

TUTORIA EM CURSOS PELA INTERNET

04/2005

032-TC-D5

Mirela Luiza Malvestiti
SEBRAE - mirela@sebrae.com.br

Suporte e Serviços

Educação Continuada em Geral

Relatório de Pesquisa

Este trabalho apresenta a importância da forma de atuar do tutor e também os resultados de pesquisa qualitativa sobre o papel dos tutores em cursos pela Internet, trabalhando com um caso específico, o curso "Iniciando um Pequeno Grande Negócio pela Internet", oferecido pelo SEBRAE. A pesquisa analisa as funções do tutor em um curso pela Internet, as técnicas que utilizam, destacando as que surtem maior resultado e as dificuldades encontradas. Por fim, são elencadas as qualidades necessárias para os tutores exercerem atividade tão importante na atual Sociedade da Informação e do Conhecimento.

Tutoria, educação pela Internet, e-learning.

Introdução

A realidade atual exige ajustes formais e novas respostas que os sistemas educativos tradicionais não são capazes de fornecer, em sua totalidade. As pessoas precisam adquirir novos conhecimentos e novos saberes de forma permanente durante toda a vida. Não se pode mais aceitar o pensamento reducionista segundo o qual, a época da formação do indivíduo está restrita ao período escolar. Há cada vez mais exigências da qualificação profissional, nos mais diversos setores de atuação na sociedade, tendo em vista a constante transformação nas estruturas produtivas que geram mobilidade nos postos de trabalho. (GOMES, 1997, p. 5, trad. pela autora)

A educação a distância que é uma modalidade não convencional de educação, utilizada há diversos séculos, torna-se cada vez mais uma alternativa interessante para atender às necessidades da Sociedade Informacional. Para isso, ela está sendo repensada e, também, sendo alvo de mudanças estratégicas para dar as respostas que a atual sociedade necessita. As novas tecnologias de informação e comunicação permitem que a educação a distância seja reinventada, para projetos com maiores chances de êxito, principalmente por incorporarem a possibilidade da interação entre professores e alunos e destes entre si. Desta forma, estudar a distância pode deixar de ser uma atividade isolada e solitária, e passar a ocorrer em grupos. De acordo com LÉVY (1999),

... duas grandes reformas são necessárias nos sistemas de educação e formação. Em primeiro lugar, a aclimação dos dispositivos e do espírito do EAD (ensino aberto e a distância) ao cotidiano e ao dia-a-dia da educação. (...) Mas o essencial se encontra em um novo estilo de pedagogia, que favorece ao mesmo tempo as aprendizagens personalizadas e a aprendizagem coletiva em rede. Nesse contexto, o professor é incentivado a tornar-se um animador da inteligência coletiva de seus grupos de alunos em vez de um fornecedor direto de conhecimentos. (p. 158)

A necessidade de um novo educador

Segundo NUNAN (1999) apud TAVARES (2001, p. 2), “embora a instrução mediada pela rede facilite a aprendizagem independente e colaborativa e esteja em harmonia com a visão construtivista do conhecimento, (...) não há nada inerente ao meio virtual que conduza a isso.” A educação por meio da Internet pode ser realizada da forma mais tradicional possível, sem nada da modernidade necessária a uma educação de qualidade.

Assim sendo, o *e-learning* só terá a qualidade desejada se a equipe de educadores envolvida no processo estiver sintonizada com as novas necessidades e possibilidades da educação moderna, mediada por tecnologia de ponta.

O Tutor

O educador que atua na execução de cursos utilizando educação a distância possui várias denominações, sendo que a mais usual é “tutor”. Para EMERENCIANO, SOUSA e FREITAS (2001),

é importante esclarecer que o termo ‘tutor’ tem sido utilizado de forma indiscriminada. Muitas vezes o termo é utilizado de forma natural sem uma resignificação. O movimento de resignificação deve superar a idéia de tutor como aquele que ampara, protege, defende, dirige ou que tutela alguém. Na nossa resignificação, trabalhar como tutor significa ser professor e educador. Ambos expressando-se no sistema de tutoria a distância. (p. 4)

É neste sentido que o termo tutor será adotado no presente trabalho para designar o educador que ministra cursos à distância utilizando a Internet, que se relaciona com os alunos, realizando mediação pedagógica, sendo responsável tanto pelo conteúdo, quanto pelas questões motivacionais e de acompanhamento aos alunos. Ele não é necessariamente quem produz o material, mas sim o responsável pela sua aplicação e, desta forma, pela interação com os participantes.

