

# AS HABILIDADES E AS INTELIGÊNCIAS DO TUTOR VIRTUAL NO TRABALHO EM EaD

Araraquara 05/2010

**Denise Martins de ABREU-E-LIMA**

Universidade Federal de São Carlos – UFSCar – denisem@ufscar.br

**Classe: 1. Investigação Científica**

**Categoria: D. Suporte e Serviços**

**Setor Educacional: 3. Educação Universitária**

**Natureza do Trabalho: A. Relatório de Pesquisa**

## **RESUMO**

*Com o desenvolvimento da EaD no Brasil e, principalmente com a criação do programa da Universidade Aberta do Brasil (UAB), surgem novas figuras profissionais no trabalho docente. A relação ensino-aprendizagem em EaD conta, por exemplo, com o docente-tutor. Há várias denominações atribuídas a este docente, mas, independentemente da nomenclatura, o que caracteriza esse trabalhador é sua função de acompanhar os estudantes no processo de aprendizagem, que se dá pela intensa mediação tecnológica no auxílio ao trabalho do professor. Por ser um novo parceiro na construção do conhecimento, e pela falta de práticas e modelos educacionais relativos a este papel, o trabalho do tutor requer atenção e cuidado de toda a equipe envolvida em EaD. É fundamental que seja feita uma análise do perfil do professor-tutor que atua nos programas da UAB para que se verifique quais competências e inteligências que esses profissionais da Educação apresentam em seu cotidiano. Neste trabalho, tem-se por finalidade obter o mapeamento das*

*habilidades e inteligências, definidas pela teoria das Inteligências Múltiplas de Gardner, as quais dizem respeito à tutoria virtual em uma instituição pública, para se ter um quadro mais bem definido do que é necessário ser desenvolvido nos cursos de formação para tutoria virtual.*

**Palavras-chave:** Tutoria Virtual, Educação a Distância, Inteligências Múltiplas.

## **Introdução**

Embora a EaD tenha surgido já há algum tempo, foi com a iniciativa governamental da criação do projeto Universidade Aberta do Brasil (UAB), em 2005, que houve um aumento de equipes de trabalhadores a distância. O trabalho de uma grande equipe é essencial para que o objetivo da EaD seja alcançado; diferentemente dos modelos anteriores de educação tradicional, em que a relação professor-aluno dava conta de educar, na EaD o professor necessita de um bom suporte, que vai desde a parte estrutural de um portal de ensino a distância até uma equipe pedagógica para auxiliar o trabalho do professor no atendimento dos diversos estudantes de uma disciplina. Na equipe de suporte pedagógico há tutores presenciais ou virtuais. Os tutores virtuais ou a distância prestam atendimento a um grupo específico de alunos com o objetivo de dar suporte ao desenvolvimento da aprendizagem, mantendo contato direto com os alunos através de ferramentas de interação dentro do ambiente virtual de aprendizagem (mas não exclusivamente), como e-mails, chats, fóruns. O contato desse tutor deve ser feito de maneira bastante regular, pois são os tutores virtuais que auxiliam o aluno nas atividades de cada disciplina – explicando como devem ser feitas e dando assistência a eles e ao professor no processo de avaliação.

É do tutor a distância que trata este trabalho, cuja finalidade é obter um mapeamento das habilidades e inteligências definidas pela teoria das Inteligências Múltiplas de Gardner (1983, 1993, 1999), que dizem respeito aos tutores virtuais participantes do programa UAB em uma instituição pública. Com este mapeamento, espera-se ter um quadro mais bem definido do que é necessário ser desenvolvido nos cursos de formação para tutoria virtual.

