



**Universidade Federal de Santa Maria - UFSM
Educação a Distância da UFSM - EAD
Universidade Aberta do Brasil - UAB**

**Especialização em Tecnologias da Informação e da Comunicação
Aplicadas à Educação**

Polo Universitário Federal de Três de Maio

Elaboração de Artigo Científico

Ms. Ricardo Brisólla Ravello

04/11/10

Tutoria presencial em TICs: competências e habilidades

ITCs Face Mentoring: skills and abilities

VALDAMERI, Taísa Soares

Especialista em Tecnologias e Aplicações em Sistemas de Informação, Sociedade Educacional
Três de Maio.

RESUMO

Educação a distância pode ser considerada como o ensino mediado por tecnologias onde professor e estudantes estão separados temporal e espacialmente, onde normalmente está mediação é monitorada por um tutor presencial, com o papel de comunicador entre professor e estudante, e tecnologia e estudante. Introduzindo as tecnologias da informação e da comunicação – TICs observa-se um aumento considerável da intrínseca utilização da informática na Educação. O propósito deste artigo é descrever as competências e habilidades

de um tutor presencial do curso de Tecnologias da Informação e da Comunicação Aplicadas à Educação, baseando-se em um formulário questionador com objetivo de verificar os conhecimentos e particularidades tecnológicas dos tutores presenciais. Por meio da aplicação de um formulário de pesquisa, foi possível descrever a importância de um tutor presencial, relatando suas competências e habilidades de comunicação e conhecimentos de informática.

Palavras-chave: Tecnologias da Informação e da Comunicação – TICs, Educação a Distância – EaD, Tutoria presencial, competências e habilidades.

ABSTRACT

Distance education is mediated by technology where teachers and students are separated temporally and spatially, its mediation is monitored by a tutor in person, with the role of communicator between teacher and student, student and technology. Introducing information technology and communication - ICT there is a considerable increase in the intrinsic use of information technology in education. The purpose of this paper is to describe the skills and abilities in a classroom tutor of the course Information Technology and Communication Applied to Education, based on a questioner form in order to verify the knowledge and technological peculiarities of the tutors face. By applying a form of research, it was possible to describe the importance of a mentor classroom, reporting skills and communication skills and computer skills.

Keywords: Information Technologies and Communication - ICT, Distance Education - distance learning, classroom tutoring, skills and abilities.

1. INTRODUÇÃO

O tema do trabalho está delineado em: competências e habilidades de tutoria presencial de TICs em um curso de TICs. A investigação de recursos, ferramentas e condições de trabalho de um tutor presencial de Tecnologias da Informação e da Comunicação; expondo habilidades necessárias a um tutor presencial para o bom desempenho de seu trabalho.

As atividades de um tutor presencial de TICs estão descritas, abordando as ferramentas utilizadas no ambiente de trabalho, destacando sua importância e formato de comunicação, conforme resultados obtidos por meio da pesquisa realizada.

Este trabalho se propõe a descrever o processo de tutoria presencial, delineando as competências e habilidades de um tutor(a) presencial do curso de pós-graduação em Tecnologias da Informação e da Comunicação Aplicadas à Educação – TICs. Para esta análise foram questionados todos os tutores presenciais do curso de TICs da Universidade Federal de Santa Maria – UFSM.

METODOLOGIA

Trata-se de um trabalho de pesquisa em uma abordagem qualitativa buscando entender um fenômeno específico em profundidade, trabalhando com descrições, comparações e interpretações. Na pesquisa qualitativa os participantes da pesquisa podem direcionar o rumo da pesquisa em suas interações com o pesquisador, pois é mais participativa e, portanto, menos controlável. (AMSTEL, 2010)

Para investigação realizou-se pesquisa bibliográfica, abordando conceitos acerca de competências e habilidades, que segundo Perrenoud (2010), são um conjunto de recursos cognitivos para solucionar com pertinência e eficácia.

A pesquisa foi realizada por meio de um formulário de questões descrito em um documento de texto, utilizando-se da ferramenta *Form* do Google Docs, que foi enviado para os tutores presenciais de TICs por *e-mail*, aguardando retorno do questionário devidamente preenchido para posterior análise descrevendo os resultados obtidos e ressaltando as principais ferramentas e habilidades utilizadas no trabalho de um tutor presencial de TICs.

A pesquisa, segundo Minayo (1993, p. 23) apud Silva (2001, p. 19), sendo por um prisma mais filosófico, é considerada como:

(...) atividade básica das ciências na sua indagação e descoberta da realidade. É uma atitude e uma prática teórica de constante busca que define um processo intrinsecamente inacabado e permanente. É uma atividade de aproximação sucessiva da realidade que nunca se esgota, fazendo uma combinação particular entre teoria e dados. (MINAYO, 1993, p. 23 apud SILVA, 2001, p. 19)

Desta forma, relacionando teoria e prática, descrevem-se as atividades de um tutor presencial de TICs, ressaltando as competências e habilidades desempenhadas em seu trabalho junto às tecnologias da informação e da comunicação.

2. TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO

As Tecnologias da Informação e da Comunicação, ou apenas TICs, são uma união de recursos tecnológicos que, se estiverem integrados entre si, podem proporcionar a automação e/ou a comunicação de vários tipos de processos existentes em diversas áreas em geral. As TICs são tecnologias usadas para reunir, distribuir e compartilhar informações. De acordo com Miranda (2010)

O termo Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) refere-se à conjugação da tecnologia computacional ou informática com a tecnologia das telecomunicações e tem na Internet e mais particularmente na *World Wide Web* (WWW) a sua mais forte expressão. Quando estas tecnologias são usadas para fins educativos, para apoiar e melhorar a aprendizagem dos alunos e desenvolver ambientes de aprendizagem podemos considerar as TIC como um subdomínio da Tecnologia Educativa. (MIRANDA, 2010, p. 03)

A aplicação das TICs no ensino vem apresentando resultados positivos, qualificando o processo de construção do conhecimento e oportunizando caminhos diferenciados e importantes à educação. As TICs atuam como mediadores importantes no ensino possibilitando novos espaços e tempos, permitindo ao professor assumir um novo papel em sala de aula, utilizando sua formação e conhecimento de forma dialógico problematizadora em formato digital.

Pode-se considerar que a partir do desenvolvimento e sucesso da informática na educação novas tecnologias foram surgindo e facilitando o processo de produção do

conhecimento. Atualmente várias são as TICs que os professores podem utilizar em seu cotidiano escolar, permitindo uma prática pedagógica facilitadora.

Muito se tem comentado sobre a utilização das TICs em sala de aula, segundo Marcelo (2010, p. 01)

(...) as novas tecnologias e técnicas de ensino, bem como os estudos modernos sobre os processos de aprendizagem, fornecem recursos mais eficazes para atender e motivar os envolvidos no processo de ensino-aprendizagem. (MARCELO, 2010, p. 01)

Porém, para muitos educadores, esses recursos ainda apresentam-se como companheiros estranhos, embora se reconheça que a sua utilização no processo está se tornando cada vez mais relevante. Assim, é necessária a presença desses recursos nos cursos de formação de professores e/ou como meio pedagógico para potencialização de competências e habilidades.

Desta forma, justifica-se a criação de cursos de especialização com o intuito de capacitar e qualificar professores à utilização de TICs em seu projeto político pedagógico. Observa-se no objetivo geral do curso de Especialização da Universidade Federal de Santa Maria, PPC/TICS (2010, p. 01)

(...) promover a formação continuada dos profissionais que atuam no ensino fundamental e médio, assim como profissionais que possuam interesse na área de informática na educação, para que possam não só utilizar de maneira adequada os recursos das TICs já ofertados, mas para que também atuem como gestores de produtos e de soluções empregando as TICs. (PPC/TICS, 2010, p. 01)

As TICs propiciam novas linguagens no espaço educacional, no qual a intencionalidade tem um significado ao que se refere sua potencialidade, oferecendo meios facilitadores, os quais devem estar interligados, caso contrário, não garantirão uma postura dialética do processo de construção de uma práxis comprometida como uma nova paisagem formativa.

A aplicação das TICs na Educação à Distância qualifica este método de ensino

que é caracterizado pela distância espacial e temporal entre professor e estudante. A realização de atividades síncronas e assíncronas por estudantes e educadores só são possíveis com a aplicação de tecnologias da Informação e da comunicação. O cotidiano escolar e a produção do conhecimento modificaram-se com a aplicação das tecnologias da informação e da comunicação no ensino.

3. EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

O desenvolvimento de novas tecnologias de informação e comunicação tem sido no decorrer dos anos, um agente relevante de aprendizagem que conduz à expansão das oportunidades de combinação de recursos tecnológicos e humanos.

A EAD é ensino/aprendizagem onde professores e estudantes não estão normalmente juntos, fisicamente, mas podem estar conectados, interligados por tecnologias, como a Internet. Mas também podem ser utilizados o correio, o rádio, a televisão, o vídeo, o CD-ROM, o telefone, o fax e tecnologias semelhantes. Moore (2008) considera que

A idéia básica de educação a distância é muito simples: alunos e professores estão em locais diferentes durante todo ou grande parte do tempo em que aprendem e ensinam. Estando em locais distintos, eles dependem de algum tipo de tecnologia para transmitir informações e lhes proporcionar um meio para interagir. (MOORE, 2008, p. 01)

Para Moore (1973), apud Lopes (2009, p. 01)

O ensino a distância é o tipo de método de instrução em que as condutas docentes acontecem à parte das discentes, de tal maneira que a comunicação entre o professor e o estudante se possa realizar mediante textos impressos, mídias digitais, ou outras técnicas. (MOORE, 1973, apud LOPES, 2009, p. 01)

Ensino à distância é o ensino que não implica a presença física do professor indicado para ministrá-lo no lugar onde é recebido, ou no qual o professor está presente apenas em certas ocasiões ou para determinadas tarefas. (VALDAMERI, 2005)

Educação à distância é uma relação de diálogo, estrutura e autonomia que requer meios técnicos para mediatizar esta comunicação. Educação à distância é um subconjunto de todos os programas educacionais caracterizados por: grande estrutura, baixo diálogo e grande distância transacional. Ela inclui também a aprendizagem. (BELLONI apud MOORE, 2001, p. 26)

Moore (1993) apud Dutra (2010, p. 22) formulou a Teoria da Distância Transacional, definindo que “quanto maior a estrutura e menor o diálogo em um programa de EaD, mais autonomia os aprendizes devem exercitar”, ou seja, maior a distância transacional.

