



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

Especialização em Tecnologias da Informação e Comunicação  
Aplicadas à Educação  
Pólo Educacional Superior de Restinga Sêca  
Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Fabiane Vieira Romano

### **A tutoria na Educação a Distância: pressupostos, desafios e potencialidades na prática de tutores a distância**

#### ***Tutorialship in Education via website: theoretical basis, challenges and procedures in tutors's practice in education via website***

**FURQUIM, Alexandra Silva dos Santos.**

Licenciada em Pedagogia, Especialista em Gestão Educacional e  
Mestre em Educação/UFSM

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

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

**Abstract:** *The present article deals with tutorialship in Education via website mainly regarding actions developed by tutors via website. It reports a case study whose objective was to understand the role of the tutor within website education when it was aimed to identify theoretical basis which sustain the practice of tutorialship via*

*website and to obtain data concerning actions developed by tutors via website. Employing a qualitative approach, the research was characterized as a study case developed by using, as a starting point, a questionnaire answered by four tutors via website in the Specialization Course via website in Educational Management of Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). The data were analyzed according to the technique of content analysis. The case study showed that having a tutor in website education plays a very important role and that his or her role resides in pedagogical mediation helping to minimize distances and learners to become active subjects in the process of knowledge construction and reconstruction.*

**Key words:** *Education via website; website Tutor.*

## **INTRODUÇÃO**

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

A EaD caracterizada como uma modalidade de educação, vem crescendo significativamente nos últimos anos, seja pelo número de cursos oferecidos, seja pelas distintas etapas de escolarização em que vem sendo ofertada, seja pela acessibilidade e permanência possibilitada aos que desejam ampliar seus conhecimentos e garantir seu espaço no mercado de trabalho.

Nesse contexto, pesquisas de autores como Pretti (2000), Litto; Formiga (2008), Moran (2009), entre outros tem apontado vários aspectos acerca da EaD, como por exemplo, a legislação educacional, os pressupostos que a sustentam, a metodologia de trabalho adotada pelo professor nessa modalidade, a autonomia do estudante, dentre outras temáticas.

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

Esse estudo trata sobre os pressupostos, desafios e potencialidades do tutor a distância na EaD, entendido como um mediador do processo de ensino-aprendizagem proporcionado pela interação entre professor, estudante e tecnologias. A opção em desenvolver essa pesquisa decorre do fato que a autora atua como tutora a distância do curso de Especialização em Gestão Educacional

desde 2008 e durante esse período vivenciou várias práticas como tutora, mediatizando a relação entre professor-estudante e o processo de ensino-aprendizagem.

A partir dessa vivência, questiona-se: qual é o papel do tutor a distância em EaD? Quais conhecimentos e ações são necessários à prática de tutoria? Que pressupostos sustentam as atividades desenvolvidas pelo tutor a distância?

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

De acordo com a questão de pesquisa proposta e os objetivos do estudo, buscou-se na abordagem qualitativa subsídios para o desenvolvimento e análise da investigação.

Essa abordagem caracteriza-se por estudar temas no seu cenário natural, buscando interpretá-los de acordo com o significado assumido pelos participantes da pesquisa. Na pesquisa qualitativa o pesquisador procura entender o fenômeno segundo a perspectiva dos sujeitos da situação estudada e, a partir disso, aponta a sua interpretação.

A abordagem qualitativa parte do fundamento de que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, uma interdependência viva entre o sujeito e o objeto, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito. O conhecimento não se reduz em um rol de dados isolados, conectados por uma teoria explicativa; o sujeito-pesquisador é parte integrante do processo de conhecimento e interpreta os fenômenos atribuindo-lhes um significado. (CHIZZOTTI, 1998, p. 79).

No enfoque da pesquisa qualitativa, elegeu-se como método o estudo de caso, que segundo Triviños (1987, p. 133-134) caracteriza-se como “[...] uma categoria de pesquisa, cujo objeto é uma unidade que se analisa aprofundadamente”, concepção reforçada por Gil (1991, p. 59), que o define como sendo “[...] um conjunto de dados que descrevem uma fase ou a totalidade do processo social de uma unidade, em suas várias relações internas e nas suas fixações culturais”.

