

UM ESTUDO DAS COMPETÊNCIAS DOS TUTORES DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NA REDE E-TEC BRASIL

Antônio Borges Júnior – IFG – Anápolis – antonio.junior@ifmg.edu.br
Paula Graciano Pereira – IFG – Anápolis – paulagraciano@gmail.com
Sérgio Silva Filgueira – IFG – Anápolis – prof.fisico@hotmail.com
Lorena Ribeiro Melo – IFG – Anápolis – lorenaribeiromello@gmail.com

Grupo temático 6. *Educação e Tecnologias: Formação e atuação de educadores/profissionais*
Subgrupo 6.2: *Docência em EaD e trabalho coletivo: Atores e processos*

Resumo

A evolução da Educação a Distância (EaD) ocorreu 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. 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

Abstract

Distance education has evolved quickly and followed the technological development of communication and information technologies. The need of a specialized professional has emerged, a professional with competences to apply technological resources effectively and efficiently in distance education courses. This article aims at highlighting the importance of tutors in distance education, pinpointing the functions and competences requested to guarantee quality. Structured interviews and participant observation were held in order to elaborate a matrix of competences. The results found may serve as basis for the development of education and capacitating programs for tutors and also for future publications.

Key-Words: distance education; competences; tutors.

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 [1].

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 de Diretrizes e Bases da Educação (lei nº 9394/96, de 20/12/96) que, em seu artigo 80, autoriza e legaliza a EAD no Brasil [2].

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 a distância em sistemas formais e não formais em todos os níveis, atendendo milhões de pessoas.

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 culturais 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 autoestima pessoal e profissional [3].

Segundo Belloni [2], 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.

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, 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, dada 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 de existirem poucos estudos e pesquisas nessa área do conhecimento.

2

2. O tutor na educação a distância

A modalidade de EaD estabelece uma certa autonomia do aluno, uma quase independência na construção de seu espaço-temporal, deixando a falsa ideia 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 apresenta novos caminhos e alternativas, fomenta ideias 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. Segundo [4],

a tutoria pode ser entendida como uma ação orientadora global, chave para articular a instrução e o educativo. O sistema tutorial compreende, desta forma, um conjunto de ações educativas que contribuem para desenvolver e potencializar as capacidades básicas dos alunos, orientando-os a obterem crescimento intelectual e autonomia, e para ajudá-los a tomar decisões em vista de seus desempenhos e suas circunstâncias de participação como aluno.

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 [5], "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 colaboração entre o grupo. Nesse sentido, [4] afirmam que tutor é responsável por diferenciar e sequenciar as diversas informações que proporciona aos estudantes, sistematizando as seguintes ações:

- No primeiro encontro com o aluno, o tutor deve expressar uma atitude de excelente receptividade para assegurar um clima motivacional de entendimento pleno;
- Em seguida, informar o estudante sobre a estrutura e o funcionamento do sistema de EaD, dos meios didáticos utilizados e sistema de avaliação, etc. Comentar, ainda, o sentido e o papel da tutoria no processo de ensino e aprendizagem em EaD;
- Analisar, com o estudante, os níveis de responsabilidade dos professores da sede central, dos professores-tutores e de suas contribuições em diferentes atividades para garantir um processo de aprendizagem individual consistente;
- Diferenciar para o estudante as funções de tutoria e de presencialização dos professores, já que o sistema de EaD foi planejado para promover auxílio aos alunos em dificuldades de aprendizagem e não sistematizar encontros semanais de tutoria.

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 [1]. 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.

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, encontram-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.

Segundo Leme [5], 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, Pretti [3] traz a definição de competências 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.

3. Objetivo Geral

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

3. 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.

3.2 *Contexto de realização do estudo*

Os Institutos Federais de Educação foram criados em 2008 e atendem a uma demanda de mercado no que tange à formação profissional, técnica e tecnológica de nível básico e superior dentro da rede federal de educação [4]. A modalidade de EaD aparece como uma das instâncias de implementação dos cursos ofertados por essas instituições e se configura, atualmente, como um dos instrumentos mais significativos de estruturação pedagógica dos câmpus, como consta nas legislações pertinentes à constituição destes institutos [5].

