

## COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS AO TRABALHO TUTORIAL: ESTUDO BIBLIOGRÁFICO<sup>1</sup>

Fabiana Vigo Azevedo Borges<sup>2</sup>; Eduardo Rodrigo de Souza<sup>3</sup>

**Grupo 2.2.** *Docência na Educação a Distância: práticas e estratégias pedagógicas dos diferentes agentes*

### RESUMO:

*O presente trabalho discute as competências essenciais ao trabalho do tutor na Educação a Distância, a partir de um estudo bibliográfico. Destacamos a importância do papel do tutor na educação a distância e apontamos como competências essenciais: a de gerenciamento; a pedagógica, a de aplicação de recursos de informática (tecnológicos) e a competência sócio-afetiva. Cada uma das competências destacadas foi caracterizada neste trabalho, com destaque para as competências sócio-afetiva e a tecnológica.*

**Palavras-chave:** Educação a Distância- Atuação tutorial- Competências tutoriais.

### ABSTRACT:

#### ESSENTIAL SKILLS TO WORK TUTORIAL: STUDY BIBLIOGRAPHIC

*This paper discusses the essential skills to the work of the tutor in distance education, from a bibliographical study. We stress the importance of the role of the tutor in distance education and pointed out how essential skills: the management, the teaching, the application of computing resources (technological) and socio-emotional competence. Each of the skills highlighted in this work was characterized, highlighting the socio-affective skills and technology.*

**Keywords:** Distance Education-Practice-Skills tutorial tutoriais.

## 1. Introdução

Ao observar-se as configurações sociais da atualidade, percebe-se um amplo domínio das tecnologias nos diversos segmentos da sociedade. Vale frisar que esse “domínio tecnológico” foi possibilitado por avanços tecnológicos em algumas áreas, como computação e engenharia genética, os quais foram, de certa forma, estendidos a outros âmbitos da sociedade. Esse avanço e expansão das tecnologias expandiu-se para setores como o da telefonia, televisão, radiodifusão e outros meios de comunicação, possibilitando, hoje, que uma vasta gama de informações seja processada e disseminada pela sociedade, em um curto espaço de tempo. Desse modo, a quantidade e velocidade

<sup>1</sup> Não houve participação de Agência de Financiamento.

<sup>2</sup> Professora efetiva na rede municipal de Ensino de Barretos. Mestranda em Educação- linha de pesquisa formação de professores e outros agentes educacionais- PPGE-UFSCar.– fabianavigo@hotmail.com

<sup>3</sup> Professor no Instituto Superior de Educação em Barretos. Mestre em Educação pela Universidade Federal de São Carlos.

das informações se tornaram-se bastante intensas, atingindo de forma ostensiva as pessoas de uma sociedade, no seu dia a dia (GOUVEIA, 2004).

Esse avanço das tecnologias permitiu que a Educação a distância se desenvolve-se amplamente como modalidade de ensino reconhecida legalmente e acessível aos brasileiros. Neste sentido é importante destacar que atualmente a Educação a Distância como uma modalidade de ensino, assume grande destaque no setor educacional, devido às possibilidades advindas da internet e viabilizadas pelas Tecnologias da Informação e Comunicação– TICs. Mas, conforme nos relata Kenski (2011) o histórico da EAD no Brasil nos remete às iniciativas educativas realizadas pelo rádio.

Segundo a autora, a primeira experiência de EAD no Brasil desenvolveu-se pelas ondas do rádio, com destaque ao trabalho de Edgard Roquette Pinto, que instalou a Rádio-Escola Municipal no Rio de Janeiro, em um projeto para a Secretaria Municipal de Educação do Distrito Federal, dirigida, na época, por Anísio Teixeira, integrando o rádio com o cinema educativo. Para Saraiva (1996), pode-se considerar este um marco inicial, já que a criação se deu entre 1922 e 1925 e permitiu um plano sistemático de utilização educacional da radiodifusão como forma de ampliar o acesso à educação.

Podemos ainda, ressaltar outros exemplos, como o trabalho do "Instituto Universal Brasileiro", a partir de 1941, que também "produzia" educação a distância. Finalmente, pode-se citar a parceria entre a televisão e a educação, com o "TELECURSO", que foi bastante utilizado no território brasileiro, desde a década de 1970.

Essa forma de proporcionar oportunidades utilizando-se das "novas tecnologias" pode ser verificada na fala de Mill (2010, p. 46):

(...) Nessa nova fase de aprendizagem social, as tecnologias possibilitam aos interessados atingir a unidade demográfica (o sujeito em sua singularidade e em seu tempo-espaco particular de vida). Isto é, atualmente, pode-se levar informações diversas a um grande contingente de pessoas, mesmo estando em espaços e tempos diversos, e de forma direcionada aos seus interesses pessoais.

