente percebemos tutor virtual, tutor eletrônico, mentor, tutor presencial, tutor de sala de aula, tutor local, orientador acadêmico, animador e diversas outras. [...] Justamente por ser um novo parceiro na construção do conhecimento e pela falta de práticas e modelos educacionais aos quais podemos ter acesso, o trabalho do tutor requer atenção e cuidado de toda a equipe envolvida em EAD (MILL, 2007).

Para o autor supra, o tutor é a elemento essencial na evolução da aprendizagem do aluno, ideia esta corroborada por Almeida (2001), que também nos sugere reflexões quanto à significação do trabalho do tutor que passa por transformações no decorrer do tempo. Atualmente sua tendência é seguir os passos do docente tradicional, comprometendo, de certa forma, a conquista de uma identidade própria. Esta identificação com o professor do ensino regular modificará também sua postura intermediadora e facilitadora e sua atuação como incentivador e investigador do conhecimento, transformando seu sistema de ensino em uma simples e repetitiva forma de reprodução de saberes.

De acordo com Aretio (2001) não há consensualidade de pareceres entre as instituições de ensino e os estudiosos da área quanto à terminologia ideal para se designar o docente da aprendizagem à distância. Chamam-no de assessor, conselheiro, facilitador, tutor, consultor, orientador, relacionando esta identificação ao papel que ele desempenha na EAD. Contudo, tutor parece ser o termo mais comum.

O autor complementa seu raciocínio afirmando que as diversas denominações que o tutor recebe, devem-se às diferentes conceituações que as próprias instituições, onde atuam, concebem. Esclarece-nos ainda, que as atividades tutoriais e a tutoria são dois conceitos que envolvem a conjuntura de ações relacionadas às orientações do âmbito pessoal, acadêmico e profissional das que se buscam formar e qualificar. Entre os aspectos que envolvem a docência na EAD, ele também define o tutor nos seguintes termos:

Na instituição à distância, a docência não é direta e se utiliza de recursos técnicos mais ou menos sofisticados para possibilitar a comunicação na qual colabora um professor atípico que é o tutor. Docência que deverá ser focada na motivação, promoção de uma aprendizagem independente e autônoma [...] finalmente, se exige um processo tecnológico, sobretudo em relação ao planejamento prévio, muito mais depurado do que nas instituições educativas de caráter presencial (Aretio, 2001, p.117).

Um conceito importante é o de Schmid (2004, p.278) com relação ao tutor. Segundo ele, um tutor não é aquele que ensina no sentido literal do termo. Não se pode afirmar que ele ministra aulas ou que produz materiais relacionados. O tutor é a pessoa indicada por uma instituição de EAD para contatar o aluno e, por meio de relações pessoais, "facilitar a este, o desenvolvimento de todo o seu potencial intelectual e comunicacional." Conforme este conceito, o tutor é um facilitador da aprendizagem, o que não deixa de ser verdadeiro.

Conforme Barros (2004, p.4), trata-se de um "professor/andragogo com competência para organizar pesquisas criativas, situações provocativas do ato criador nesse universo de possibilidades que é a EAD [...] um professor que mesmo à distância não estivesse distante de seus alunos."

Assim atua o tutor: tem capacidade de ensinar jovens e adultos com seus relatos de vivências, realizando conferências e orientação de leituras, pesquisas e compartilhamento de táticas de ensino, interagindo com os alunos na seleção do material de pesquisa e de temas a serem debatidos em foro, o que contribui para a participação de mais de um aluno na construção dos saberes.

Ao considerarmos o tutor como a personagem essencial na EAD, conforme já nos referimos neste estudo, faz-se necessário um espaço aberto para falarmos sobre a sua formação e capacitação a fim de atuar como tal nos diversos cursos de graduação e pós-graduação que as instituições disponibilizam. Em nossa revisão de literatura constatamos que há poucas referências à formação do tutor, deixando em branco um tema que necessita de definições quanto à especialização de suas atribuições e competências.

No âmbito do Centro da Educação à Distância da Universidade Federal de Uberlândia, um dos quesitos exigidos é a formação ou capacitação do tutor presencial para atuar como tal nos cursos oferecidos pela instituição em questão, assumindo uma carga horária total de 60 (sessenta) horas, sendo 8 (oito) horas presenciais e as 52 (cinquenta e duas) horas restantes, ministradas à distância por meio da plataforma Moodle.