A legislação concernente à inclusão da modalidade de EaD no IFG está expressa no seu Plano de Desenvolvimento Institucional do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia [6], como se pode observar a seguir:

2.2.4. **Diretrizes para a Oferta de Cursos na Modalidade de Educação à Distância**

1. Oferta de cursos de educação à distância respeitando as diretrizes pedagógicas para a educação superior de cada campus, conforme apresentadas neste documento; 2. Observância da legislação específica para esta modalidade de oferta, em consonância com as exigências legais de cumprimento de carga horária dos cursos superiores; 3. Oferta de até 20% da carga horária dos cursos superiores presenciais, reconhecidos, por meio da educação a distância; 4. Oferta de cursos superiores, regulares, por meio da educação a distância de acordo com as possibilidades estruturais e de demanda; 5. Implementação da oferta de cursos de pós-graduação *lato sensu* destinando até 20% da carga horária de forma não-presencial; 6. Oferta de cursos técnicos e de formação inicial e continuada (FIC) à distância, por meio de editais específicos da SETEC/MEC [6, p. 36].

Atualmente, a EaD no IFG é gerida pela Diretoria de EaD e se compõe de cursos de nível técnico subsequentes ao ensino médio, divididos em 2 tipos: cursos do programa Profucionário e cursos implementados pelo IFG. A instituição possui, ao todo, mais de 3 mil alunos matriculados em 12 polos de ensino.

O IFG possui mais de 3 mil alunos matriculados em cursos a distância, oferecidos em 12 polos de ensino. Desse total, cerca de 2.700 alunos estão inscritos no Pofucionário, em 9 polos. Este programa foi criado em 2007 e visa a formação dos funcionários de escolas das redes públicas de ensino, em efetivo exercício, em habilitação compatível com a atividade que exerce. Entre os objetivos fundamentais do programa está a valorização do trabalho desses profissionais da educação através da qualificação em nível técnico [7]. São oferecidos os cursos de Secretaria Escolar, Infraestrutura Escolar, Alimentação Escolar, Múltiplos Escolares, Química, Açúcar e Alcool, Cerâmica e Edificações. O quadro a seguir sintetiza a oferta de cursos a distância no IFG.

Quadro 1. Oferta de cursos a distância no IFG

Polo	Curso
Anápolis	Alimentação Escolar Infraestrutura Escolar

	Secretaria Escolar Multimeios Escolares Química Edificações
Aparecida de Goiânia	Alimentação Escolar Infraestrutura Escolar Secretaria Escolar Multimeios Escolares
Cidade de Goiás	Alimentação Escolar Infraestrutura Escolar Secretaria Escolar Multimeios Escolares
Formosa	Alimentação Escolar Infraestrutura Escolar Secretaria Escolar Multimeios Escolares
Goiânia	Alimentação Escolar Infraestrutura Escolar Secretaria Escolar Multimeios Escolares
Goiânia Oeste	Alimentação Escolar Infraestrutura Escolar Secretaria Escolar Multimeios Escolares
Goianésia	Açúcar e Álcool
Inhumas	Secretaria Escolar Multimeios Escolares Açúcar e Álcool
Itumbiara	Açúcar e Álcool
Jataí	Açúcar e Álcool
Luziânia	Alimentação Escolar Infraestrutura Escolar Secretaria Escolar Multimeios Escolares
Uruaçu	Alimentação Escolar Infraestrutura Escolar Secretaria Escolar Multimeios Escolares

Fonte: Coordenação de Educação a distância – IFG

O principal objetivo da EaD no IFG, como estabelecido pela lei, é ampliar e democratizar o acesso a cursos técnicos e profissionalizantes públicos e gratuitos aos alunos, em colaboração com os estados e municípios.

4. Procedimentos Metodológicos

Trata-se de uma pesquisa descritiva qualitativa utilizando-se da pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo, 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 e através de questionários físicos e *online* 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. A observação participante foi facilitada uma vez que um dos autores exerceu a função de coordenador de polo de EaD no campus Anápolis do IFG e pôde ter um contato diário com os tutores, alunos e administração do campus, inclusive com suporte para analisar aspectos comportamentais dos tutores, relação dos tutores com alunos e a gestão do polo e dos cursos de EaD de forma geral. Além disso, verificou-se a estrutura de tecnologia de informação e comunicação adotada nos cursos de EaD.

