



TUTORIA EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: UM ELO DE INTERAÇÃO ENTRE ENSINANTES E APRENDENTES VIRTUAIS

GUARDIANSHIP IN EDUCATION IN THE DISTANCE: A LINK OF INTERACTION BETWEEN VIRTUAL EDUCATORS AND APPRENTICEES

¹ Marcos Pereira dos Santos

RESUMO

Este artigo tem como principal objetivo efetuar reflexões acerca da importância da atividade de tutoria em educação a distância como um elo de interação entre professores e alunos virtuais. Para tanto, são apresentadas inicialmente algumas definições conceituais de educação a distância em sentido amplo. Em seguida, procuramos destacar as principais atribuições do serviço de tutoria no contexto das instituições universitárias que ofertam cursos na modalidade a distância. Por fim, busca-se trazer à discussão o papel multifuncional desempenhado pelo tutor na atualidade, ressaltando as qualidades necessárias, o perfil “ideal” almejado e as responsabilidades básicas desse profissional no exercício de sua função; tendo em vista a otimização do processo ensino-aprendizagem no âmbito da educação a distância.

Palavras-chave: Educação a distância. Tutoria. Mídias interativas. Tecnologias digitais.

ABSTRACT

This article has as main objective in the distance to effect reflections concerning the importance of the activity of guardianship in education as a link of interaction between virtual educators and apprenticees. For in such a way, some conceptual definitions of education in the distance in ample direction are presented initially. After that, we look for to detach the main attributions of the service of guardianship in the context of the university institutions that offer courses in the modality in the distance. Finally, one searches to bring to the quarrel the multifunctional paper played by the tutor in the present time, standing out the necessary qualities, the “idealist” profile longed for and the basic responsibilities of this professional in the exercise of its function; in view of the otimizacione of the process teach-learning in the scope of the education in the distance.

Key-words: Education in the distance. Guardianship. Interactive medias. Digital technologies.

¹ Doutorando e mestre em Educação pela Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG). Professor Adjunto do Centro de Ensino Superior dos Campos Gerais (CESCAGE). *Endereço eletrônico:* mestrepedago@yahoo.com.br



1. INTRODUÇÃO

A Educação a Distância (doravante EaD) é uma das modalidades de ensino que propicia ao aluno a oportunidade de desenvolver diferentes atividades educativas por intermédio de modernos recursos tecnológicos de informação e comunicação (KENSKI, 2003). Além disso, a EaD apresenta algumas características específicas, as quais, em seu conjunto, constituem um novo paradigma educacional diferente da modalidade presencial, sendo de importância fundamental para a concepção, implementação e operacionalização de programas educacionais na versão *on-line*.

O estudo na modalidade a distância necessita ser muito objetivo e organizado para que adquira credibilidade e eficiência. Para tanto, os programas de EaD precisam contar com a participação de diversos profissionais da área educacional, o que resulta em um processo educativo de alta qualidade. Mesmo que as diferentes tecnologias educacionais representem avanços consideráveis no ensino e na aprendizagem, a eficiência e eficácia da EaD dependem, e muito, da atuação séria e competente do tutor nesse contexto.

No intuito de melhor esclarecer essa questão, o presente artigo objetiva apresentar algumas reflexões sobre o papel do serviço de tutoria na EaD, buscando compreendê-lo como um importante e necessário elo de interação entre ensinantes e aprendentes virtuais; uma vez que contribui para o estabelecimento harmônico de parcerias colaborativas entre os mesmos e a otimização do processo educativo em suas múltiplas instâncias.

2. CONCEITUANDO EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

São diversos os conceitos atribuídos à educação a distância. Quase todas as definições existentes apresentam caráter descritivo, com base em paradigmas convencionais.

Em linhas gerais, a EaD, cujos avanços e importância têm sido cada vez mais consideráveis em todo o mundo, pode ser entendida como o “processo de ensino-aprendizagem no qual docentes e discentes não compartilham o mesmo lugar físico simultaneamente, necessitando que sua relação seja mediada por algum tipo de tecnologia” (SARAIVA, 2010, p.29); cujas raízes históricas estão atreladas à invenção da imprensa, por Gutenberg, no século XV, primeira tecnologia que tornou economicamente viável transmitir conhecimentos separando o emissor e o receptor espacial e temporalmente, tendo em vista os altos valores dos livros copiados à mão que existiam até então.

