

## A IMPORTÂNCIA DO TUTOR PRESENCIAL NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Francisléia Giacobbo dos Santos<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Graduada em Comércio Exterior pela FATEC Internacional, Especialista em Metodologia da Educação a Distância, pela FACINTER – Faculdade Internacional de Curitiba, Especialista em Tutoria para Educação a Distância, pela FACINTER. Especializanda em Metodologia do Ensino na Educação Superior, em Gestão de Pólos de Apoio Presencial para EaD e em Formação de Docentes e Orientadores Acadêmicos para EaD, todos pela FACINTER; Graduanda em Matemática – Licenciatura, pelo Centro Universitário Claretiano. Gestora e Tutora do CETEC – Centro Tecnológico de Educação, na cidade de Quedas do Iguaçu (PR).

### RESUMO

A EAD – Educação a Distância, tem crescido de forma vigorosa nos últimos anos, sobretudo nas regiões mais interioranas do país onde, muitas vezes, não se faz presente uma Instituição de Ensino Superior que possa atender adequadamente à população que neste local reside. Com o avanço da tecnologia, muitas são as ferramentas empregadas para a operacionalização da Educação a Distância pelas Instituições que optam por ofertar esta modalidade. Percebe-se, porém que, para o sucesso desta modalidade de ensino, embora os crescentes avanços tecnológicos contribuam para a diminuição da distância física, apenas a introdução de tecnologias não é suficiente para garantir o processo de aprendizagem dos alunos uma vez que, educar é função humana e, por isso a presença de um profissional conhecido como Tutor, é fundamental para a efetivação e legitimação do processo acadêmico do estudante em EAD. Defende-se aqui, sobretudo, a importância da atuação do Tutor Presencial uma vez que, sabe-se, existe a figura do Tutor a Distância agindo também neste processo. Mais que isso, é importante repensarmos as posturas de docente e discente, pois a EAD nos propicia a quebra de alguns paradigmas e, nos leva a novas reflexões acerca dos processos de aprendizagem. Neste sentido, o presente artigo busca apresentar conceitos e, fomentar a discussão acerca da importância da atuação do profissional Tutor, bem como chamar a atenção para a importância da formação deste profissional e sua atuação nesta modalidade de ensino. Tem por objetivo, dar subsídios, mesmo que básicos, para aqueles que se interessam pelo assunto, consciente de que a discussão não se esgota aqui, apenas inicia.

**Palavras Chaves:** Educação a Distância, Tutoria, Metodologias de Ensino, Tecnologia Educacional, Formação Docente.

### INTRODUÇÃO

Segundo Martins (2002, p. 21) antes de pensarmos em conceitos e definições para o que chamamos Tutoria e, conseqüentemente Tutor, devemos compreender nova cultura

---

docente e discente, presente na Educação a Distância - EAD. Para a autora, a aplicação das mais novas tecnologias de informação e comunicação, sobretudo nos últimos 20 anos, trouxe consigo o aumento das expectativas no cenário da Educação, exigindo o domínio de ferramentas e, principalmente, a adequação destas aos projetos pedagógicos desenvolvidos pelas Instituições. Não somente na EAD mas, sobretudo nesta modalidade de ensino que se utiliza do ferramental tecnológico para levar conceitos até seus alunos e, diminuir a distância física entre docentes e discentes.

De acordo com Levy apud Martins (2002, p. 21), é visível o impacto das novas tecnologias, uma vez que aprender, ensinar, informar-se, conceber, ler, escrever, comunicar-se enfim, exige de todos nós o que o autor chama de “linguagem híbrida” onde temos situações formadas por aspectos naturais, com sua sintaxe rígida, porém com uma flexibilidade comparada aos códigos pertencentes ao mundo da Informática.

Neste sentido, a relação educativa pode ser definida como uma dinâmica comunicacional. Tal dinâmica, portanto exige do profissional docente da EAD, uma interação contínua de saberes múltiplos, ou seja, ao mesmo tempo em que informa, “se informa”; ao mesmo tempo em que ensina, aprende, exatamente pela dinâmica de situações e informações presentes no sistema de EAD. Tal cenário se apresenta como um desafio, pois exige do profissional um preparo técnico e acadêmico continuado, dada à quantidade de relações estabelecidas por seus alunos que, pela própria metodologia, interagem de forma muito mais presente com ferramentas e meios comunicacionais. Cabe aqui ressaltar que, é papel do docente ocupar-se da orientação de seus alunos para que estas relações além de quantitativas sejam, sobretudo, qualitativas.

