

A TUTORIA NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: UM ESTUDO SOBRE O PAPEL DE TUTORES À DISTÂNCIA

FURQUIM, Alexandra Silva dos Santos.¹

Especialização em Tecnologias da Informação e da Comunicação aplicadas à Educação/UFSM
alexandrafurquim@hotmail.com

Resumo: O presente artigo aborda a tutoria na Educação a Distância (EaD), sobretudo no que se refere ao trabalho desenvolvido por tutores a distância. Relata um estudo desenvolvido no curso de Especialização em Tecnologias da Informação e da Comunicação aplicadas à Educação cujo objetivo foi compreender o papel do tutor à distância no contexto da EaD. Com uma abordagem qualitativa, a pesquisa foi caracterizada como um estudo de caso, desenvolvida a partir de um questionário respondido por quatro tutores à distância do Curso de Especialização a Distância em Gestão Educacional da Universidade Federal de Santa Maria. Os dados foram analisados de acordo com a técnica de análise de conteúdo. A partir do estudo, confirmou-se que o tutor à distância é imprescindível na EaD e que seu papel reside na mediação pedagógica, contribuindo para minimizar distâncias e possibilitar que os estudantes tornem-se sujeitos ativos no processo de construção e reconstrução de conhecimentos.

Palavras-chave: Educação a Distância; Tutor à distância.

Introdução

No Brasil, o processo de ensino-aprendizagem mediatizado pelo uso de tecnologias já não é mais novidade, embora sua trajetória ainda seja recente e se configure como um tema em constante discussão e reflexão.

A EaD caracterizada como uma modalidade de educação, vem crescendo significativamente nos últimos anos, seja pelo número de cursos oferecidos, seja pelas distintas etapas de escolarização em que vem sendo ofertado, seja pela acessibilidade e permanência possibilitada aos que desejam ampliar seus conhecimentos.

Sabe-se que na EaD não há apenas o professor e o estudante, sendo que o tutor, presencial e a distância, ganha lugar de destaque, pois entende-se que ele é o mediador entre o professor, o conteúdo e o estudante e, por isso, seu papel e suas atribuições ganham destaque.

O estudo teve como objetivo compreender o papel do tutor à distância no contexto da EaD. Especificamente objetivou-se identificar os pressupostos que sustentam a prática de tutoria à distância e conhecer as ações desenvolvidas pelos tutores à distância.

Esse trabalho trata sobre o papel do tutor à distância na EaD, entendido como um mediador do processo de ensino-aprendizagem proporcionado pela interação entre professor, aluno e tecnologias.

¹ Pedagoga, Especialista em Gestão Educacional e em Tecnologias da Informação e da Comunicação aplicadas à Educação e Mestre em Educação/UFSM.

Os pressupostos da EaD e o papel dos envolvidos

No contexto educacional, o constante uso das tecnologias da informação e da comunicação aplicadas na educação (TICs) impulsionaram o surgimento, a expansão e a qualificação da EaD no Brasil.

De acordo com o que está disposto no Decreto n. 5.622, de 2005, a EaD caracteriza-se como uma modalidade de educação, em que “a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação” (BRASIL, 2005, p. 1).

Segundo os pressupostos formativos da EaD, sabe-se que professores, tutores e estudantes, na maioria das vezes, estão em diferentes tempos, espaços e contextos durante a maior parte do curso formador. O que os une são as TICs que aplicadas nesse contexto educacional proporcionam a construção do conhecimento e são vitais para que o processo de ensino-aprendizagem seja satisfatório.

Na perspectiva da EaD compreende-se que o ambiente virtual de ensino e aprendizagem (AVEA), caracterizado como o espaço virtual para organização e funcionamento das aulas, constituiu-se em um relevante elo de ligação entre professores, estudantes e tutores.

A expressão "Ambiente Virtual de Aprendizagem" está relacionada à sistemas computacionais, destinados ao suporte de atividades mediadas pelas tecnologias de informação e comunicação. Permitem integrar múltiplas mídias e recursos, apresentam informações de maneira organizada, proporcionam interações entre pessoas e objetos de conhecimento, visando atingir determinados objetivos. (ALMEIDA, 2004)

Sendo assim, os recursos intrínsecos a cada AVEA objetivam proporcionar a mediação pedagógica e a construção de conhecimentos. Para tanto, faz-se necessário a utilização das distintas ferramentas nele disponibilizadas. Os AVEAs necessitam possibilitar a comunicação construtiva entre professores, estudantes e tutores, a participação, o compartilhamento, as trocas, pressupostos relevantes à aprendizagem.