Embora tenha como plano de fundo a otimização dos ganhos financeiros, essas características do atual estágio de desenvolvimento tecnológico colonização da sociedade, capilarização da sociedade, unidade demográfica tem relações diretas com os objetivos da EaD, pois localiza os estudantes e professores onde estiverem e quando quiserem, criando a oportunidade de comunicação e discussão de determinado tema(...)

Essa modalidade de ensino possibilita ao aluno promover a construção do conhecimento através de sua ação frente às situações didáticas planejadas e organizadas, contando com sua própria experiência, convivendo com a distância física. Pois, entre as características da referida modalidade, observamos a separação física e temporal entre os participantes do processo educativo, que são superadas pela interação e comunicação virtual que ocorrem nesta modalidade.

Sob o aspecto da legalidade dessa modalidade, é interessante observar que a Educação a Distância apresentou abrangência legal para sua implementação a partir da Lei de Diretrizes e Bases da Educação (lei 9.394/96). Porém, só em 2005, com o decreto 5.622, obteve-se respaldo legal e orientações no tocante à política de garantia de qualidade, segundo os Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância do Ministério da Educação, publicado em 2007.

Segundo Moran (2007, p.10),

A educação a distância pode ter ou não momentos presenciais, mas acontece fundamentalmente com professores e alunos separados fisicamente no espaço e/ou no tempo, mas podendo estar juntos através de tecnologias de comunicação (p.1).

Neste contexto, concordamos que as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) ampliaram as possibilidades de aprendizagem, tanto para alunos, quanto para professores, criando novas dimensões no processo ensino/aprendizagem. Nesta nova realidade, surge um novo personagem: o “TUTOR”, que, de acordo com pesquisa feita por LEAL (s/d), pode ser definido como:

(...) aquele que instiga a participação do aluno, evitando a desistência, o desencantamento pelo saber. Talvez, aquele que possibilita a construção coletiva (...) é um educador a distância. (p. 2).

Para desempenhar seu papel com responsabilidade, percebemos que o tutor deva contar com algumas habilidades e competências, tais como: de gerenciamento; de aplicação de alguns recursos de informática (tecnológicos); pedagógicas e auto-avaliativas, sem, contudo, menosprezar a afetividade, ou seja, a dimensão sócio-afetiva. A necessidade de uma formação ampla para a atuação tutorial é confirmada por Giannasi et all. (2005) apud Mercado et all. (2010), quando este afirma que a tutoria é uma das tarefas mais complexas desta modalidade de ensino, exigindo diferentes competências para um bom desempenho

Observa-se, assim, de acordo com Rebelo (2006), que na Educação a Distância a presença do tutor se torna fator imprescindível para que a interação entre aluno e objeto de conhecimento seja efetiva e de qualidade, visto que nesta nova modalidade o aluno assume uma postura ativa frente ao conhecimento, sendo necessária uma mediação que aproxime, que produza reflexão, que estimule a busca.

Dentro desse contexto, é possível definir nossa indagação: “quais competências os tutores precisam desenvolver para o “sucesso” da aprendizagem dos alunos?”. Para tentar responder essa questão realizamos um estudo bibliográfico, no qual destacamos as competências necessárias ao tutor virtual. Em nossa análise, adotaremos a definição de competência sugerida por Perrenoud (2000, pág. 15): “capacidade de mobilizar diversos recursos cognitivos para enfrentar um tipo de situações”.

Neste sentido, almejamos os seguintes objetivos:

- Analisar o papel do tutor virtual, compreendendo e caracterizando a sua função na educação a distância e apontando algumas competências essenciais para o bom desempenho do aluno na EAD.
- Caracterizar as competências denominadas como sócio-afetivas e tecnológicas.

## 2. Metodologia

Este trabalho foi realizado por meio de pesquisa bibliográfica, orientada a partir do referencial teórico sobre a temática da tutoria em Educação a Distância.

Sendo assim, analisamos diversas produções bibliográficas de cunho científico, que contemplaram uma análise ou investigação sobre as competências tutoriais essenciais para o bom desempenho do aluno na Educação a Distância. Tais competências se referem especialmente às competências auto-avaliativas; gerenciais; pedagógicas; sócio-afetivas e tecnológicas. Para tanto, fizemos leituras de livros, artigos, revistas e sites especializados, assim, visando apreender as contribuições de estudiosos do assunto, realizamos uma revisão bibliográfica, construída coletivamente.