Segundo FONTANA (2003, p. 1), “em cursos oferecidos na modalidade a distância, o tutor exerce um papel fundamental, atuando como mediador no processo de aprendizagem dos alunos. Ao tutor cabe o papel de acompanhar e orientar os alunos nessa busca constante pelo saber, proporcionando condições para que o aluno possa construir sua própria aprendizagem, através de sua autonomia e independência.”

O principal objetivo do tutor é capacitar o aluno para que trabalhe por si mesmo, pense por si mesmo e construa seu próprio conhecimento sobre a matéria que estuda. (MEDIANO, 1988 apud GOMES op. cit., p.3, trad. pela autora)

EMERENCIANO et al. (op. cit., p. 4) afirmam que “o tutor é sempre alguém que possui duas características essenciais: domínio do conteúdo técnico-científico e, ao mesmo tempo, habilidade para estimular a busca de resposta pelo participante.”

É importante que os educadores saibam o que é ser um tutor de cursos pela Internet, mas será que isso acontece na prática? Será que todos os profissionais envolvidos com este tipo de projeto educacional têm a dimensão exata do trabalho?

NEDER (2000) contribui no que diz respeito à forma de atuar do tutor:

Na educação a distância, a interlocução aluno/orientador é exclusiva. Professor ou orientador, paradoxalmente ao sentido atribuído ao termo ‘distância’, devem estar permanentemente em contato com o aluno, através da manutenção de um processo dialógico, em que o entorno, o percurso, expectativas, realizações, dúvidas, dificuldades, etc, sejam elementos dinamizadores desse processo. (p. 99)

Para uma pessoa que foi educada na forma tradicional e que sempre atuou como um educador tradicional, a mudança não é simples. É necessário que o educador desenvolva uma série de habilidades e comportamentos novos. A transformação ocorre de forma gradativa e contínua, por isso ele precisará também aprender a aprender continuamente. Afinal, esse é um comportamento necessário a todos, educadores e aprendizes.

Para HAETINGER (2003, p. 15 e 16) “muitos professores têm dificuldade para compreender o processo de ensino-aprendizagem de uma forma diferente da que faz parte da sua história. Percebemos que os professores precisam aprender a aprender para poder ensinar.”

Para KENSKI (2001) é preciso garantir, também, a formação de um profissional crítico no que se refere à adoção e uso das tecnologias. O professor precisa ter condições de transformar o ambiente digital em espaço de interesse e colaboração, diferente do isolamento e alienação existente na maioria das salas de aula. O educador precisa possuir fluência metodológica adequada para realizar um ensino de qualidade, mesmo que para isso seja necessário transformar suas próprias concepções do que é ensino e do que é aprendizagem.

Com o surgimento do ensino pela Internet, muitos acreditaram que o ferramental tecnológico bastaria para ensinar. A prática tem demonstrado que essa forma de pensar é um grande equívoco. A participação do educador é indispensável para uma educação de qualidade, uma vez que é ele quem vai dar apoio e orientação aos estudos, incentivar a leitura crítica, o estudo autônomo, a autodisciplina do aluno, além de proporcionar a interação e a construção conjunta do conhecimento. CHALITA (2001, p. 68) reforça esta idéia, afirmando que “o professor não será substituído, mas deverá mudar seu foco de atuação, passando de mero facilitador do processo de transmissão do conhecimento para um interventor, um problematizador.”

O educador, enquanto mediador pedagógico, precisa estar sempre focado na aprendizagem do aluno, assumindo que ele é o centro do processo, ou seja, deve atuar no novo paradigma, procurando abandonar o velho, onde o professor é o centro.

