

TUTORIA ON LINE: COMPETÊNCIAS

ONLINE TUTORING: COMPETENCES

Lucia Helena Tiosso Moretti¹

Maria Eliza Nigro Jorge²

RESUMO: A educação a distância é um processo de ensino-aprendizagem que vem conquistando cada vez mais espaço no cenário educacional e se consolidando eficazmente como modalidade educacional. O objetivo deste estudo foi organizar um plano de tutoria *on line*, bem como delinear as competências necessárias ao profissional envolvido no processo de ensino e aprendizagem. Para desempenhar um papel diferenciado na tutoria *on line*, é preciso que o professor/tutor adquira e desenvolva um conjunto particular de habilidades e competências. Tal profissional é a pessoa responsável pelo acompanhamento dos alunos, sendo elo entre discentes e instituição, necessitando de uma formação sólida e continuada para que possa atender às necessidades de um modelo educacional em expansão. O desenvolvimento da competência envolve a identificação dos conhecimentos, habilidades, atitudes, capacidades e tarefas associadas com uma função específica. Uma vez que uma função de trabalho é definida, as atuais práticas e normas existentes são identificadas para facilitar o desenvolvimento de tais competências.

Palavras chave: Educação a distância. Competências. Tutor online

ABSTRACT: Distance education is a teaching learning process that has been gaining more and more space in the world educational setting and consolidating effectively as an educational modality. The aim of this study was to organize a plan for online tutoring as well as outline their skills necessary for teaching and learning process. In order to play a unique role in online tutoring, it is necessary that the teacher / tutor acquires and develops

1 Doutor em Ciências. Universidade de Londrina-PR. E-mail: luciatiosso@gmail.com

2 Mestre em Educação. Unoeste/ Faclepp. E-mail: izanigro@hotmail.com

a particular set of skills and competences. Such professionals are responsible for monitoring students, and liaison between students and institution, requiring a solid and continuous education so that they can meet the needs of an expanding educational model. Competency development involves identifying the knowledge, skills, attitudes, and tasks associated with a specific function. Once a job function is defined, current practices and existing standards are identified to facilitate the development of such competences. **Key words:** Competences. Distance education. On line tutor.

Introdução

Este trabalho tem por objetivo, a construção de um plano para tutoria *on line*, definindo as competências do profissional que realiza essa atividade.

O presente texto aborda essa temática em três segmentos distintos: inicialmente, apresentaremos tópicos relevantes a respeito da modalidade educação a distância (EAD), de forma sintética e compreensível ao leitor interessado no tema; em seguida, abordaremos as questões essenciais relacionadas ao profissional denominado tutor na EAD, tendo como cerne deste item as competências requeridas para este profissional e, finalmente, delinearemos a construção de um plano para tutoria *on line*, assentado nos pressupostos teóricos dos estudiosos da educação a distância.

1 Educação a distância: um exercício para se ensinar a pensar

Educação a Distância (EAD) é uma forma de se ensinar que rompe com os modelos educacionais tradicionais, nos quais o centro crítico de transmissão de informação é o professor. Na EAD, o ator principal é o aluno, o aprendiz.

De acordo com a legislação educacional brasileira,

[...] educação a distância é uma modalidade de ensino que permite a autoaprendizagem, através da mediação de recursos didáticos organizados, dispostos em diferentes suportes de informação, empregados de maneira isolada ou combinados e difundidos pelos diversos meios de comu-

nicação. (definição que consta no Decreto n.º 2.494, de 10 de fevereiro de 1998, que regulamenta o art. 80 da LDB lei n.º 9.394/96). (BRASIL, 1996).

A educação a distância (EAD) é uma das possibilidades de os indivíduos estarem em constante crescimento cognitivo, visto que proporciona o livre acesso à aprendizagem virtual. Vivemos hoje num mundo globalizado e extremamente competitivo e, se não estivermos em busca da aprendizagem, ficaremos à margem do saber, já que este sempre está em movimento e nunca sabemos o bastante.

A Lei de Diretrizes e Bases da educação Nacional (Lei n.º 9.394/96) instituiu o ensino a distância, com base numa visão progressista, ciente de que a educação norteada deve ser por quatro pilares: aprender a conhecer, aprender a fazer, aprender a viver juntos e aprender a ser, os quais possibilitarão o pleno desenvolvimento tecnológico, econômico e social ao nosso país (a LDB de 1996 desencadeou o processo, mas a EAD só se estruturou efetivamente a partir do ano de 2000).

Não temos a intenção, nem é objetivo do trabalho, discorrer extensivamente sobre as origens históricas da EAD, mas podemos assinalar, que as bases iniciais da EAD foram os cursos por correspondência, iniciados desde a antiguidade, passando pelo uso do rádio e da televisão e chegando à utilização das novas Tic's ou da Internet, na contemporaneidade. Reconhecemos como elemento distintivo a mediatização das relações entre professor e aluno.

O processo ensino-aprendizagem entre professor e aluno ocorre por meio de tecnologias, como a internet, em especial as hiper-mídias, mas também podem ser utilizados outros recursos de comunicação, tais como carta, rádio, tv, vídeo, cd-room, telefone, fax, celular, iPod, notebook, skype.

As tecnologias da informação aplicadas à EAD permitem ampla flexibilidade e acessibilidade à oferta educativa, fazendo-as avançar na direção de redes de distribuição de conhecimentos e de métodos de aprendizagem inovadores, revolucionando conceitos tradicionais e contribuindo para a criação dos sistemas educacionais do futuro.

Nos tempos atuais, educar em uma sociedade da informação denota muito mais que capacitar os indivíduos para o uso das tecnologias de informação e comunicação. É preciso investir no desenvolvimento de competências abrangentes o suficiente que possibilite aos alunos atuarem efetivamente na produção de serviços, manejar eficazmente os novos meios e instrumentos em seu trabalho, deliberar ações assentadas no conhecimento, sobretudo sabendo utilizar as novas mídias, sejam quais forem as aplicações.