Esta mesma postura é adotada por outras instituições idôneas como a Universidade Federal de Goiás – UFG, a Universidade Federal de São Carlos – UFSCar, e o Instituto Federal do Triângulo Mineiro – IFTM, com poucas variações nas capacitações para tutoria, ora presencial, ora à distância.

Geralmente, a formação do tutor presencial e à distância, é fundamentada em uma concepção racionalista, fragmentada e reducionista de ensino, que é incompatível com o que concebemos como tutoria, cujas bases assentam-se na arte de saber trabalhar em equipe; na competência de buscar e selecionar informações em fontes diversificadas; na habilidade de fazer uso das Tic's, além de possuir dinamismo e flexibilidade, ter iniciativa para a tomada de decisões e saber desenvolver e promover a autonomia em relação ao próprio processo de aprendizagem (ALMEIDA, 2001).

Os dados decorrentes desse processo investigativo foram analisados segundo a técnica de análise de conteúdo. Bardina (1977) destaca que essa técnica se compõe de três grandes etapas: a pré-análise, a exploração do material e o tratamento dos resultados e interpretação.

A partir dos questionários, verificou-se que os tutores participantes do estudo são egressos de distintos cursos de graduação de diversas instituições públicas e privadas, sendo que todos atuam como docentes na educação básica possuem cursos de Especialização Lato Sensu em Educação e atuam em EAD há mais de dois anos.

Quando questionadas sobre se possuíam o conhecimento acerca da função de tutor à distância, todas destacaram que antes do ingresso não conheciam o contexto nem as ferramentas virtuais que iriam atuar. A construção dos conhecimentos sobre a prática de tutor iniciou-se com a breve capacitação oferecida pela CEAD/UFU e, conseqüentemente, com a prática e o envolvimento com a plataforma e com as atividades propostas pelos cursos, conforme exposto na fala a seguir: “eu não conhecia a função, mas participei da primeira e segunda capacitações. Durante a primeira capacitação havia uma grande expectativa no que diz respeito à tutoria à distância” (TUTORA A).

De acordo com os tutores, o conhecimento intensificou-se com a própria prática e alguns possíveis contatos com outros tutores mais acessíveis, pois “após o processo seletivo foi realizado curso de capacitação de tutores e nenhuma reunião periódica com o grupo de trabalho do curso para aprendizagem do uso das ferramentas disponíveis na plataforma Moodle” (TUTORA B).

Nesse contexto, os tutores demonstraram que é necessário à prática de tutor à distância, o conhecimento do (AVA - MODLLE), aliado ao conhecimento específico da área de concentração que irá atuar, conforme exposto pelo tutor D: “além de conhecimentos técnicos relacionados à plataforma Modlle, penso que o tutor tem que estar sempre estudando os conteúdos dos módulos em que irá desenvolver seu trabalho”.

No entanto, considera-se que tais conhecimentos por si só não são a garantia da concretização de seu papel como tutor à distância. Faz-se necessário, também, a capacidade de motivar, interagir, com o intuito de facilitar a construção, pelo aluno, de um determinado conhecimento.

Diante dos apontamentos dos tutores citados acima, percebe-se que o tutor à distância necessita ser um profissional qualificado, comprometido com a formação daqueles que estão sob sua responsabilidade. Desse modo, caracteriza-se como um professor-tutor, seja pela sua formação profissional necessária à função que desempenha, seja pelo papel que desenvolve no contexto de sua atuação.

Em relação à concepção sobre a EAD, destacaram que a concebem como uma modalidade de educação que possibilita acesso e permanência a cursos de formação profissional aos que desejam se qualificar e se inserir no mercado de trabalho.

Os participantes da pesquisa abordaram o que é ser tutor à distância. Para eles, o tutor à distância se caracteriza como um coadjuvante do processo de ensino aprendizagem à distância, tendo como função relevante manter um diálogo bem próximo entre professor e aluno, visto que é a partir desta ligação que se estabelecem vínculos que influenciam, de forma significativa, na aquisição e construção do conhecimento por parte do aluno. Significa, pois, “ser uma pessoa que está junto ao aluno e junto ao professor do módulo, contribuindo no processo de formação destes (professor/tutor/aluno)” (TUTORA D).