Dito de outra forma, a EaD se configura como uma modalidade de ensino que se caracteriza pelo fato de professores e alunos não estarem compartilhando o mesmo ambiente físico num determinado momento, necessitando assim que o processo de interação entre ambos seja estabelecido por intermédio de um ou vários recursos midiáticos de informação e comunicação (internet, e-mail, teleconferência, ambiente virtual de aprendizagem,



videoconferência, chats, blogs, fax, telefone entre outros). Vale salientar que esse entendimento encontra-se pautado no Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005, baixado pelo Poder Executivo Federal, ao estabelecer que:

Para fins deste Decreto, caracteriza-se a educação a distância como modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos. (BRASIL, 2005)

Sendo assim, pode-se afirmar que a EaD é qualquer metodologia de ensino ou prática educativa que elimina as barreiras da comunicação existentes entre professores e aprendizes criadas pela distância (espaço geográfico) e/ou pelo tempo (cronológico). Ela consiste em um método racional de compartilhar conhecimentos, saberes, habilidades e atitudes pelo uso extensivo de meios de comunicação e informação próprios para esse fim.

A EaD diz respeito ao fato de o aluno desempenhar um papel ativo na construção do conhecimento, havendo preocupação de proporcionar uma formação de maior abrangência. Isto significa assegurar, em suma, que nesse tipo de prática são previstos o uso de recursos didático-pedagógicos específicos e a realização de orientação metodológica tutorial que incentivem a participação dos aprendizes às aulas e promovam a interatividade *on-line* entre os alunos e entre professores e alunos, tendo em vista o alcance de êxito no processo educativo.

Diante disso, faz-se necessário não confundir “educação a distância” com “ensino a distância”, uma vez que este último, segundo Landim (2007), se refere a cursos cuja metodologia está centrada no ato de ensinar, ou seja, no professor, com baixa participação do aluno na construção do conhecimento. Nesse caso, o educando recebe um material de estudo com o conteúdo a ser aprendido e realiza avaliações finais para verificar a aprendizagem do que foi apresentado, sem que haja interações e discussões com o grupo. Os antigos meios de comunicação de massa utilizados em cursos a distância, como correspondência, rádio e TV, permitiram, basicamente, o “ensino a distância”.

Conforme se pode observar, essas duas práticas educacionais apresentam natureza e finalidades didático-pedagógicas notadamente distintas, de forma que a EaD engloba simultaneamente aspectos dos processos de ensino e de aprendizagem, onde a interação professor-aluno tem como principal objetivo uma participação mais ativa dos educandos na atividade de (re)construção de conhecimentos e saberes, a qual encontra-se mediada pelo trabalho metodológico do professor via utilização de recursos midiáticos específicos.

3. TUTORIA: QUE ATIVIDADE É ESSA?

A prática tutorial é o exercício profissional que o tutor desenvolve em benefício da interatividade e aprendizagem dos alunos em EaD. Dessa forma, a tutoria consiste num recurso facilitador, por excelência, do aprendizado a distância.

Para que seja possível melhor compreender a definição conceitual de tutoria, entendemos ser necessário considerar os pontos de vista de tutores e alunos da EaD acerca dessa questão. Estudos desenvolvidos por Gomes (2000, p.97) revelaram que para o profissional tutor a atividade de tutoria consiste basicamente em:

[...] realizar as tarefas seguindo a programação do curso e as diretrizes da Tutoria Central; propor ao aluno os meios e recursos necessários para o desenvolvimento de seus estudos independentes, realçando sua autonomia; facilitar as informações e dar sugestões, ajudando-o a traçar seu percurso; e proporcionar sempre um diálogo reflexivo, seja individualmente ou em grupo.

Em contrapartida, para muitos estudantes universitários o serviço de tutoria pode ser sumariamente concebido como:

[...] um espaço de confiança e encontro; a primeira referência para encontrar o apoio e a ajuda de que necessita para sua aprendizagem; um ponto de equilíbrio para manter o ritmo de seus estudos; uma oportunidade para solicitar informações, esclarecer dúvidas, resolver problemas ou aconselhar-se; e a possibilidade de maior atenção com a Instituição de Ensino Superior e outros colegas. (MARTINS, 1991, p.43)

Nessa perspectiva, a tutoria constitui uma atividade didático-pedagógica fundamental nos cursos de EaD ao desenvolver a interlocução entre os participantes – professores, tutores e alunos, proporcionando a estes últimos o sentimento de pertencer à instituição educativa da qual fazem parte.