No entanto, entende-se que de nada adianta ter o AVEA mais organizado e com o maior número de ferramentas disponíveis e utilizadas se não estiver bem claro e definido o papel e as atribuições necessárias aos protagonistas do processo formativo em EaD, ou seja, professores, tutores e estudantes.

Tanto o professor, como estudantes e tutor possuem atribuições e distintos papéis no contexto formativo, que apesar de serem também necessárias ao ensino presencial, na EaD adquirem uma configuração própria e exigências peculiares desse modo de organização e funcionamento educacional.

O professor, responsável pela mediação do conhecimento formal e sistematizado, necessita assumir um novo papel na EaD, sobretudo no que se refere à disponibilidade de aprender a utilizar os recursos provenientes da TICs.

Moran, Masseto e Behrens (2000) salientam que o professor da EaD configura-se como um orientador e mediador intelectual, emocional, gerencial e comunicacional e ético. Para os autores, o professor como orientador/mediador intelectual é aquele que informa, ajuda a escolher as informações mais importantes, fazendo os estudantes compreendê-las e adaptá-las aos seus conceitos pessoais; o orientador/mediador emocional é o que motiva, incentiva e estimula; o orientador/mediador gerencial e comunicacional é o que organiza grupos, atividades de pesquisas, ritmos, interações. Organiza o processo de avaliação, é a ponte principal entre as instituições, os alunos e os demais grupos envolvidos da comunidade; e, orientador ético é o que ensina a assumir, vivenciar valores construtivos, individuais e socialmente vai organizando continuamente seu quadro referencial de valores, ideias, atitudes, tendo alguns eixos fundamentais comuns como a liberdade, a cooperação, a integração pessoal.

O estudante, por sua vez, caracteriza-se como o foco do processo pedagógico, sendo que na maioria das vezes a metodologia da EaD representa grande novidade para ele. Por isso, faz-se necessário que seja disponibilizada uma disciplina introdutória que possibilite a construção de conhecimentos básicos, a priori das disciplinas que compõem o curso formador, pela qual o estudante adquira o domínio de conhecimentos e habilidades básicas, referentes à tecnologia utilizada e/ou ao conteúdo programático do curso, prevendo atividades de acolhimento ao estudante, assegurando a todos um ponto de partida comum (BRASIL, 2007).

Considera-se que estudantes em EaD, assim como os que freqüentam cursos presenciais, necessitam ser sujeitos ativos, criativos, críticos, investigadores e devem interagir constantemente com os sujeitos envolvidos no processo de aprendizagem, deixando de lado a condição de sujeito passivo, que decora e repete somente o que o professor lhe ensinou. Necessitam, pois, desenvolver um princípio que é determinante no processo de construção de conhecimento em EaD, ou seja, a autonomia.

Por isso, o estudante EaD precisa organizar-se em relação ao tempo disponível para estudar, considerar-se um pesquisador constantemente, ou seja, ter a iniciativa de buscar ampliar os conhecimentos fornecidos nos materiais didáticos das disciplinas, interagir com os demais estudantes, professores e tutores, participar de encontros presenciais e/ou virtuais, etc.

A fim de contribuir para o processo interativo entre professor-estudante e estudante-material didático, encontram-se os tutores, sujeitos que possuem papel de fundamental importância na EaD.

Na EaD o tutor é um importante ator do processo de ensino-aprendizagem, pois colabora na mediação entre estudante-professor, estudante-aluno, estudante-AVEA. De acordo com a Resolução n. 26, de 5 de junho de 2009, as atribuições do tutor são:

Mediar a comunicação de conteúdos entre o professor e os cursistas; acompanhar as atividades discentes, conforme o cronograma do curso; apoiar o professor da disciplina no desenvolvimento das atividades docentes; manter regularidade de acesso ao AVA e dar retorno às solicitações do cursista; estabelecer contato permanente com os alunos e mediar às atividades discentes; colaborar com a coordenação do curso na avaliação dos estudantes; participar das atividades de capacitação e atualização promovidas pela Instituição de Ensino; elaborar relatórios mensais de acompanhamento dos alunos e encaminhar à coordenação de tutoria; participar do processo de avaliação da disciplina sob orientação do professor responsável; apoiar operacionalmente a coordenação do curso nas atividades presenciais nos pólos, em especial na aplicação de avaliações. (BRASIL, 2009, p. 11-12)

De acordo com os Referenciais de Qualidade para o Ensino Superior a Distância (2007), os espaços formativos que ofereçam cursos EaD necessitam de profissionais que ofereçam tutoria presencial e à distância.