As atribuições dos tutores, conforme preconiza a Chamada Pública 002/2013 como tutores a distância é: Auxiliar o aluno durante o curso, orientando-o individualmente ou em pequenos grupos; Participar ativamente do processo de avaliação da aprendizagem; Interagir e mediar sessões de chats, fóruns e outros recursos; Sugerir o uso de materiais

didáticos ao professor/pesquisador responsável pela disciplina; Avaliar, com base nas eventuais dificuldades dos alunos, os materiais didáticos e atividades de ensino utilizadas no curso;

Assim, observa-se que o trabalho do tutor à distância é imprescindível na EAD, visto que atua em diversos contextos e deve promover a interação entre o grupo que trabalha com a proposta do curso, promovendo a aprendizagem.

Os tutores participantes do estudo consideram que um bom tutor à distância é aquele profissional que domina o conteúdo do módulo que atua, promove interação, trabalha adequadamente as ferramentas do (AVA - MODLLE), e atua em consonância com a proposta de trabalho do professor conteudista, responsável pela disciplina.

De acordo com a tutora C, considera-se um bom tutor, aquele que cumpre sua carga horária, desenvolve uma comunicação eficiente com os alunos e consegue estabelecer laços de confiança. Ainda, é claro, aquele que “responde” às demandas de conteúdo que os estudantes têm, já que, muitas vezes, o contato com o professor é restrito. (TUTORA D)

Especificamente no curso que atuam, quando questionadas sobre o planejamento de ações com o objetivo de contribuir para que não haja desistências, repetências, entre outros aspectos, a maioria destacou que os tutores são questionados sobre como fazem o “resgate do aluno”, ou seja, como buscam estudantes evadidos e como trabalham com as possíveis reprovações.

Os tutores adiantaram que o número de evasão nos cursos de EAD, é muito grande, e como exemplos de ações desenvolvidas tem-se o controle dos acessos, fórum de discussão, chats e devolutivas, avisos e informes no fórum de notícias.

De acordo com a tutora A, “também são organizadas na plataforma o Café Web, ou avisos indicativos, mensagens de coordenação de tutoria com o objetivo de estabelecer a unidade de ação dos Cursos e minimamente debater estratégias para redução dos indicadores de abandono”.

No decorrer da prática como tutor à distância, os participantes da pesquisa se posicionaram demonstrando que tiveram vários desafios a superar, incluindo o material dos módulos, sobre o qual apresentam discussões e o distanciamento existente entre a formação acadêmica do tutor e a formação que os tutores tiveram pelo CEAD/UFU, para o exercício da função de tutor à distância.

A partir do exposto, observa-se que a formação do tutor voltada para a reprodução dos saberes fragmentado, corresponde à cultura do conhecimento compartimentado. Neste sentido, citamos Braida, cujo parecer é:

O conhecimento compartimentado em disciplinas já não mais consegue oferecer respostas convenientes para as demandas atuais. Portanto, busca-se, a todo custo, meios para integração de áreas e campos do saber, desenvolvem-se trabalhos colaborativos, reúne-se arte, ciência e tecnologia (BRAIDA, 2014, p.01).

Para tanto, a formação que transcenda a capacitação no desenvolvimento de competências é fundamental, considerando-se a trajetória histórica da função de tutoria e do próprio tutor. Com este mesmo raciocínio, Almeida (2001, p.26) assegura:

Para desenvolver as competências requeridas para atuar nesse sistema de ensino, os pressupostos da formação do educador encontram-se alicerçados na articulação entre teoria e prática, ensino e aprendizagem, formação e investigação, ação e reflexão, mediação e interação, tecnologias e mídias interativas.

Entre os estudos que abordam as competências relevantes a serem desenvolvidas durante a formação do tutor, sobressai-se o de Santos e Rezende (2001), autores que desenvolvem uma proposta de formação à distância, com o uso das Tic's, na qual se faz necessário o monitoramento do professor visando à atuação compatível com as concepções que direcionam a especialização.

Os mesmos autores identificam cinco competências a serem incorporadas aos paradigmas desta formação. Coerentes com o desenvolvimento de competências sob uma visão construtivista, eles asseveram que:

A formação dos professores deve estar centrada na articulação entre sua concepção de ensino-aprendizagem e sua intervenção pedagógica, refletindo uma ação educativa coerente e sólida. Acreditamos que a vivência de um processo coerente com esta abordagem por parte dos orientadores enquanto alunos, durante o processo de formação, pode ser um caminho favorável para propiciar este processo de "posse", de formação da visão construtivista e de sua consequente aplicação. (SANTOS e REZENDE, 2001, p.23).