Mundialmente falando, a EAD é uma modalidade voltada à aprendizagem de adultos, a qual se vincula a vários parâmetros educacionais, dentre eles, o de aprendizagem aberta e educação permanente. No Brasil, a EAD está sendo implantada na educação, em programas de qualificação e formação profissional, e em educação corporativa (ABBAD, 2007).

Modelo único de educação a distância não existe, pois os cursos podem mostrar diferentes configurações e múltiplas combinações de linguagens e recursos educacionais e tecnológicos. A natureza do curso e as reais condições do cotidiano e necessidades dos alunos são os fatores que definirão a tecnologia e metodologia a serem empregadas. Além disso, é necessário delinear a quantidade de encontros presenciais necessários e obrigatórios, previstos em lei, estágios supervisionados, práticas em laboratórios de ensino, trabalhos de conclusão de curso, quando for o caso, tutorias presenciais nos polos descentralizados de apoio presencial e outras estratégias (BRASIL, 2007).

Segundo o ponto de vista de Saldanha (2008), atribui-se à EAD o preenchimento das lacunas do processo ensino-aprendizagem de que as atividades presenciais não dão conta, ela constitui-se também numa resposta ao desafio da inclusão e da formação continuada.

Os avanços da globalização tecnológica trouxeram transformações na sociedade, na maneira de ensinar, na forma de produzir conhecimento e cultura, preparar seus professores e organizar o espaço/tempo educativo nas instituições escolares.

É incontestável como se expandiu rapidamente o aprendizado *on-line* no ensino superior. No entanto, o fator mais importante em

torno dos ambientes virtuais de aprendizagem diz respeito à qualidade do que tem sido realizado e não à quantidade.

Os cursos inseridos na modalidade a distância, presentes em várias instituições de Ensino Superior, requerem saberes docentes diversificados e diferentes do modelo presencial conhecido, muitas vezes, linearmente organizado no contexto da formação e atuação de nossos professores no sistema educacional brasileiro.

Para que haja um adequado envolvimento e desenvolvimento do aluno nos cursos da modalidade a distância, seja em nível de graduação, seja de pós-graduação, é necessária uma clara definição dos papéis daqueles que estão envolvidos no processo de ensino e aprendizagem.

É de suma importância o elo entre o corpo discente e corpo docente, assim como deve haver interação e boa utilização das tecnologias.

A EAD é uma estratégia, uma metodologia de ensino a serviço da Educação; dessa forma, a estrutura do curso, o currículo e os critérios de avaliação são compatíveis aos aprovados para os cursos convencionais. As diferenças estão nas atribuições do docente, do tutor, na relação professor-aluno, nos meios utilizados para veicular a informação e na organização técnico-administrativa.

Pelas leituras realizadas para discorrer sobre o tema selecionado, observamos que um dos maiores desafios da educação a distância é a necessidade de se estabelecer vínculos entre todos os participantes do processo educacional, essencialmente os professores conteudistas, professores-tutores, coordenadores de curso, alunos e monitores localizados nos polos de apoio presencial. A comunicação deve ser dinamizada para evitar o sentimento de abandono por parte de educandos. A constante interação possibilita coerência ao trabalho das equipes docentes, colaborando também com os demais profissionais que prestam serviços de suporte didático-pedagógico ou técnico.

Em suma, é importante assinalar que o processo de EAD requer especialistas que desenvolvam um projeto pedagógico que envolva o aluno com o desafio e desejo de aprender, firmando uma relação de cooperação entre educando e educador, estimulando a participação efetiva de todo o grupo.

O ensino de educação a distância “vislumbra” o acesso ao conhecimento, promovendo em todos os interessados o desejo de se desenvolver e crescer profissionalmente, realizando o seu sonho de estudar e/ou de continuar os estudos, aprimorando seus conhecimentos e transpondo obstáculos e desafios mediante a qualidade do ensino adquirido.

2 A concepção de tutoria e as competências requeridas ao exercício

Vamos falar sobre o tutor: quem é este profissional? Qual deve ser sua formação, quais as suas atribuições, suas competências etc.?

Ensinar *on line* é uma experiência única, muito estimulante para um professor tutor, mas, para isto, exigem-se algumas competências pedagógicas específicas.

Devido ao complexo papel do tutor nos cursos de educação a distância (EAD), torna-se necessário delinear um perfil do profissional com habilidades e competências individuais e de equipe, com atitude reflexiva e crítica a respeito da teoria e da prática educativa interligadas no processo.

Trata-se de um educador como os demais comprometidos no processo de gestão, acompanhamento e avaliação dos programas; portanto, é imprescindível que o tutor desempenhe sua práxis enfatizando as necessidades dos alunos, compativelmente com as questões relacionadas ao conteúdo do curso.

Morgado (2003) aponta a existência de competências específicas do tutor *online*, que devem ser adquiridas ou desenvolvidas. Estão elaboradas em

1. Características: (conhecimento do processo *on line*, competências técnicas, competências de comunicação *on line*, domínio dos conteúdos e estilo pessoal)
2. Qualidades: (confiança, capacidade construtiva, capacidade para estimular o desenvolvimento, capacidade de compartilhar conhecimento e criatividade. Estas compe-

tências deverão ser adquiridas por meio da formação e da experiência.