## **Panorama Teórico: O perfil do tutor virtual**

Em EaD, as contribuições do tutor acontecem de modo a estabelecer uma ligação entre o aluno e a instituição, através de interações que podem englobar fatores que vão desde a motivação até a avaliação (Shelley et al., 2006; Guldborg e Pilkington, 2007; Higgison, 2000). Esses mesmos autores dizem que o tutor deve oferecer condições para o debate amigável e construtivo, diminuindo o sentimento de isolamento comum em cursos na modalidade a distância, com o estabelecimento de regras para colaboração e o encorajamento de estudantes para que participem e desenvolvam sua autonomia no processo de ensino-aprendizagem. Por ter de desempenhar diversas tarefas, o tutor virtual também pode atuar como “facilitador, ou ainda, guia, mentor, catalisador, treinador, responsável por dar feedbacks e provedor de recursos” (Prester e Moller, 2001, p. 9), perfil esse corroborado por Denis et al. (2004) e Sharpe e Baume (2000), que dizem serem necessárias ao tutor competências pedagógicas e comunicativas no processo de aprendizagem. Maggio (2001) também concorda que atualmente o tutor é tão responsável pelo ensino quanto o docente que coordena a disciplina, pois tem entre suas funções: criar e apoiar a resolução de atividades; oferecer explicações; fornecer diferentes fontes de informação; auxiliar o aluno na compreensão acerca do assunto estudado. Machado (2004) diz que, na formação pessoal, o tutor deve ser capaz de lidar com o heterogêneo quadro de alunos e ser possuidor de atributos psicológicos e éticos: maturidade emocional, empatia com os alunos, habilidade de mediar questões, liderança, cordialidade e, especialmente, a capacidade de ouvir. De maneira geral, suas funções incluem o desenvolvimento e a solução de problemas.

Levando em consideração as características apontadas pelos autores, tornou-se relevante buscarmos identificar quais as habilidades específicas dos tutores virtuais e diagnosticar como podem ser mais bem orientadas no processo de educação continuada. A presente pesquisa irá se basear na teoria das Inteligências Múltiplas (IM) de Gardner (1983, 1993, 1999) para mapeamento das habilidades e das inteligências envolvidas no trabalho de tutoria virtual. Essa teoria trouxe uma visão mais específica e complexa sobre o que é a inteligência e como ela se manifesta no ser humano. Gardner (1983) propõe uma maneira de compreender as diferentes capacidades do indivíduo,

demonstrando evidências da existência de diversas competências intelectuais. Essas competências são chamadas de inteligências e compõem um amplo espectro que inclui: a Lógico-Matemática, a Linguística, a Musical, a Espacial, a Corporal-Cinestésica, a Interpessoal, a Intrapessoal e a Naturalista. Segundo Gardner (1999, p. 33-34), inteligência é *“um potencial biopsicológico de processar informação de certas formas que podem ser ativadas em um ambiente cultural específico para resolver problemas ou elaborar produtos que sejam valorizados nessa cultura”*. Faz-se necessário, a partir de então, compreender de que forma essa teoria poderá auxiliar a investigação das habilidades envolvidas no trabalho de tutoria virtual.

Para Gardner (1983), a capacidade cognitiva do ser humano pode ser entendida como um conjunto de habilidades e talentos que podem ser chamados de inteligências. As oito inteligências podem ser descritas, de forma sucinta, como: a **inteligência Linguística** inclui a capacidade para lidar com as linguagens orais e escritas, organizando palavras em frases e utilizando-as de maneira clara, uso de vocabulário diversificado, preferência por expressar-se verbalmente, ter sensibilidade quanto aos diferentes sentidos que podem permear o discurso, adequando-os ao gênero textual em questão. A **inteligência lógico-matemática** tem relação com a capacidade de fazer cálculos, resolver problemas lógicos, entender a relação de causa e consequência, encontrar resultados para complexos problemas de matemática, organizar informações em gráficos, reconhecer padrões. A **inteligência espacial** é a capacidade do indivíduo de se relacionar com o espaço, seja ele representado física ou mentalmente, movimentando-se nele com senso de direção, recriar imagens, produzir e compreender tabelas e plantas de construção, lidar com a produção de obras de arte visuais, como fotografias, filmes e esculturas, organizar e decorar ambientes. A **inteligência interpessoal** é aquela que determina a capacidade de uma pessoa de se relacionar com outros, demonstrando compreensão de sentimentos, humores e crenças alheias; por esses motivos, também se inclui aqui o trabalhar bem em equipe, tendo como meta a resolução de um problema, relações de orientação, mediação e liderança entre indivíduos. A **inteligência intrapessoal** está relacionada com a percepção de si mesmo, das emoções e reações. Saber lidar com os próprios sentimentos, construir projetos de vida, ter conhecimento