Pode-se citar como exemplo de distância transacional um curso gravado pela televisão onde o diálogo entre professor e estudante não existe, caracterizando assim uma grande distância transacional. Em um curso por correspondência, por exemplo, há mais diálogo e menos estrutura existindo assim menos distância transacional.

(...) num curso ou programa com pouca Distância Transacional (cursos presenciais), os alunos recebem instruções e orientações por meio de um diálogo permanente com seus instrutores e usando materiais de instrução que permitem modificações para atender às necessidades individuais, o estilo de aprendizado e o ritmo dos alunos. (MOORE, 1993, apud DUTRA, 2010, p.22)

Em cursos à distância, nos quais existe menos diálogo e mais estrutura, os alunos recebem alguma orientação; se não houver diálogo nem estrutura, então, eles precisam ser integralmente independentes, tomar suas próprias decisões e elaborar suas próprias estratégias de estudo.

Educação à distância se refere aquelas formas de aprendizagem organizada, baseadas na separação física entre os aprendentes e os que estão envolvidos na organização de sua aprendizagem. “Esta separação pode aplicar-se a todo o processo de aprendizagem ou apenas a certos estágios ou elementos deste processo. Podem estar envolvidos estudos presenciais e privados, mas sua função será suplementar ou reforçar a interação predominantemente à distância”. (BELLONI apud MALCOM TIGHT, 2001, p. 26)

Conforme destaca Portugal (2010, p. 02 e 03)

A educação pode acontecer através da auto-aprendizagem, da aprendizagem que não é provocada por nenhum processo de ensino, mas que acontece através das interações de uma pessoa com a natureza, com outras pessoas e

com o meio cultural em que vive. Grande parte de nossa aprendizagem acontece desta forma e, segundo alguns estudiosos desta área, a aprendizagem que assim ocorre é mais significativa porque acontece com mais facilidade, é retida por mais tempo e é mais facilmente transferida para outros domínios e contextos do que a aprendizagem que decorre de processos formais e deliberados de ensino. (PORTUGAL, 2010, p. 02 e 03)

Segundo a Secretária de Educação a Distância, observa-se que

A EaD como modalidade pedagógica, com características especiais, deve fazer parte dos questionamentos e preocupações hoje existentes no setor educacional e contribuir para a formação e do cidadão autônomo e consciente de suas responsabilidades sociais. (SEED – MEC, 2006, p. 81)

Portanto, para Portugal (2010, p. 03) “a educação à distância (EaD) pressupõe um processo educativo que exige a dupla via de comunicação e a instauração de um processo continuado, que ocorre quando o professor e o estudante estão separados no tempo ou no espaço”. Neste espaço de comunicação abre-se caminho ao tutor, que conecta as inter-relações entre estudante e professor. A via de comunicação síncrona e assíncrona torna-se além do ambiente virtual de aprendizagem, um espaço para interação entre o tutor presencial.

4. TUTORIA EaD

Ao que se refere o papel do tutor na modelo de EaD com a introdução das novas tecnologias que vem estabelecendo mudanças paradigmáticas em sua estrutura didático-pedagógica.

O papel do tutor então na nossa perspectiva, ultrapassa a visão puramente técnica, transcende a exacerbação da especialidade, adquirindo competência para instrumentalizar a tecnologia. O papel do tutor, sobremodo, supera assim o conceito reducionista de propostas estritamente técnicas. O tutor é um educador à distância. Aquele que coordena a seleção de conteúdos, que discute as estratégias de aprendizagem, que suscita a criação de percursos acadêmicos, que problematiza o conhecimento, que estabelece o diálogo com o aluno, que media problemas de aprendizagem, sugere, instiga, acolhe. Enfim, um professor no espaço virtual, exercendo a sua função de formar o aluno. (LEAL, 2010, p. 03)

Pode-se compreender o papel do tutor basendo-se no compromisso com a formação de estudantes com a capacidade de produção do conhecimento, que envolva o contexto à distância com a construção de significados na ação formativa e na evolução do saber científico. Ao tutor cabe o papel de fazer da educação a distância um espaço de virtualidade criativa, poética, formativa e com o compromisso na formação de estudantes críticos sujeitos e pensantes.