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

Defendemos a ideia de que a EaD permite formas de interação professor-aluno que podem tornar a aprendizagem mais eficiente e emancipatória do que se consegue no ensino presencial. Nessa perspectiva, a aula a distância tem papel fundamental. Uma proposta que visa a tornar a aula presencial nos cursos oferecidos na modalidade EaD, pelo IFG, mais significativa, de forma a propiciar uma interação efetiva entre professor-aluno, que ora citamos, é a implementação da webconferência para as aulas.

Dentre os vários recursos utilizados na EaD, a webconferência vem se mostrando uma das ferramentas mais eficazes, principalmente por ser um instrumento de ensino que facilita a interação aluno-professor, potencializando os benefícios do ensino a distância e fazendo do ensino-aprendizagem um processo dinâmico [8]. Essa é uma tecnologia relativamente recente, utilizada com o intuito de favorecer a comunicação entre alunos e professores em tempo real e facilitar a demonstração de conteúdos didáticos. Tal instrumento serve para a geração de palestras ao vivo, via internet, e assim disseminar informações a vários lugares concomitantemente. Por meio dela é possível enviar mensagens instantâneas, mensagens de voz e vídeos, compartilhar textos e animações, usar a lousa virtual, aplicar testes e apresentar *slides* em *powerpoint*. Essa é a tecnologia que mais se assemelha ao ensino presencial [9].

O serviço de webconferência oferece uma maior interatividade entre alunos e professores, uma vez que permite a formulação de perguntas e solução de dúvidas em tempo real. Alguns tipos de atividades realizáveis por meio dessa ferramenta são: aulas expositivas com participação dos alunos, seminários com espaço para discussões, momentos para tirar dúvidas, reuniões, avaliações e apresentações com espaço para arguição feita pelo professor, tutor ou mediador, palestras e cobertura de eventos transmitidos dos polos [9].

Como os cursos ofertados no IFG ocorrem, simultaneamente, em diversos polos, a webconferência é uma forma de viabilizar essa oferta e possibilitar que mais alunos tenham a oportunidade de ter acesso aos cursos. Para que a webconferência seja eficaz, a aula será realizada em três etapas. Na primeira, o professor ministra a aula de forma expositiva; na segunda, os alunos fazem perguntas, que são recolhidas pelo tutor presencial e enviadas ao professor que irá sanar as

dúvidas assim que recebê-las; e na terceira etapa, os cursistas irão para o laboratório de informática fazer os exercícios sobre o conteúdo que acabaram de aprender, disponibilizados na plataforma, sob a orientação do tutor, que os acompanhará durante toda a aula.

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 subsequentes, pôde-se analisar as principais competências e elaborar uma matriz de competências dos tutores de EaD.

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. Ele atua na 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 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 veem 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.

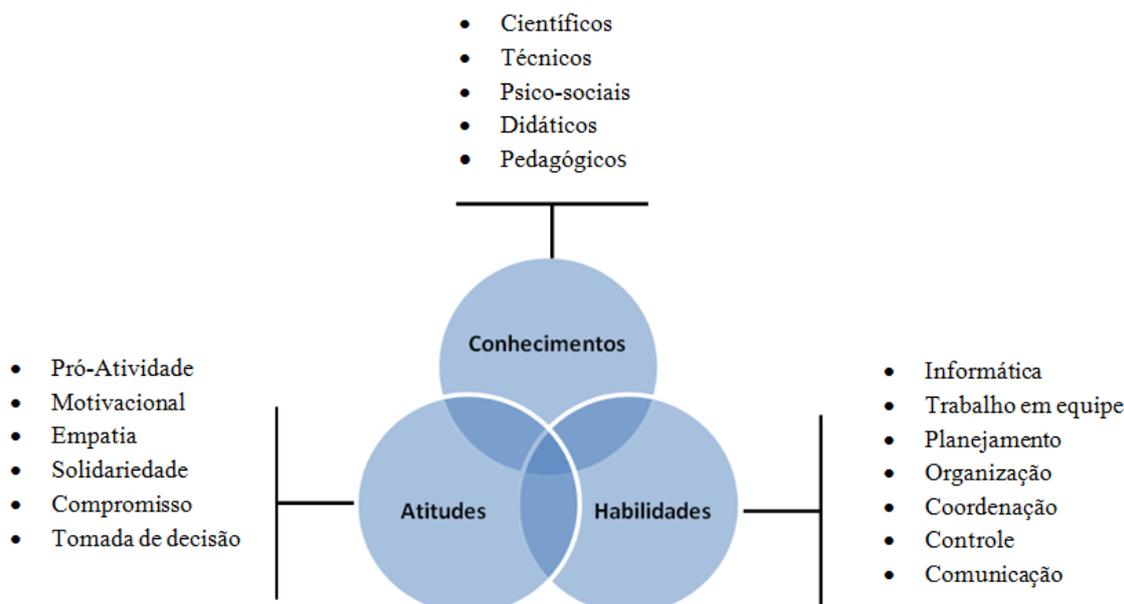
O tutor de EaD é também um gestor e, para desenvolver bem sua função precisa utilizar as ferramentas básicas da gestão, quais sejam: planejamento das atividades, inclusive das aulas presenciais; organização dos laboratórios, do ambiente de estudo; disponibilização do material didático; coordenação das 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, com base 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 dos Tutores de EaD



