

# MATRIZ DE COMPETÊNCIAS DE TUTORES EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Goiânia- GO - Abril 2014

Antônio Borges Júnior – Instituto Federal de Goiás - [antonio.junior@ifg.edu.br](mailto:antonio.junior@ifg.edu.br)

Paula Graciano – Instituto Federal de Goiás - paulagraciano@gmail.com

Sérgio Filgueira – Instituto Federal de Goiás - prof.fisico@hotmail.com

**Classe: Investigação Científica**

**Setor Educacional: Educação Média e Tecnológica**

**Classificação das Áreas de Pesquisa em EaD: Serviços de Apoio ao Estudante**

**Natureza: Relatório de Estudo Concluído**

## **RESUMO**

*A evolução da Educação a Distância (EaD) se desenvolveu rapidamente e acompanhou o desenvolvimento tecnológico com os avanços das tecnologias da informação e comunicação. Surgiu assim, a necessidade de um profissional especializado com competências para aplicar os recursos tecnológicos de forma eficiente e eficaz nos cursos em EaD. O tutor pode ser considerado o mediador e orientador, um elemento de interação na relação professor e aluno. A atuação dos tutores nos cursos de EaD é o principal ponto de reflexão desse trabalho. Atualmente, a formação de tutores é um grande desafio para a modalidade a distância, na medida em que esse profissional tem ganhado relevância por parte de cada vez mais autores, que ressaltam sua significância para o sucesso dos cursos de EaD. Este trabalho pretende ressaltar a importância dos tutores na EaD, realçando quais são as funções que exercem nessa modalidade e quais as competências necessárias para a qualidade no desempenho de suas funções. Elaborou-se a partir de entrevistas estruturadas e observação participante uma matriz de competências. Os resultados encontrados podem servir como base para o desenvolvimento de programas de formação e capacitação de tutores e também para novos estudos e publicações.*

**Palavras – Chave: educação a distância; competências; tutores**

## 1. Introdução

No mundo do trabalho, a educação a distância (EaD) tem como marco inicial de referência os cursos por correspondência para ofícios. Segundo Marques (2004), agricultores e pecuaristas europeus aprendiam por correspondência, como plantar ou qual a melhor forma de cuidar do rebanho. No Brasil, a EaD só tem início efetivamente a partir de 1904, com a introdução das chamadas "Escolas Internacionais" representando instituições americanas (Alves, 1994).

Durante o século XX diversas instituições, inclusive o próprio governo, tentaram propagar a EaD no Brasil, com avanços e retrocessos. Somente a partir dos anos de 1990 a EaD entra na pauta de programas e ações estratégicas do governo federal culminando com a promulgação da lei nº 9394/96 de 20/12/96 da Lei de Diretrizes e Bases da Educação, que em seu artigo 80 autoriza e legaliza a EAD no Brasil (Brasil, 1996).

A evolução da EaD em termos conceituais acompanhou o desenvolvimento tecnológico, com os avanços das tecnologias da informação e comunicação e com seus programas e projetos passou a fazer parte da agenda educacional. Atualmente, mais de 80 países, nos cinco continentes, adotam a educação à distância em sistemas formais e não formais em todos os níveis atendendo milhões de pessoas.

Segundo Belloni (1999), a EaD incorporou as plataformas virtuais de aprendizagem, as multimídias e novas metodologias com o objetivo de desenvolver os processos de gestão e acesso ao conhecimento. Com o incremento de novas tecnologias inseridas nessa modalidade de ensino, surge a necessidade de um profissional especializado com competências para aplicar os recursos tecnológicos de forma eficiente e eficaz nos cursos em EaD.

São diversos os benefícios associados à EaD, como flexibilidade de tempo, economia no deslocamento até o local de estudo, multimeios de aprendizagem, moderação de seu ritmo de estudo, interação com pessoas de diferenças culturas e experiências profissionais, além da oportunidade de estudar a partir de novas metodologias e tecnologias. Esta metodologia de ensino permite uma maior consideração às necessidades pessoais, diferenças sociais e culturais contribuindo no processo de construção da autonomia

intelectual e política e no resgate da auto - estima pessoal e profissional (Preti, 2005).