Para Schmid (2004), o tutor deve ter uma formação que lhe garanta o conhecimento mais profundo, alegando que ele deve dominar:

- a. A disciplina que vai tutorar;
- b. As possibilidades de intervenção didática específicas para a modalidade à distância, que significam o domínio de estratégias de ensino-aprendizagem;
- c. As diferentes tecnologias a serem usadas no processo, particularmente suas possibilidades e limitações.

Este autor enfatiza que a capacitação inicial e atualização permanente ou contínua em relação às competências básicas para o exercício da tutoria é fundamental. Completando o seu parecer, ele levanta uma questão importante referente à frequente desvalorização do tutor como um profissional, devido à formação inadequada para a sua função ou a total ausência dela. Sendo aleatório o recrutamento para ocupação do cargo e baixa a oferta de salários, além de precárias condições de trabalho, tem-se uma série de fatores que não encorajam a apresentação de profissionais devidamente qualificados.

Não podemos discordar de Litwin (2001) que compara o tutor a um docente competente, cujas ações são voltadas para a realização de atividades educativas e à sua concretização, oferecendo fontes de informação e orientações necessárias na promoção da apropriação do conhecimento de determinado conteúdo ou disciplina.

Nesta linha de pensamentos, o tutor supera as qualidades de uma pessoa simplesmente empreendedora, favorecendo uma relação dinâmica com o conhecimento, para a qual as estratégias interativas por si somente não bastam. É preciso que o tutor possua conhecimentos consistentes da disciplina que ministra.

A todos esses requisitos, que perpetuam o papel e a importância do tutor nas práticas de EAD, acresce-se o de responsável pela comunicação e pela interatividade. Acreditamos que este conceito aproxima-se dos fundamentos defendidos por Freire (1983) quanto à comunicação dialógica.

Freire também se refere, entre outros textos abordando processos de aprendizagem, à Pedagogia libertadora e transformadora que torna o aprendiz um sujeito, aqui sintetizado no pensamento do autor: "não é no silêncio que os homens se fazem, mas na palavra, no trabalho, na ação-reflexão" (FREIRE, 1987, p. 78).

Creemos que a dialogicidade seja viável em sistemas de aprendizagem apoiados nas mídias em educação. Evidentemente, esta postura dependerá, em essência, da ação humana, ou seja, do aprendente (sujeito que aprende) e do ensinante (sujeito que acompanha e mobiliza a aprendizagem).

Nesse sentido, o pensamento de Pernías (2002, p.23) complementa nosso ponto de vista, pois ao ser questionado sobre as vantagens de uma educação em que alunos e professores valem-se de recursos tecnológicos, respondeu:

A melhor e maior vantagem é que os alunos podem ser atendidos de maneira mais personalizada e o professor estabelece laços que quando estava diante deles não

teria feito. A tecnologia nos permite isso. De alguma forma, professores e alunos, utilizando a tecnologia, podem ir "além das montanhas". Isso já era possível na pedagogia clássica porque os alunos podiam trocar cartas com os que estão do outro lado da montanha. Hoje em dia, graças à tecnologia e à internet, não é só possível escrever nossas cartas como também conhecer as outras pessoas num tempo muito mais reduzido, o que permite uma aproximação maior com elas.

Desse modo, podemos ratificar que, em seu papel de promotor de laços e vínculos afetivos, o tutor responsabilizar-se-á pela construção de um ambiente acolhedor, confortável e propício à aprendizagem, sendo este um dos pontos vitais para este construto que visa à produção de conceitos que envolvem a dialogicidade, a comunicabilidade e a interatividade, consolidando o seu trabalho docente.

Esta constatação traz-nos a convicção de que o trabalho deste profissional se articula à teoria da Educação Libertadora de Freire (1987, p.78): "não é no silêncio que os homens se fazem, mas na palavra, no trabalho, na ação-reflexão. "

Para Freire (1980, p. 82), a condição dialógica é o encontro entre os homens, mediatizados pelo mundo, meio pelo qual eles o designam. Nessa linha de raciocínio, o autor teoriza que este diálogo não pode se limitar a depositar ideias em outros, nem tampouco a resumir-se a um simples intercâmbio, conceitos a serem consumidos por permutadores.

Segundo o mesmo autor, o diálogo não é restrito aos debates hostis e polêmicos àquilo com o que os homens não se comprometem e, como tal, não pode acontecer sem estar impregnado de amor, fundamento do próprio diálogo (FREIRE, 1980, p. 83).