No que diz respeito às competências necessárias à prática de tutoria em EAD, conforme aponta Martins (2004), elas podem ser subdivididas em:

1. Competências de Apoio:
 - o tutor auxilia os alunos a lidar com questões não relacionadas ao conteúdo, mas que possam, de certa forma, afetar a sua aprendizagem;
2. Competências de Orientação:
 - O tutor utiliza conhecimentos do conteúdo para dar orientação; dar *feedback* aos alunos no trabalho; familiarizar os estudantes com a convenção da disciplina; promover a interação e resolver problemas acadêmicos que tragam dificuldades para os alunos;
3. Competências de Capacitação da Aprendizagem:
 - Permitem ao tutor ajudar os alunos a desenvolverem competências de aprendizagem (gerais ou específicas da disciplina) e a aplicarem tais competências no seu dia a dia;
4. Competências Administrativas:
 - O tutor servirá de elo entre os alunos e a administração, em questões relacionadas, por exemplo, ao sistema de matrícula e faltas.

Para que os alunos se mantenham motivados e atentos ao processo de aprendizagem, é preciso que o tutor, em suas competências, seja uma pessoa que goste do que faz, que demonstre interesse pelo aprendizado dos alunos e que tenha disponibilidade (pronto para ouvir, apoiar, orientar), na relação tutor-aluno, quando solicitado; que mostre conduta ética e empática (GONZALEZ, 2005).

Em ambientes de EAD, o tutor desempenha um papel, podendo poderá empregar diversos recursos tecnológicos, que vão desde

os materiais impressos às modernas tecnologias da comunicação e informação; mas sua principal atribuição em quaisquer das modalidades é proporcionar aos alunos a integração e interação com a proposta pedagógica do curso (GIANNASI et al., 2005a).

A maioria dos alunos que inicia seus cursos na EAD, num primeiro momento, apresenta certa dificuldade para se adaptar, pois eles ainda não têm a autonomia que os cursos EAD exigem e principalmente, nessa ocasião, é fundamental a presença do tutor. Em razão disso, o tutor, no ensino de educação a distância, além de mediador, apoiador e facilitador do processo ensino-aprendizagem, deverá ser um excelente incentivador, garantindo, dessa forma, a participação de todos os envolvidos. Assim, além de eliminar riscos de evasão, possibilitará para que todo o processo seja permeado de comprometimento de todos, tanto do tutor quanto do educando.

O papel do tutor é de grande importância estratégica para o sucesso dos cursos oferecidos na modalidade de Educação a Distância. O exercício da tutoria em um curso *on line* deve ser, fundamentalmente, contribuir para a motivação e para o interesse do aluno, facilitando-lhe o processo de aprendizagem sem lhe diminuir a autonomia.

O tutor tem papel fundamental no acompanhamento dos alunos, como elo de conexão entre os discentes com a equipe docente, formada também por

professores-temáticos e coordenadores. Os tutores incentivam também relacionamentos entre os próprios discentes, seja em grupos organizados para realização de tarefas seja nas trocas individuais de informações.

Enquanto intermedia o processo de aprendizagem do aluno, interage em encontros virtuais, seja na forma individual ou de grupos, falando em certos momentos, ouvindo em outros, o tutor pesquisa, explica, dá *feedback*, corrige, avalia, motiva, orienta, organiza, planeja, assessora etc. (POLETTTO et al., 2006).

Para o exercício da tutoria, o profissional deve ser graduado na área do curso no qual exerce a tutoria, bem como ter formação na área da aprendizagem aberta. Sendo assim, este profissional deve

apresentar características, tais como: domínio da língua escrita; clareza e segurança em sua postura; criatividade; responsabilidade no acompanhamento acadêmico e motivacional para assumir as atividades que se resumem no conjunto de ações motivadoras dos alunos na continuidade e no final de seus estudos; saber “ser professor e educador”, desenvolver um vínculo pessoal com os alunos, mostrar-se parceiro, mediar a inter-relação dos alunos com os demais membros da equipe (DUARTE; POLAK, 2007).

Perrenoud, Thurler et al. (2002, 2007), em seu livro *As competências para ensinar no século XXI*, conceituam competência, termo que vem do latim – *competentia* – e quer dizer simetria, proporção, harmonia. Competência pode referir-se também à aptidão de entender uma determinada situação e reagir a ela de forma adequada. É a qualidade de quem é capaz de apreciar e resolver determinado assunto, que envolve uma série de habilidades (*habilitas*), cujo significado é aptidão, destreza.

Sendo assim, Alessandrini aponta que as competências profissionais apresentam-se no profissional reflexivo, o qual demonstra capacidade de avaliar e se autoavaliar, mediante uma atitude crítica construtiva (Apud PERRENOUD, THURLER ET AL, 2002, p.166).

O tutor deve acompanhar motivar, orientar e estimular a aprendizagem autônoma do aluno, utilizando metodologias e meios adequados para facilitar a aprendizagem. Por meio de diálogos, de confrontos, da discussão entre diferentes pontos de vista, das diversificações culturais e/ou regionais e do respeito entre formas próprias de se ver e de se postar diante dos conhecimentos, o tutor assume função estratégica.

Para os cursos de EAD, o perfil essencial de um tutor, conforme apontam Vasconcelos e Mercado (2007), é ter uma atitude de compreensão do outro, com capacidade de interagir com o grupo, de coordenar para que tudo e todos cheguem ao final. Para isso é importante que seja organizado, dinâmico, corresponsável, eficiente no trabalho com a equipe, competência em buscar e propor soluções e saber lidar com as novas situações do curso e dos alunos.

A tutoria é de suma importância nos sistemas de EAD, porque a existência de contato humano (como no ensino presencial) é um requisito essencial do processo ensino-aprendizagem. É importante enfatizar que não existe um modelo único de tutoria a ser adotado, visto que ele depende de cada contexto, de cada curso e instituição (VASCONCELOS; MERCADO, 2007, p.9).