A fim de atingir o objetivo dessa pesquisa, elegeu-se como instrumento de coleta de dados o questionário. Triviños (1987) afirma que quando se utiliza o questionário como instrumento de coleta de dados, é importante que haja um

número limitado de questões, que possibilite aos respondentes expor suas ideias sobre o assunto. Além disso, as questões propostas devem ser precisas e adequadas ao ambiente ao qual a pesquisa está sendo realizada e “exige do pesquisador uma atividade prévia de contato com o meio no qual se realizará o estudo” (TRIVIÑOS, 1987, p. 171). O questionário enviado encontra-se em anexo e possui questões que focalizam a formação e a atuação dos tutores participantes do estudo.

A pesquisa foi desenvolvida com quatro<sup>1</sup> tutores a distância do Curso de Especialização em Gestão Educacional da UFSM. O critério para seleção dos participantes do estudo foi atuar ou ter atuado como tutor no Curso no decorrer de uma turma, ou seja, ter desenvolvido ações de tutoria no decorrer de três semestres, período de realização do curso. O questionário foi enviado para as tutoras<sup>2</sup> participantes do estudo através do endereço eletrônico pessoal de cada uma. As tutoras foram denominadas de tutora A, B, C e D, a fim de garantir o sigilo e anonimato das falas das participantes da pesquisa.

Os dados decorrentes desse processo investigativo foram analisados segundo a técnica de análise de conteúdo. Bardin (1977) destaca que essa técnica se compõe de três grandes etapas: a pré-análise, a exploração do material e o tratamento dos resultados e interpretação.

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

Assim, o artigo organiza-se em três momentos centrais. Inicialmente apresenta-se a repercussão do avanço das tecnologias na EaD e as proporções em que se encontra no momento atual, frente a sua expansão e o papel dos sujeitos envolvidos no processo de ensino-aprendizagem em EaD, ou seja, o professor, o estudante e o tutor. A seguir, apresenta-se o caso em estudo e os pressupostos, desafios e potencialidades da atuação do tutor a distância no Curso de Especialização em Gestão Educacional da UFSM. Por fim, apresentam-se as considerações finais acerca da pesquisa desenvolvida.

---

<sup>1</sup> O questionário foi enviado a cinco tutores a distância, porém um não o respondeu.

<sup>2</sup> Utiliza-se nessa pesquisa o termo tutoras, pois todas as participantes do estudo são do gênero feminino.

## OS PRESSUPOSTOS DA EAD E O PAPEL DOS ENVOLVIDOS

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

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

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

Portanto, a EaD “[...] propicia que os professores possam morar em qualquer parte do mundo, bem como os alunos possam ser ensinados onde quer que residam, respeitando, evidentemente, as particularidades de cada disciplina e de cada aluno” (SOUZA, et al., 2007, p. 71).

Na perspectiva da EaD compreende-se que o Ambiente Virtual de Ensino e Aprendizagem (AVEA), caracterizado como o espaço virtual para organização e funcionamento das aulas, constitui-se em um relevante elo de ligação entre professores, estudantes e tutores.

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

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

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

**Nessa perspectiva, qual é o papel dos professores, estudantes e tutores no processo de ensino e aprendizagem em EaD?**

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

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

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

Assumindo-se como um orientador/mediador com tais competências, o professor cumprirá com seu papel de levar os estudantes “[...] ao desenvolvimento de processos de mobilização, construção e elaboração da síntese do conhecimento [...] vencendo a simples memorização” (ANASTASIOU, 2004, p. 16).

Porém, tais competências e atribuições não se restringem ao professor de EaD, mas entende-se que essas necessitam ser colocadas em prática de forma mais sistemática nesse contexto.

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

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

Por isso, o estudante EaD precisa organizar-se em relação ao tempo disponível para estudar, considerar-se um pesquisador constantemente, ou seja, ter a iniciativa de buscar ampliar os conhecimentos fornecidos nos materiais didáticos das disciplinas, interagir com os demais estudantes, professores e tutores, participar de encontros presenciais e/ou virtuais, etc. A partir disso, fica evidente que os estudantes em EaD possuem atribuições que não diferem na sua totalidade das atribuições de estudantes que freqüentam cursos presenciais, mas que são imprescindíveis para o sucesso do seu processo de ensino-aprendizagem.