No primeiro momento, realizamos uma revisão de literatura, compreendendo as principais características da Educação a Distância, sua consolidação no Brasil como modalidade de ensino, e principalmente discutimos a importância da ação tutorial para a qualidade de ensino nesta modalidade.

Dando sequência, realizamos uma pesquisa bibliográfica que explicitasse essas competências essenciais da ação tutorial, visando o bom desenvolvimento da aprendizagem na referida modalidade de ensino. Neste momento, explicitamos algumas das competências encontradas, buscando a compreensão do processo tutorial. Sendo assim, esta pesquisa bibliográfica teve foco no desenvolvimento das competências a partir de habilidades que podem ser adquiridas na formação tutorial.

Sendo, assim, neste trabalho foi realizado um estudo bibliográfico investigando as características das competências sócio-afetivas e tecnológicas no trabalho tutorial, bem como, as ações planejadas que envolvem a construção de uma ambiente responsável e comprometido com a aprendizagem.

Por fim, realizamos a sistematização por meio da análise científica do referencial teórico comparando e dialogando com diferentes autores, tecendo a conclusão que aponta quais habilidades são necessárias para o desenvolvimento de competências que são essenciais à tutoria comprometida com a qualidade do ensino desenvolvida na modalidade de Educação a Distância.

## 3. Tutor virtual e suas competências

Conforme bibliografia consultada e estudada, encontramos o tutor como personagem essencial ao desenvolvimento da Educação a Distância. Para Alves (2006) *apud* Mercado *et. al.* (2007), a função de tutoria é um dos principais fatores que determinam a qualidade da formação num ambiente virtual de aprendizagem, já que o tutor estabelece uma relação direta com o aluno mediando a interação necessária à aprendizagem.

Sendo a tutoria um dos aspectos importantes para o sucesso da aprendizagem na EAD, é necessário conhecer as atribuições gerais do tutor. Este assume, conforme afirma Medeiros *et. al.* (2003), uma ação "(...) mais voltada à operação, à aplicação de estratégias pedagógicas durante o curso, ao uso de instrumentos de comunicação e à criação de clima favorável aos estudos." (pag. 91).

Em outras palavras, é importante compreender a tutoria como mediadora entre as necessidades do aluno e as possibilidades do curso, atuando com comprometimento em busca da aprendizagem autônoma construída, neste caso, na interação virtual.

Outro autor que demonstra a necessidade do desenvolvimento de competências essenciais para a ação tutorial é Giannasi *et. al.* (2005), ao afirmar que:

Os tutores devem ter determinadas competências que possibilitem aos estudantes explorar todos os recursos disponíveis de forma a permitir a consecução dos objetivos previstos no curso e ainda, participar e promover ambientes de aprendizagem colaborativa, desenvolver autonomia e independência nos estudos como ferramenta para sua formação continuada ao longo da vida. (pág. 5)

Visando uma melhor compreensão da atuação tutorial, optamos por organizar as competências que delimitam a ação do tutor na EAD em 4 grupos:

**Competência Pedagógica:** que envolve o aspecto pedagógico, os métodos de ensino-aprendizagem, que contribuem para o aprendizado do grupo e individual.

**Competências Sócio-Afetivas:** que envolvem os aspectos interpessoais, a comunicação individual, a criatividade e a socialização contribuindo para um ambiente agradável.

**Competência Tecnológica:** que envolve os aspectos técnicos do ambiente, o domínio das tecnologias de informação a orientação técnica visando um melhor aproveitamento do AVAs.

**Competência Auto-avaliativa:** que envolve a compreensão do tutor sob sua própria atuação buscando a análise e a melhoria de seu trabalho.

Buscando uma compreensão abrangente realizamos a descrição aprofundada de dois desses grupos, destacando, assim, a relevância da competência tecnológica e da competência sócio-afetivas.

### **3.1. Competência tecnológica: características**

Podemos destacar dois tipos de relações no trabalho de tutoria: entre pessoas (**relações humanas**) e entre pessoas e máquinas/instrumentos (**relações técnicas**). Assim, é preciso que o tutor compreenda e esteja atento aos aspectos humanos, como perfis grupais, afetividade, estímulos para realização de atividades, e também aos aspectos técnicos, como conhecimento básico de informática e das ferramentas disponíveis, que significam apoio vital ao funcionamento da EaD. O cumprimento desses requisitos corresponde, genericamente, ao que se chama “competência tecnológica”.