A atuação dos tutores nos cursos de EaD é o principal ponto de reflexão desse trabalho. Atualmente, a formação de tutores é um grande desafio para a modalidade à distância, na medida em que esse profissional tem ganhado relevância por parte de cada vez mais autores, que ressaltam sua significância para o sucesso dos cursos de EaD.

Este trabalho pretende a partir de pesquisas teóricas e pesquisa de campo com observação participante, ressaltar a importância dos tutores na EaD, realçando quais são as funções que exercem nessa modalidade e quais as competências necessárias para a melhoria da qualidade no desempenho de suas funções.

Elaborou-se a partir de entrevistas estruturadas e observação participante uma matriz de competências para os tutores da educação à distância. Neste sentido, levantam-se questões como: Quais as competências necessárias para o trabalho efetivo do tutor, dado sua importância para o desenvolvimento do processo ensino-aprendizagem? Os resultados encontrados podem servir como base para o desenvolvimento de programas de formação e capacitação de tutores e também para novos estudos e publicações, dado o avanço da EaD no Brasil e o fato que existem poucos estudos e pesquisas nessa área do conhecimento.

## **2. Objetivo Geral**

O objetivo geral deste trabalho busca analisar as competências necessárias para os tutores aplicarem em suas atividades cotidianas, buscando aprimorar continuamente o processo de ensino - aprendizagem.

### **2. 1. Objetivos Específicos**

- identificar as funções exercidas pelos tutores;
- Identificar as competências necessárias para a qualidade no desempenho dessas funções;
- Analisar a relação entre as funções exercidas e as competências necessárias;
- - Elaborar uma matriz de competências para os tutores da educação à distância.

### 3. Referencial Teórico

A modalidade de EaD, estabelece uma certa autonomia do aluno, uma quase independência na construção de seu espaço-temporal, deixando a falsa idéia de que possa existir desenvolvimento intelectual e aprendizagem de forma totalmente isolada. Por traz dessa autonomia, existe a figura de um orientador, um mediador, uma nova modalidade de educador que apresentar novos caminhos e alternativas, fomenta idéias e projetos e faz gradativamente a interação entre as unidades de ensino, os conteúdos, o professor e as práticas, induzindo o aluno não apenas a replicar conhecimentos mas também, a desenvolver o aprendizado de forma sólida: o tutor.

Esse novo educador é um facilitador da aprendizagem e tem como uma de suas principais funções possibilitar a mediação entre o professor especialista, o estudante, o material didático do curso e as atividades práticas.

Segundo Pretti (1996, p. 27), "o tutor, respeitando a autonomia da aprendizagem de cada cursista, estará constantemente orientado, dirigindo e supervisionando o processo de ensino aprendizagem". Neste sentido, o tutor é quem tem o maior contato com o aluno e dessa forma, é capaz de perceber as necessidades de seus alunos sob diversas condições.

A atuação do tutor baseia-se em ter, além de capacidades pessoais e técnicas, consciência sobre a modalidade em que atua. Além disso, é necessário saber utilizar de forma competente as tecnologias de informação e comunicação, que certamente, contribuem para desenvolver competências dos alunos e para gerar colaboratividade entre o grupo.

Considerando as várias teorias existentes atualmente sobre o trabalho do tutor, o perfil desse profissional e as características sobre suas diferentes funções no campo da educação e, em particular, na modalidade à distância, encontra-se semelhanças que aproximam esse ator às funções desempenhadas por um professor-orientador. É um conselheiro e também um psicólogo, capaz de compreender as questões e as dificuldades do aprendiz e de ajudá-lo a responder de maneira adequada. É também um especialista em avaliação formativa e administrador para dar conta de certas exigências da instituição.

Para que o ensino a distância alcance o potencial de vantagem que pode oferecer, é preciso investir no aperfeiçoamento do tutor e, sobretudo, regulamentar a atividade, além de definir e acompanhar indicadores de qualidade (Alves; Nova, 2003). Neste sentido, a identificação e análise das competências essenciais, as habilidades e informações causadoras da eficácia na atuação do tutor e também, o preenchimento da qualificação de cada agente do processo ensino-aprendizagem são fundamentais para o aperfeiçoamento dessas capacidades.