Assim, o tutor presencial ou à distância desenvolve atividades de mediação do processo de ensino-aprendizagem e por isso necessita ser um conhecedor da área do curso e disciplina(s) que irá atuar, da dinâmica do curso e possuir o conhecimento das ferramentas possíveis de serem utilizadas, presentes no AVEA em que atua.

Nessa perspectiva, o tutor presencial é aquele que atende os estudantes nos pólos de apoio presencial de cada instituição formadora, em horários definidos de acordo com a gestão do pólo, sendo necessário o conhecimento da proposta formadora do curso ao qual está vinculado, do AVEA, suas ferramentas, material didático e o conteúdo, a fim de auxiliar, acompanhar e incentivar o processo de aprendizagem dos estudantes. Necessita, também, proporcionar a comunicação entre os estudantes da turma, professores, tutores a distância e coordenação do curso.

O tutor à distância encontra-se, geograficamente, em contato direto com a instituição formadora e tem como principal atribuição a mediação do processo de ensino-aprendizagem, sobretudo no que se refere à interlocução dos saberes e fazeres necessários à construção do conhecimento inerente à disciplina de sua atuação, vinculada ao curso formador que integra. Nesse cenário de atuação, lhe compete o esclarecimento de dúvidas dos estudantes, sobretudo no que se refere ao conteúdo, foco de conhecimento da disciplina, sendo necessário

[...] promover espaços de construção coletiva de conhecimento, selecionar material de apoio e sustentação teórica aos conteúdos e, freqüentemente, [...] participar dos processos avaliativos de ensino-aprendizagem, junto com os docentes. (BRASIL, 2009, p. 21)

A partir do exposto, observa-se que tanto o tutor presencial como o à distância necessitam dominar o conteúdo específico da disciplina em que atuam, o que implica possuir uma visão global do curso formador e a repercussão dessa disciplina na concretização da base identitária de cada curso. Além disso, necessitam possuir “[...] capacidade para estimular a busca de conhecimento e habilidade com as novas tecnologias de comunicação e informação” (BRASIL, 2009, p. 22).

Em decorrência disso, está previsto no Referencial de Qualidade da EaD que as instituições que ofereçam educação na modalidade EaD desenvolvam uma capacitação de tutores que deve contemplar três dimensões básicas e centrais: “capacitação no domínio específico do conteúdo; capacitação em mídias de comunicação; e capacitação em fundamentos da EaD e no modelo de tutoria” (BRASIL, 2009, p. 22).

Desse modo, o tutor dotado dos conhecimentos intrínsecos à sua área de atuação tem condições de desenvolver seu papel com eficiência na EaD.

Metodologia

De acordo com os objetivos 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 conhecimento não se reduz em um rol de dados isolados, conectados por uma teoria explicativa; 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 fim de atingir o objetivo dessa pesquisa, elegeu-se como instrumento de coleta de dados o questionário. Triviños (1987) afirma que quando se utiliza o questionário como

instrumento de coleta de dados, é importante que haja um número limitado de questões, que possibilite aos respondentes expor suas ideias sobre o assunto.

A pesquisa foi desenvolvida com quatro² tutores à distância do Curso de Especialização em Gestão Educacional da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). O critério para seleção dos participantes do estudo foi atuar ou ter atuado como tutor no Curso. O questionário foi enviado para as tutoras³ participantes do estudo através do endereço eletrônico pessoal de cada uma. As tutoras foram denominadas de tutora A, B, C e D, a fim de garantir o sigilo e anonimato das falas das participantes da pesquisa.

Os dados decorrentes desse processo investigativo foram analisados segundo a técnica de análise conteúdo. Bardin (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.

Nesse estudo, os dados foram categorizados a priori, de acordo com as palavras-chave norteadoras de cada questão contida no questionário.