Quanto ao discente, o ato de aprender pressupõe a descoberta de novos significados, a construção ou elaboração de novas sínteses e a integração de tais conceitos com a realidade vivenciada, levando então à elaboração de novos questionamentos acerca da realidade (FAGUNDES, 1999 apud MARTINS, 2002, p. 27).

## **1. NOVAS POSTURAS DOCENTES E DISCENTES**

Para Morin (2000) citado por Martins (2002, p. 27):

À medida que o sujeito atua em seu meio vai se criando uma rede de interações formada por um conjunto de articulações entre teorias, conceitos, crenças e idéias, em contínuo processo de elaboração, no qual não há um só conceito ou entidade fundamental.

Podemos assimilar, portanto que, o conhecimento não é algo pronto ou acabado, é provisório e interdisciplinar, mutável, sempre pronto a receber novas contribuições e/ou articulações, proporcionando ao sujeito integrar-se à realidade dinâmica que vivenciamos.

Neste cenário, a proposta de EAD, embora em suas concepções epistemológicas possa ainda não estar muito clara para os envolvidos, deve propor mudanças de atitude, no que tange à participação e o compromisso do docente e do discente, pois ambos tornam-se parceiros no processo de aprendizado, interagindo, pesquisando e desenvolvendo-se mutuamente. Portanto, o professor

ao associar as tecnologias de informação aos métodos de aprendizagem, estará desenvolvendo habilidades relativas ao domínio destas tecnologias, articulando-se com a práxis pedagógica e igualmente, com as teorias educacionais possibilitando ao discente refletir sobre suas próprias práticas, ampliando desta forma, as potencialidades pedagógicas das tecnologias de informação. Percebe-se portanto, que será exigido do aluno participante de programas em EAD, senso crítico e autonomia, uma vez que o mesmo deverá desenvolver mecanismos que possibilitem interagir com esta nova realidade.

Como aponta Perrenoud (2000) citado por Martins (2002, p. 29), o professor mais do que ensinar, trata-se de fazer aprender, concentrando-se na criação, na gestão e na regulação das situações de aprendizagem.

Inicia-se então um processo que pode ser visto como uma desconstrução, no sentido de que antigos paradigmas começam a desfazer-se e o aluno – juntamente com o docente, se percebe numa posição onde deverá problematizar situações, realizando investigações, propiciando análises e discussões coletivas e reflexões individuais, enfim, buscando soluções.

Reside aí, o âmago desta nova cultura docente e discente na EAD: a aprendizagem resulta de um processo de construção elaborado pelo aluno e, o tutor, ao promover a participação, a interação e o confronto de opiniões e ideias, tem também sua autoria enquanto sujeito atuante no sistema. Significa dizer, que os sujeitos perdem sua individualidade em proveito das redes constantes de informações que, a todo o momento, exigem o desenvolvimento de habilidades no uso dos componentes presentes nesta nova cultura. Não podemos conceber EAD utilizando-se apenas do instrucionismo, ou imaginarmos o aluno como alguém passivo que, apenas deverá receber e memorizar informações. Tampouco, transferir a responsabilidade do aprendizado ao aluno como, em alguns momentos, temos percebido, significando dizer que a qualidade das interações propiciadas pelo Tutor também terão responsabilidade e ação diante desse processo (MARTINS, 2002).

É necessário ainda lembrarmos que, em tese, o público alvo da EAD é constituído por adultos ou seja, sujeitos que trazem experiências e conhecimentos adquiridos ao longo de sua trajetória. Neste sentido, o saber necessita estar articulado com sua realidade prática, vivenciada diariamente, pois ao contrário, não haverá motivação para aprender. Acredita-se portanto, ser necessário ao profissional docente que possua conceitos da Andragogia para, desta forma, compreender quem é o aluno adulto. Linderman, citado por Knowles (1980) apresenta algumas características da educação do adulto, as quais serão apenas citadas neste momento: currículo voltado para o interesse do aluno, a relevância da experiência do estudante, não ao ensino diretivo e autoritário, um conceito dinâmico de inteligência e, sobretudo, relação teoria-prática (GUAREZI, 2009).