A tutoria é uma necessidade dos sistemas de educação a distância, principalmente porque a existência de contato humano é uma exigência do processo ensino-aprendizagem. É importante salientar que não existe um

modelo único de tutoria a ser adotado, ele depende de cada contexto e de cada Instituição. O papel do tutor é diferente do papel do educador em uma situação de ensino presencial. O sistema de tutoria deve ser visto como uma educação individualizada e cooperativa, onde o educador assume o papel de orientador do aluno e coloca a sua disposição recursos que permitam ao aprendiz estudar de forma autônoma, alcançando os objetivos do curso. A ação do tutor deve buscar a superação dos obstáculos da aprendizagem a distância. Em um sistema utilizando as novas tecnologias, o trabalho do tutor precisa estar baseado em manter um contato próximo e personalizado com o aluno, apoiando-o durante todo o curso. O tutor, também, precisa levar em conta que o aluno está estudando isoladamente. Suas orientações devem focar aspectos do conhecimento, além de ajudar o aluno a conquistar sua autonomia e construir novos conhecimentos necessários a um mundo em constante mudança. O tutor é fundamental também como elemento motivador para que o aluno avance em seus estudos. (GOMES, op. cit., trad. pela autora)

A pesquisa

Na revisão da literatura aqui apresentada há consenso sobre a importância do tutor em cursos a distância, bem como da necessidade desse educador ter uma postura e uma forma de atuação diferente da tradicional. Será que esse também é um consenso entre os profissionais que trabalham como tutores? E será que essa forma de atuação inovadora é colocada em prática?

Com o objetivo de responder às perguntas acima dentre outras questões colocadas no presente trabalho, escolheu-se um caso específico para se fazer o seu estudo por meio de pesquisa qualitativa, visando analisar o papel do tutor em um curso pela Internet, procurando identificar o quanto o seu perfil influencia no trabalho, quais as técnicas utilizadas, as dificuldades encontradas e como é o processo de aprendizagem e aperfeiçoamento dos próprios tutores.

O curso Iniciando um Pequeno Grande Negócio, IPGN, disponível desde maio de 2001, pela Internet, é destinado a pessoas que desejam aprimorar seus conhecimentos conceituais, técnicos e instrumentais sobre empreendedorismo, finanças e mercado. O IPGN é gratuito para o participante e tem dois meses de duração com carga horária equivalente a trinta horas. O público alvo do curso é composto por pessoas de todo o Brasil que desejam iniciar um novo negócio e que tenham pelo menos Ensino Médio.

Os tutores do curso também são de todo o Brasil e foram recrutados entre os instrutores do curso em sua versão presencial. Os tutores são especialistas no conteúdo do curso, porém sem experiência prévia em trabalhos educacionais utilizando a Internet, por isso foram capacitados pelo SEBRAE para exercer a atividade de tutoria.

De setembro a dezembro de 2003, período que a pesquisa foi realizada, o curso contava com uma equipe de trinta e cinco tutores. Todos responderam a pesquisa. Mesmo com conteúdo e metodologia definidos pelo SEBRAE, a forma de atuação de cada tutor diferia, resultando em variações significativas de concluintes entre as turmas (50% a 88%), bem como do resultado da avaliação por parte dos alunos. A partir dessa situação, deduz-se que um dos principais responsáveis por essas variações seja justamente o tutor e sua forma de atuação, o que indica uma pista de pesquisa importante para o

avanço da questão. Outros fatores também influenciam na variação do índice de conclusão, como, por exemplo, estado de origem dos participantes.

Vale destacar que a equipe de tutores entrevistada trabalhava junto a quase dois anos, participou de capacitação inicial e participa de capacitação continuada focada no desenvolvimento de uma atividade educacional centrada no aluno. Essa realidade, com certeza, influenciou no resultado de alguns itens.

Os dados coletados foram analisados à luz de oito categorias: definição de tutoria, características dos tutores, formação e perfil dos tutores, funções, técnicas utilizadas, dificuldades encontradas, capacitação continuada e caracterização do aluno pelo tutor. Para o presente artigo serão apresentadas apenas três:

1. **Funções:** Falou-se da complexidade do trabalho do tutor, onde sua principal função é ser mediador pedagógico, além de ser animador, procurar motivar os alunos a aprofundar e ampliar seus conhecimentos. Diante do tema, é importante saber como os tutores do curso IPGN visualizam suas funções dentro do curso.

2. **Técnicas utilizadas:** Para se compreender o papel do tutor no curso estudado, as técnicas que ele utiliza são fundamentais. Essa categoria contribui para se ter a visão prática do trabalho e sua verdadeira aplicação.

3. **Dificuldades encontradas:** o processo de transição de um educador do ensino presencial para o ensino pela Internet depende da sua forma de trabalhar no ensino presencial, ou seja, o quanto o educador já está convergente com as modernas técnicas de educar. Além do que, conhecer as dificuldades de um trabalho é fundamental para compreendê-lo como um todo.