Fonte: Coordenação de Educação a Distância - IFG

6. Conclusões

Procurou-se descrever de forma sucinta quais as principais atribuições do tutor de EaD, buscando ressaltar sua importância no 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 psicossociais 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 com que ele possa contar, tanto em relação a questões didático-pedagógicas quanto em relação ao apoio pessoal.

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.

A partir das observações realizadas ao longo de quase um ano atuando na Rede e-Tec Brasil nas funções professores, de coordenador de pólo, coordenadora pedagógica e orientador pedagógico 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 subsequentes, pudemos analisar as principais competências e elaborar uma matriz de competências dos tutores de EaD.

Enquanto observador participante, percebeu-se a importância da interação tutor-aluno como um dos elementos fundamentais no processo ensino-aprendizagem. Observou-se a importância da efetividade do tutor na medida em que passa confiança e disponibilidade e suporte ao aluno para tirar dúvidas. O tutor deve buscar a comunicação ampla e estar sempre disponível para atender o aluno, seja presencialmente, por telefone ou pelo sistema. Assim, o aluno se sente mais seguro e motivado para a realização e postagem das atividades, ocorre maior interação com o sistema e maior participação nos fóruns de discussão.

O tutor é um profissional de ensino que atua como um orientador cujas funções vão muito além dos aspectos técnicos da educação a distância e de sua formação específica. Ele atua, também, como mediador pedagógico e afetivo e gestor do ensino-aprendizagem, inclusive no que diz respeito às atividades presenciais, com contribuições importantes na logística desse processo. 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.

O papel de mediação pedagógica está longe de ser algo simples, pois requer que todas a equipe de profissionais envolvidos esteja em sincronia e bem articulada. Percebe-se em muitos cursos que tal mediação por vezes fica comprometida por conta de o tutor não ter formação específica na área de conhecimento do curso. Sendo assim, é fundamental que se selecione tutores com a devida formação.

Os conhecimentos técnico-científicos e de elementos pedagógicos e didáticos irão contribuir para sanar dúvidas, interagir e acompanhar as dificuldades. 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.

9

7. Referências

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

[2] 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.

Belloni, Maria Luíza. **Educação a Distância**. Campinas: Autores Associados, 1999.

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

[4] SOUZA, Carlos Alberto de; SPANHOL, Fernando José; LIMAS, Jeane Cristina de Oliveira; CASSOL, Marlei Pereira. **Tutoria na educação a distância. XI Congresso Internacional de Educação a Distância. 2004. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/088-tc-c2.htm>>. Acesso em: 08 jun 2014.**

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

[7] CIRIGLIANO, G. F. J. **La educacion abierta**. Buenos Aires: El Ateneo (1983).

[8] LINS, R. M.; MOITA, M. H. V. **Ferramentas Interativas na Educação a Distância: Benefícios Alcançados a partir da sua Utilização**. XXVI Encontro Nacional de Engenharia de Produção (2006) Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2006_TR540364_8555.pdf>. Acesso em: 21 abr. 2014.

[9] GARONCE, F. V. **Os papéis docentes nas situações de webconferência: um estudo de caso acerca da ação educativa presencial conectada**. Faculdade de Educação, Universidade de Brasília. [Tese de Doutorado] (2009).