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

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

Mediar a comunicação de conteúdos entre o professor e os cursistas; acompanhar as atividades discentes, conforme o cronograma do curso; apoiar o professor da disciplina no desenvolvimento das atividades docentes; manter regularidade de acesso ao AVA e dar retorno às solicitações do cursista; estabelecer contato permanente com os alunos e

mediar as atividades discentes; colaborar com a coordenação do curso na avaliação dos estudantes; participar das atividades de capacitação e atualização promovidas pela Instituição de Ensino; elaborar relatórios mensais de acompanhamento dos alunos e encaminhar à coordenação de tutoria; participar do processo de avaliação da disciplina sob orientação do professor responsável; apoiar operacionalmente a coordenação do curso nas atividades presenciais nos pólos, em especial na aplicação de avaliações. (BRASIL, 2009, p. 11-12).

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

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

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

Participa de momentos presenciais obrigatórios, tais como avaliações, aulas práticas em laboratórios e estágios supervisionados, quando se aplicam. O tutor presencial deve manter-se em permanente comunicação tanto com os estudantes quanto com a equipe pedagógica do curso. (BRASIL, 2007, p. 22).

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

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

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

[...] **facilidade para se comunicar**, dinamismo, criatividade e liderança; **iniciativa** para realizar com eficácia o trabalho de facilitador, junto ao grupo de alunos sob sua tutoria; **conhecer a realidade de seus alunos** em todas as dimensões: pessoal, social, familiar e escolar; ter **competência individual e de equipe** para analisar realidades, formulando planos de ação coerentes com os resultados de análises e de avaliação e **ter atitudes que sejam eticamente irrepreensíveis**, evitando impor os seus valores, favorecendo a ampliação. (GONZALEZ, 2005, p. 27, grifo do autor).

Em decorrência disso, os subsídios legais apontam que as instituições que ofereçam educação na modalidade EaD desenvolvam uma capacitação de tutores que deve contemplar três dimensões básicas e centrais: “capacitação no domínio específico do conteúdo; capacitação em mídias de comunicação; e capacitação em fundamentos da EaD e no modelo de tutoria” (BRASIL, 2009, p. 22). Entende-se que com tais conhecimentos o tutor desenvolve seu papel na EaD com eficiência.

## **A ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO EDUCACIONAL A DISTÂNCIA DA UFSM**

A UFSM oferece cursos em EaD vinculados às propostas formativas da Universidade Aberta do Brasil (UAB)<sup>3</sup>. O projeto UAB foi criado pelo Ministério da Educação (MEC) em 2005 para a articulação e integração de um sistema nacional de educação superior à distância, em caráter experimental, visando sistematizar as ações, programas, projetos, atividades pertencentes às políticas públicas voltadas para a ampliação e interiorização da oferta do ensino superior gratuito e de

<sup>3</sup> Demais informações podem ser consultadas no site da UAB: <http://www.uab.capes.gov.br/>.

qualidade no Brasil. O Sistema UAB é uma parceria entre consórcios públicos – Fórum das Estatais e Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior (ANDIFES) e a participação das universidades públicas e demais organizações interessadas.

No contexto da UAB surge o Curso de Especialização em Gestão Educacional a distância da UFSM. Esse curso é oferecido desde o primeiro semestre letivo de 2008, sendo que já foi ofertado nos pólos UAB dos municípios de Tio Hugo, Constantina, São João do Polêsine, Agudo, Santa Maria, Sapucaia do Sul, situados no RS; Fortaleza, no CE; Cruzeiro do Oeste, no PR; e, Palmas, no TO. Atualmente o curso é oferecido somente em pólos do RS – em Agudo, Constantina, Sapucaia do Sul, Tio Hugo e Três Passos, somando 30 vagas por pólo.

O Curso de Especialização em Gestão Educacional é desenvolvido com uma carga horária de 390 horas-aula, destas 345 horas de disciplinas obrigatórias comuns a todos os estudantes e 45 horas em disciplina de atividade complementar integralizada através de Tópico Específico, com temáticas a serem definidas juntamente aos estudantes. O Curso tem como objetivo central “proporcionar formação continuada aos profissionais da educação no campo da gestão educacional” (UFSM, 2006, p. 8).