Tais características nos propiciam uma dimensão dos desafios presentes na EAD.

## **2. QUEM É O TUTOR?**

Mantendo a essência do termo e, transpondo este para os sistemas educacionais à distância, Tutor é o profissional que atua, basicamente, como um orientador da aprendizagem do aluno.

Segundo Martins (2002, p. 31), aceitam-se outras nomenclaturas tais como, orientador acadêmico, facilitador, admitindo-se, porém a base das atividades desempenhadas. Atualmente, há uma tendência na substituição do termo “Tutor” por “Orientador Acadêmico” por se entender a abrangência do trabalho desenvolvido e, principalmente, pelo fato de trabalharmos com um público adulto.

Sabe-se que, cada Instituição educacional que atua na modalidade de EAD, busca construir o seu modelo tutorial, baseando-se no levantamento de informações que demonstram as características de cada região, população atendida e curso desenvolvido.

Ao desempenhar a função de tutor, o professor elabora sua práxis pedagógica como mediador dos processos de aprendizagem, incentivando e investigando conhecimentos, da própria prática e da aprendizagem individual e coletiva.

É ele quem se relaciona diretamente com o aluno, auxiliando-o na compreensão e na aproximação dos conhecimentos, utilizando-se de meios para o ensino e acompanhamento dos conteúdos, inclusive daqueles que dizem respeito às novas tecnologias de informação e comunicação.

Fica evidente aqui, a postura de parceiro do aluno na trajetória a ser cumprida. Pela mediação pedagógica do tutor, o aluno constrói seu conhecimento por meio da investigação, exploração, pesquisa, trocas com os demais, elaboração e reelaboração dos processos de aprendizagem.

Tais desafios exigem um novo perfil profissional, com competências e habilidades mais complexas, se constituindo segundo Martins (2002, p.32), em:

- Saber lidar com os ritmos individuais e as diferenças presentes no grupo de alunos;
- Apropriar-se de novas técnicas para a elaboração de materiais didáticos que poderão ser produzidos nos meios eletrônicos (Ex. sites, e-books, e-mails);
- Compreender técnicas e instrumentos de avaliação, trabalhando em ambientes diversos daqueles já existentes no sistema presencial de educação;
- Ser capaz de refletir sobre suas ações, buscando uma formação continuada na área.

É necessário ainda que o Tutor desenvolva a habilidade investigativa e de pesquisa, além de competências pedagógicas, tecnológicas, didáticas, pessoais, linguísticas, de trabalho colaborativo em equipe, distribuídas em 5 dimensões, quais sejam: comunicativa, acolhida e acompanhamento, docência, orientação, avaliação.

O momento de tutoria, portanto, não pode se resumir a um encontro apenas para esclarecimento de dúvidas e repasse de informações. Podemos desenvolver diferentes momentos de tutoria, por exemplo, o momento individual, onde o aluno será orientado em questões específicas, que dizem respeito ao seu processo de aprendizagem e, onde deverá ainda contar com o apoio e a motivação do Tutor para o estudo e pesquisa, ampliando-se assim, os processos cognitivos e, a tutoria coletiva, onde o tutor poderá reunir os alunos de um mesmo curso em grupos e promover debates, discussões e o compartilhamento de informações, conduzindo a linha de raciocínio e provocando reflexões acerca de um tema.

Fica evidente assim, a importância da atuação deste profissional que promoverá, em diferentes momentos, o convívio e a interatividade entre alunos e

Instituição de ensino, assegurando um fluxo de comunicação bidirecional e, sobretudo, interativo, constituindo-se de um processo de co-participação, garantindo ao discente da EAD, um processo de ensino personalizado e adequado às suas necessidades acadêmicas.