(...) a educação a distância (EaD) é uma modalidade de ensino que enfatiza a dimensão espacial, há uma separação física e temporal entre professor e estudante, uma tendência a propor estratégias menos flexíveis, tendo por base às tecnologias educacionais. (BELLONI, 2002 apud NEPOMUCENO 2010, p. 01)

O professor tutor tem um papel extremamente significativo na EaD. As funções devem ser pedagógica, social, administrativa e técnica. A EaD tem características específicas, como as variações do espaço de ensino, que pode ser em qualquer lugar, professor e estudante encontram-se em condições de igualdade na comunicação, tendo o estudante um atendimento individual, tempo para entrar em sala de aula a qualquer momento, maior uso de multimídia e tecnologia na construção do conhecimento. Segundo, Moraes (2010, p. 01) “neste contexto o papel do professor-tutor deve ser de um integrador, colega, facilitador, inspirador de confiança e uma pessoa que ajuda o aluno na construção do conhecimento”.

A tutoria como método nasceu no século XV na universidade, onde foi usada como orientação de caráter religioso aos estudantes, com o objetivo de infundir a fé e a conduta moral. Posteriormente, no século XX, o tutor assumiu o papel de orientador e acompanhante dos trabalhos acadêmicos, e é com este mesmo sentido que incorporou aos atuais programas de educação a distância (SÁ, 1998 apud MACHADO, 2010, p. 02).

O tutor pode ser visto como uma ponte de ligação que não deve romper-se. Ele interfere diretamente na relação entre professor e estudante, fazendo o papel de mediador. O tutor contribui para dinamizar o curso, participando na evolução do processo ensino-aprendizagem. Sintetiza-se o tutor como aquela pessoa que fornece assistência no estudo no sentido mais restrito, auxiliando no processo de produção do conhecimento.

A ideia de guia é a que aparece com maior força na definição da tarefa do tutor. Segundo Alves (2003) apud Machado (2010, p. 02), pode-se definir tutor como

(...) guia, protetor ou defensor de alguém em qualquer aspecto, enquanto o professor é alguém que “ensina qualquer coisa. A palavra professor procede da palavra “professore”, que significa aquele que ensina ou professa um saber (...). (ALVES, 2003, apud, MACHADO (2010, p. 02)

Desta forma, segundo destaca Souza (2010, p. 06) “a tutoria pode ser entendida como uma ação orientadora global, chave para articular a instrução e o educativo”. O sistema tutorial compreende, desta forma, um conjunto de ações educativas que contribuem para desenvolver e potencializar as capacidades básicas dos alunos, orientando-os a obterem crescimento intelectual e autonomia, e para ajudá-los a tomar decisões em vista de seus desempenhos e suas circunstâncias de participação como aluno.

Na EaD o tutor, tem papel fundamental, pois garante a inter-relação personalizada e contínua do aluno no sistema e se viabiliza a articulação necessária entre os elementos do processo e execução dos objetivos propostos. Cada instituição de ensino que atua com a modalidade EaD constrói um modelo visando o atendimento das especificidades locais e regionais, incorporando, como complemento, as TICs.

Dentre as funções de um tutor na modalidade EaD cabe ressaltar, como descreve Nepomuceno (2010, p. 06):

1. Ajudar o aluno a compreender o material didático.
2. Familiarizar o aluno com o hábito da pesquisa bibliográfica.
3. Levar o aluno a adquirir uma metodologia autônoma de estudo.
4. Atender as consultas dos alunos.
5. Estimular o aprofundamento e a atualização dos conteúdos das disciplinas.
6. Encorajar e auxiliar os alunos na busca de informações adicionais em bibliotecas virtuais e/ou do pólo.
7. Construir um vínculo afetivo com os alunos de forma a incentivá-los a permanecerem no curso.
8. Estimular a reflexão crítica ajudando o aluno a ampliar o seu entendimento.
9. Mediar às relações sociais entre os participantes do curso, alunos e professores. (NEPOMUCENO, 2010, p. 06)

Podem-se comparar as funções de um tutor presencial descritas por Nepomuceno (2010) com as atribuições destacadas pelo FNDE (Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação) na Resolução CD/FNDE nº 026, de 05 de junho de 2009:

- 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 no prazo máximo de 24 horas;
- 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. (FNDE, 2009, p. 02)

Dentre as instituições de ensino que atuam na modalidade EAD, em algumas se observa a diferenciação entre tutor à distância e tutor presencial. Sendo que o tutor à distância caracteriza-se pela atuação direta com o professor; e cabe a este profissional o acompanhamento e desenvolvimento teórico-metodológico do curso e conhecer detalhadamente os materiais e procedimentos de cada disciplina. Ao tutor presencial, pertence à função de contato direto com o aluno. Neste trabalho destaca-se a atuação direta da tutoria presencial em TICs, observando-se a relação com estudantes e tecnologia.

O papel do tutor presencial é atuar como mediador do processo de aprendizagem e dos debates, acompanhando e intermediando entre estudante e conteúdo apresentado. O tutor presencial deve ser sensível as dificuldades apresentadas pelos estudantes, tendo a percepção para encontrar a relação à aquisição do conhecimento.