Por essas razões, nos diálogos que marcam o encontro do aluno e do tutor nos ambientes de aprendizagem virtual ou por meio de outros canais midiáticos, a interação se estabelece durante o envolvimento de ambos. A comunicação entre as partes pode sinalizar aprendizagens efetivas, seja pela mediação que ocorre em um foro, seja em um chat no desenvolvimento de aprendizagem cooperativa ou compartilhada, como refere Masetto, et al. (2000).

A tutoria na EAD é indispensável para orientar, dirigir e supervisionar o ensino e a aprendizagem. Estabelecendo o contato com o estudante, o tutor complementa sua tarefa docente transmitida pelos meios e mecanismos de comunicação disponíveis. Assim, torna-se possível desenhar um perfil completo do aluno: por via do trabalho que ele desenvolve, do seu interesse pelo curso e pela aplicação prática do conhecimento pós-curso. O apoio tutorial realiza, portanto, a intercomunicação das personagens desta modalidade de ensino:

professor-tutor e o aluno, reunindo-os em uma função tríplice: orientação, docência e avaliação.

### **3 Considerações Finais**

A problemática central dessa pesquisa constituiu-se na investigação sobre a função do tutor à distância no contexto da EAD. A fim de atingir esse objetivo, buscou-se identificar os pressupostos que sustentam a prática de tutoria e conhecer as ações desenvolvidas por tutores à distância.

Observou-se que o tutor à distância ocupa lugar de destaque e relevância no contexto de sua atuação, pois surge como um articulador e mediador no processo de ensino-aprendizagem. Sua prática não se restringe apenas à dinamização de aspectos técnicos, relacionados ao (AVA - MODLLE), mas contempla os aspectos teóricos e metodológicos inerentes à construção de conhecimentos por parte dos estudantes.

O ato de ensinar é um desafio, para o qual o uso dos recursos oferecidos e disponibilizados pelas tecnologias, abre os portais. Nessa jornada, a empatia, o respeito pelo aluno, o conhecimento dos conteúdos, a cordialidade, a capacidade para gerenciar conflitos que se instalam pelas tramas da rede, são habilidades das quais se deve valer o tutor.

Como mediador, o docente à distância responsabiliza-se pela evolução do curso, responde aos questionamentos, sana as dúvidas formuladas pelo aluno nas mais diversas situações de aprendizagem propostas por esta modalidade de ensino, que são possíveis graças às ferramentas disponibilizadas nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA - MODLLE), a saber, os foros, chats, murais, e-mails, entre outros.

Os meios antigos da Educação à Distância eram restritos à troca de correspondência entre a instituição e o aluno, sem nenhum vínculo ou responsabilidade da instituição sobre quem desejava o aprendizado. Atualmente, é possível construir conhecimentos sólidos, pelos meios virtuais, com a ação do tutor, seguindo os caminhos da comunicação e da interação dialógica, comprometendo-se com a transformação das pessoas que dele dependem, pois o trabalho docente investe na melhoria da vida humana, na sua capacidade de criar e recriar. O diálogo é uma prerrogativa de homens que creem em seus pares.

Destarte, novas habilidades e competências serão necessárias tanto para a Educação presencial como para a EAD, pressupondo esta última que, permeando o desenvolvimento de mídias e de novas tecnologias, os atores sociais poderão desempenhar suas funções direcionadas à criação de uma rede interativa, da qual a construção de conhecimentos seja o eixo central.

Uma pesquisa mais aprofundada em relação ao papel de tutores na EAD é uma proposição que não deve se esgotar, em virtude da diversidade de possibilidades de atuação e dos programas em EAD, nas instituições públicas e privadas, buscando sempre qualificar e aprimorar a compreensão da relação subjetiva no processo ensino-aprendizagem à distância.

#### 4 Referências

ALMEIDA, M. E. B. Formando professores para atuar em ambientes virtuais de aprendizagem. In: ALMEIDA, F. J. (Org.). **Educação à distância: formação de professores em ambientes virtuais e colaborativos e aprendizagem**. São Paulo: Projeto NAVE – PUCSP, 2001, p.20-40.