De acordo com Castillo Arredondo e Gonzales (1998), a tutoria é um serviço de acolhida e acompanhamento, docência, orientação acadêmica e avaliação. Grosso modo, isso implica dizer que a metodologia tutorial, embasada na ajuda e no tratamento pessoal com o aluno de EaD, objetiva complementar o aprendizado fornecido pelo professor-regente na teleaula. Não se trata simplesmente de transmitir mais informações aos estudantes, mas de ajudá-los a superar as dificuldades que surgem durante o processo de estudo das distintas unidades curriculares.

Em geral, as faculdades e universidades que ofertam cursos na modalidade EaD apresentam uma infraestrutura de atendimento aos alunos que consiste, basicamente, de dois tipos diferentes de tutoria: *local* e *a distância*. A tutoria local é realizada presencialmente nas



telessalas, onde os alunos contam com um sistema de apoio de tutores e o acompanhamento de um coordenador de área para orientação e esclarecimento de possíveis dúvidas. Em contrapartida, a tutoria a distância é desenvolvida através do uso de fax, telefone, internet e outros meios de comunicação e informação. Cada aluno é acompanhado a distância, em cada módulo das unidades curriculares, por docentes competentes que compõem o quadro acadêmico da Instituição de Ensino Superior (IES) em que o curso é ofertado.

Além dessas atividades, Machado e Vieira (2005, p.34) entendem ser também tarefa da tutoria “promover o trabalho colaborativo e cooperativo entre alunos, estimular o estudo em grupos e procurar incentivar os estudantes durante o curso a fim de evitar a evasão dos mesmos do sistema de EaD”.

4. TUTOR: UM PROFISSIONAL MULTIFUNCIONAL

Tutor é o nome, em geral, atribuído ao professor que apóia os alunos em EaD no desenvolvimento de atividades didáticas. Ele é o contato mais próximo do estudante dessa modalidade de ensino, configurando-se assim como uma espécie de agente facilitador da aprendizagem, e não uma fonte de conhecimento. (MATTAR, 2011)

O profissional tutor é elemento importante em sistemas de EaD, sendo o principal responsável pelo acompanhamento e controle do processo educativo. É um professor a distância, que tem por objetivo principal fortalecer interações virtuais a favor do ensino e da aprendizagem como um todo. Ele orienta os alunos da EaD em seus estudos relativos à disciplina pela qual é responsável, esclarece dúvidas e explica questões relativas aos conteúdos da disciplina e, em geral, participa das atividades de avaliação.

No âmbito específico da EaD há muitos profissionais envolvidos, cada qual exercendo uma função diferenciada, porém apresentando algumas proximidades. Na tentativa de evitar o uso inadequado de expressões terminológicas, Belloni (2003, p.83-84) apresenta um lista, não exaustiva nem definitiva, de profissionais que, além do professor-tutor, direta ou indiretamente fazem parte do processo de desenvolvimento da EaD, a saber:

* *professor-formador*: orienta o estudo e a aprendizagem; dá apoio psicossocial ao estudante e ensina a pesquisar, a processar a informação e a aprender. Corresponde à função propriamente pedagógica do professor na educação presencial.

* *conceptor e realizador de cursos e materiais*: prepara os planos de estudos, currículos e programas; seleciona conteúdos e elabora textos de base para unidades de cursos (disciplinas). Esta função – didática – corresponde à transmissão do conhecimento realizada em sala de aula, geralmente através de aulas magistrais, pelo professor do ensino presencial.

* *professor-pesquisador*: pesquisa e se atualiza em sua disciplina específica, em teorias e metodologias de ensino/aprendizagem; reflete sobre sua prática pedagógica e orienta e participa da pesquisa de seus alunos.

* *“tecnólogo educacional” (designer ou pedagogo especialista em novas tecnologias)*: a função é nova, o que explica a dificuldade terminológica. É o profissional responsável pela organização pedagógica dos conteúdos e por sua adequação aos suportes técnicos a serem utilizados na produção dos materiais. Sua função é assegurar a qualidade pedagógica e comunicacional dos materiais de curso, e sua tarefa mais difícil é realizar a integração das equipes pedagógicas e técnicas. Compete a esse profissional, em suma, efetuar a transposição do discurso do professor/autor para as linguagens adequadas aos suportes técnicos.