Para estes autores, as competências do tutor estão relacionadas a saber lidar com os ritmos individuais diferentes dos alunos; estar atualizado no uso das tecnologias adequadas ao programa; conhecer muito bem as técnicas e instrumentos de avaliação; ser bom pesquisador; sugerir esquemas mentais para possibilitar o desenvolvimento da criatividade nos alunos; solucionar os problemas que surgem no decorrer do processo de ensino-aprendizagem, efetivar a articulação e o desenvolvimento de ações para o sistema de EAD, visando aprimorar-se e estar em constante reflexão (VASCONCELOS; MERCADO, 2007, p 10).

O profissional que exerce a tutoria deve estar disposto a desempenhar o papel de aprendiz e pesquisador, uma vez que as estratégias de ensino envolvem obter informações de inúmeras fontes referenciais com o objetivo de cultivar um ambiente rico, coerente e compreensível para a construção do conhecimento (SATHLER, 2008, p.12).

O tutor deve compreender sua função como mediador no processo de ensino e aprendizagem e necessita de criatividade na utilização das ferramentas disponíveis do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), bem como ser a pessoa que ajuda, orienta, interfere no aprendizado dos seus alunos, sendo a sua ação determinante. A orientação acadêmica deve permitir ao educando entrar em confronto com problemas práticos de natureza social e viabilizar a aplicação daquilo que aprendeu para outras circunstâncias de vida. (SATHLER, 2008, p.5)

O tutor é o agente que mais interage com o AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem), visto ser este o ambiente/local que possibilita a troca de mensagens com os alunos deve verificar se as atividades solicitadas foram entregues, efetuar avaliação, registrar

as notas e emitir feedback, formar e ajustar a formação de grupos, examinar o material e o roteiro de aulas disponibilizadas aos alunos, controlar o aproveitamento, consultar dados cadastrais como telefone e e-mail etc. (COSTA, 2008 a, p.26).

Como sabemos, a tutoria é um trabalho docente que exige uma compreensão ampla e grande envolvimento a partir dos conteúdos, das diversas temáticas, durante os módulos em suas áreas.

Existem alguns indicadores de desempenho que podem ser instituídos para esclarecer o que torna o trabalho do tutor de boa qualidade, conforme nominado abaixo (MUIRHEAD, 2005, apud COSTA, 2008b, p.13).

1. Manter constante interação e contato com os alunos sob sua responsabilidade, demonstrando ser amigável, polido, profissional e atencioso;
2. Organizar um cronograma de orientações detalhadas mediante sugestões dos discentes;
3. Responder de forma sólida e firme às questões dos alunos dentro do prazo estabelecido, de preferência em menos de 24 horas-úteis;
4. Redigir e encaminhar mensagens com clareza e objetividade, podendo utilizar exemplos pessoais para fomentar a discussão e ser capaz de humanizar as relações;
5. Dialogar com inúmeros alunos e não se centralizar apenas num grupo ou indivíduo;
6. Mostrar-se interessado e dedicado com o processo ensino-aprendizagem;
7. Acompanhar os grupos de estudos e estimular a colaboração entre os alunos;
8. Manter os grupos de discentes centrados nos objetivos de aprendizagem propostos;
9. Monitorar as atividades e acompanhar os discentes para que não se ausentem do espaço virtual por muito tempo;
10. Comentar, de forma construtiva sobre as atividades realizadas pelos alunos, de forma que este *feedback* possibilite melhor qualidade em futuros trabalhos.

A pesquisa de Gomes, Saragoça e Domingues (2011, p.9-10) descreve um tutor com capacidade de:

Usar e-mail eficazmente; utilização *on line* de fóruns ou quadro de avisos; habilidade para usar a vídeo e/ou a audioconferência de forma eficiente; habilidades de facilitação (incluindo a comunicação e as competências pedagógicas e fatores atitudinais), capacidade de fornecer orientação e apoio *on line*; capacidade de envolver o aluno no processo de aprendizagem; capacidade de fornecer *feedback* eficaz e capacidade para motivar alunos *on line* e competências em matéria de planejamento, acompanhamento e revisão da formação de conteúdos.

Para Mattar (2012), o tutor, nominado como aquela pessoa que ensina a distância, é um profissional recente na história da educação brasileira, institucionalizado na educação pública (UAB- Universidade Aberta do Brasil) e nas instituições de ensino superior privado e na Educação a Distância.

Segundo este autor, o tutor desempenha funções de professor, tais como: acompanha as atividades discentes, de acordo com o cronograma do curso; assessora o docente da disciplina no desenvolvimento das atividades docentes; prove regularidade de acesso ao AVA e retorna às solicitações do cursista em tempo hábil; mantém contato permanente com os alunos e medeia as atividades dos mesmos etc. Tais atribuições são compatíveis com as descritas acima por Costa (2008a e b); Dominiquelli (2008); Mendonça (2009); Schlosser (2010); Gomes; Saragoça e Domingues (2011).

Portanto, ao que parece, esse novo profissional é um dos personagens-chave do processo educativo na EAD. Ele é o mediador das ações pedagógicas de interação entre professores, alunos e conteúdos.

Visto assim, o tutor, então, desempenha funções pedagógicas, social, administrativa e técnica (MATTAR, 2012).

Em sua função pedagógica, ele cria um ambiente social amigável; questiona os alunos visando estimular o pensamento crítico; comenta as mensagens dos alunos.

A função gerencial/administrativa implica em agendamento do curso, seu ritmo, objetivos, tarefas a realizar; elaboração das diretrizes e das regras de comportamento.

Na função técnica, o tutor deve mostrar domínio da tecnologia; acompanhar o fluxo da aprendizagem.

A função social permite estimular as relações humanas; manter o grupo unido; estimular o trabalho em grupo; construir e manter a comunidade virtual.

Em síntese, é necessário que o tutor seja uma pessoa flexível, perseverante, persistente e sensível para lidar com eventuais dificuldades por parte dos alunos. Nessa perspectiva, o papel do professor tutor é conceder aos alunos mais do que uma orientação didática, visto que muitos deles não possuem hábitos de estudo nem autodisciplina.