ALMEIDA, M. E. B. Educação à distância na Internet: abordagens e contribuições dos ambientes digitais de aprendizagem. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v. 29, n. 2, p. 327-340, dez.2003. Disponível em: <HTTP:[www.scielo.br/pdf/ep/v29n2/a10v29n2.pdf](http://www.scielo.br/pdf/ep/v29n2/a10v29n2.pdf)>. Acesso em 20, ab. 2012.

ARETIO, L. G. **La educacional a distancia**. De lá teoria a lá prática. Barcelona, Espanha: Ariel, 2002.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Porto: Edições 70, 2000.

BARROS, R. A importância do tutor no processo de aprendizagem a distância. **Revista Iberoamericana de Educación** (ISSN: 161-5653), 2004.

BRAIDA, F. Da Aprendizagem Baseada em Problemas” à “Aprendizagem Baseada em Projetos”: estratégias metodológicas para o ensino de projeto nos cursos de Design fue. **Actas de Diseño** nº17, Año IX. Buenos Aires, Argentina: Facultad de Diseño y Comunicación - Universidad de Palermo, Julio de 2014. p.142-146.

BRASIL. **Referenciais de qualidade para educação superior a distância**, 2007. Brasília, 2007.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisas em ciências humanas e sociais**. São Paulo: Cortez, 1998.

DEMO, P. Instrucionismo e nova mídia. In SILVA, M. (Org.) **Educação online**. São Paulo: Loyola, 2003.

FREIRE, P. **Conscientização: teoria e prática da libertação.** Uma introdução ao pensamento de Paulo Freire. São Paulo: Moraes, 1980.

FREIRE, P. **Extensão ou comunicação?** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1983. O mundo hoje, v. 24.

FREIRE, P. **Pedagogia do oprimido.** São Paulo: Paz e Terra, 1987.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

LITWIN, E. **Educação a distância: temas para o debate de uma nova agenda educativa.** Porto Alegre, Artmed, 2001.

LIBÂNIO, J. C. **A prática pedagógica de professores da escola pública.** Dissertação (Mestrado). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 1984.

MACHADO, L. D.; MACHADO, E. C. **O papel da tutoria em ambientes de EAD.** São Paulo: ABED - Associação Brasileira de Educação a Distância, 2004. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/022-TC-A2.htm>>. Acesso em: 28 mar. de 2014.

MACHADO, S. F. **Mediação pedagógica em ambientes virtuais de aprendizagem.** Dissertação (Mestrado em Educação). Universidade Estadual de Maringá. Maringá, 2009.

MILL, D. et al. **O desafio de uma interação de qualidade na educação a distância: o tutor e sua importância nesse processo.** Texto impresso, 2007.

MORAN, J. M. **Desafios da televisão e do vídeo à escola.** Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/prof/moran/modelos.htm>>. Acesso em: 19 abril de 2014.

MORAN, J. M. **Os modelos educacionais na aprendizagem on-line.** Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/prof/moran/modelos.htm>>. Acesso em: 10 mar. 2014.

MORAN, J. M. **Avaliação do Ensino Superior à Distância no Brasil.** Disponível em: <http://www.eca.usp.br/prof/moran/avaliacao.htm>. 2006. Acesso em 30 Set. 2013.

MORAN, J. M. Ensino e aprendizagem inovadores com tecnologias audiovisuais e telemáticas. In: MORAN, J. M.; MASETTO, M. T.; BEHRENS, M. A. **Novas tecnologias e mediação pedagógica.** Campinas: Papirus Editora, 2000, p. 11-65

PERNÍAS, P. **Educação à distância faz ganhar tempo.** Disponível em: [www.novaescola.abril.com.br/noticia/expoente/pernias/htm](http://www.novaescola.abril.com.br/noticia/expoente/pernias/htm). Acesso em 17 fev. 2002

SANTOS, H; REZENDE, F. **Formação de Orientadores para a Educação Continuada de Professores à Distância.** Contribuições dos Recursos de Comunicação Síncrona e Assíncrona. Disponível em <[www.abed.org.br/congresso2001/](http://www.abed.org.br/congresso2001/)> Acesso em 05/05/14.

SANTOS, A. O.; OLIVEIRA, G. S.; JUNQUEIRA, A. M. R.

SCHMID, A. M. Tutorias: lós rostros de la educación a distancia. Educação e Contemporaneidade. **Revistas da FAEEBA**. Vol 13, n.22, jul/dez, 2004, p.275-285.

TRIVIÑOS, A. N. S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA. **Edital de Chamada Pública para compor o Banco de Tutores Presencial e a Distância nº 002/2013**.