de suas capacidades e limitações. Auto-conhecimento é a palavra-chave que a define. A **inteligência naturalista** baseia-se na capacidade de observar padrões da natureza, identificando e classificando objetos e compreendendo os sistemas naturais e aqueles criados pelo homem. Categorização, observação e reconhecimento de padrões devem ser incluídos aqui, inseridos em atividades como colecionar e organizar objetos. A **inteligência corporal-cinestésica** relaciona-se com a expressão corporal, o desempenho esportivo e a utilização do corpo para transpor ou resolver problemas. A **inteligência musical** é a capacidade de pensar, escrever e se expressar através da música. Reconhecer diferentes sons, timbres e sotaques, produzir efeitos e obras musicais incluem-se nesta inteligência.

Cada uma das inteligências possui características próprias a ela, mas todas interagem entre si. Todas as pessoas possuem as oito inteligências, mas desenvolvidas em graus diferentes. Geralmente, as inteligências atuam em conjunto. Todas as inteligências possuem características em comum, e podem ser desenvolvidas por qualquer pessoa, independentemente de fatores externos. Em todas elas, as seguintes habilidades estão presentes: a capacidade de solucionar problemas, a capacidade de tomar decisões, de gerar novos problemas para serem resolvidos, a capacidade de ser criativo e de saber trabalhar em equipe. Essa teoria valoriza as diferenças dos indivíduos e busca a caracterização dos seres humanos naquilo que eles têm de melhor, divergindo, portanto, da ideia de inteligência humana geral e única, medida somente através de testes de QI. Cada inteligência apresenta um espectro de habilidades. O levantamento específico de quais delas são necessárias ao trabalho do tutor e a consequente organização das inteligências envolvidas poderão auxiliar na formação e contratação de tutores para atuarem em EaD.

## **Metodologia**

A presente pesquisa é de cunho qualitativo, mas considerou dados quantitativos para análise dos resultados. Para realizar o levantamento das ações/habilidades dos tutores virtuais levou-se em consideração o que já havia sido relatado pela literatura consultada. Essas ações foram classificadas de acordo com as inteligências e serviram de base para a formação de um

inventário de inteligências múltiplas. O inventário foi composto por 52 questões fechadas, com múltipla escolha. A ferramenta utilizada para elaboração do questionário foi a Survey Monkey ([www.surveymonkey.com](http://www.surveymonkey.com)). As habilidades foram sugeridas como afirmações, como é realizado normalmente em inventários de Inteligências Múltiplas, e o tutor deveria responder conforme acreditasse se a afirmação era verdadeira ou não para ele, numa escala de Likert com cinco posições em que cada uma delas foi designado um valor: 0 – Discordo totalmente, 1, 2, 3 e 4 – Concordo totalmente. Das 52 questões, as ímpares estão relacionadas com as habilidades dos tutores, como será apresentado aqui, e as pares se os tutores acreditam que podem desenvolver essas habilidades sozinhos, na prática, ou em cursos de formação. O questionário foi respondido por tutores da Universidade Federal de São Carlos, participante do sistema UAB. Foram 153 participantes voluntários da pesquisa, os quais concordaram com o termo de consentimento livre e esclarecido. A participação foi anônima, garantindo-se a confiabilidade e a ética necessárias para análise dos dados. Desses 153, 102 são do sexo feminino e 51 do sexo masculino, sendo 119 na faixa de 26 a 45 anos. Noventa e dois tutores, ou seja, mais da metade, possuem formação em nível de mestrado ou doutorado.

### **Análise dos Resultados**

Do levantamento bibliográfico, foram detectadas habilidades específicas relacionadas às inteligências. Duas das inteligências não foram contempladas pelas habilidades levantadas, a saber, as inteligências corporal-cinestésica e musical. Isso se deve, provavelmente, ao fato de que o tutor virtual não necessita empregar habilidades específicas dessas inteligências para o seu trabalho cotidiano. Entretanto, caso o tutor tenha alguma atividade peculiar ao conteúdo ministrado, como por exemplo, em disciplinas que envolvam as habilidades da corporal-cinestésica ou musical, o inventário das inteligências poderá ser readequado.