Pensar no papel do tutor pressupõe que esse profissional tenha por parte dos envolvidos no campo da EAD uma formação significativa, haja vista a importância de sua função.

Portanto, as IES mantenedoras de cursos na modalidade EAD devem revisar seus projetos atuais, buscando eleger um modelo tutorial que atenda às especificidades locais e regionais. É essencial estruturar um ambiente harmônico de trabalho, tempo de estudo e preparação desse profissional/tutor para que o processo ensino-aprendizagem seja internalizado pelos alunos, possibilitando novos propósitos que contribuirão para o sucesso de sua vida acadêmica, profissional e pessoal.

3 Tutoria *on line*

Ao implantar-se um curso, não se pode padronizar e exigir um modelo único da educação *on line*. Devido às suas características singulares, cada área do conhecimento precisa de um dado período presencial. É importante testar, avaliar e expandir até obter-se a estabilidade na gestão do virtual e do presencial e avançar para ampliar as propostas pedagógicas mais adequadas para cada situação de ensino-aprendizagem *on line*.

Sabemos que, na modalidade à distância, o estudante é o alvo principal do processo educativo; o diálogo, a relação e demais fatores intrínsecos ao curso devem ser alicerçados em um sistema de tutoria conveniente, consonante e em um ambiente computacional implementado para atender às necessidades dos alunos.

Ao organizar um Plano de Tutoria *on line* é importante conhecer o projeto político e pedagógico da IES e do curso em pauta, além de outros quesitos essenciais ao desenvolvimento do curso. É necessário que a equipe envolvida tenha compreensão dos seguintes fatores, de acordo com Pereira et al. (2004); Giannasi; Almeida; Chanan; Luna e Gatti (2005 a); Guarezi; Grüdtner; Mattos (2007); Mendonça (2009); Schlosser (2010):

1. A IES deve valer-se de modalidades comunicacionais síncronas e assíncronas como videoconferências, fóruns, *chats* na Internet, fax, telefones, rádio visando à interação em tempo real entre docentes, tutores e estudantes;
2. Explicar como ocorrerá a interação entre os alunos, tutores e professores ao longo do curso, em especial, o modelo de tutoria;
3. Verificar a relação tutor-aluno;
4. Organizar um cronograma dos encontros presenciais e os horários de tutoria à distância;
5. Informar aos estudantes sobre a organização do curso, de forma geral;
6. Relatar sobre as formas de orientação e acompanhamento do aluno, garantindo que os mesmos tenham sua evolução e dificuldades monitoradas, constantemente, que recebam *feedback* imediato as suas dúvidas e quanto à evolução nos estudos;
7. Possibilitar a interação entre os estudantes, por meio de atividades coletivas, presenciais ou via ambientes de

aprendizagem implementados para o curso, com objetivo de incentivar a comunicação entre colegas etc.

Do ponto de vista da abordagem seja do conteúdo, seja da forma, o material didático deve ser estruturado segundo os postulados epistemológicos, metodológicos e políticos enunciados no projeto pedagógico, visando facilitar a construção do conhecimento e mediar a interlocução entre aluno-professor. É importante que esse material seja submetido a uma pré-testagem, com o objetivo de verificar ajustes necessários. Além disso, o material didático deve desenvolver habilidades e competências específicas, recorrendo a um conjunto de mídias compatível com a proposta e com o contexto socioeconômico do público-alvo.

3.1 Plano de tutoria *on line*: competências

Apresentação

Ao propor um curso de extensão, estruturado em módulos, por exemplo, deve-se apresentar um plano que contenha as características do curso, ou seja, nome, carga horária total, conteúdo programático, justificativa, público-alvo, atividades a serem desenvolvidas, bibliografia e mecanismos de avaliação.

Nessa apresentação, deve-se destacar a importância da escola na formação do aluno, não só pelo imprescindível processo de ensino-aprendizagem, como também pelo importante papel que ela representa, para influenciar na formação da personalidade, na conduta e na aquisição da condição de cidadania, com o exercício dos direitos e deveres de cada um e de todos.

A IES que está subsidiando um determinado curso/módulo deve ser informada a respeito de como o curso/módulo foi organizado.

No dia previsto para o início do módulo/disciplina, enviar uma mensagem de boas vindas e sucessos aos alunos, explicitando as

expectativas em relação ao desenvolvimento do curso e ao desempenho dos alunos.

Desenvolvimento

Como vimos anteriormente, compete ao tutor a responsabilidade de viabilizar a criação de uma comunidade de aprendentes, de forma ativa na dinamização das discussões, na manutenção de um espaço de interação informal, incentivando a participação dos alunos de modo contínuo e fornecendo apoio em casos de dificuldade.

Ser tutor em ensino *on line* é uma atividade que requer tempo e atenção permanente, além das competências requeridas. O êxito do seu trabalho de tutor tem origem numa previsão exaustiva de todos os recursos pedagógicos necessários e das atividades a serem solicitadas aos alunos, de forma compatível com a administração do tempo disponível.