Desse modo, a carga horária e objetivo do Curso se enquadram nas políticas educacionais vigentes no Brasil, sobretudo no que se refere a EaD, pois essa tem como finalidade contribuir para a inserção e qualificação permanente dos sujeitos no mercado de trabalho. Desse modo, o Curso prepara profissionais para atuar nas áreas da Gestão Escolar e Educacional, sendo necessário para o ingresso curso superior em nível de graduação.

O período de duração do Curso encontra-se em conformidade com o Regimento Interno dos Programas/Cursos de Pós-Graduação da UFSM, somando dezoito meses, com uma prorrogação de até seis meses, em caráter excepcional a critério do seu colegiado, somente para a elaboração de monografia.

Nesse contexto, a organização curricular para o primeiro semestre letivo prevê as seguintes disciplinas: Fundamentos Filosóficos, Políticos e Sociais da Gestão Educacional, Gestão Escolar e Organização Curricular, Políticas Públicas e Gestão Educacional, com 60 horas/aula cada disciplina e Metodologia Científica, com 45 horas-aula. O segundo semestre é organizado contando com as seguintes disciplinas: A construção do Projeto Político Pedagógico, Enfoques de Pesquisa,

ambas com 60 horas-aula e Tópico Específico de Gestão Educacional, com 45 horas-aula. O terceiro semestre letivo destina-se à elaboração da Monografia, requisito para a conclusão do Curso. Nesse semestre há a oferta da disciplina Defesa de Monografia.

O AVEA utilizado pelo Curso é o Moodle – *Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment*. Nesse sentido, as ferramentas utilizadas para mediar o processo de ensino-aprendizagem são provenientes desse AVEA. Dentre elas, encontram-se ferramentas para a realização de atividades síncronas (chat, webconferência, etc.) e assíncronas (fórum de discussão, glossário, wiki, etc.).

O Curso de Especialização em Gestão Educacional possui uma coordenadora e uma coordenadora de tutoria na UFSM e em cada município em que se localizam os pólos de apoio presencial há uma coordenadora de pólo e um e/ou dois tutores presenciais, além dos tutores a distância lotados em cada disciplina oferecida como componente curricular do Curso.

## **A TUTORIA A DISTÂNCIA NO CURSO EM ESTUDO**

A partir dos questionários, verificou-se que as tutoras participantes do estudo são egressas de distintos cursos de graduação da UFSM. A tutora A é graduada em Educação Física – Licenciatura Plena, Especialista em Gestão Educacional e Mestre em Educação. Graduada em 1995, já atua como professora dos anos iniciais e finais do ensino fundamental e na educação de jovens e adultos (EJA) há 15 anos. A tutora B egressou do curso de Pedagogia – Licenciatura Plena em 2006, possui Especialização em Gestão Educacional e atua como professora da educação infantil e anos iniciais do ensino fundamental há três anos. A tutora C é graduada em Filosofia desde 2004, possui Especialização em Gestão Educacional e Mestrado em Educação. Atua como professora nos anos finais do ensino fundamental há quatro anos. A tutora D é Bacharel e Licenciada em Artes Visuais, Especialista em Gestão Educacional e Mestre em Educação. Graduou-se em 2004 e atua nos anos finais do ensino fundamental e na EJA há dois anos.

A partir do exposto e tendo como pressuposto a formação e os conhecimentos necessários à prática de tutor a distância, tais profissionais possuem as exigências formativas necessárias para a atuação no Curso em estudo.

No que se refere à atuação como tutora do Curso de Especialização em Gestão Educacional, três tutoras apontaram que atuam desde 2008 e apenas uma desde 2009, sendo que já atuaram em distintas disciplinas do Curso e conhecem a totalidade de saberes e fazeres necessários à prática de tutor a distância desse espaço formativo.