O levantamento das habilidades contemplou as seguintes habilidades, já transcritas nas frases a serem incorporadas no inventário, relacionando as inteligências e a característica envolvida em cada uma das habilidades, conforme demonstrado na tabela abaixo:

Tabela 1: habilidades e inteligências do tutor virtual

Questão	Habilidade	Inteligências
1	Faço um resumo do que foi discutido pelos alunos ao final de cada fórum para facilitar a leitura daqueles que entram no fórum em seguida.	Lógico-Matemática – reconhecimento de padrões, síntese e sequenciação. Linguística - reconhecimento de gênero linguístico, utilização da linguagem apropriada.
3	Sei que cada ferramenta (diário, fórum, e-mail, chat) tem um propósito diferente de comunicação com os alunos e sei utilizá-las apropriadamente.	Linguística – reconhecimento de gênero linguístico. Naturalista – categorização das características de cada gênero. Lógico-Matemática – Reconhecimento de padrões específicos para a situação adequada.
5	Tenho facilidade para organizar minha agenda de trabalho em tutoria virtual.	Lógico-Matemática: sequenciação, reconhecimento de padrões para armazenamento, relação de causa-consequência (compreender a importância do resultado obtido). Intrapessoal – capacidade de auto-gerenciamento. Espacial – visualização dos espaços virtuais.
7	Sei como manter constante contato com o coordenador da disciplina para atualizá-lo sobre o desenvolvimento dos alunos sob minha supervisão.	Interpessoal – relacionamento interpessoal. Linguística – uso adequado da linguagem.
9	Sei como manter constante contato com os tutores presenciais no polo para supervisão do trabalho dos alunos.	Interpessoal – relacionamentos, reconhecimento das necessidades do outro, trabalho em equipe. Linguística – uso da linguagem adequada.
11	Consigo criar um clima favorável para participação dos meus alunos no ambiente. Eles se sentem à vontade comigo.	Interpessoal – relacionamentos, reconhecimento das necessidades do outro.
13	Consigo encontrar os 'pontos' fortes dos meus alunos com facilidade para dar <i>feedback</i> a eles.	Interpessoal – reconhecimento de características das outras pessoas e saber como apontá-las.
15	Consigo encontrar os 'pontos' fracos dos meus alunos com facilidade.	Interpessoal – reconhecimento das necessidades do outro e saber como apontá-las.
17	Tenho facilidade para conduzir e resolver um conflito que surja no ambiente virtual de aprendizagem. (problemas de relacionamento, desmotivação ou de qualquer outra natureza que surja na relação com/entre os alunos).	Interpessoal – reconhecimento das necessidades do outro, mediação de conflitos.
19	Tenho facilidade em organizar minha caixa de e-mails, meus documentos e outros arquivos no computador. Naturalista – categorização (saber o que pertence a quê).	Lógico-Matemática – reconhecimento de padrões, relação causa-consequência. Espacial – organização espacial do ambiente. Intrapessoal – auto-motivação e auto-gerenciamento.
21	Domino as regras de netiqueta e as utilizo sem dificuldades em qualquer tipo de texto.	Interpessoal – sentido de comunidade, vivência em grupo. Linguística – uso adequado das regras Linguísticas.
23	Sei auxiliar os alunos a procurar a resposta de uma questão/exercício sem passar a resposta para eles, mas conduzindo-os a refletir sobre o	Interpessoal – reconhecimento das necessidades dos outros, estimulação das inteligências dos outros.