* *professor “recurso”*: assegura uma espécie de “balcão” de respostas a dúvidas pontuais dos estudantes com relação aos conteúdos de uma disciplina ou a questões relativas à organização dos estudos ou às avaliações. Esta função é normalmente exercida pelo tutor, mas não necessariamente.

* *monitor*: muito importante em certos tipos específicos de EaD, especialmente em ações de educação popular com atividades presenciais de exploração de materiais em grupos de estudo (“recepção organizada”). O monitor coordena e orienta esta exploração. Sua função se relaciona menos com o conhecimento dos conteúdos e mais com sua capacidade de liderança, sendo em geral uma pessoa da comunidade, formada para esta função, de caráter mais social do que pedagógico.

Vale ressaltar que nem todas essas múltiplas funções do professor ocorrem de forma unânime nas práticas de EaD. Elas apenas mostram alguns desdobramentos da função docente nessa modalidade de ensino, diferentemente da educação presencial, onde o trabalho didático-pedagógico é realizado apenas pelo professor-regente de classe.

Consideradas do ponto de vista da organização institucional, é possível agrupar as funções docentes na EaD em três grandes grupos: ao primeiro grupo cabe a concepção e realização dos cursos e materiais; o segundo assegura o planejamento e a organização da distribuição de materiais e da administração acadêmica (matrícula e avaliação); e o terceiro responsabiliza-se pelo acompanhamento dos estudantes durante o processo de aprendizagem (tutoria, aconselhamento e avaliação). No entanto, na maioria das experiências de EaD, a ênfase tem sido colocada mais nas funções do primeiro e do segundo grupos; embora se possa observar, desde a década de 1990, tendências a uma preocupação maior com o aprendente, a partir de uma perspectiva de aprendizagem aberta e, conseqüentemente, um crescente investimento em atividades de tutoria e aconselhamento.

Cabe, portanto, ao profissional tutor, seja no que diz respeito ao conteúdo das disciplinas, a assuntos relacionados à organização e administração do curso em EaD ou a problemas de ordem pessoal ou emocional, motivar os alunos e guiá-los no sentido de buscar as soluções cabíveis em cada caso. Assim, os tutores exercem diferentes papéis, tais como o de acolhedor e acompanhador, docente, orientador e avaliador; uma vez que:



Na dimensão da *acolhida* e do *acompanhamento*, os tutores recebem os alunos e acolhem-nos, ficando atentos para a frequência dos mesmos no curso e no cumprimento de suas tarefas. Na dimensão da *docência*, os tutores esclarecem as dúvidas, respondem aos questionamentos, indicam outras fontes de conhecimento e leituras complementares. Na dimensão da *orientação*, cabe aos tutores orientar os alunos que necessitam desenvolver hábitos de estudo a distância e estratégias de investigação científica, guiando-os ao encontro de soluções para alguns problemas de aprendizagem. Na dimensão da *avaliação*, os tutores acompanham os alunos e lhes dão o *feedback* para que continuem seu curso com bom aproveitamento. (CORTELAZZO e ROMANOWSKI, 2006, p.19)

4.1 QUALIDADES NECESSÁRIAS AO TUTOR NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Como vimos abordado anteriormente, o profissional tutor deve atuar na EaD como um orientador, acompanhando e mediando de modo competente, tanto técnica quanto pedagogicamente, o processo de desenvolvimento da aprendizagem dos alunos.

Para que essa atuação seja eficaz, eficiente e efetiva em todos os níveis (técnico, didático, pedagógico e metodológico), faz-se necessário que o tutor tenha maturidade emocional, bom caráter, inteligência e espírito de liderança. Mas, somente isso não basta. Para Barcia *et al* (1998) e Peters (2001), é preciso que o tutor apresente também outras qualidades para que possa desempenhar bem a sua função, dentre as quais destacamos:

a) *Cordialidade*: corresponde à capacidade de fazer com que os alunos se sintam bem-vindos, respeitados e atendidos. O tutor pode demonstrar essa atitude diante dos estudantes de diversas formas: com sua linguagem corporal, gestos, expressões e tom de voz adequado (sobretudo ao telefone); com o que diz e escreve etc.; enfim, com os diferentes modos de realizar a comunicação. No entanto, os sentimentos pessoais precisam ser controlados, pois dificilmente o tutor poderá transmitir cordialidade se não estiver bem consigo mesmo. Para isso, precisa evitar a falta de confiança e timidez, o descaso e a desinformação.