(...) tutor que participa diretamente do processo de aprendizagem dos alunos, participando da tele aula e das aulas atividades juntamente com os alunos. Ou seja, o aluno, além das ferramentas de interação síncronas e assíncronas que existe para estabelecer relação com o professor, com o tutor a distância e com o material didático, fundamentais para o processo de aprendizagem do educando de EaD, possui o tutor presencial que acompanha, em sala de aula junto com ele, as tele aulas e as aulas atividades. (CORTINHAS, 2010, p. 07)

Portanto, pode-se definir com função primordial a um tutor presencial, como cita Cortinhas (2010, p. 08)

(...) o tutor presencial como um 'mediador' no processo de aprendizagem de alunos na modalidade de educação à distância, pois desta forma os conhecimentos científicos constituídos historicamente serão significados para os educandos a partir da mediação do tutor presencial, corroborando, desta forma, com a percepção que os tutores têm da sua própria atividade em sala de aula. (CORTINHAS, 2010, p. 08)

5 COMPETÊNCIAS E HABILIDADES

Conforme as pesquisas de Perrenoud (2010a, p. 01) competência é a faculdade de mobilizar um conjunto de recursos cognitivos (saberes, capacidades, informações etc.) para solucionar com pertinência e eficácia uma série de situações.

Para identificar as competências fundamentais para a autonomia das pessoas, e assim verificar as competências e habilidades necessários para o desenvolvimento de determinada função, Perrenoud (2010b, p. 02) destaca:

(...) saber identificar, avaliar e valorizar suas possibilidades, seus direitos, seus limites e suas necessidades; saber formar e conduzir projetos e desenvolver estratégias, individualmente ou em grupo; saber analisar situações, relações e campos de força de forma sistêmica; saber cooperar, agir em sinergia, participar de uma atividade coletiva e partilhar liderança; saber construir e estimular organizações e sistemas de ação coletiva do tipo democrático; saber gerenciar e superar conflitos; saber conviver com regras, servir-se delas e elaborá-las; saber construir normas negociadas de convivência que superem diferenças culturais. (PERRENOUD, 2010b, p. 02)

Observa-se desta forma a importância de construir e estimular a ação coletiva e individual, gerenciando e superando conflitos. Assim, é possível relacionar a construção de competências e habilidades descritas por Perrenoud (2010b, p. 02) com as

atribuições de um tutor presencial citadas pelo FNDE (2010, p. 02).

Verifica-se a relação entre "saber formar e conduzir projetos e desenvolver estratégias" (Perrenoud, 2010b, p.02) entre "estabelecer contato permanente com os alunos e mediar às atividades discentes" (FNDE, 2010, p. 02); destacando a importância da condução de atividades, mediando o contato entre professor e estudante para a realização de atividades e concretização de projetos.

Pessoas competentes são aquelas capazes de resolver situações problema de maneira satisfatória, que sabem como agir perante o inesperado, que são capazes de sentir-se bem consigo mesmas e de integrar-se nos diferentes sistemas sociais: família, trabalho, comunidade. São pessoas que procuram melhorar o ambiente em que vivem, lutando para transformá-lo. (BRASLAVSKY, 1999, apud VALENTE, 2010, p. 03).

Relaciona-se a definição de Valente (2010, p. 03) com as atribuições necessárias a um tutor presencial de EaD, destacando que o profissional que desempenha suas funções integrando diferentes sistemas sociais resolvendo situações problema de forma satisfatória são profissionais competentes. Assim, pode-se concluir que, ao tutor presencial que desenvolver suas atribuições, melhorando o ambiente em que vive, é uma pessoa competente.

(...) as competências significam uma retomada de princípios pedagógicos que já estavam presentes na tendência educacional denominada Escola Nova ou Renovada que colocou em prática a teoria educacional de Dewey, datada do final do século XIX. (VALENTE, 2010, p. 02)

Ou seja, o conceito de competências não surge agora com a importância de delinear conceitos, ou com o surgimento da EAD.

Outra influência que pode ser claramente percebida na abordagem por competências é a da Tendência Tecnicista, com sua ênfase nos objetivos claramente determinados – objetivos específicos – e na capacidade de realização dos indivíduos, ou seja, no fazer. Embora as competências não devam ser confundidas com objetivos específicos, por estes terem um caráter reducionista, que foi levado às últimas conseqüências principalmente na década de setenta, não deixam de ter semelhança com os objetivos gerais, por estes serem mais abrangentes, amplos, e por permitirem seu desdobramento em “n” comportamentos observáveis. (VALENTE, 2010, p. 02).

Desta forma, verifica-se a influência de várias abordagens descritas ao longo do desenvolvimento de pesquisas. Descrevendo a importância de competências e habilidades na educação e em diversas áreas. Não há uma conclusão única acerca das específicas competências e habilidades de um profissional, há sim, a necessidade deste desenvolvê-las com dedicação.

6 ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS

O curso de Tecnologias da Informação e da Comunicação Aplicadas à Educação – TICs, da Universidade Federal de Santa Maria – UFSM, é ofertado atualmente em 6 Polos Presenciais, contando com 11 turmas; desta forma, atualmente são 11 tutores presenciais atuantes, sendo destes todos tutores presenciais do sexo feminino.