Funções

O trabalho do tutor é bastante abrangente e conseqüentemente suas funções são diversificadas. O SEBRAE definiu a relação das funções do tutor do curso IPGN pela Internet, destacamos algumas:

1. Estabelecer um ambiente propício para o aprendizado.
2. Orientar e ambientar os alunos no curso.
3. Promover a participação e a integração entre os alunos na comunidade.
4. Acompanhar desempenho dos alunos em relação ao cronograma do curso.
5. Comunicar-se com os alunos em linguagem adequada.
6. Utilizar palavras estimulantes e positivas.
7. Animar a turma estimulando a discussão e reforçando o conteúdo do curso.
8. Interagir com o grupo mantendo-se presente.
9. Valorizar os conhecimentos e as experiências trazidas pelos alunos, estimulando-os no desenvolvimento de novos esquemas mentais.
10. Utilizar diferentes estratégias éticas de estímulo à aprendizagem e à conclusão do curso, considerando os diferentes canais de aprendizagem.
11. Dialogar e estimular o diálogo permanente entre os alunos, de forma contextualizada e significativa.
12. Apresentar perguntas orientadoras.
13. Assumir atitude humilde e confiante.
14. Fazer acompanhamento individual, quando necessário.
15. Ler com atenção todos os e-mails da Comunidade, respondendo-os ou estimulando o debate, quando for o caso.
16. Responder as dúvidas e aos e-mails dos alunos no prazo máximo de 24 horas em dias úteis.

Os tutores demonstram estar bastante alinhados com as funções estabelecidas pelo SEBRAE, sendo que a maioria respondeu a pesquisa citando todas ou parte delas. Os demais tutores responderam com releitura das funções estabelecidas, praticamente não existem itens conflitantes.

O melhor das respostas dos tutores é que não foi encontrada nenhuma que demonstre uma visão totalmente antiga da educação, centrada no ensinar, na transmissão de conhecimentos.

Os tutores foram questionados se eles dedicam mais tempo ao esclarecimento de dúvidas de conteúdo, em questões motivacionais ou em outras questões. Para esta pergunta as respostas foram bastante diversificadas. O item mais citado foi sobre questões motivacionais, com 37% das respostas, 31% disseram que depende, 18% acham que há equilíbrio entre questões motivacionais e esclarecimento de dúvidas e 14% opinaram que dedicam mais tempo a outras questões

A divergência de respostas sobre como os tutores aplicam seu tempo dedicado a tutoria, indica que a forma de trabalhar dos tutores não é igual. Isto tem seu lado bom, pois sendo um grupo heterogêneo de tutores e havendo uma troca intensiva de experiências, as diferentes técnicas podem contribuir para o crescimento do grupo como um todo. Outro ponto positivo é que não tendo uma maneira única de atuar fica mais fácil do tutor se adaptar a cada diferente grupo, atendendo a especificidade de cada um. O ponto fraco desta questão é que fica claro que não existia uma padronização ou uma definição da melhor forma de se fazer tutoria no curso IPGN pela Internet.

Técnicas utilizadas

Tanto as questões motivacionais, quanto as questões de aprofundamento de conteúdo são importantes, por isso será dedicada especial atenção a estudar cada uma delas em separado, começando pelas questões motivacionais. Os tutores foram questionados sobre as técnicas utilizadas que demonstram melhores resultados para a motivação. O envio de mensagens e textos motivacionais e de auto-estímulo foi a técnica mais citada como exitosa para motivar os alunos, 60% dos tutores destacaram sua importância.

A segunda técnica mais citada foi estar sempre presente, respondendo rapidamente ao aluno suas dúvidas e questionamentos, sendo que 34% dos tutores utilizam esta técnica com resultados positivos.

A técnica citada em terceiro lugar, com 26%, é o estímulo por meio de desafios das mais variadas formas. Em quarto lugar aparecem duas técnicas também bastante importantes, com 17% de utilização. São elas a comunicação nivelada com o aluno, partindo da realidade dele e o debate na comunidade estimulando a aprendizagem colaborativa.