b) *Capacidade de aceitação*: é essencial que o aluno esteja relaxado e satisfeito. Portanto, deve-se aceitar a realidade do aluno por meio da relação presencial, postal, telefônica ou via *web*. Em seus contatos com o tutor, o aluno deve ficar convencido de que é merecedor de atenção e respeito. Logo, criticar de maneira áspera as ações dos alunos poderá acarretar o rompimento da comunicação e proximidade dos mesmos com o tutor, levando os estudantes a uma possível desistência do curso.

c) *Autenticidade*: significa sinônimo de honra. O tutor precisa ser autêntico ou honrado, a fim de não criar nos alunos falsas expectativas sobre o que a IES pode oferecer nem tampouco acerca do curso que estão frequentando. Isso implica afirmar que o tutor deve manifestar-se com honestidade, sem complexo de superioridade e pretensão de ser o detentor da verdade.

d) *Empatia*: diz respeito à capacidade de sentir as necessidades ou os problemas das outras pessoas. É importante que o tutor, quando necessário, se coloque no lugar do aluno em uma determinada situação conflituosa, de modo que possa ajudá-lo de alguma maneira.

e) *Capacidade de escuta*: o tutor deve ouvir atentamente os alunos, sempre demonstrando interesse, respeito e compreensão para com os mesmos. Dessa forma, os estudantes irão perceber que o tutor se preocupa em escutar o que eles têm a dizer.

No que se refere particularmente à capacidade de escuta, corroboramos com Almeida (2009, p.15) ao destacar que para cultivá-la faz-se necessário levar em consideração quatro técnicas básicas distintas:

1ª) *reflexão*: trata-se de refletir sobre o sentimento ou ideal embutido naquilo que o aluno acabou de dizer, fazendo um resumo das suas afirmações, sem repetir fielmente as palavras do mesmo; mas reformulando suas ideias de tal forma que ele se sinta seguro e estimulado a prosseguir; 2ª) *diálogo fluido*: evitar as perguntas que possam ser respondidas com um simples “sim” ou “não”, pois essas respostas lacônicas tendem a cortar o fluxo natural dos pensamentos do aluno, transformando o diálogo em uma espécie de “interrogatório”; 3ª) *atenção de espectador*: consiste em fazer o aluno perceber que você segue escutando, principalmente ao telefone. Sons, ruídos ou breves palavras devem ser evitadas para não interromperem a fala do aluno; e 4ª) *escutar o silêncio*: não interromper os “vazios” de uma conversa, pois, às vezes, o silêncio é uma pequena reflexão do aluno acerca de algo que foi dito.

Face ao exposto, compete ao profissional tutor esforçar-se em personalizar a EaD mediante um apoio organizado e sistemático que seja a favor dos estudantes e que possibilite o estímulo, a orientação individual, a facilitação das situações de aprendizagem e a ajuda para resolver possíveis dificuldades de estudo na modalidade a distância.

4.2 PERFIL DO TUTOR “IDEAL”: ASPECTOS HUMANOS E INTELECTUAIS

Tendo em vista as qualidades básicas necessárias ao tutor na EaD, discriminadas anteriormente, é possível traçar o perfil “ideal” desejado para esse profissional da educação em termos de alguns aspectos humanos e intelectuais, os quais são fundamentais ao exercício da atividade de tutoria.

Em relação aos aspectos humanos, o profissional tutor precisa, primordialmente, possuir facilidade de comunicação e expressão, excelente saúde física e mental, boa apresentação pessoal, responsabilidade no trabalho, capacidade de adaptação às mudanças, ótimas relações interpessoais, lealdade com a instituição educacional na qual trabalha, espírito de liderança, ética profissional, criticidade, dinamismo, iniciativa e motivação.

No que diz respeito especificamente aos aspectos intelectuais, entendemos que o tutor necessita apresentar domínio da metodologia da educação a distância, facilidade de expressão oral e escrita, conhecimento e identificação com a filosofia da modalidade EaD, capacidade de indicar materiais de apoio em formatos impresso e eletrônico para o enriquecimento das unidades didáticas e investigação dos alunos; bem como estar com a mente aberta para assimilar rapidamente novos conhecimentos e saberes.