Quando questionadas sobre o fato se possuíam o conhecimento acerca da função de tutor, todas destacaram que antes do ingresso não conheciam o contexto em que iriam atuar. A construção dos conhecimentos sobre a prática de tutor iniciou-se com a capacitação de tutores oferecida pela UFSM, conforme exposto na fala a seguir: “eu não conhecia a função, e na época de implantação da UAB na UFSM, participei das primeiras capacitações e existia uma grande expectativa no que diz respeito a tutoria a distância” (TUTORA A). De acordo com as tutoras, o conhecimento intensificou-se com a própria prática, pois “após a seleção foi realizado curso de capacitação de tutores e reuniões periódicas com o grupo de trabalho do curso para aprendizagem do uso das ferramentas disponíveis na plataforma Moodle” (TUTORA B).

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

A formação ocorreu através das capacitações com o grande grupo, reuniões em pequenos grupos com apoio do Suporte para o manuseio de novas ferramentas, nas atividades realizadas em conjunto com os professores das disciplinas e as colegas tutoras e na experimentação individual de estratégias. (TUTORA A).

Nesse contexto, as tutoras destacaram que é necessário à prática de tutor a distância o conhecimento do AVEA somado ao conhecimento específico da área que irá atuar, conforme exposto pela tutora D: “além de conhecimentos técnicos relacionados à plataforma, penso que o tutor tem que estar sempre estudando os conteúdos das disciplinas em que desenvolverá seu trabalho”.

No entanto, considera-se que tais conhecimentos por si só não são a garantia da concretização de seu papel como tutor a distância. Faz-se necessário, também, a

capacidade de interagir e promover a interação com o intuito de facilitar que o discente construa um determinado conhecimento.

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

A partir das considerações expostas acima, percebe-se que o tutor a distância necessita ser um profissional qualificado, comprometido com a formação daqueles que estão sob sua responsabilidade. Desse modo, caracteriza-se como um professor-tutor, seja pela sua formação acadêmico-profissional<sup>4</sup> necessária à função que desempenha, seja pelo papel que desenvolve no contexto de sua atuação.

Com relação à participação de cursos que focalizam a EaD, duas tutoras destacaram que os tem realizado. A tutora D acrescentou que faz cursos com frequência, e que inclusive possui publicações relacionadas ao tema; e a tutora C pontuou que já fez vários cursos, porém considera que nenhum a instrumentalizou como a prática cotidiana. A tutora A e B salientaram que não realizam cursos com o foco na EaD, apenas o curso de capacitação de tutores oferecido pela UFSM e participaram de reuniões com o suporte da EaD sobre as ferramentas do Moodle e como utilizá-las.

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

A minha concepção principal diz respeito a aproximar distâncias e promover o trabalho em equipe. Quando bem conduzido, o meio virtual pode ser bastante significativo para as atividades coletivas. Com diálogo e autonomia, penso que a EaD é uma excelente oportunidade para qualificação acadêmica e profissional. (TUTORA A).

Penso que a educação a distância seja uma das diferentes formas de educação, que consiste na produção do conhecimento com outro tipo de interação, que não a física temporal, entre pessoas envolvidas no processo (professores, tutores, estudantes, teóricos, etc.) que se utilizam das mais variadas tecnologias e/ou ferramentas objetivando uma formação. (TUTORA D).

Nos moldes que atuo como tutora e como acadêmica, penso que, nada mais que uma ampliação de acesso e uma transposição do ensino

---

<sup>4</sup> Entende-se, nesse trabalho, formação acadêmico-profissional como “[...] a etapa da formação que acontece no interior das instituições de ensino superior” (DINIZ-PEREIRA, 2008, p. 255).

presencial para a distância, pois não há muita flexibilidade, há muita padronização e mais dificuldades para o estudante do que efetiva atuação interativa entre conhecimento, professor, tutor e estudante. (TUTORA B).

Apenas a tutora C destacou: “não penso como uma boa maneira de ensino; sou contra”, porém não apresentou justificativas em relação à resposta.

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

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

Mediar a comunicação de conteúdos entre o professor e os estudantes; acompanhar as atividades dos estudantes, conforme o cronograma do curso; apoiar o professor da disciplina no desenvolvimento das atividades pedagógicas; dar retorno às solicitações dos estudantes no prazo máximo de 24 horas, ou seja, manter contato permanente com os estudantes; manutenção da disciplina no Moodle; participar do processo de avaliação da disciplina sob orientação do professor responsável. (TUTORA A).