Considerando, que a autora deste trabalho também é tutora presencial de TICs da UFSM, atuando no Polo de Três de Maio, para a elaboração desta análise foram enviados 10 questionários, utilizando-se a ferramenta Formulário disponível no Google Docs, destes, foram respondidos e analisados um total de 6 questionários, pois os demais não foram respondidos.

Para o desenvolvimento do Formulário, pesquisaram-se exemplos e tutoriais disponíveis na Internet. Como enfatiza Passos (2010, p. 01) “(...) os formulários criados no Google Docs podem ser acessados diretamente por meio de *links*, enviados por *e-mail* para resposta ou inseridos em páginas *web*”.

O questionário foi elaborado baseando-se em modelos e trabalhos disponíveis na Internet como, por exemplo, o estudo de Carboni (2010) “Um estudo sobre a concepção dos professores quanto ao uso da Tecnologia da Informação e da Comunicação (TIC) no Ensino” e de Loureiro (2010) “A utilização das TIC dentro e fora da escola: resultados de um estudo envolvendo alunos do concelho de Aveiro”.

Inicialmente o questionário está baseado em perguntas de identificação, como nome, polo de atuação, sexo, faixa etária, estado civil e escolaridade. Observa-se que todas as tutoras presenciais se encontram na faixa etária entre 30 e 50 anos, 4 são casadas ou convenientes de união estável. Verifica-se que o nível de escolarização das tutoras presenciais é alto, pois todas são professoras atuantes com pós-graduação completa e 1 tutora já obtem o título de Mestrado. É importante frisar que dentre as 6 tutoras presenciais entrevistadas 4 trabalham 60h semanais, demonstrando a dedicação, esforço e qualificação destas profissionais. Quando perguntadas se a atuação profissional está relacionada ao atual curso que atual como tutora presencial, apenas 2 tutoras responderam não.

Em relação aos conhecimentos tecnológicos quando perguntadas sobre seus conhecimentos na área de informática todas as tutoras presenciais responderam considerar como “Bons”. Em relação ao acesso à Internet, todas responderam acessar com mais frequência no Polo Presencial e na Residência destacando que estão conectadas mais de 12 horas por semana.

Há atuação como tutoras presenciais de TICs, 3 tutoras tem experiência de 21 à 25 meses, 2 tutoras entre 6 e 10 meses, e 1 tutora entre 16 à 20 meses e 4 tutoras destacam ter experiências anteriores como alunas à distância. Assim, é possível considerar como grande à experiência das profissionais em EaD.

No levantamento de dificuldades e habilidades com o computador, apenas 1 tutora respondeu que gostaria de saber mais sobre informática, as demais relataram que costumam estar frequentemente conectadas e utilizar o computador; todas as tutoras destacaram utilizar como meio de comunicação com os alunos as mensagens via ambiente MOODLE e *e-mail*; observando-se que está comunicação se dá normalmente de forma Assíncrona (quando professores e alunos não estão conectados em tempo real).

Na questão “Assinale quais destas tecnologias digitais você já trabalhou/ utilizou?”, predominou-se o trabalho com ambientes virtuais de aprendizagem, apresentação de *slides*, editoração de textos e construção de *blogs*. Quando questionadas sobre competências e habilidades consideraram primordiais a um tutor presencial, imperou o conhecimento e operacionalidade com agilidade na ferramenta MOODLE.

Na questão “quais competências você considera essenciais a um tutor presencial de TICs?”, 4 tutoras assinalaram a opção “competências relacionais: ...envolvem habilidades práticas de relações e interações. Compreendem a capacidade de estabelecer relações interpessoais, de conviver em grupo, de atuar em equipes de trabalho, etc.”; 1 tutora assinalou a opção “competências intelectuais: [...] relacionadas com aplicação de aptidões mentais. Ex: ter presença de espírito, ter capacidade de percepção e discernimento das situações”, e 1 tutora optou por “competências técnicas: de domínio apenas de determinados especialistas”.

Dentre as questões descritas no formulário, foi solicitado às tutoras que descrevessem suas atividades desempenhadas como tutoras presenciais, as respostas podem ser sintetizadas como:

- auxiliar os alunos nas atividades diversas;
- interagir com o tutor à distância e o professor quanto ao desempenho dos alunos;
- auxiliar no atendimento do polo;
- participar das reuniões promovidas pela coordenação do polo e do curso;
- cuidar a frequência do aluno no ambiente MOODLE, quem fica mais de 2 dias sem acessar, envio *e-mail* e mensagens;
- informar o prazo de entrega das atividades;
- organização dos ambientes para os encontros presenciais no polo;
- estar presente no Polo, no horário previsto, para atendimento e orientações dos estudantes;

- tentar resolver dúvidas e questionamentos dos alunos quanto aos trabalhos e as disciplinas.