De maneira geral, pode-se dizer que a maioria das IES que ofertam cursos na modalidade EaD exigem de seus tutores o seguinte perfil:

curso superior (preferencialmente na área do curso que é objeto de tutoria), algum conhecimento sobre educação a distância, capacidade de gestão e liderança, responsabilidade e ética na função, empatia com os alunos e participação obrigatória em todos os cursos de treinamento e capacitação em EaD (assistência técnica, didático-pedagógica e metodológica) oferecidos pela Instituição de Ensino Superior na qual trabalha. (NEDER, 1999, p.54)

4.3 RESPONSABILIDADES BÁSICAS DO PROFISSIONAL TUTOR NA EAD

Além das qualidades e competências humanas e intelectuais necessárias ao tutor para o exercício de suas funções no campo da EaD, entendemos que esse profissional da educação deve organizar e desenvolver suas práticas tutoriais considerando três responsabilidades básicas, a saber: de orientação, acadêmica e institucional.

No que se refere às *responsabilidades de orientação*, cabe ao tutor informar aos estudantes sobre os diversos aspectos que configuram o sistema de EaD, destacando a importância do estudo independente; evitar que o aluno se sinta sozinho, proporcionando contatos com os professores do curso; estimular os educandos com a finalidade de diminuir suas ansiedades em relação ao estudo e aos resultados esperados de estudo; suscitar a interação do grupo, favorecendo a comunicação entre seus membros para que realizem trabalhos em grupos dentro e fora da telessala; e também comunicar-se pessoalmente com cada aluno, estabelecendo uma autêntica relação compreensiva e de aceitação, evitando as atitudes autoritárias e a desordem.

Afora essas atribuições, concordamos com Guarezi e Matos (2009) ao destacarem que compete ainda ao profissional tutor ajudar os alunos a estabelecer metas, conhecendo as aspirações, respeitando e aceitando os valores e as atitudes de ordem intelectual e emocional de cada aprendiz. Nesse sentido, para facilitar a aquisição de conhecimentos pelos estudantes da EaD, o tutor deve propor a eles diversas técnicas de trabalho intelectual, como debates, seminários, *chats* e fóruns; além de promover momentos de reflexão presencial e/ou a distância, considerando as peculiaridades do estudo de cada conteúdo temático.

Em relação às *responsabilidades acadêmicas*, é função do tutor informar aos alunos os objetivos e conteúdos do curso e das unidades didáticas; esforçar-se para relacionar os conteúdos curriculares do curso às necessidades e expectativas dos estudantes, justificando suas utilidades; incentivar a comunicação dos alunos com os professores regentes responsáveis pelas unidades didáticas no horário específico de suas tutorias e também via correio eletrônico (*e-mail*); atender e cumprir rigorosamente os requisitos demandados nos processos seletivos organizados pela IES na qual trabalha; incentivar a prática de leitura continuada e a leitura do material didático antes da teleaula para que esta seja mais proveitosa; informar ao aluno o número de seu registro acadêmico (RA), caso seja necessário; enviar à secretaria acadêmica da IES os diários de classe devidamente preenchidos e assinados ao final de cada módulo temático; bem como:

- a) permanecer na telessala durante o período de exibição da teleaula, exceto por problema de saúde ou outro motivo justificável, cabendo-lhe assim a responsabilidade de indicar com antecedência outro tutor qualificado para substituí-lo;
- b) apresentar (e ensinar a utilizar quando for o caso) as ferramentas tecnológicas à disposição do aluno, possibilitando sua comunicação com professores, tutores e colegas, a realização de pesquisas e o acesso a notícias sobre o curso, a instituição universitária ou eventos científicos;
- c) responsabilizar-se pela realização da matrícula preliminar *on-line* e integralidade de todos os documentos a serem enviados para a secretaria acadêmica, atendo-se à observação e ao cumprimento de prazos determinados; e
- d) acompanhar as avaliações dos alunos, responsabilizando-se pela ordem e a tranquilidade no local de realização das provas, a fim de garantir um rigoroso controle dos estudantes quanto a não utilização de qualquer tipo de material didático impresso ou eletrônico nem a realização de conversas paralelas e ligações telefônicas para celulares durante todo o período da avaliação. Somente em caso de autorização do professor regente, os alunos poderão fazer uso de calculadora e determinadas fórmulas de cálculo ou conceitualizações específicas. (BARROS, 2003, p.112)

Acerca das *responsabilidades institucionais*, compete ao profissional tutor compartilhar da filosofia da EaD; conhecer a estrutura da IES na qual trabalha em termos de coordenação geral, coordenação de cursos, tutoria central, secretaria acadêmica, horários de funcionamento, telefones e *e-mails* para possíveis contatos etc.; atentar para a realização de avaliações institucionais na modalidade *on-line*; registrar eletronicamente a frequência dos alunos ao término de cada módulo temático; receber, distribuir e controlar os materiais didáticos encaminhados à IES onde os cursos a distância são realizados; e manter nas telessalas um arquivo com as fitas ou os DVDs das teleaulas para eventuais necessidades dos alunos, bem como os livros impressos do módulo temático corrente.