A importância da comunidade de aprendizagem colaborativa é citada tanto na motivação dos alunos, quanto no aprofundamento da aprendizagem como será visto um pouco mais a frente. Um dos motivos para a comunidade motivar a participação do aluno no curso é o fato dela diminuir o sentimento de solidão do aluno, conforme citado por KENSKI (2003), junto com o conceito da ferramenta:

Local em que se partilham fluxos e mensagens para a difusão dos saberes, o ambiente virtual de aprendizagem se constrói com base no estímulo à realização de atividades colaborativas, em que o aluno não se sinta só, isolado, dialogando apenas com a máquina ou com o instrutor, também virtual. Ao

contrário, construindo novas formas de comunicação, o espaço da escola virtual se apresenta pela estruturação de comunidades *on-line* em que alunos e professores dialogam permanentemente, mediados pelos conhecimentos. (p. 55)

Com 14% de citações entre os tutores estão duas técnicas similares, que são mostrar interesse e atenção individual a cada um dos alunos da turma.

Com o depoimento destes tutores, fica claro que mesmo estudando a distância, o aluno não fica isolado, solitário, pois ele tem o tutor sempre por perto, fazendo o seu acompanhamento, além, de seus colegas de turma.

Quanto às técnicas utilizadas para o aprofundamento da aprendizagem do aluno, os tutores citaram diversas, sendo que a grande maioria utiliza mais de uma. O destaque está na discussão na Comunidade Virtual de Aprendizagem. Esta técnica era utilizada com sucesso por 60% dos entrevistados. Pelo exposto na pesquisa, a maioria está sintonizada com esta indicação. Porém, pela importância que a ferramenta tem, o ideal seria que todos os tutores tivessem mencionado a sua utilização.

Em segundo lugar está o estímulo a pesquisa, por meio de perguntas ou solicitações, citada por 31% dos tutores. Em terceiro lugar está o envio de textos e mensagens relacionados e complementares ao conteúdo, citado por 26% dos entrevistados. A sugestão de bibliografia complementar teve 19% de citação e com, também, 19% está a utilização da ferramenta Chat. A biblioteca Virtual do curso é citada por 14% dos tutores.

Outras técnicas citadas são: correlacionar teoria com a prática, estímulo à busca de respostas, utilização de desafios, estudo de caso, entrevistas, acompanhamento de forma individual da proposta do negócio a ser aberto, encontro presencial, reforçar coletivamente os principais conceitos do curso, promover a reflexão e o estímulo a elaboração do plano de negócio.

Dificuldades

Quanto às dificuldades encontradas para exercer o trabalho de tutoria, todos os tutores são unânimes em afirmar que no início há dificuldades sim. Conforme citado por TAVARES (2000) alguns professores têm mais facilidade do que outros para migrar para o ensino *on line*. Isso depende do quanto o professor já possui uma orientação focada na aprendizagem do aluno.

Analisando as respostas dos tutores de maneira geral, as principais dificuldades apontadas no trabalho com a primeira turma exercendo a função de tutor foram o domínio do ambiente educacional e também a ansiedade por iniciar um trabalho novo e desconhecido, a chamada vertigem inicial.

Diversas outras dificuldades foram citadas: falta de domínio de técnicas de instrutoria, interação com os e-alunos, desconhecimento da EAD, medo do desconhecido, insegurança, falta de experiência, adequação da linguagem, falta de orientação efetiva por parte da coordenação do projeto, motivação dos alunos, alunos ausentes, animação da comunidade de aprendizagem, administração do tempo de acesso e de dedicação ao curso e, também, gerenciamento das mensagens recebidas dos alunos.

Mesmo depois de superadas as dificuldades iniciais, e já com uma certa experiência no exercício do papel da tutoria, a grande maioria dos tutores admite que ainda encontra algumas dificuldades. A maior de todas é lidar com os alunos ausentes e desistentes. Uma parcela significativa dos alunos não começa o curso, desiste ou não consegue terminar em tempo hábil.

Outras dificuldades apontadas pelos tutores são: manter a discussão na comunidade, deficiências técnicas do ambiente educacional, diversidade de interesses e objetivos dos alunos, encontrar estratégias eficientes que possam ser aplicadas em todas as turmas, tempo de dedicação, a utilização das ferramentas disponíveis para a tutoria, o chat e falta de um maior conhecimento das teorias da educação a distância.