Segundo Leme (2005) existem diversos conceitos de competência, porém todos com sua essência em comum, definem que "é um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes, que afetam a maior parte do trabalho de uma pessoa, e que relacionam com seu desempenho no trabalho" . No mesmo sentido, Parry (1996) traz a definição como sendo um agrupamento de conhecimentos, habilidades e atitudes correlacionadas, que afetam parte considerável da atividade de alguém, que se relaciona com seu desempenho, que pode ser medido segundo padrões preestabelecidos e, que pode ser melhorado por meio de treinamento e desenvolvimento.

O acompanhamento do trabalho dos tutores baseado nas competências representa uma transformação cultural no caminho de um maior senso de responsabilidade e autogerenciamento dos coordenadores. Além disso, é uma maneira simples de aprimorar o desempenho. Assim, o que se tem a fazer num primeiro momento é definir as competências técnicas, conceituais e as interpessoais, dentro de cada tarefa executada. É importante ressaltar que conceituar competência não é definir tudo aquilo que o tutor faz, mas definir quais capacitações devem ser provocadas ou desenvolvidas.

#### **4. Procedimentos Metodológicos**

Trata-se de uma pesquisa descritiva qualitativa utilizando-se a pesquisa de campo e a pesquisa bibliográfica que tem por premissa buscar a resolução de problemas melhorando as práticas por meio da observação, análise e descrições objetivas, através de entrevistas para a padronização de técnicas e validação de conteúdo acerca das competências necessárias para uma atuação de qualidade

do tutor de cursos de educação à distância. A pesquisa qualitativa tem como fonte direta de dados o pesquisador como instrumento fundamental de coleta de dados.

As ferramentas e métodos de coleta de dados foram realizados por meio de dados primários e secundários. Os dados primários foram obtidos por meio de 42 entrevistas estruturadas através de questionários físicos e on line junto a coordenadores de cursos, tutores e alunos de cursos a distância. Foram elaborados questionários para dar suporte aos questionários definitivos aplicados *a posteriori*. Os dados secundários foram obtidos através de pesquisas bibliográficas em livros, artigos publicados em anais de congressos nacionais e internacionais e dissertações e teses de mestrados e doutorados.

Outro método de coleta de dados utilizado pela pesquisa foi a observação participante. As informações obtidas através da observação participante ocorreram a partir do mês de maio do ano de 2013 até a presente data, com verificação *in loco* da atuação dos tutores, da relação com os alunos, professores e coordenadores de cursos e a relação ensino-aprendizagem. Os critérios adotados por ocasião da observação participante estão relacionados principalmente com a interação entre o tutor presencial e o aluno. Procurou-se verificar fatores dessa interação que pudessem interferir na motivação e desenvolvimento intelectual do aluno, com orientação e acompanhamento dos professores e coordenadores de curso. Além disso, verificou-se a estrutura de tecnologia de informação e comunicação adotada no polo de apoio presencial onde o tutor atua.

As análises de dados foram realizadas através de cruzamentos de informações no que diz respeito à relação entre as atividades dos tutores e as competências ditas necessárias para a qualidade no processo ensino - aprendizagem.

## **5. Apresentação e Discussão dos Resultados**

A partir das observações realizadas ao longo de quase um ano atuando na Rede e-Tec Brasil na função de coordenador de pólo de EaD do Instituto Federal de Goiás e também através de entrevistas estruturadas junto a coordenadores de curso, professores, alunos e principalmente tutores de EaD em cursos técnicos subseqüentes, pode-se analisar as principais competências e elaborar uma matriz

de competências dos tutores de EaD.

Através da observação participante, percebeu-se que o tutor é um profissional de ensino que atua como um orientador da aprendizagem, um motivador que dinamiza a relação pessoal, de aprendizagem e afetiva do aluno. Relação afetiva, por empatia com os alunos que possuem restrições de tempo e espaço e muitas vezes necessitam de um suporte de interação e sobre tudo confiança. Portanto, além de funções pedagógicas de orientação e acompanhamento do desenvolvimento intelectual do aluno, com atividades práticas, fixação de teorias e utilização de ferramentas de informática, o tutor também desenvolve funções que vão além de sua formação específica.

