

# O PAPEL DO TUTOR NA INTERFACE PEDAGÓGICA DA EAD

São Paulo, 18 de maio de 2014.

Roberto de Almeida Moraes Neto – UAM – [roneto@anhemi.br](mailto:roneto@anhemi.br)

Janes Fidélis Tomelin - UAM – [jftomelin@anhemi.br](mailto:jftomelin@anhemi.br)

**Experiência Inovadora**

**Educação Superior**

**Serviços de Apoio ao Estudante**

**Descrição de Projeto em Andamento**

## **RESUMO**

*Este artigo evidencia o quão importante se faz a atuação da Tutoria nos cursos de EAD (Educação a Distância) e as funções exercidas pelos profissionais dessa área. Discute a interface pedagógica das funções e atividades desenvolvidas por um Tutor. Evidencia que o papel do Tutor tem articulação direta com a comunicação que se estabelece no processo educativo. Por fim, desdobra o tema para a função pedagógica exercida pelo feedback.*

**Palavras – chave:** Comunicação; Feedback; Interface Pedagógica; Tutor a Distância.

## **1. INTRODUÇÃO**

Cada vez mais presente na sociedade, a EAD ou Educação a Distância vem se tornando cada dia mais comum quando abordamos ou nos

referimos ao tema “educação”. A EAD chegou ao Brasil por volta do século XX, trazendo cursos profissionalizantes e feitos, na época, por correio. Assim permaneceu ao longo de muitos anos. Na sequência vivenciamos a chegada das videoaulas e telecursos, que dominaram a fatia de mercado que já se interessava por essa modalidade. Diversas são as razões que influenciam as pessoas a se tornarem estudantes dessa modalidade, seja a flexibilidade de horários oferecida, a não necessidade de deslocamento diário, ou ainda a pluralidade tecnológica e diferentes ferramentas disponibilizadas para estudo.

O aumento do interesse e procura por cursos desta modalidade nos faz desenvolver não só um olhar clínico e crítico acerca de todo o nosso sistema educacional, seja ele presencial ou online, mas o interesse em perceber seu real valor para a sociedade. Sabe-se que a relação convencional entre Professor e Estudante propicia experiências extremamente ricas e humanas. Contudo, os novos paradigmas de educação exigem um novo olhar sobre os processos educativos e os novos atores pedagógicos.

A terminologia “a distância” nos remete a uma distância não apenas geográfica, mas de isolamento e solidão. Entretanto, talvez este seja o maior desafio da EAD, provar que a distância pode ser superada através das diversas ferramentas que hoje temos a nossa disposição, como chats, web conferências, e-mails, fóruns, entre outras. Apesar de os Professores, Coordenadores, Diretores e demais envolvidos na EAD estarem, muitas vezes, há quilômetros de distância, sabe-se que estão comprometidos em respaldar e orientar, os estudantes de forma que se sintam em um ambiente de mediação autêntica na construção do conhecimento.

Assim, o papel presencial do professor, comumente identificado frente a uma sala de aula com dezenas de estudantes, transfigura-se para o papel de um professor a distância, passando a interagir com seus estudantes de forma tecnológica (síncrona ou assíncrona), mediando e construindo o conhecimento. Em parceria com o trabalho do professor, surge a figura do Tutor e sua presença como ator do processo educativo tem provocado questionamentos como: Pode o Tutor ter uma participação pedagógica ativa ou deve estar limitado aos processos burocráticos, de suporte e plantonista para as dúvidas?

Neste propósito, o presente texto abordará sobre o papel do Tutor na EAD e suas interfaces pedagógico-administrativas.

## **2. CONTEXTUALIZAÇÃO**

A EAD tem como principal proposta promover a “quebra” da relação “face to face” (cara a cara) entre professores e estudantes, provando que o processo de ensino-aprendizagem pode existir sem a obrigatoriedade de um agrupamento de estudantes dentro de uma sala de aula, num mesmo período de tempo e espaço. Isso permite que o estudante trilhe seu próprio caminho, decida sobre seu próprio processo formativo, de forma individual e com mais autonomia. Entretanto, essa autonomia não é sinônimo de solidão ou licenciosidade, há a presença ativa de mediadores que dentre eles estão o Professor e o Tutor.