Ainda, é necessário que o Tutor tenha consciência da importância e da complexidade da função que exerce no programa de EAD, pois sua prática educativa é aqui considerada primordial para o sucesso do modelo de Educação a Distância proposto pela Instituição uma vez que, o aluno tende à recorrer sempre ao Tutor como primeira opção para as dúvidas e dificuldades que vivencia.

### 3. NÍVEIS DE ATUAÇÃO DO TUTOR

A estrutura tutorial prevê um subsistema que, na visão de Martins (2002, p. 35), deve ser entendido como uma oportunidade de propiciar um atendimento individualizado e cooperativo, sempre centrada no ato de aprender, permitindo ao aluno recursos que lhe possibilitem atingir os objetivos propostos pelo curso, respeitando-se a autonomia precípua no processo.

Neste sentido, o Tutor deverá, inicialmente:

- Comunicar ao aluno a estrutura e o funcionamento do sistema, modelo de EAD adotado pela Instituição, seus recursos didáticos, atividades desenvolvidas, sistema de avaliação, procurando ambientar o estudante, baixando níveis de ansiedade que podem apresentar-se ao início do curso;
- Clarificar as mudanças de postura, necessárias ao sistema de EAD, bem como sobre as tecnologias empregadas para a realização do curso;
- Identificar as desigualdades nos conceitos apresentados pelos estudantes, buscando melhor planejar sua práxis;
- Situar o aluno sobre as responsabilidades de cada agente participante do sistema: professores do Núcleo de EAD da Instituição, dos Tutores e do próprio aluno.

A atuação do Tutor tem como objetivos:

- Motivar os alunos;
- Eliminar ou minimizar dúvidas;
- Orientar a aprendizagem dos estudantes;
- Esclarecer dúvidas, individualmente ou em grupos;
- Expor temas, quando solicitados ou quando considerar necessários;
- Oportunizar momentos de convivência;
- Criar práticas pedagógicas inovadoras que atendam às especificidades de cada curso e grupo de estudantes.

Percebe-se então, a necessidade de o Tutor dar conta da diversidade presente nos grupos, ou seja, enfrentar desafios diários e assumir uma postura pró-ativa quanto a estas questões. Valendo-se das idéias de Guarezi (2009, p. 122-123): Nos cursos à distância, cabe ao tutor promover o exercício da interatividade e da colaboração, incentivando o intercâmbio de experiências entre os alunos, privilegiando e reforçando a comunicação em grupos, em respeito às diferenças individuais. A construção do conhecimento deverá ocorrer pela integração dos conteúdos à prática, com apoio motivacional dos tutores, por

meio do estímulo para o estudo, da autoavaliação e da valorização dos resultados obtidos.

A importância da atuação profissional e eficiente do Tutor pode ser comprovada na prática, por meio da atuação da autora deste texto que, há 08 anos trabalha em programas de EAD. A experiência nos mostra que, quando o Tutor preocupa-se com o processo de ensino e aprendizagem e, busca propiciar momentos de interatividade e reflexões acerca dos conteúdos trabalhados nas aulas à distância, o aluno mostra-se muito mais motivado à aprender, pois não sente-se “sozinho”; sabe que tem no Tutor um ponto de apoio, à quem recorrer sempre que necessário. Importante mencionar ainda que, os momentos presenciais contribuem de forma significativa para a elaboração e socialização de conhecimentos construídos pelos alunos no decorrer do curso.

#### **4. A FORMAÇÃO DO TUTOR**

Recorrendo a dinâmica característica da EAD, a formação do Tutor constitui-se em ponto fundamental para o sucesso da proposta de atendimento adotada pela Instituição que ministra cursos nesta modalidade. Baseando-se em Martins (2002, p. 36), definem-se algumas características essenciais, quais sejam:

- Saber utilizar diferentes linguagens e formas de comunicação com os cursistas;
- Assessorar os estudantes na organização de seus planos de estudos (estabelecer objetivos, recursos, formas de avaliação, resolução de atividades, entre outros);
- Dominar técnicas pedagógicas de Tutoria, sejam elas presenciais ou à distância;
- Propiciar aos alunos diferentes recursos para a superação de obstáculos e dificuldades que venham a surgir;
- Organizar e propiciar atividades variadas, como alternativas para o processo de aprendizagem dos alunos: sugerir bibliografia para leituras complementares, visitas técnicas, entre outros;
- Elaborar procedimentos diversificados de acompanhamento e avaliação, levando-se em conta as diferenças individuais e as orientações do Núcleo de EAD da Instituição;
- Orientar constantemente os alunos para a prática dos estudos independentes;
- Capacitar-se continuamente, buscando cursos na área de Tutoria e dos cursos objeto de sua atuação profissional.