A partir das falas das tutoras, o trabalho do tutor a distância é imprescindível na EaD, visto que atua em diversos contextos e promove a interação entre o grupo que trabalha com a proposta do curso e os professores responsáveis pelas disciplinas, já que pela quantidade de estudantes por curso e pólo um professor sem o auxílio de tutoria não daria conta de promover a aprendizagem.

Na minha opinião, o tutor é imprescindível na EAD. Digo isso pelas vivências que tive durante esses 3 anos. Quando o tutor desenvolve bem o seu trabalho, os estudantes participam mais da disciplina, se sentem motivados e não ocorrem tantas desistências. (TUTORA D).

De fato, compreende-se que o tutor por ser um mediador pedagógico, e, por isso, um profissional que necessita estar mais próximo dos estudantes, agindo com responsabilidade, ética, conhecimento, consegue ultrapassar os limites físicos que em muitos casos dificultam a permanência dos estudantes no curso. A esse respeito a tutora A destacou que:

O tutor a distância é fundamental. Me atrevo a comentar que a EaD até funcionaria sem o tutor presencial, mas não sem o tutor a distância. Ele é o elo para que ocorra a comunicação entre professor-estudante, assim como através de suas mediações, acompanha o processo de ensino-aprendizagem. Em termos de contato, as características do atendimento se diferenciam no ambiente virtual, pois o contato “físico” precisa ser compensado por outras estratégias, mediadas pelo tutor a distância.

A tutora C destacou que o tutor é imprescindível e refletiu sobre o seu trabalho como tutora destacando que “faz o trabalho todo” na disciplina que atua. Porém, como disposto na legislação pertinente, o tutor a distância, embora seja um professor, não deve ser responsável por “realizar a gestão acadêmica do processo de ensino-aprendizagem, em particular motivar, orientar, acompanhar e avaliar os estudantes” (BRASIL, 2007, p. 20), sendo que tais atribuições caracterizam o trabalho do professor da disciplina, muito embora o tutor o auxilie na efetivação de tais práticas.

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

[...] cumpre sua carga horária, desenvolve uma comunicação eficiente com os estudantes e consegue estabelecer laços de confiança. Ainda, é claro, aquele que “responde” as demandas de conteúdo que os estudantes têm, já que, muitas vezes, o contato com o professor é restrito. (TUTORA D).

Especificamente no curso que atuam, quando questionadas sobre o planejamento de ações com o objetivo de contribuir para que não haja desistências, repetências, entre outros aspectos, a maioria destacou que os tutores são

questionados sobre como fazem o “resgate do estudante”, ou seja, como buscam estudantes evadidos e como trabalham com as possíveis reprovações.

Nas reuniões [com a coordenação do curso e de tutoria] nota-se uma preocupação no sentido de que os responsáveis pelas disciplinas desenvolvam estratégias para que não haja desistências. Um bom exemplo é a disciplina da qual fui tutora neste semestre: Elaboração de Defesa de Monografia. Esta disciplina acompanhava todo o processo de elaboração da monografia pelo estudante, estabelecendo um trabalho conjunto entre estudante, tutor e professor, que deu muito certo. O resultado foi que o número de monografias concluídas no polo em que atuei foi muito grande, considerando o contexto. (TUTORA D).

Assim, há planejamento nas ações realizadas e essas são colocadas em prática através da atuação dos tutores a distância, pelo papel que assumem no curso: profissionais que “fazem a mediação entre os conhecimentos, a participação efetiva do estudante e a construção da responsabilidade de estudar em uma universidade pública e gratuita” (TUTORA B).

Como exemplos de ações desenvolvidas têm-se o controle dos acessos, entrega dos trabalhos e realização das avaliações presenciais, diálogo com os estudantes e apoio a organização do estudo a distância.

Também, são organizadas algumas reuniões com a coordenadora de tutores, com o objetivo de estabelecer a unidade de ação do Curso e debater estratégias para diminuir os índices de reprovação e abandono. (TUTORA A).

Quando questionadas acerca do fato de tais ações serem colocadas em prática, as tutoras mencionaram que sim e que dentre as atribuições do tutor a distância está a busca constante pela permanência do estudante no curso.