A tutoria a distância no curso em estudo

A partir dos questionários, verificou-se que as tutoras participantes do estudo são egressas de distintos cursos de graduação da UFSM, sendo que todas possuem o curso de Especialização em Gestão Educacional e atuam no curso há mais de dois anos.

Quando questionadas sobre o fato se possuíam o conhecimento acerca da função de tutor, todas destacaram que antes do ingresso não conheciam o contexto que iriam atuar. A construção dos conhecimentos sobre a prática de tutor iniciou-se com a capacitação de tutores oferecido pela UFSM, conforme exposto na fala a seguir: “eu não conhecia a função, e na época de implantação da UAB na UFSM, participei das primeiras capacitações e existia uma grande expectativa no que diz respeito a tutoria a distância” (TUTORA A).

De acordo com as tutoras, o conhecimento intensificou-se com a própria prática, pois “após a seleção foi realizado curso de capacitação de tutores e reuniões periódicas com o grupo de trabalho do curso para aprendizagem do uso das ferramentas disponíveis na plataforma Moodle” (TUTORA B).

Essa consideração vem ao encontro do exposto sobre como se forma um tutor à distância. Para as participantes do estudo, a formação do tutor à distância é constante, sendo que se inicia no curso de capacitação e se concretiza na superação dos desafios cotidianos inerentes às atividades de tutoria, na prática colaborativa entre tutores e tutores e professores, na descoberta dos usos e funções das ferramentas disponíveis no AVEA.

² O questionário foi enviado a cinco tutores a distância, porém um não o respondeu.

³ Utiliza-se nessa pesquisa o termo tutoras, pois todas as participantes do estudo são do gênero feminino.

Nesse contexto, as tutoras destacaram que é necessário à prática de tutor à distância o conhecimento do AVEA somado ao conhecimento específico da área que irá atuar, conforme exposto pela tutora D: “além de conhecimentos técnicos relacionados à plataforma, penso que o tutor tem que estar sempre estudando os conteúdos das disciplinas em que desenvolverá 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 interagir e promover a interação com o intuito de facilitar que o discente construa um determinado conhecimento.

Primeiramente, o tutor precisa conhecer e saber utilizar o AVA. A seguir, ele precisa criar um vínculo com os alunos e através desse, utilizar as ferramentas mais adequadas para que se promova a aprendizagem. Então, o tutor necessita de conhecimentos específicos da tutoria e outros relacionados com a função docente. (TUTORA A)

A partir das considerações expostas 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.

Ao serem questionadas acerca da concepção sobre a EaD, destacaram que a concebem como uma modalidade de educação que possibilita acesso e permanência à cursos de formação profissional aos que desejam se qualificar.

As participantes da pesquisa mencionaram o que significa ser tutor à distância. Para elas, o tutor à distância se caracteriza como um coadjuvante do processo de ensino-aprendizagem a distância, tendo como função relevante manter o diálogo entre professor e estudante, visto que é a partir deste que se estabelecem vínculos que influenciam de forma definitiva na aquisição e construção do conhecimento por parte do estudante. Significa, pois “ser uma pessoa que está junto ao estudante e junto ao professor da disciplina, contribuindo no processo de formação destes (professor/tutor/estudante)” (TUTORA D).

As atribuições como tutoras a distância do Curso de Especialização em Gestão Educacional são: mediar o processo de produção do conhecimento entre estudantes e professor; participar de forma ativa no andamento da disciplina, auxiliando nas dificuldades específicas dos conteúdos da disciplina; contribuir na resolução das dificuldades com a plataforma Moodle e com os processos de avaliação.

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 e os professores responsáveis pelas disciplinas, já que pela

quantidade de alunos por curso e pólo um professor sem o auxílio de tutoria não daria conta de promover a aprendizagem.

As tutoras participantes do estudo consideram que um bom tutor à distância é aquele profissional que domina o conteúdo da(s) disciplina(s) que atua, promove interação, trabalha adequadamente as ferramentas do AVEA e atua em consonância com a proposta de trabalho do professor responsável pela disciplina. Tal situação se externaliza com facilidade, de acordo com a tutora C, nas práticas de tutores que são docentes na sua área de formação. Ainda, considera-se um bom tutor aquele que:

[...] cumpre sua carga horária, desenvolve uma comunicação eficiente com os estudantes e consegue estabelecer laços de confiança. Ainda, é claro, aquele que “responde” as 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.