Conclusão

Ser tutor de cursos pela Internet é uma atividade complexa e de extrema importância. O referencial teórico aqui explicitado, bem como a análise dos dados do caso estudado, embasam esta afirmação.

O papel dos tutores do curso IPGN pela Internet é amplo e engloba uma significativa diversificação de funções, atividades, responsabilidades e conhecimentos. Ficou evidenciado que o foco de atuação do tutor do curso IPGN está em duas grandes linhas de ação: motivação e apoio à conclusão do curso e aprofundamento do conteúdo e esclarecimentos de dúvidas de forma individual e coletiva. Isto leva a constatação que o tutor do curso IPGN precisa ser um bom educador no sentido amplo e completo do termo, além de especialista no conteúdo do curso.

A partir do material obtido na entrevista com os tutores, são destacadas as qualidades mais importantes de um tutor sob o ponto de vista dos próprios tutores entrevistados. A apresentação é realizada de forma aleatória, não havendo uma ordem de prioridade entre elas.

1. Incentivador – o tutor precisa ser um motivador para que o aluno faça o curso completo, bem como aprofunde seus conhecimentos.
2. Animador – animar a comunidade virtual de aprendizagem e também os alunos para que participem ativamente do processo.
3. Conhecer tanto o conteúdo do curso quanto as ferramentas técnicas envolvidas no ambiente educacional.
4. Ser comprometido – realmente se comprometer com o aprendizado do aluno e demonstrar essa atitude.
5. Ser bom comunicador – a comunicação é fundamental no processo, principalmente a comunicação escrita. Ela precisa ser clara, objetiva, sem ser dura, precisa aproximar os alunos e cativá-los.
6. Estar presente – demonstrar por meio de uma participação efetiva na comunidade e junto aos alunos, respondendo rapidamente às questões colocadas, de forma contextualizada à realidade do aluno.
7. Ter persistência – não desanimar nos momentos de dificuldade, pois trabalhar com inovações é sempre desafiante.
8. Saber equilibrar a atenção individual e a atenção coletiva para a turma, incentivando o espírito de grupo, mas apoiando cada participante nas suas angústias individuais.
9. Ter empatia com o grupo e com cada aluno em particular.
10. Ser educador no sentido pleno da palavra, preocupado com os quatro pilares da educação, definidos pela UNESCO.
11. Ser desafiador – instigar, desafiar os alunos, motivando-os na busca de respostas e soluções.
12. Gostar de trocar experiência – esta é uma característica fundamental, onde o tutor ensina aprendendo e aprende ensinando.

13. Saber relacionar a teoria com a prática e com a realidade dos alunos – desta forma o conhecimento fica significativo para o aluno e a aprendizagem facilitada.
14. Orientador – saber identificar os momentos que os alunos precisam de orientação e fazê-lo de forma correta.
15. Ajudar os alunos, apoiando nos momentos de dificuldade.
16. Gostar de trabalhar com pessoas e grupos – é uma ilusão achar que só porque os alunos não estão no mesmo espaço físico do tutor, não é preciso gostar de trabalhar com pessoas, talvez seja até mais importante, uma vez que o contato com cada aluno pode ocorrer de forma mais intensa no curso pela Internet do que em um curso presencial.
17. Facilitador do processo de aprendizagem do aluno. A idéia antiquada que professor competente é aquele que complica o conteúdo a ser aprendido precisa ser completamente esquecida e superada.
18. Respeitar a autonomia do aluno – o acompanhamento deve ser feito sem invadir em demasia a autonomia que o aluno tem, principalmente quando opta pelo estudo a distância.
19. Ser amigo e companheiro dos alunos – não adotar, em hipótese alguma, um ar de superioridade perante o grupo de alunos.
20. Estar constantemente preocupado com seu próprio aprendizado, fazendo esta atividade de forma contínua.

Duas outras qualidades do tutor são destacadas pela autora, mesmo não havendo uma incidência significativa nas entrevistas.

21. Saber ouvir – numa comunicação autêntica, qualidade importantíssima para o tutor, saber ouvir é fundamental. Esta qualidade é importante principalmente porque os professores, de maneira geral, não tem o hábito de ouvir seus alunos procurando compreendê-los verdadeiramente.
22. Ser criativo – no trabalho com inovação, com novas tecnologias, com processo completamente diferente do tradicional, criatividade para lidar com cada situação, procurando extrair o melhor de cada uma, é imprescindível. Sendo criativo, o tutor também incentiva a criatividade em seus alunos.