Em sua preparação, compete ao tutor, dentre as especificações do conjunto de aspectos importantes para o comportamento posterior do estudante:

1. Definir previamente os objetivos do módulo, as atividades que proporá aos estudantes, os recursos necessários (textos, multimídia, indicações bibliográficas, textos específicos, complementares e referências *on line* etc., as atividades a serem realizadas; os períodos de avaliação, os instrumentos e critérios de avaliação e o cronograma;
2. Estruturar um plano de trabalho pessoal, de forma a gerir o seu tempo de forma equilibrada, evitando o “stress” da participação excessiva ou o abandono dos estudantes a si próprios (tendo em conta o cronograma organizado para o módulo);
3. Instituir horário adequado, ao iniciar o curso, para entrar no módulo, interagir com os estudantes, distribuir tarefas e propor alterações, caso seja necessário. Além disso, ele deve

- assumir uma postura flexível na orientação das atividades, observando o ritmo dos alunos.
3. Clarificar o tipo de participação que espera por parte deles (ex: quantas vezes espera que acedam à plataforma, obrigatoriedade de participação nos fóruns, em *chats* etc.), inserindo período de início e de finalização das atividades;
 4. Estar preparado para usar procedimentos adequados no caso de um estudante (ou mais) ter problemas técnicos com a plataforma ou de esta sofrer interrupções, falhas etc.;
 5. Elaborar mensagens simples e não muito longas, seja para dar *feedbacks*, seja para orientar, corrigir etc. A comunicação entre o tutor e os alunos e entre os mesmos se realiza através da escrita.
 6. Promover um fórum dedicado à interação livre entre os estudantes, relacionado ao tema do módulo. Este espaço possibilita o desenvolvimento de um clima que favoreça a motivação dos estudantes, facilita a reduzir e a superar possíveis conflitos e permite a formação de um ambiente “turma”, promovendo a coesão e a ajuda mútua entre os estudantes;
 7. Organizar fóruns de discussão sobre temas específicos e/ou complementares, promovendo a reflexão e o debate de ideias em torno de um tema específico, de um texto, de uma atividade. Para isto são necessárias algumas recomendações, as quais pontuaremos a seguir;
 8. Gravar todos os documentos do curso, incluindo as discussões (fóruns ou *chats*), arquivos enviados pelos alunos etc.

A natureza assíncrona dos fóruns de discussão (os interlocutores comunicam em tempos diferentes) exige algumas estratégias para poder gerir a informação produzida e a participação de forma eficiente, sobretudo nos cursos ou disciplinas em que este instrumento seja bastante utilizado.

O processo ensino-aprendizagem *on line* diferencia-se de um programa tutorial *on line* porque permite a interação entre todos os participantes. Tal interação pode ser estimulada com o recurso a fóruns de discussão, em que os interlocutores se comunicam em tempos diferentes.

No entanto, a moderação destes fóruns por parte dos tutores requer certos cuidados, como por exemplo:

- a) Estabelecer um calendário para cada discussão de forma que os estudantes conheçam o tempo a ela dedicado e possam ter tempo de intervir e de refletir sobre as contribuições dos colegas;
- b) Elaborar uma questão norteadora para promover e centralizar a discussão e suscitar o debate;
- c) Manter a discussão focada em poucas ideias ao mesmo tempo;
- d) Equilibrar as suas participações, de forma a dar espaço a que os alunos desenvolvam a sua autonomia e a não transformar a discussão numa série de perguntas/respostas;
- e) Solicitar aos alunos que comparem pontos de vista e a discutam suas posições;
- f) Organizar comentários/pontos de vista abertos, que suscitem o debate;
- g) Evitar esclarecimentos extensos e complexos, visto que, em geral, este tipo de comentário origina o silêncio e temor diante das tarefas;
- h) Solicitar aos estudantes que comparem pontos de vista e argumentem as suas posições;
- i) Elaborar sínteses, direcionando a discussão, visando seguir uma linha condutora (no caso de os estudantes se desviarem das ideias em discussão);
- j) Dar *feedbacks* positivos, realçando as contribuições positivas e desconsiderando as negativas;
- k) Devolver os trabalhos enviados, após leitura e correção, sinalizando as incompletudes de forma construtivista, evitando a conotação tradicional do erro como sinal de “incompetência”, oferecendo novas oportunidades de re-elaboração processual;

- l) Corrigir imediatamente o aluno com atitude incorreta, mediante o envio de uma mensagem particular ao mesmo;
- m) Enviar mensagens específicas via correio eletrônico aos estudantes que pretende incentivar para a discussão;
- n) Mostrar paciência e não se apressar em fazer comentários sobre o tema em pauta se notar falta de participação dos estudantes. Em vez disso, enviar mensagens pessoais buscando saber que tipo de problemas está ocorrendo (técnicos ou outros).
- o) Utilizar-se da ferramenta de *chat* (considerando aqui as discussões síncronas). O seu emprego é útil para objetivos de comunicação específicos, permite o *brainstorming*, trocar impressões sobre um determinado tema, combinar metodologias de trabalho etc. Nesta modalidade, deve ser limitado o número de participantes por *chat* para evitar a discussão redundante e confusa. O moderador (gestor da conversação) poderá ser o tutor ou não.
- p) Ao iniciar o *chat*, dar um tempo para os diversos participantes entrarem e se ambientarem, promovendo uma pequena conversa informal;
- q) Delinear as regras para facilitar a participação de todos os intervenientes e impedir que um dos alunos monopolize a conversa. Pedir a palavra (PP) para falar.

Material didático

Todo planejamento didático deve contemplar a contextualização, considerando-se as singularidades e especificidades tanto dos alunos quanto do espaço de aprendizagem ou instituição que oferta o curso e em especial este.

É importante disponibilizar material que oriente o estudante nos seus estudos e nas atividades a serem realizadas, visando desenvolver a autonomia. O formato do material didático pode ser diverso: atividade de apresentação (possibilita a criação de vínculos entre os participantes, bem como facilita a formação de grupos de traba-

lho), roteiro de estudos, cronograma de aulas/atividades, atividades grupais, debates, diário de bordo, fóruns, autoavaliação etc.

Preparar os textos básicos e os complementares que vão sendo colocados conforme o andamento do curso, indicando as fontes de referências e de busca na internet.