Como pontua a autora:

A educação e formação de adultos na modalidade de EAD é uma atividade específica, comprometida com a realização do sujeito em todas as perspectivas de vida: humana, social, política, tecnológica, sob uma visão sociológica, ética e crítica da sociedade. (MARTINS, 2002, p. 50)

Durante seu processo de formação, é importante que o Tutor conheça as particularidades que envolvem o trabalho com adultos, público alvo da EAD.

Garcia Llamas (1996) apud Martins (2002, p. 52), chama a atenção para algumas características presentes no processo de aprendizagem dos adultos.

- Este público busca experiências e vivências pedagógicas, que possibilitem uma aprendizagem realmente útil e prática para enfrentar com sucesso, as nuances de seu dia-a-dia;
- As tensões e dificuldades vividas diariamente os estimulam a novas aprendizagens, pois partem de sua realidade;
- As experiências de aprendizagem buscadas por adultos têm ligação direta com as mudanças que estas podem imprimir em suas vidas (precisam fazer sentidos);
- Mostram-se dispostos a utilizarem as experiências que lhes possibilitem mudanças positivas em seus contextos.

Normalmente, a aprendizagem não é gratificante por si mesma, nestes grupos. Aprendem com a expectativa de aplicar os conhecimentos adquiridos às situações que poderão lhes proporcionar vantagens imediatas. Neste sentido, como nos mostra o autor, a aprendizagem para a população adulta é concebida como um meio, não exatamente uma finalidade.

Outro autor, citado por Martins (2002, p. 53), José Maria Quintana Cabañas (1998), diz que, um adulto quando se propõe a aprender, normalmente, obedece aos seguintes princípios:

- Busca por promoção social que será alcançada com a aquisição de certos conhecimentos específicos;
- Ascensão em sua vida profissional;
- Busca por resolução concreta de problemas pontuais, com expectativa de imediata solução.

Conhecendo tais princípios e sentimentos, o Tutor deverá buscar em seu processo de formação, alternativas que dêem conta da expectativa e orientação para auto-aprendizagem, tão necessária para estes alunos.

Como aponta Perrenoud (2000), citado por Martins (2002, p. 54), variados componentes se apresentam como competências complementares necessárias à atuação do docente, quais sejam:

- Ser capaz de suscitar no aluno, o desejo de aprender, estreitar sua relação com o saber, visualizando assim, um sentido real no trabalho pedagógico com condições de então, se auto-avaliar;
- Oferecer atividades opcionais de formação;
- Possibilitar ao aluno que este construa um projeto pessoal de desenvolvimento.

Sabe-se, porém que, esta não é uma tarefa das mais fáceis, uma vez que a motivação é um fator intrínseco, ou seja, vem de dentro para fora do sujeito; cabe ao Tutor conhecer seus alunos e desenvolver habilidades que lhe possibilitem compreender melhor como se dão os mecanismos que regulam o aprendizado no ser humano.

A formação do Tutor deve contemplar também, conteúdos relacionados às teorias educacionais, de aprendizagem e comunicação, além de fundamentos

didático-metodológicos sobre a EAD. Cabe ainda lembrar que o Tutor deve possuir habilidades de competência interpessoal, liderança, dinamismo, iniciativa, entusiasmo, criatividade, habilidades para trabalhar em equipe, boa comunicação, comprometimento, entre outros.

Por isso, como afirma Castro (2001), é um engano considerar que programas ou cursos à distância podem dispensar o trabalho e a mediação do professor. Nesta modalidade, os professores vêem suas funções se expandirem. Segundo Authier (1998) apud Castro (2001), “são produtores quando elaboram suas propostas de cursos; conselheiros quando acompanham os alunos; parceiros quando constroem com os especialistas em tecnologia abordagens inovadoras de aprendizagem”.