“Dentre as tarefas descritas na pergunta anterior, descreva qual você considera mais árdua, e por que”, nesta questão pode-se destacar a resposta da tutora A: “Não considero nenhuma das atividades árdua, pois amo de paixão ser tutora do curso. Aprendi muito com os alunos e gosto de "auxiliar" eles. Mesmo sabendo que muitas vezes tem alunos que já são mestres em educação, enquanto que eu tenho apenas uma pós-graduação”; e a resposta da tutora B: “Acredito ser a capacitação no ambiente MOODLE não por ser algo muito difícil, porém, muitos alunos não têm habilidade com a máquina o que acaba comprometendo o entendimento de como navegar na internet, como se dá essa interação aluno x computador. Nem todos os alunos que já realizaram esse curso ou os que estão realizando, tinham um bom domínio na parte de digitação ou de saber se determinar diante das tarefas solicitadas. Às vezes esses problemas acarretavam em uma maior sobrecarga de trabalho de tutoria, pois era necessário instrumentalizá-los primeiro para depois iniciar as atividades do curso”.

A próxima questão solicitava que cada tutora descrevesse como se sente atuando como tutora presencial; a tutora C respondeu: “Me sinto a vontade, pois me dou bem com os alunos, e na medida do possível tento resolver as questões de dúvidas, recorrendo aos professores e tutores à distância”.

Na questão “descreva como é seu ambiente de trabalho”, é interessante destacar a resposta da tutora presencial D, “o polo está junto a Escola de Educação Básica da cidade, num espaço com dois laboratórios de informática, biblioteca, sala de coordenação, sala de tutoria. Somos em 8 tutoras presenciais, a coordenadora do polo e 2 técnicos de informática”, e a resposta da tutora E, “o meu ambiente de trabalho é muito bom, espaço físico, colegas, alunos e coordenação. Somos uma equipe unida, onde um ajuda o outro”.

“Descreva quais os maiores problemas (dificuldades) que enfrentaste como tutor

presencial de TICs”, nesta questão destaca-se a resposta da tutora F, “no início do curso quando os alunos pareciam estar ansiosos”.

A última questão do formulário trata-se de um espaço para contribuições para a pesquisa, onde 3 tutoras incluíram suas opinião relativas ao curso, não oferecendo contribuição direta a pesquisa.

CONCLUSÃO

Delineado em “competências e habilidades de tutoria presencial de TICs em um curso de TICs” o tema do trabalho descreveu baseado em uma pesquisa qualitativa aplicada por meio de um formulário questionador, o trabalho desempenhado por um tutor presencial e um curso de pós-graduação.

Cabe ao tutor que atua com Educação a Distância conhecer as ferramentas trabalhadas e sua aplicabilidade, para desta forma auxiliar aos estudantes em suas atividades e desempenhá-las com êxito. O tutor presencial EaD tem o compromisso de intermediar tecnologias e relações didático pedagógicas, como sintetizador da informação e construtor do conhecimento.

É possível destacar o uso das TICs como ferramenta de apoio na sala de aula de forma dialógico problematizadora instruindo ao processo de produção do conhecimento. Cabe ao professor mediar o conhecimento didático pedagógico com o uso de tecnologias, intruduzindo ao saber do estudante.

Desta forma, é possível concluir que as competências e habilidades de um tutor presencial de TICs podem ser abreviadas como uma via de comunicação, que se dá entre professor e estudante, e entre estudante e tecnologia. Esta comunicação ocorre de forma síncrona e assíncrona, enfatizando a importância de um profissional mediador como apoiador ao processo de produção do conhecimento.

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMSTEL, Frederick Van. **Como fazer uma pesquisa qualitativa**. Disponível em: <http://usabilidoido.com.br/como_fazer_uma_pesquisa_qualitativa.html>. Acessado em: agosto de 2010.

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a distância**. Campinas: Autores Associados, 1999. 115p.

CARBONI, Irenice de Fátima. **Um estudo sobre a concepção dos professores quanto ao uso da Tecnologia da Informação e da Comunicação (TIC) no Ensino**. Disponível em: <http://www.unibero.edu.br/download/revistaeletronica/Mar06_Artigos/UM%20ESTUDO_INFORMATICA_REV.pdf>. Acessado em: agosto de 2010.

CORTINHAS, Maristela Sobral. **Tutoria Presencial de Polo de Apoio em EAD: um diferencial para Educação a Distância**. Disponível em: <http://www.pucpr.br/eventos/educere/educere2008/anais/pdf/326_180.pdf> Acessado em julho de 2010.

DUTRA, Renato Luis de Souza; GOMES, Renato de Amorim. **Curso de Design Instrucional**. Universidade Municipal de São Caetano do Sul - USCS. São Paulo: USCS, 2010.

FNDE, Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação. **Resolução CD/FNDE nº 026, de 05 de junho de 2009**. Disponível em: <http://www.uab.capes.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=71:resolucao-cdfnde-no-26-de-5-de-junho-de-2009&catid=15:resolucoes&Itemid=47>. Acessado em: setembro de 2010.

LEAL, Regina Barros. **A importância do tutor no processo de aprendizagem à**

distância. Disponível em: <<http://www.rioei.org/deloslectores/947Barros.PDF>>. Acessado em agosto de 2010.