É necessária a definição dos objetivos, dos conteúdos, das estratégias pedagógicas e tecnológicas (no curso *on line*, deve-se escolher o melhor ambiente virtual de aprendizagem que atenda às necessidades do curso e da instituição, além das mídias que servirão de material de apoio para o desenvolvimento das atividades).

As estratégias pedagógicas do curso *on line* podem ser alicerçadas em teorias que primem por uma teoria construtivista ou sociointeracionista (a construção individual ou colaborativa do conhecimento pelos alunos, mediada pelas tecnologias digitais). Em ambientes virtuais de aprendizagem, os alunos desenvolvem novas habilidades cognitivas e novas estratégias de aprendizagem. A abordagem centrada no estudante também é bastante eficaz.

Além disso, o tutor pode valer-se de planejamentos pedagógicos, tais como: utilizar material didático que incite o aluno a pensar, propondo desafios (situações-problema), atividades de pesquisa, incentivo ao fomento da colaboração e da cooperação através da internet, uso de listas de discussão, de *chats*, do e-mail e dos fóruns, para que criem comunidades virtuais de aprendizagem, onde não busquem apenas respostas, mas levantem questões.

O papel do tutor é de extrema importância quando provoca o aluno a debater, a expressar sua compreensão sobre o material em pauta de discussão, buscando promover uma produção constante em seus alunos no que diz respeito à aprendizagem evolutiva, somativa. O tutor deve também orientar o processo de pesquisa, tanto do ponto de vista metodológico como tecnológico (como pesquisar na internet).

O emprego de uma variedade de atividades é a melhor maneira de se garantir a permanência dos alunos. Há necessidade de se indicar as referências bibliográficas específicas e complementares, bem como *sites/links* complementares, visando incentivar o aprofunda-

mento e complementação da aprendizagem (uma biblioteca virtual com os *links* principais comentados).

Avaliação da aprendizagem

Avaliação deve ser realizada concomitante a todas as ações do curso, em função da decorrência de ajustes adequados no processo ou no seu final para propostas futuras. Inicialmente, se define o que avaliar e como avaliar.

As formas e instrumentos de avaliação utilizados no ensino *on line* não são muito diferentes dos que encontramos no ensino presencial: avaliação diagnóstica, formativa e somativa; testes, exames, ensaios, trabalhos de projeto, resolução de problemas ou portfólios são elementos que podem ser comuns aos vários contextos de ensino.

Ao tutor compete observar alguns princípios básicos para o sucesso na avaliação de seus alunos em qualquer contexto: o aluno deve saber exatamente o que, quando, como, qual a finalidade da avaliação e qual o peso relativo de determinada avaliação na classificação final. Se tiver dúvidas quanto a algum desses aspectos, deverá procurar esclarecê-las tão cedo quanto possível, de modo que possa organizar o seu trabalho para ter o melhor desempenho possível.

A avaliação no ensino *on line* comporta, porém, alguns aspectos específicos. O aluno, nesse tipo de ensino, deverá realizar as tarefas de avaliação, parcial ou totalmente, no contexto *on line* (de forma eletrônica, por assim dizer). Algumas das práticas aconselháveis, sobretudo no que se refere à tarefa de avaliação, são assinalar ao estudante algumas regras de segurança: copiar o material mais relevante do curso (incluindo informações e instruções) para o seu computador, preparar os textos ou outro tipo de contribuições *off-line* e utilizar a técnica de copiar e colar para os colocar na plataforma, ou guardar sempre uma cópia do que enviou.

Na EAD, o modelo de avaliação da aprendizagem deve ajudar o estudante a desenvolver graus mais complexos de competências cognitivas, habilidades e atitudes, possibilitando-lhe alcançar os objetivos propostos. Sendo assim, esta avaliação deve comportar um processo

contínuo, para verificar constantemente o progresso dos estudantes e estimulá-los a serem ativos na construção do conhecimento.

Alguns dos instrumentos ou formas de avaliação utilizada poderão ter características diferentes daquelas que encontramos noutras modalidades de ensino, constituindo, dessa forma, uma experiência nova. Podem referir-se, a título de exemplo, a frequência e a qualidade da participação nos fóruns de discussão, a realização de sínteses de discussões ou a moderação de uma discussão (durante um determinado período de tempo).

O tutor pode pedir aos alunos que façam uma avaliação do curso, assinalando os aspectos que considerarem fortes e/ou fracos, já sugerindo algumas soluções para possíveis alterações. Essa avaliação pode ser feita através de questionários, por *e-mail*, por uma lista de discussão ou no próprio ambiente virtual do curso. Pode ser disponibilizada uma interface que permita essa avaliação via questionários, enquetes, fórum de discussão ou outra.

Considerações finais

A educação a distância - EAD - é um processo educativo organizado que exige a dupla via de comunicação, bem como a instauração de um processo continuado, em que os meios devem estar presentes na estratégia de comunicação. Assim, a escolha do meio deve satisfazer o público alvo, nesse caso, profissionais graduados ou em processo de, e deve ser eficaz na transmissão, recepção, transformação e criação do processo educativo.

Considerando-se as questões colocadas ao longo deste texto, observamos que é necessário que haja uma preparação do tutor para ele assumir esse papel. Para isso, cremos ser indispensável que aconteçam reuniões destinadas à discussão teórica e prática sobre ensino a distância, sobre o papel do professor, do tutor, da equipe, sobre novas tecnologias de informações e outros temas relevantes para o trabalho em Educação a Distância.

Para se apropriar dessa função, é necessário que o tutor seja uma pessoa dinâmica, que tenha visão crítica e global, responsabili-

dade, capacidade para lidar com situações novas e inesperadas e que saiba trabalhar em equipe. Para ingressar na atividade de tutoria, é necessário ter uma formação a nível superior, além de estar interessado em desenvolver atividades ligadas à academia, tendo em vista que os trabalhos estão inseridos num contexto acadêmico.