	processo para que eles mesmos resolvam o problema.	
25	Sei implementar assuntos e estimular a discussão sobre um determinado conteúdo, ampliando a visão do aluno.	Interpessoal – reconhecimento das necessidades dos outros. Linguística – uso adequado da linguagem para estimulação da discussão.
27	Consigo realizar as correções em tempo adequado para que os alunos possam rever suas respostas com antecedência.	Lógico-Matemática – relação causa-consequência. Intrapessoal – auto-gerenciamento.
29	Consigo perceber o que pode ser melhorado no ambiente para veicular o conteúdo desejado pelo professor e faço sugestões para essa melhoria, mesmo que informalmente, sem conhecimento profundo sobre Design Instrucional.	Espacial – visualização do ambiente virtual e reconhecimento da organicidade do mesmo. Lógico-Matemática – reconhecimento de padrões. Naturalista – categorização dos dados apresentados no ambiente.
31	Sei organizar os alunos em grupos e gerenciar esses grupos para que todos realizem o trabalho desejado.	Interpessoal – liderança. Naturalista – categorização de grupos para gerenciamento.
33	Tenho facilidade em lidar com novas tecnologias e estou sempre disposto a experimentar coisas novas.	Intrapessoal – motivação pessoal, flexibilidade, auto-conhecimento. Espacial – visualização e antecipação visual do uso das novas ferramentas.
35	Tenho facilidade para ler documentos na tela do computador.	Espacial – projeções visuais. Linguística – facilidade de leitura. Naturalista – preocupação com o meio-ambiente.
37	Tenho facilidade em lidar com situações de estresse, procurando sempre levar na 'esportiva'.	Intrapessoal – auto-conhecimento, flexibilidade. Interpessoal – trabalho em equipe.
39	Tenho facilidade em me relacionar com as pessoas virtualmente. Interpessoal – relacionamentos.	Linguística – uso adequado dos gêneros linguísticos.
41	Presto atenção a pequenos detalhes que demonstram que o aluno realmente fez o exercício, ou se copiou, ou se forjou resultados.	Lógico-Matemática – reconhecimento de padrões na escrita do aluno. Linguística – reconhecimento dos gêneros linguísticos. Espacial – memória visual dos diferentes textos produzidos.
43	Utilizo a língua portuguesa sem problemas. Minha fluência escrita é muito boa.	Linguística – conhecimento do código utilizado.
45	Ética é um valor muito forte para mim.	EaD sem ética não é sinônimo de educação com seriedade. Intrapessoal – forte senso de valores.
47	Consigo ser claro e objetivo em minhas orientações e <i>feedbacks</i> .	Lógico-Matemática – reconhecimento de padrões, objetividade. Linguística – uso adequado da linguagem, reconhecimento do gênero linguístico. Interpessoal – reconhecimento das necessidades do outro.
49	Sei ser conciso em minhas considerações.	Lógico-Matemática – reconhecimento de padrões, objetividade. Linguística – uso adequado da linguagem, reconhecimento do gênero linguístico.
51	Consigo navegar com facilidade em ambientes virtuais. Consigo achar o que preciso após um tempo de navegação.	Espacial – senso de espacialidade e movimentação dentro de um determinado ambiente. Naturalista – reconhecimento de categorias (tabs, sites, links). Lógico-Matemática – reconhecimento de padrões.



Relacionando as afirmações pelas inteligências temos a seguinte configuração: Linguística – 1, 3, 7, 9, 21, 23, 25, 35, 39, 41, 43, 47, 49 (13 habilidades); Interpessoal – 7, 9, 11, 13, 15, 21, 23, 25, 31, 37, 39 (11 habilidades); Lógico-Matemática – 1, 3, 5, 19, 27, 29, 47, 49, 51 (9 habilidades); Intrapessoal – 5, 7, 9, 19, 27, 33, 37, 45 (8 habilidades); Espacial – 5, 19, 29, 33, 35, 41, 51 (7 habilidades); Naturalista – 3, 19, 29, 31, 35, 51 (6 habilidades).

Após análise dos dados estatísticos das respostas dos tutores, constatou-se que do conjunto total de habilidades de cada inteligência, a maioria havia sido considerada desenvolvida pelos tutores, nas seguintes proporções: Linguística – 10/13; Lógico-matemática – 7/9, Intrapessoal – 7/8, Espacial – 6/7, Naturalista – 4/6, exceto a inteligência Interpessoal que apresentou menos habilidades desenvolvidas, 5/11.