As respostas e análise dos questionários aplicados, demonstram que as funções exercidas na prática pelos tutores de EaD dada sua extensão, tanto pedagógica, tecnológica, quanto psicossocial, exigem algumas características e qualidades humanas tais como: empatia, cordialidade, respeito e capacidade de aceitação, pois os alunos necessitam de uma atenção e carinho especiais e vêm no tutor um elemento essencial no processo ensino aprendizagem. Engloba não apenas questões técnicas, mas também de cognição, necessárias à execução de um determinado trabalho.

Muitas vezes uma ligação, um email, e até mesmo um atendimento personalizado, podem, com certeza, fazer a diferença no aprendizado e na motivação do aluno.

As análises dos questionários aplicados demonstraram em sua totalidade que o tutor de EaD é também um gestor e para desenvolver bem sua função precisa utilizar as ferramentas básicas da gestão, quais sejam: planejamento das atividades, inclusive das aulas presenciais; organização dos laboratórios, do ambiente de estudo, disponibilização do material didático, coordenação das atividades com professores, coordenadores de curso, coordenadores de pólo, coordenação das atividades com os alunos, articulação e acompanhamento em visitas técnicas; controle de frequência, controle do desenvolvimento dos alunos, controle dos equipamentos e materiais. Portanto, os processos de decisão, planejamento e organização, comunicação, controle de resultados, negociação e administração de conflitos, dentre outros, são afetados pelo nível de competência que fazem parte do rol que todo tutor deve saber.

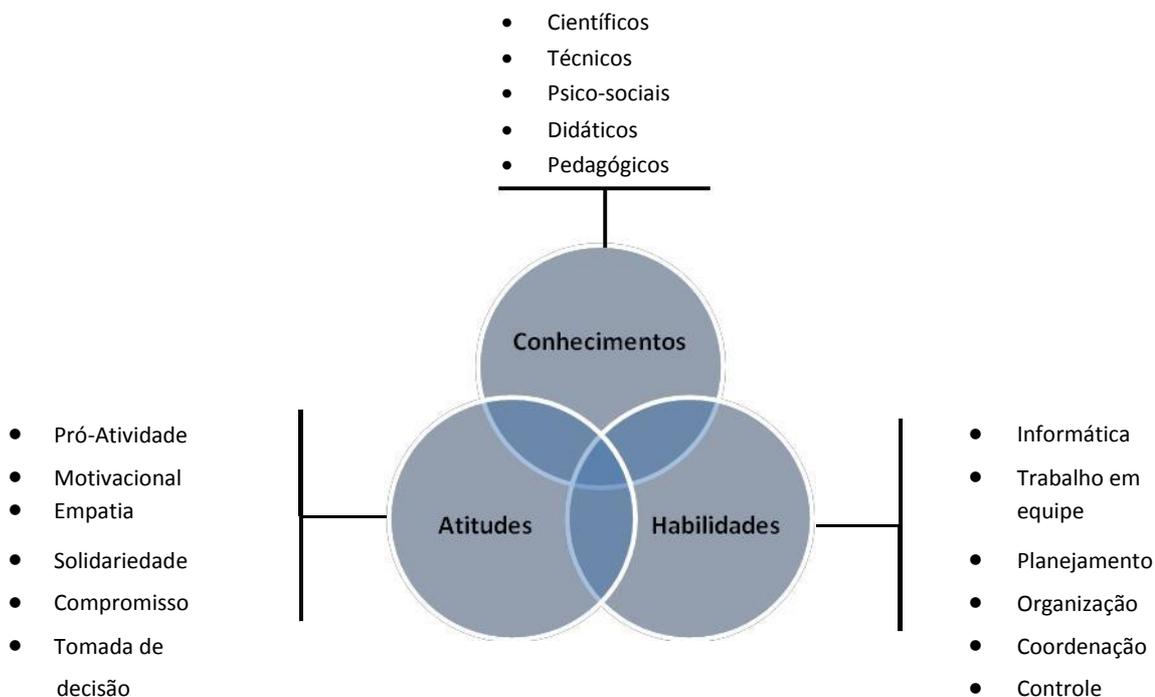
Os conhecimentos técnico-científicos e de elementos pedagógicos e didáticos irão contribuir para sanar dúvidas, interagir e acompanhar as dificuldades. O aluno se sente seguro e tem atendidas suas necessidades de aprendizagem, não só em relação às suas dúvidas de conteúdo como também em relação às atividades práticas e uso de tecnologias de informação.