Em suma, sabemos que o papel do tutor inicialmente estabelecido não é estar capacitado para dar conta de todas as necessidades existentes no âmbito da Educação a distância, porém, a abertura para uma sociedade de conhecimento globalizada requer pessoas que trabalhem de uma forma diferenciada, levando o tutor a se apropriar de novas funções, conforme foi explicitado ao longo do trabalho.

O grande desafio estabelecido para o tutor é que ele tenha condições de promover uma atuação abrangente e global, sendo capaz de provocar mudanças a partir de um conhecimento totalizante construído coletivamente.

REFERÊNCIAS

ABBAD, G. S. Educação a distância: o estado da arte e o futuro necessário. *Revista do Serviço Público*, Brasília, n.58, p. 100-110, 2010.

BRASIL. *Decreto n.º 2.494*, de 10 de fevereiro de 1998, que regulamenta o art. 80 da LDB lei n.º 9.394/96.). http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-06/2005. Acesso em: 30 out. 2011.

_____. LDB - Lei de Diretrizes e Bases para a Educação Nacional – n. 9394/96 – Brasília: MEC, dez/1996. Disponível em: portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/tvescola/leis/9394.pdf. Acesso em: 2 nov. 2011.

_____. Referências de qualidade para educação superior a distancia. MEC. http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/referad1_2007. Acesso em: 31 out. 2011.

COSTA, L. V. O tutor e as ferramentas e metodologias de interação no ambiente virtual de aprendizagem na web. In: AZEVEDO, A. B.; SATHLER, L. (Orgs.). *Orientação didático-pedagógica em cursos a distância*. São Bernardo do Campo: Umesp, 2008a.

COSTA, M. M. T. Tutoria: dirigindo e orientando situações de aprendizagem. In: SATHLER, L.; AZEVEDO, A. B. *Orientação didático-pedagógica em cursos a distância*. São Bernardo do Campo: Umesp, 2008b.

- DOMINIQUELII, A. M. T. A organização do trabalho do professor-tutor. IN: AZEVEDO, A. B.; & SATHLER, L. (Orgs.). *Orientação didático-pedagógica em cursos a distância*. São Bernardo do Campo: Umesp, 2008.
- DUARTE, E. C. de V. G.; POLAK, Y. N. de S. O tutor de sala como eixo articulador da aprendizagem aberta. *Anais do 13º Congresso de Educação à distância*. Curitiba, Maio 2007.
- GIANNASI, M. J.; ALMEIDA, S. A.; CHANAN, D. S. et al. A prática pedagógica do tutor no ensino à distância: resultados preliminares. *Anais do Encontro Internacional de Educação Superior*. Ciudad de Mexico, 2005a.
- GIANNASSI, M. J. et. al. A atuação dos tutores eletrônicos e de sala no sistema de ensino presencial conectado da Unopar. *Anais do 12º Congresso Internacional de Educação a Distância*. Florianópolis, 2005b.
- GOMES, G.; SARAGOÇA, V.; DOMINGUES, M. J. C. de Souza. Competências para a Docência On-Line: percepção de professores/tutores de pós-graduação no ensino a distância. *Anais III EnAdi*. Encontro de Administração da Informação. Porto Alegre, maio de 2011.
- GONZALEZ, M. *Fundamentos da tutoria em educação a distancia*. São Paulo: Editora AVERCAMP, 2005.
- GUAREZI, R C.; GRÜDTNER, S. I.; MATTOS, M. M. Formação e atuação de tutores em curso à distância via internet: a experiência da parceria SEBRAE/IEA. *Anais do Encontro Internacional Virtual Educa, UNIVAP*, São José dos Campos, Junho de 2007.
- MARTINS, W. R. O papel da tutoria em cursos de graduação. *Anais do 11º Congresso Internacional de Educação a Distância - ABED*, 2004.
- MATTAR, J. *Tutoria em educação à distância*. São Paulo: Cengage Learning, 2012.
- MENDONÇA, G. A. A. Formação dos orientadores acadêmicos/tutores e suas formas de atuação nos cursos oferecidos pela UFG. 2009. *Anais do 15º CIAED*. Congresso Internacional de Educação à Distância, 2009.
- MORGADO, L. Os novos desafios do tutor a distância: o regresso ao paradigma da sala de aula. *Revista Discursos*, p.77-89, 2003.
- PEREIRA, A. et al. - Guia do professor/tutor online. *Revista Discursos: Perspectivas em Educação*. Lisboa, p. 200-207, 2004.
- PERRENOUD, P. THURLER, M. G.; MACEDO, L. MACHADO, J. N. ALLESANDRINI, C.D. *As competências para ensinar no século XXI*. Porto Alegre: Artes Médicas, 2002. Reimpresso em 2007.

POLETTI, R. L. et al. Acompanhamento tutorial em ambiente virtual de aprendizagem: uma experiência com categorização de interações. *Anais do 4º SENAED- Seminário Nacional ABED de Educação à Distância*, 2006.

SALDANHA, L. C. D. Concepções e desafios na educação à distância. *Anais do 14º CIAED - Congresso Internacional de Educação a Distância/ ABED*, 2008.

SATHLER, L. A tutoria em cursos superiores a distância. In: AZEVEDO, A. B.; SATHLER, L. (Orgs.). *Orientação Didático-Pedagógica em cursos a distância*. São Bernardo do Campo: Umesp, 2008.

SCHLOSSER, R. L. A atuação dos tutores nos cursos de educação a distância. *Colabor@ - Revista Digital da CVA - Ricesu*, v. 6, n. 22, fev. 2010.

VASCONCELOS, C. F. B. S.; MERCADO, L. P. L. Tutoria a distância no ensino da matemática. *Anais do 13º congresso SEMED / Maceió*, abril de 2007, p.6-16.