Portanto, na boa EAD, o nível de exigência quanto aos recursos humanos, aumenta. Estão envolvidos: professores especialistas, tutores, auxiliares, especialistas em comunicação e no suporte de informações, entre outros.

Uma recente matéria veiculada nacionalmente chama a atenção para o problema de formação dos Tutores, apontando que, a exigência para a formação dos profissionais que atuarão na tutoria, ainda é pequena (Revista Nova Escola, novembro, 2009). Como se pode perceber, o nível de exigência do profissional para atuar de forma correta, à garantir o aprendizado aos alunos na EAD, deve se ampliar. O que defendemos é a “profissionalização” da função, onde para se atuar, dada à complexidade de suas atividades, que o professor tenha, além de formação na área do Curso objeto de tutoria, especializações na área de EAD. Desta forma, acreditamos, é possível propiciar a qualidade de ensino almejada.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O termo “à distância”, que indica a separação física do professor e do aluno, não exclui o contato direto dos alunos entre si ou do aluno com alguém que possa orientá-lo no processo de aprendizagem, ou seja, o Tutor.

O trabalho de Tutoria realizado constitui-se em ponto de fundamental importância para o desenvolvimento da EAD. Para isso, é necessário que internamente, o setor/serviço de Tutoria esteja continuamente realizando uma autoavaliação, autoreflexão, no sentido de verificar se os objetivos propostos para o trabalho dos Tutores estão sendo cumpridos ou se necessitam de revisões.

Normalmente, a avaliação dos serviços de tutoria é realizada pelos próprios membros da equipe, pelos alunos, pelo Coordenador de curso e, pelo Núcleo de EAD da Instituição de Ensino promotora do curso.

Para tal avaliação, devem ser observados os seguintes pontos:

- Participação em cursos de aprofundamento teórico e formação continuada acerca da EAD e aos cursos que estejam sob sua responsabilidade;
- Sua familiaridade com o sistema de EAD e suas dificuldades;
- As discussões realizadas ou reflexões apontadas acerca do material didático utilizado no curso;
- O atendimento prestado aos alunos, no sentido de auxiliá-lo na aquisição de conceitos e habilidades;
- Sua interação com os alunos nas atividades desenvolvidas individualmente ou em grupo, no sentido de propiciar espaços onde ocorra a aprendizagem;
- O efetivo auxílio às dificuldades observadas ou apontadas pelos alunos;

- Sua relação com os demais atores do processo e com a Instituição.

Neste sentido, é importante lembrar que, devido às questões mencionadas é fundamental que o profissional seja preparado anteriormente, para assumir o serviço de Tutoria, seja no Pólo de Apoio Presencial, seja na Sede ou Núcleo de EAD da Instituição de Ensino.

Finalmente, compreender que, apesar de toda a tecnologia existente e disponível atualmente, educar é fruto de relações humanas e, por isso, a atuação profissional e eficiente do Tutor, garantirá à EAD a qualidade de ensino que, sabemos, a modalidade pode e deve proporcionar aos que dela fazem parte.

## REFERÊNCIAS

- ALONSO, Kátia. **Avaliação da aprendizagem em EAD**. Curitiba: IBPEX, 2002
- CASTRO, Carmen Moreira de. **Critérios de Qualidade para a Educação a Distância**. In Tecnologia Educacional - ABT: Rio de Janeiro - v. 26, n.º. 141, abr/jun, 1998.
- DEMO, Pedro. **Metodologia da investigação em educação**. Curitiba: IBPEX, 2003.
- FACINTER, **Manual do Tutor**. Curitiba: Facinter, 2006.
- GUAREZI, Rita de Cássia M. **Educação à distância sem segredos**. Curitiba: IBPEX, 2009.
- MARTINS, Onilza. **Teoria e prática tutorial e Educação a Distância**. Curitiba: IBPEX, 2002.
- NOVA ESCOLA. **Educação a Distância: Mitos e Verdades**. Ano XXIV, Número 227. Fundação Victor Civita. São Paulo, novembro de 2009.
- PRETI, Oreste. **Fundamentos e Políticas em Educação a Distância**. Curitiba: IBPEX, 2002.