De acordo com Azevedo (2008, p. 25):

Nesse processo de construção do conhecimento, que envolve diferentes atores e tem no tutor um personagem fundamental, é necessário entender a aprendizagem como pessoal, potencializada pelo grupo, com interferência da ação dos orientadores acadêmicos, visando a obter objetivos bem marcados e definidos.

Como relata Azevedo, o tutor é visto, primeiramente, como um orientador na Educação a Distância e, a principal função que o compete, é a de assegurar a saúde acadêmica de todos os estudantes, acompanhando, mediando, interagindo, encontrando novas soluções e direcionando a novos caminhos. O tutor, acima de tudo, representa o principal elo entre o professor, estudante e universidade.

De acordo com Preti (1996), “o tutor, respeitando a autonomia da aprendizagem de cada cursista, estará constantemente orientando, dirigindo e supervisionando o processo de ensino-aprendizagem”. Compreende-se, dessa forma, que o tutor exerce um papel representativo do curso e, inclusive, da própria instituição de ensino. Por esse motivo alguns autores depositam nessa figura o sucesso ou não da Educação a Distância.

Neste contexto, a atuação da tutoria na Educação a Distância é um dos principais pontos de estudo na comunidade científica da educação a distância. Além disso, a capacitação desse profissional é,

certamente, um dos principais desafios para as instituições que ofertam cursos na modalidade a distância.

### **3. O TUTOR NOS PROCESSOS PEDAGÓGICOS**

A Educação a Distância tem características específicas, como, principalmente, a variação do espaço de ensino e tempo. Neste contexto, o tutor torna-se um facilitador na condução de ensino e formação do estudante e muitas vezes acaba o Tutor desenvolvendo funções pedagógicas, administrativas e técnicas.

Considera-se então, como ponto facilitador para o bom desempenho da função de tutor, conhecer os estudantes, buscando aproximação, mesmo que a distância, a ponto de conquistar a confiança e a credibilidade dos estudantes.

#### **3.1 PAPEL DO TUTOR A DISTÂNCIA**

No contexto do processo educacional, o Tutor a Distância exerce um papel primordial na aprendizagem dos estudantes, tanto no tocante ao atendimento, quanto na qualidade deste. Assim, uma relação de proximidade é estabelecida, e, esta, é entendida pelos estudantes como uma referência para a qualidade do curso que realiza.

Machado (2007) entende que o grande desafio do tutor seja o de superar a distância e buscar estabelecer um tom de atendimento adequado e amigável, para as cobranças, orientações e sugestões aos estudantes. Machado esclarece ainda que, embora aparentemente simples, a comunicação entre tutor e estudantes é a chave de uma EAD de sucesso, uma vez que esta comunicação deva ser simples, objetiva e clara, além de possibilitar aproximação, gerando calor humano e compartilhamento.

De acordo com Mill (2006) o tutor pode ter muitos problemas decorrentes deste “tele-trabalho”, caso não tenha uma organização rigorosa no seu dia a dia. É preciso saber dosar o volume e carga de trabalho, sem deixar de respeitar seus limites pessoais. Neste sentido, Mill classifica as seguintes

dicas para obter um melhor rendimento no desenvolvimento de suas atividades: convencer-se, organizar-se, disciplinar-se, expressar-se, compartilhar-se, dedicar-se, responsabilizar-se, cuidar-se e desafiar-se (MILL, 2006, p.244).

Estas sugestões são de um estudo feito por Mill, ainda em 2006, com 150 tutores e refletem justamente as opiniões, necessidades e dificuldades que são encontradas no dia a dia pelos tutores a distância, ou mesmo presenciais, e que podem, com certeza, trazer uma maior reflexão a respeito do assunto. Suas pesquisas deixam em evidência as necessidades da tutoria e os cuidados necessários aos tutores, a distância e presenciais, que são fundamentais à qualidade de vida do tutor enquanto pessoa e do tutor enquanto profissional em seu “tele-trabalho”.