As ações são colocadas em prática e a partir das minhas atribuições, me esforço para a permanência do estudante na disciplina. Com o aval do professor, em alguns casos, flexibilizo o cronograma para o recebimento de atividades, contato seguidamente o estudante... Porém observo que para se efetivar as ações é necessária uma frente, ou seja, a colaboração do tutor a distância e do tutor presencial. (TUTORA A).

No contexto de atuação das tutoras participantes do estudo, destacaram que o AVEA utilizado no curso, ou seja, o Moodle disponibiliza de ferramentas síncronas e assíncronas, sendo que as ferramentas mais usadas são as mensagens e os

fóruns, assim como “[...] e-mail pessoais, chat, tarefas, textos interativos, como wiki” (TUTORA B).

No decorrer da prática como tutora a distância, todas as participantes do estudo mencionaram que tiveram vários desafios a superar. Dentre eles encontra-se o exposto pela tutora C, que pontuou o fato do professor não participar da disciplina. As demais tutoras destacaram que:

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

Muitos desafios, mas cito principalmente o desafio na questão de conscientizar os estudantes do ‘privilegio’ de estudar em um curso a distância em universidade pública e que no contexto da EaD a construção da autonomia de organização do tempo/espaço para o estudo depende deles, pois a configuração e avaliação do processo é padronizado, mas a construção da aprendizagem é autônoma e colaborativa. (TUTORA B).

O maior deles creio que foi ter assumido polos de outros estados pelos estudantes apresentarem, em alguns aspectos, demandas muito diferentes das quais estamos acostumados aqui, em nosso estado. Isso causa um certo desconforto, mas, os ganhos experienciais são enormes. (TUTORA D).

Desse modo, os desafios pontuados inserem-se numa perspectiva de aproximar distâncias e ressignificar o papel dos protagonistas do processo de ensino-aprendizagem, a fim de que os desafios encontrados sejam como uma mola propulsora para a formação permanente e prática mediadora significativa tanto para os tutores, quanto para os estudantes e professores.

A contribuição das tutoras participantes do estudo para o Curso em que atuam são expressas nas seguintes falas:

A experiência na EaD tem sido muito significativa na minha formação e aprendizagem docente. Dessa forma, me esforço para cumprir com minhas atribuições. A atividade como tutora tem possibilitado novas formas de trabalhar os conteúdos e estabelecer relações em um ambiente de aprendizagem. (TUTORA A).

Minha principal contribuição é a forma de atuar frente aos estudantes estimulando-os sempre e sempre atenta a caminhada individual dos estudantes nas disciplinas e no curso. (TUTORA B).

Em termos de trabalho, são muitas. O tutor está “encharcado” pelas vivências do dia-a-dia da EAD. Ele tem uma visão do conjunto alicerçada pela experiência. (TUTORA D).

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

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A problemática central dessa pesquisa constituiu-se na investigação sobre o papel do tutor a distância no contexto da EaD. A fim de atingir esse objetivo, buscou-se identificar os pressupostos que sustentam a prática de tutoria e conhecer as ações desenvolvidas por tutores a distância.

A partir da pesquisa desenvolvida, observou-se que o tutor a distância ocupa lugar de destaque e relevância no contexto de sua atuação, pois surge como um articulador e mediador no processo de ensino-aprendizagem. Sua prática não se restringe apenas à dinamização de aspectos técnicos, relacionados ao AVEA, mas contempla os aspectos teóricos e metodológicos inerentes à construção de conhecimentos por parte dos estudantes.

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

Portanto, o tutor a distância tem a capacidade de promover a construção coletiva e colaborativa do conhecimento, alavancando o trabalho desenvolvido pelo

professor e possibilitando que os estudantes desenvolvam a autonomia no processo de busca incessante pelo saber.

Para tanto, faz-se necessário que o tutor a distância esteja em um constante processo de ressignificação de sua formação e ação, seja na área de sua formação/atuação, seja no que se refere às tecnologias aplicadas à educação, o que contribuirá para potencializar ainda mais o trabalho do tutor a distância na EaD.

## REFERÊNCIAS

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

ANASTASIOU, L. P. A. **Processos de ensinagem na Universidade**: pressupostos para as estratégias de trabalho em aula. Santa Catarina: UNIVILLE, 2004.