O acréscimo das duas qualidades é amparado em autores como, por exemplo, HAETINGER (op. cit., p. 17) quando diz que “este novo educador tem como tarefa principal OUVIR. Vários autores citam isto como a grande revolução no papel do professor, capaz de torná-lo um agente de transformação.”

Também FREIRE (1996) destaca a importância do professor ouvir o aluno, principalmente porque é escutando que se aprende a falar com eles. O autor aprofunda o real significado do saber escutar, dizendo que “escutar é obviamente algo que vai mais além da possibilidade auditiva de cada um. Escutar, no sentido aqui discutido, significa a disponibilidade permanente por parte do sujeito que escuta para a abertura à fala do outro, ao gesto do outro, às diferenças do outro.” (idem, p. 135)

Dentre todas as qualidades não resta dúvida que a mais importante é o tutor estar focado na real aprendizagem do aluno de forma ampla e completa, pois este é o foco de todo o processo e objetivo final do trabalho educativo.

Na essência, ser tutor não difere muito do trabalho de outros educadores em cursos presenciais. Porém, o trabalho de tutor em cursos pela Internet possui algumas peculiaridades inerentes principalmente ao meio e, também, à educação a distância em si.

O trabalho é concluído com uma conceituação de tutor elaborada pela autora:

Tutor é o educador que anima e facilita a educação pela Internet, objetivando o real aprendizado do aluno, tendo conhecimentos suficientes em metodologia educacional, ferramentas de ambiente educacional pela Internet e no conteúdo do curso, atuando de forma criativa, participativa, companheira, aprendendo constantemente e aperfeiçoado o seu trabalho a cada dia.

Nota: Trabalho baseado na dissertação de mestrado realizada pela autora e orientada por Gilberto Lacerda, na Faculdade de Educação da UNB.

Bibliografia

CHALITA, G. B. I. **Educação: A Solução está no Afeto**. São Paulo, SP: Editora Gente, 2001.

EMERENCIANO, M. S. J.; SOUSA, C. A. L.; FREITAS, L. G. Ser presença como Educador, professor e Tutor. In **VIII Congresso Brasileiro de Educação a Distância**, 8 de agosto de 2001. Brasília, DF. Disponível em <<http://www.abed.org.br/texto43.htm>> Acesso em: 12 de julho de 2002.

FONTANA, K. B. et al. **A Atuação do Tutor na Educação a Distância: Novas Considerações**. Disponível em: <<http://www.ead.ufu.br/tecead/II/anais/pdfs/klalter.pdf>> Acesso em: 25 jan. 2003

FREIRE, P. **Pedagogia da Autonomia: Saberes Necessários à Prática Educativa**. São Paulo, SP: Paz e Terra, 1996. (Coleção Leitura)

HAETINGER, M. G. **Informática na Educação – Um Olhar Criativo**. Porto Alegre, RS: Instituto Criar Ltda, 2003. (Coleção Criar, 2).

KENSKI, V. M. **Tecnologias e Ensino Presencial e a Distância**. Campinas, SP: Papyrus: 2003. (Série Práticas Pedagógicas).

_____. Em direção a uma ação docente mediada pelas tecnologias digitais. In BARRETO, R. G. **Tecnologias Educacionais e Educação a Distância: Avaliando Políticas e Práticas**. Rio de Janeiro, RJ: Quartet, 2001. P. 74 – 84. LÉVY, P. **Cibercultura**. São Paulo, SP: Ed. 34, 1999.

NEDER, M. L. C. A orientação acadêmica na educação a distância: a perspectiva da (res)significação do processo educacional. In PRETI, O. **Educação a Distância Construindo Significado**. Brasília, DF: Plano, 2000.

TAVARES, K. C. A. O papel do Professor – Do Contexto Presencial para o Ambiente *On-line* e Vice-Versa. **Revista Conect@ - Revista on-line de Educação a Distância**, Rio de Janeiro, RJ, n. 3, nov. 2000.

_____. **O Professor Virtual – Reflexões Sobre seu Papel e sua Formação**. 2001. Disponível em: <

<http://www.educarecursonline.pro.br/artigos/eadprof.htm>> Acesso em: 9 nov. 2002.