Além dessas funções, Brandt *et al* (2002) e Farias (2000) entendem que cabe também ao tutor agendar visitas técnicas quando solicitadas pelos professores regentes das unidades curriculares, acompanhando os alunos durante essas atividades a fim de verificar ou avaliar os



benefícios para a aprendizagem; propor assinaturas de convênios entre a IES na qual trabalha e bibliotecas, escolas de Educação Básica e instituições universitárias públicas e privadas, com vistas ao uso de laboratórios e acesso a bibliografias ou outros insumos necessários para o processo de ensino e aprendizagem; e ainda enviar ao departamento institucional responsável os cartões-resposta das avaliações realizadas, respeitando os prazos previamente estipulados. Todavia, se as avaliações forem executadas na modalidade *on-line*, o tutor deverá atender à sequência de transmissão das questões propostas e controlar, individualmente e em sigilo, o lançamento das respostas dos alunos diretamente no sistema acadêmico eletrônico.

Diante do exposto, é importante ressaltar ainda que para realizar as atividades tutoriais e desenvolver as capacidades e qualidades requeridas de um tutor, torna-se fundamental que esse profissional possa contar sempre com o apoio da tutoria central. Do mesmo modo que o aluno de EaD conta com o tutor para orientá-lo, acompanhá-lo e ajudá-lo no processo de aprendizagem, a tutoria central precisa estar a disposição do tutor para facilitar o seu trabalho com os alunos na telessala, indicando métodos e técnicas de ensino, sugerindo atividades didáticas e alternativas de solução para os problemas existentes. É importante que o tutor habitue-se a contatar os serviços da tutoria central para receber todo o suporte necessário à sua prática tutorial, sempre que julgar conveniente. O tutor deve, assim, esclarecer suas dúvidas, dar sugestões e refletir junto com a tutoria central sobre a melhor forma de desenvolver a EaD na IES em que trabalha.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

À medida que este artigo ia adquirindo forma e sentido, fortalecia-se cada vez mais nossa concepção acerca do fato de que a EaD, com ênfase na aprendizagem do aluno, visa promover a formação de um profissional autônomo preparado para a autoaprendizagem e a educação permanente.

Nesse contexto, a atividade de tutoria torna-se fundamental para o alcance de sucesso dos cursos ofertados por uma IES na modalidade a distância. Isso significa dizer que o tutor é a figura central do processo educativo na EaD, pois cabe a esse profissional, de forma direta, a incumbência pela orientação das atividades didático-pedagógicas e metodológicas requeridas pelos professores regentes das unidades temáticas; pela conduta dos alunos; pelo acompanhamento das atividades supervisionadas e pelo levantamento de dados, sempre verificando o desenvolvimento do aprendizado dos estudantes tanto individualmente quanto em equipes.

Supor que o aluno de EaD, por mais autodidata que seja, consiga superar sozinho todas as dificuldades de aprendizagem em relação aos saberes científicos que compõem uma determinada área do conhecimento é um mito. Por isso, concordamos com Alves (2004) ao afirmar que o trabalho do tutor é essencial na EaD, uma vez que ele é o facilitador no percurso do aprendizado dos alunos, não somente no que diz respeito à troca de conhecimentos e experiências, mas também no aspecto mais humano do relacionamento, como a amizade, a compreensão, o



incentivo, o apoio e, por vezes, chamar à razão dos fatos e acontecimentos, sempre objetivando o crescimento pessoal e profissional do alunado.

Frente a essas questões, torna-se imprescindível que o tutor esteja inteirado e constantemente atualizado acerca das últimas novidades no campo da EaD e das exigências do mercado profissional contemporâneo. Dizemos isso, porque acreditamos que “o trabalho do tutor é deveras importante para a construção conjunta de uma educação a distância com qualidade e que seja representativa para as mais diversas comunidades que compõem o território brasileiro”. (NISKIER, 1999, p.37)

Sem a pretensão de esgotar o assunto em pauta, desejamos que todos os tutores sejam bem-sucedidos em seu trabalho, lembrando sempre que a formação humana é uma das atividades mais sublimes e dignificantes que existem, tanto para quem educa quanto para aquele que é educado.