### 3.2 O PAPEL DO TUTOR NA COMUNICAÇÃO COM O ESTUDANTE

Muito embora seja aparentemente simples a comunicação com os estudantes, esta é mais uma das principais chaves na EAD.

Entre as mensagens que são transmitidas e as mensagens que chegam ao destinatário, existe um tempo físico e não há como se corrigir os sentidos e tons de linguagem em um texto, podendo dificultar a compreensão e a comunicação entre ambos. Dessa forma, mais uma vez deve existir o compartilhamento como resultado da aproximação gerada pelo tutor, devendo esta ser sempre clara e objetiva, sempre com foco no bom relacionamento.

Palloff e Prat (2003) apresentaram como resultado de uma pesquisa o coeficiente de comunicação presente em processos de aprender e ensinar a distância. O estudo indicou que, para os estudantes, muitas vezes estar ou sentir-se conectado é muito mais importante do que o próprio conteúdo oferecido e disponibilizado. Em alguns casos, muitas vezes a comunicação via computador é mais eficaz do que a presencial, uma vez que hoje existem escolas presenciais apenas com material virtual, até para que os diálogos aconteçam sem a pressão dos preconceitos (cor, sexo, situação econômica, etnia, etc.). Por fim, os autores acreditam que é o fator comunicação, muito mais que o conteúdo, responsável pelo conhecimento.

### 3.30 PROCESSO DE FEEDBACK

O meio pela qual esta comunicação ocorre é outro aspecto não menos importante na comunicação em ambientes virtuais de aprendizagem. Palavras e letras escritas e digitadas passam a obter um valor diferente, recuperando o papel na verdade as quais pertencem.

Tancredi *et al.* (2005, p.36) se manifesta da seguinte forma:

De certa forma, a comunicação que se estabelece on-line retoma o paradigma da escrita, que estava de certa forma abandonado como meio de comunicação interpessoal, dado o advento e a rapidez proporcionados pelo uso do telefone, por exemplo. Com o uso da internet, professores e alunos, assim como todos os demais usuários, têm a possibilidade de utilizar a escrita para se comunicar, produzir, expor suas ideias, escrever, reescrever, ler, reler, atribuir significado. Enfim, construir conhecimentos, transmiti-los de forma compreensiva, receber feedback pela leitura compreensiva do outro. Assim, nesse processo comunicativo vão se constituindo o escritor e o leitor, que compartilham idéias, sentimentos, conhecimentos, experiências. Um importante diferencial com relação à escrita que se ensina e se aprende na escola é o significado do ato de ler e escrever e o fazer e refazer continuamente para que o outro aprenda a mensagem de forma fiel.

O tutor deve sempre dar seu feedback no processo de interação para o estudante, prestando-lhe auxílio e tendo a compreensão que lhe é necessária ao assunto que está sendo tratado. Tal feedback, no entanto, não deve ser dado de qualquer maneira. É preciso ser completo o suficiente para mostrar ao estudante que está no caminho correto ou não, satisfazendo então as suas necessidades de atendimento e resposta. Estudantes mais experientes/maduros e que estejam iniciando na EAD, aparentam ter uma necessidade maior de orientação para se manterem conectados.

Os tutores devem ajudar os estudantes a esquecer papéis estereotipados de apenas recebedores de informação, mostrando a estes estudantes que eles devem buscar um novo modelo. O desafio está em desenvolver os estudantes como pesquisadores, investigadores, questionadores e usuários da informação. O autor aponta que ao longo do curso e do processo de tutoria, os tutores vão deixando a liderança de lado, assumindo um papel de facilitador e observador, enquanto os estudantes

deixam de ser passivos para se tornarem mais ativos e, assim, mais independentes.