LOPES, Adilson. **Educação: fazendo e refazendo sua história.** Disponível em: <<http://www.etecdiadema.com/fazendoerefazendohistoria.html>>. Acessado em novembro de 2010.

LOUREIRO, M. J.; POMBO, L.; BARBOSA, I.; BRITO, A. L. **A utilização das TIC dentro e fora da escola: resultados de um estudo envolvendo alunos do concelho de Aveiro.** Disponível em: <<http://eft.educom.pt/index.php/eft/article/viewFile/102/92>>. Acessado em: agosto de 2010.

MACHADO, Liliana Dias; MACHADO, Elian de Castro. **O papel da tutoria em ambientes de EAD.** Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/022-TC-A2.htm>>. Acessado em junho de 2010.

MARCELO, Rodiney. **As Tic's no contexto da EaD: limites e possibilidades.** Disponível em: <<http://www.brasilecola.com/educacao/as-tics-no-contexto-EaD-limites-possibilidades.htm>>. Acessado em: julho de 2010.

MIRANDA, Guilhermina Lobato. **Limites e possibilidades das TIC na educação.** Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Lisboa. *sisifo/revistadeciênciasdaeducação*-n.º3-mai/ago07. Disponível em: <<http://sisifo.fpce.ul.pt/pdfs/sisifo03PT03.pdf>>. Acessado em julho de 2010.

MOORE, Michael; KEARSLEY, Greg. **Educação a Distância: uma visão integrada.** São Paulo: Cengage Learning, 2008.

MORAES, Marcus Luiz Santana. **O que se espera do professor - tutor em EAD – ensino à distância.** Disponível em: <<http://www.taniazambelli.com.br/artigos/ler.asp?cod=20>>. Acessado em: junho de 2010.

NEPOMUCENO, Keite Silva de Melo; SALLES, Maria de Fátima Rosa; PAN, Maria Claudia de Oliveira. **As concepções sobre a função do tutor influenciam o processo ensino-aprendizagem em EAD?** Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/004-TC-A2.htm>>. Acessado em: junho de 2010.

PASSOS, Antonio. **Google Docs – Como criar formulários para pesquisas on-line.** Disponível em: <<http://www.antoniopassos.pro.br/blog/?p=146>>. Acessado em: agosto de 2010.

PERRENOUD, Philippe. **Construindo competências.** Entrevista com Philippe Perrenoud, Universidade de Genebra. Disponível em: <http://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php_main/php_2000/2000_31.html> Acessado em: julho de 2010.

PERRENOUD, Philippe. **A arte de construir competências.** Disponível em: <www.fag.edu.br/.../A%20ARTE%20DE%20CONSTRUIR%20COMPETENCIAS1.doc>. Acessado em julho de 2010.

PORTUGAL, Cristina. **Educação a distância: o design como agente do "diálogo" mediado pelas interfaces computacionais.** Disponível em: <http://www.abed.org.br/revistacientifica/Revista_PDF_Doc/2003_Educacao_Distancia_Design_Agente_Cristina_Portugal.pdf>. Acessado em novembro de 2010.

PPC/TICS. **Projeto Pedagógico do Curso de Tecnologias da Informação e da Comunicação Aplicadas à Educação**, pela Universidade Federal de Santa Maria. Disponível em: <<http://tics-EaD-ufsm.blogspot.com/p/apresentacao.html>>. Acessado em: setembro de 2010.

SEED/MEC. **Desafios da Educação a Distância na Formação de Professores.**

Secretaria de Educação a Distância/Ministério da Educação: Brasília, 2006.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Eстера Muszkat. **Metodologia da Pesquisa e Elaboração de Dissertação**. Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC/Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção - PPGEP/Laboratório de Ensino a Distância - LED. Florianópolis: 3 ed., 2001. Disponível em: <http://projetos.inf.ufsc.br/arquivos/Metodologia%20da%20Pesquisa%203a%20edicao.pdf>>. Acessado em: agosto de 2010.

SOUZA, C. A.; SPANHOL, F. J.; LIMA, J. C. O.; CASSOL, M. P. **Tutoria na Educação à Distância**. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/088-TC-C2.htm>>. Acessado em julho de 2010.

VALDAMERI, Taísa Soares. Análise de Ferramentas de Educação a Distância para um Ambiente Virtual de Aprendizagem para uma Instituição de Ensino. Disponível em: http://taisasv.vilabol.uol.com.br/blog/analise_ava.pdf. Acessado em julho de 2010.

VALENTE, Silza Maria Pasello. **Competências e Habilidades: Pilares do Paradigma avaliativo emergente**. Disponível em: <http://www.opas.org.br/medicamentos/site/UploadArq/COMPETÊNCIAS_E_HABILIDADES-_TEXTO_FORMATADO.pdf>. Acessado em julho de 2010.

VIEIRA, Vera. **O que tem a ver gênero com TICs?** Disponível em; <<http://www.redemulher.org.br/Vera02.htm>>. Acessado em agosto de 2010.