Os alunos de EaD precisam de um atendimento inclusivo, pois possuem os mesmos direitos dos alunos de cursos exclusivamente presenciais. Cabe aos tutores acolher esse aluno e compreender suas dificuldades, limitações e até mesmo problemas pessoais.

A atuação do tutor, baseia-se em assumir para sua equipe a responsabilidade sobre a interatividade com o aluno baseado na intervenção pró-ativa a partir do auxílio aos alunos em dificuldades de aprendizagem.

Não se deve orientar apenas em busca de uma certificação para o aluno, mas sim, de forma que ocorra um processo de formação efetivo. Para tanto, o aluno deve tomar gosto pelo estudo e pesquisa. O tutor, assim, atua como um mediador e orientador no processo ensino-aprendizagem.

A partir das análises realizadas acima, elaborou-se a seguinte matriz de competências dos tutores de EaD. As competências foram compostas de conhecimentos, habilidades e atitudes, conforme a figura 1 a seguir:



**Figura 1.** Matriz de Competências de tutores em EaD.

## 6. Conclusões e Recomendações

Procurou-se descrever de forma sucinta quais as principais atribuições do tutor de EaD, procurando ressaltar sua importância ao processo ensino-aprendizagem no sentido de ser um mediador e orientador dos alunos com atribuições inclusive afetivas. O perfil desse profissional, portanto, é ampliado na medida em que não bastam habilidades adquiridas em cursos de formação e capacitação, mas também são fundamentais atitudes e qualidades humanas especiais como solidariedade, empatia e motivação.

O tutor de EaD deve promover e estimular a pesquisa e o estudo do aluno. Torna-se em certa medida um assessor e conselheiro compreendendo suas limitações, suas restrições de tempo e espaço. Atua de forma pró-ativa, antecipando problemas e situações indesejadas. Cria um ambiente fértil e produtivo para desenvolvimento do processo de ensino-aprendizagem.

O entendimento dos aspectos psico - sociais dos alunos são fundamentais na medida em que se cria um clima de confiança mútua entre tutor e aluno. Este passa a ver no tutor um elemento em que ele possa contar, tanto em relação a questões didático-pedagógicas quanto em relação ao apoio pessoal.

Deve-se deixar claro que apesar de todas essas competências descritas o processo ensino-aprendizado é planejado e conduzido pelos professores formadores sob orientação e supervisão dos coordenadores de curso. Também as funções gerenciais são exercidas sob orientação e supervisão dos coordenadores de polo em consonância com a diretoria administrativa.

Os resultados desse trabalho poderão servir de base para novos estudos e pesquisas acadêmicas além de orientar programas de recrutamento, seleção e principalmente capacitação de tutores para elevar cada vez mais a qualidade dos cursos de EaD no Brasil.

## 7. Referências

[1] Alves, Lynn, Nova, Cristiane, "Educação a distância: uma nova Concepção de Aprendizagem e Interatividade". São Paulo, Futura, 2003.

[2] Belloni, Maria Luíza, "Educação a Distância". Campinas: Autores Associados, 1999.

[3] Brasil, "Lei 9394/96" de 20/12/96 (Lei de diretrizes e Bases da Educação Nacional). Brasília – DF: Diário Oficial da União, nº.248 de 23/12/96.10

[4] Marques, Camila, "Ensino a distância começou com cartas a agricultores".Disponívelem:<http://www.folha.uol.com.br/folha/educacao/ult305u396511.shtm>. Acesso em 15de maio de 2013.

[5] Leme, Rogério, Aplicação prática de gestão de pessoas: mapeamento, treinamento, seleção, avaliação e mensuração de resultados de treinamento. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

[6] Pretti, Oreste, "Educação a distância: inícios e indícios de um percurso". Cuiabá: NEAD/IE-UFMT, 1996.

[7] Pretti, Oreste, "Apoio à aprendizagem: o orientador acadêmico". In: Integração das tecnologias na educação: salto para o futuro. Brasília: Ministério da Educação, 2005.