6. REFERÊNCIAS

ALMEIDA, R. **Educação a distância**: manual do tutor. Curitiba: Editora do IBPEX, 2009.

ALVES, J. R. M. **Recursos humanos para educação a distância**. 2.ed. Rio de Janeiro: Editora do Instituto de Pesquisas Avançadas em Educação, 2004.

BARCIA, R. M. *et al.* Pós-graduação a distância: a construção de um modelo brasileiro. In: **Revista Estudos**. Brasília: Editora da UnB, ano 16, n.23, p.51-70, nov./1998.

BARROS, D. M. V. **Educação a distância e o universo do trabalho**. Bauru: EDUSC, 2003. (Coleção Cadernos de Divulgação Cultural – v.77).

BELLONI, M. L. **Educação a distância**. 3.ed. Campinas: Autores Associados, 2003. (Coleção Educação Contemporânea).

BRANDT, C. F. *et al.* **Curso normal superior com mídias interativas**: um projeto inovador para a formação de professores. Ponta Grossa: Editora da UEPG, 2002.

BRASIL. Congresso Nacional. **Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005**. Regulamenta o artigo 80 da Lei nº 9.394/96, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília, 2005. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5622.htm#art37>

CASTILLO ARREDONDO, S.; GONZALES, J. A. T. **La acción tutorial en los centros educativos**: formación y practica. Madri: UNED, 1998.



CORTELAZZO, I. B. C.; ROMANOWSKI, J. P. **Guia de orientação de curso na modalidade educação a distância:** curso normal superior. Curitiba: Editora do IBPEX, 2006. (Coleção Licenciatura para os Anos Iniciais do Ensino Fundamental).

FARIAS, I. M. S. **Docência no telensino:** saberes e práticas. São Paulo: Annablume, 2000.

GOMES, R. C. G. **Educação a distância:** uma alternativa para a formação de profissionais da educação e das demais áreas do conhecimento. Florianópolis, 2000. 140 f. (Dissertação de Mestrado em Engenharia de Produção – Universidade Federal de Santa Catarina). *mimeo*.

GUAREZI, R. C. M.; MATOS, M. M. **Educação a distância sem segredos.** Curitiba: Editora do IBPEX, 2009.

KENSKI, V. M. **Tecnologias e ensino presencial e a distância.** Campinas: Papirus, 2003.

LANDIM, C. M. M. P. F. **Educação a distância:** algumas considerações. Rio de Janeiro: Graal, 2007.

MACHADO, S. V.; VIEIRA, L. A. **Guia didático do curso normal superior na modalidade a distância.** Curitiba: Editora do IBPEX, 2005. (Coleção Licenciatura para os Anos Iniciais do Ensino Fundamental).

MARTINS, O. B. **A educação superior a distância e a democratização do saber.** Petrópolis: Vozes, 1991.

MATTAR, J. **Guia de educação a distância.** São Paulo: Cengage Learning, 2011. (Série Profissional).

NEDER, M. L. C. **A formação do professor a distância:** diversidade como base conceitual. Cuiabá, 1999. 230 f. (Tese de Doutorado em Educação – Universidade Federal de Mato Grosso). *mimeo*.

NISKIER, A. **Educação a distância:** a tecnologia da esperança. São Paulo: Edições Loyola, 1999.

PETERS, O. **Didática do ensino a distância.** São Leopoldo: Editora da UNISINOS, 2001.



SARAIVA, K. **Educação a distância**: outros tempos, outros espaços. Ponta Grossa: Editora da UEPG, 2010.

Marcos Pereira dos Santos

Doutorando e mestre em Educação pela Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG). Professor Adjunto do Centro de Ensino Superior dos Campos Gerais (CESCAGE).

Artigo recebido em 30/10/2012

Artigo aceito para publicação em 16/01/2013

Para citar este trabalho:

SANTOS, Marcos Pereira; **TUTORIA EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: UM ELO DE INTERAÇÃO ENTRE ENSINANTES E APRENDENTES VIRTUAIS**, Revista Paidéi@. UNIMES VIRTUAL, Volume 4, Número 7, JAN.2013. Disponível: <http://revistapaideia.unimesvirtual.com.br> .