Como exemplos de ações desenvolvidas têm-se o controle dos acessos, entrega dos trabalhos e realização das avaliações presenciais, diálogo com os estudantes e apoio a organização do estudo a distância. De acordo com a tutora A, “também são organizadas algumas reuniões com a Coordenadora de Tutores, com o objetivo de estabelecer a unidade de ação do Curso e debater estratégias para diminuir os índices de reprovação e abandono”.

No decorrer da prática como tutora a distância, todas as participantes do estudo mencionaram que tiveram vários desafios a superar. Os desafios pontuados inserem-se numa perspectiva de aproximar distâncias e ressignificar o papel dos protagonistas do processo de ensino-aprendizagem, a fim de que os desafios encontrados sejam como um mola propulsora para a formação permanente e prática mediadora significativa tanto para os tutores, quanto para os estudantes e professores.

A educação a distância é inovadora, especialmente se pensarmos que há 10 anos atrás, esse fenômeno não era comum. O principal desafio é aproximar as distâncias. Porém, existem outros desafios, como por exemplo dinamização da construção do conhecimento, tendo como uma de suas vias a tecnologia, a valorização da auto-aprendizagem em termos de possibilidade para o desenvolvimento da autonomia do educando... Enfim, são todos aspectos positivos que vêm para implementar e universalizar o processo educativo. (TUTORA A)

A contribuição das tutoras participantes do estudo para o Curso em que atuam é expressa na seguinte fala:

Em termos de trabalho, são muitas as contribuições. O tutor está “encharcado” pelas vivências do dia-a-dia da EAD. Ele tem uma visão do conjunto alicerçada pela experiência. Minha principal contribuição é a forma de atuar frente aos estudantes estimulando-os e sempre atenta a caminhada individual dos alunos nas disciplinas e no curso. (TUTORA D)

A partir do exposto, observa-se que a prática do tutor a distância, se bem desenvolvida, apresenta várias potencialidades. Dentre elas encontra-se a possibilidade de contribuir para a permanência do estudante no curso, proporcionando a construção de conhecimentos com uma mediação pedagógica dotada de conhecimentos válidos e, repleta de interatividade e afetividade, contribuindo significativamente para que o processo de ensino-aprendizagem se cumpra com eficiência e eficácia.

Considerações finais

A problemática central dessa pesquisa constituiu-se na investigação sobre o papel do tutor a 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 a 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 AVEA, mas contempla os aspectos teóricos e metodológicos inerentes à construção de conhecimentos por parte dos estudantes.

O tutor à distância necessita, pois, desenvolver suas ações dotado de conhecimentos inerentes à área de sua atuação e, como professor que é, externar suas competências para promover diálogos construtivos, mediatizados pela interação constante e afetividade, com o intuito de aproximar as distâncias físicas e espaciais inerentes ao contexto EaD.

Portanto, o tutor à distância tem a capacidade de promover a construção coletiva e colaborativa do conhecimento, alavancando o trabalho desenvolvido pelo professor e possibilitando que os estudantes desenvolvam a autonomia no processo de busca incessante pelo saber.

Referências

ALMEIDA, M. E. B. de. *Tecnologia e educação a distância: abordagens e contribuições dos ambientes digitais e interativos de aprendizagem*. 2004. Disponível em:<[http://www.anped.org.br/reunioes/26/trabalhos /mariaelizabethalmeida.rtf](http://www.anped.org.br/reunioes/26/trabalhos/mariaelizabethalmeida.rtf)>. Acesso em: 23 jul. 2011.

BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 1977.

BRASIL. *Decreto n. 5.622, de 19 de dezembro de 2005*. Regulamenta o art. 80 da Lei n.º 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília, 2005.

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

_____. *Resolução n. 26, de 5 de junho de 2009*. Estabelece orientações e diretrizes para o pagamento de bolsas de estudo e de pesquisa a participantes da preparação e execução dos cursos dos programas de formação superior, inicial e continuada no âmbito do Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB), vinculado à Coordenação de aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), a serem pagas pelo FNDE a partir do exercício de 2009.

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

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

MORAN, J. M.; MASETTO, M. T.; BEHRENS, M. A. *Novas tecnologias e mediação pedagógica*. Campinas: Papirus, 2000.

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