Isso pode ser comprovado pela ação dos tutores de EAD que têm percebem a necessidade de um maior contato com os estudantes iniciantes, ou seja, aqueles que acabaram de entrar neste novo modelo.

De acordo com as teorias dos autores citados, o tutor tem um papel ativo e seu feedback, é fundamental no processo de mediação dos estudantes. Isso terá um efeito, acima de tudo, de prevenção, evitando que estudantes, principalmente calouros e ingressantes, desistam do curso e tenham um sentimento negativo de esquecimento, frieza e isolamento.

#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O desenvolvimento da Educação a Distância fez surgir uma nova categoria de “trabalhador eletrônico”, dessa forma, é necessário que se tenha a percepção de que, tanto o professor quanto o tutor compartilham desafios comuns.

Deve-se considerar que ambos lidam com questões que envolvem aprendizagem e que, desta forma, devem ter a compreensão do saber aprender, explicar e orientar os estudantes sobre como enfrentar situações e desafios em meio ao ambiente virtual.

As questões que estão expressas neste artigo refletem pontos de atenção, tanto na formação do tutor, quanto na formação dos estudantes, uma vez que tudo dependerá de suas qualidades, conhecimentos, habilidades e atitudes, desde a absorção de conteúdo até o desenvolvimento dos estudantes.

A EAD é, sem dúvida, um novo momento para a Educação e dentre os muitos desafios do tutor, cabe-lhe aproximar os estudantes da instituição, ainda que a distância geográfica crie barreiras.

Outra questão observada neste artigo refere-se às competências existentes no processo de comunicação, exigindo do tutor uma qualidade interativa, a qual merece uma atenção destacada.

A qualidade da comunicação e interação estabelecidas pelo tutor perante seus estudantes, estão entre as principais questões apresentadas

como competências para a condução de qualidade na Educação a Distância, além do feedback e estratégias de ensino que podem se tornar meios facilitadores, e que, por assim dizer, são peças fundamentais para o sucesso do ensino interativo. O tutor, inclusive, é um dos principais agentes para que a qualidade desejada tome forma nessa inovadora modalidade de ensino.

Desafiar-se sempre, criando mecanismos e melhores formas de comunicação, principalmente para com os estudantes que estão no início do curso (calouros). Sua postura por si só, pode favorecer uma auto avaliação e, se feita de forma assertiva, proporcionará aos dos estudantes da Educação a Distância uma sensação de flexibilidade, acolhimento e personalização.

## 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVES, J. R. M. **A Educação a Distância no Brasil: síntese história e perspectivas**. Rio de Janeiro: Instituto de Pesquisas Avançadas em Educação, 1994.

AZEVEDO, Adriana Barroso de. **Tutoria em EAD para além dos elementos técnicos e pedagógicos**. Formação de professores, tutores e coordenadores de polos para UAB. 2008.

JAEGER, F. P. E. ACCORSSI, A. **Tutoria em Educação a Distância**. Artigo publicado na URL: <http://www2.abed.org.br> (acessado em 19/05/2014)

MACHADO, L.D. **O Tutor em Ambiente On-line**, In Encontro Regional da ABED de Educação a Distância 2003.

MILL, D. **Educação a distância e trabalho docente virtual: sobre tecnologia, espaços, tempos, coletividade e relações sociais**. FAE/UFMG, Belo Horizonte 2006.

PALLOFF, R. Me PRATT, K. **O aluno virtual: um guia para trabalhar com estudantes on-line**. Porto Alegre: Artmed, 2004.



SÁ, Iranita M. A. **Educação a Distância**: Processo Contínuo de Inclusão Social. Fortaleza, C.E.C., 1998.

TANCREDI, R.M.S.P.; REALI, A.M.M.R.; MIZUKAMI, M.G.N. **Programa de mentoria para professores das séries iniciais**: implementando e avaliando um contínuo de aprendizagem docente. São Carlos, DME/PPGE/UFSCar. Relatório de pesquisa/FAPESP. 2005.