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

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

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

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

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

DINIZ-PEREIRA, J. E. A formação acadêmico-profissional: compartilhando responsabilidades entre universidades e escolas. In: TRAVERSINI, C. et al. (Org.). **Trajetórias e processos de ensinar e aprender**: didáticas e formação de professores. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2008. p. 253-267.

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

LITTO, F. M.; FORMIGA, M. **Educação a distancia**: o estado da arte. São Paulo: Pearson Education, 2008.

MIRANDA, G. L. Limites e possibilidades da Tic em educação. **Revista de Ciências da Educação**, Faculdade de Psicologia e das Ciências da Educação da universidade de Lisboa, n. 3, 2007. Disponível em: <<http://sisifo.fpce.ul.pt/pdfs/sisifo03PT03.pdf>>. Acesso em: 22 jul. 2011.

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

MORAN, J.M. **O que é educação a distância**. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/prof/moran/dist.htm>>. Acesso em: 16 dezembro 2009.

PRETTI, O. **Educação a distância**: construindo significados. Cuiabá: NEAD/IE, UFMT, 2000.

SOUZA, J. A. et al. Curso de licenciatura em matemática a distância: relato de experiência. **Acta Sci. Technol**, Maringá, v. 29, n. 1, 2007.

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

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. Centro de Educação. **Projeto Pedagógico do Curso de Especialização em Gestão Educacional a Distância**. 2006.

**Alexandra Silva dos Santos Furquim** – alexandrafurquim@bol.com.br

**Fabiane Vieira Romano** – fabriromano@gmail.com

## ANEXO

### UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E DA COMUNICAÇÃO APLICADAS À EDUCAÇÃO

Prezado(a) tutor(a),

Este questionário faz parte do Trabalho de Conclusão de Curso intitulado **A tutoria na Educação Distância: pressupostos, desafios e potencialidades na prática de tutores à distância**, orientado pela Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Fabiane Vieira Romano, com a autoria da acadêmica Alexandra Silva dos Santos Furquim, do Curso de Especialização em Tecnologias da Informação e da Comunicação Aplicadas à Educação, da Universidade Federal de Santa Maria.

O estudo tem como objetivo compreender o papel do tutor à distância, partindo dos pressupostos, desafios e potencialidades inerentes à prática de tutoria em Educação a Distância.

As informações coletadas a partir deste questionário serão utilizadas apenas para fins do trabalho. A sua contribuição é muito importante. Muito obrigada pela atenção!

## QUESTIONÁRIO

### I – FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Formação acadêmico-profissional: \_\_\_\_\_

Ano de formação: \_\_\_\_\_ Série que atua: \_\_\_\_\_

Tempo que atua no Magistério: \_\_\_\_\_

- 1) No contexto de sua vivência profissional, há quanto tempo desenvolve atividades como tutor a distância?

\_\_\_\_\_

- 2) Ao ingressar na prática de tutoria, você conhecia o contexto em que iria atuar (AVEAs, ferramentas disponibilizadas,...)? Comente.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- 3) Na sua opinião, como se forma um tutor a distância?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- 4) Que conhecimentos são necessários à prática de tutor a distância?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

- 5) Você já fez ou faz cursos, seminários, congressos ou algum tipo de formação que contemplem a questão da tutoria à distância na EaD? Comente.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**II – ATUAÇÃO PROFISSIONAL**

1) Qual sua concepção de Educação a Distância?

---

---

2) Para você, o que significa ser tutor a distância?

---

---

3) No curso em que atua, quais são suas atribuições como tutor a distância?

---

---

4) O tutor a distância é imprescindível na EaD? Justifique.

---

---

5) Na sua opinião, quem é reconhecido como um bom tutor a distância?

---

---

6) No curso em que atua, há um planejamento de ações com o objetivo de contribuir para que não haja desistências, repetências, entre outros aspectos no curso? Exemplifique.

---

---

7) Estas ações são colocadas em prática? Você contribui na implementação de tais ações?

---

---

8) Quais ferramentas interativas são utilizadas na sua prática como tutor a distância?

---

---

9) No decorrer de sua prática como tutor a distância você encontrou algum desafio? Caso positivo, comente.

---

---

10) Qual sua contribuição como tutor a distância para o curso em que atua?

---

---