Dessa maneira, a inteligência que precisa de mais investimento é a interpessoal, e as habilidades que precisam ser aprendidas em curso de formação de acordo com os tutores são: *“Saber como manter constante contato com os tutores presenciais no polo para supervisão do trabalho dos alunos; conseguir encontrar os 'pontos' fortes dos alunos com facilidade; Conseguir encontrar os 'pontos' fracos dos alunos com facilidade; Ter facilidade para conduzir e resolver um conflito que surja no ambiente virtual de aprendizagem; Saber implementar assuntos e estimular a discussão sobre um determinado conteúdo, ampliando a visão do aluno; Saber organizar alunos em grupo e gerenciá-los”*.

### **Considerações Finais**

Apesar de se ter utilizado um grupo bem específico, este resultado já aponta para a necessidade de se investir na inteligência interpessoal nos cursos de tutoria virtual da UFSCar, para a melhoria de interlocução entre os diferentes atores. É compreensível que o foco na seleção de tutores seja mais direcionado ao currículo e à formação profissional, pois o tutor terá que compor, junto com o professor, a equipe que possui expertise necessário para o desenvolvimento das atividades. Os resultados da pesquisa sugerem, entretanto, que deve ser dado enfoque também em estratégias de liderança, trabalho em equipe, processos de *feedback* e reconhecimento de habilidades e

inteligências, auxiliando o tutor a executar as tarefas esperadas ao seu perfil de motivador e de suporte ao desenvolvimento do aluno no processo de ensino-aprendizagem a distância.

### **Referências bibliográficas**

- ABREU-E-LIMA, D. P. M. Um modelo macro-organizacional de formação reflexiva de professores de língua(s): articulações entre a abordagem comunicativa através de projetos e o desenvolvimento de competências sob a temática das inteligências múltiplas. 2006. 290 p. **Tese** (Doutorado em Linguística Aplicada) – UNICAMP, Campinas, SP.
- DENIS, B. , WATLAND, P., PIROTTTEL, S. , VERDAY, N. **Roles and Competencies of the e-Tutor**. Networked Learning Conference, 2004
- GARDNER, H. Frames of mind. The theory of multiple intelligences. New York: Basic Books, 1983.
- \_\_\_\_\_. **Inteligências múltiplas. A teoria na prática**. Porto Alegre: Editora Artes Médicas, 1993.
- \_\_\_\_\_. **Intelligence reframed: multiple intelligences for the 21st century**. New York: Basic Books, 1999.
- GULDBERG, K., PILKINGTON, R. Tutor roles in Facilitating Reflection on Practice Through Online Discussion. **Educational Technology & Society**, 2007.
- HIGGISON, C. **Tutor constraints in a mixed mode course**. Heriot-Watt University, UK, 2000.
- LENTELL, H. The Importance of the Tutor in Open and Distance Learning. In: TAIT, A.; MILLS, R. (Comp.). **Rethinking Learner Support In Distance Education**. London: Routledge Falmer, 2003.
- MACHADO, L.D. **O papel da tutoria em ambientes de EaD**. In: Encontro Regional da ABED de Educação a Distância 2004, Região Nordeste. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/022-TC-A2.htm>>. Acesso em: 02/05/2010.
- MAGGIO, M. O tutor na educação a distância. In: LITWIN, E. (org.). **Educação a distância: temas para o debate de uma nova agenda educativa**. Porto Alegre: Artmed, 2001.

- MILL, D. Educação a distância e trabalho docente virtual: sobre tecnologia, espaços, tempos, coletividade e relações sociais de sexo na Idade Mídia. 2006. 322f. **Tese** (Doutorado em Educação) — Faculdade de Educação, Universidade Federal de Minas Gerais (FAE/UFMG), Belo Horizonte, 2006.
- PRESTERA, G. & MOLLER, L. A. **Facilitating Asynchronous Distance Learning**: Exploiting Opportunities for Knowledge Building in Asynchronous Distance Learning. Environments. 2001, 16p. Disponível em: [www.mtsu.edu/~itconf/proceed01/3.pdf](http://www.mtsu.edu/~itconf/proceed01/3.pdf). Acesso em: 02/5/2010.
- SHARPE, R., BAUME, D. **Online tutoring for teaching and course design in higher education**. The Open University, UK, 2000.