Consideramos que para o desenvolvimento dessa “competência” é preciso conhecer as possibilidades que se apresentam em relação ao uso das **TICs** (Tecnologias da Informação e Comunicação) e dos chamados **AVAs** (Ambientes Virtuais de Aprendizagem). Desse modo, podemos destacar, como exemplo, algumas ações tutoriais que contribuem para o desenvolvimento da “competência tecnológica”:

- intermediar o contato virtual entre alunos e professores responsáveis ou coordenação de curso, no caso de haver necessidade;
- estabelecer a “ponte” entre alunos e equipe técnica, no que se refere a dúvidas sobre o uso das tecnologias disponíveis;
- utilizar e-mails para explicar e dirimir dúvidas sobre tarefas;
- usar mensagens instantâneas, em caso de assuntos mais restritos;
- dominar e utilizar a WIKI, para estimular trabalhos coletivos;
- realizar feedbacks, por meio das ferramentas disponíveis.

A “competência tecnológica” pode ser traduzida, dessa forma, pela capacidade de manejar os recursos tecnológicos, tendo conhecimento técnico para suprir as dúvidas dos alunos e, principalmente, propor o uso de diferentes estratégias, conforme a proposta do curso oferecido.

### **3.2. Competência sócio-afetiva: características**

A competência sócio-afetiva, diz respeito a habilidades ligadas ao relacionamento com o aluno, a afetividade desenvolvida durante o processo de ensino-aprendizagem e a criação de um ambiente virtual pautado no acolhimento e no respeito ao próximo.

Desta forma, reiteramos que um trabalho tutorial competente permite um satisfatório desenvolvimento do processo de ensino-aprendizagem, já que dificuldades de âmbito socio-afetivo serão superadas. Para isso, é importante que o tutor planeje suas ações no sentido de construir um relacionamento agradável com os envolvidos no processo.

Para desenvolver esse trabalho competente sócio-afetivamente apontamos algumas ações que são essenciais:

- Conhecer o alunado,
- Ter uma linguagem cordial,
- Ser atento e prestativo as dúvidas, mesmo as mais comuns,
- Ter uma escuta sensível,
- Estimular a participação,
- Incentivar a todos apontando as facilidades,
- Destacar o crescimento individual e grupal,
- Observar as dificuldades e orientar na superação delas,
- Construir um relacionamento afetivo, pautado na comunicação respeitosa, cordial e comprometida com a aprendizagem.

Observamos que a atuação tutorial na Educação a Distância é imprescindível, já que atua diretamente com o aluno durante o processo de ensino-aprendizagem, contribuindo para o desenvolvimento do trabalho pautado na interação e na coletividade, mesmo separados fisicamente pela distância, aproveitando assim, as possibilidades dessa realidade.

## 4. Conclusão

Percebemos que a Educação a Distância, essa nova modalidade de ensino, se configura com grandes possibilidades em nosso contexto educacional, principalmente pela abrangência geográfica e pelo uso de Novas Tecnologias, contribuindo para a democratização do ensino em nossos pais.

Dentro desse novo universo educacional destacamos o trabalho do tutor, como profissional que faz a comunicação e a mediação pedagógica e relacional entre o aluno, professor e conteúdo, superando as dificuldades que esta nova realidade educacional pode apresentar, devido ao distanciamento físico característico da Educação a Distância. O tutor é responsável pela comunicação direta com os alunos, e mediação entre conteúdo e com o professor, devendo ter uma atuação baseada no respeito e no estímulo à aprendizagem.

Para isso, o tutor, visando a qualidade de ensino, necessita desenvolver competências essenciais à sua atuação. Entre essas competências e de acordo com a pesquisa bibliográfica realizada neste trabalho, apontamos as seguintes competências: a pedagógica, a avaliativa, com destaque para a tecnológica e a sócio-afetiva.

Em suma, a atuação tutorial na Educação a Distância é imprescindível, já que atua diretamente com o aluno durante o processo de ensino-aprendizagem, contribuindo para o desenvolvimento do trabalho pautado na interação e na coletividade e no domínio tecnológico, mesmo separados fisicamente pela distância, aproveitando assim, as possibilidades dessa realidade.

## 5. Referências

BRASIL. Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, nº 9.394/1996.

GIANNELLA, T. R., STRUCHINER, M. & RICCIARDI, R. M. V. Lições aprendidas em experiências de tutoria a distância: fatores potencializadores e limitantes. In: Tecnologia Educacional – ANO XXXI – Nº 161/162 – Abr.03 – Set./03

GIANNASI, Maria Júlia et al. A prática pedagógica do tutor no ensino a distância: resultados preliminares. Virtual Educa 2005, México, 2005.

KENSKI, Vani Moreira. **O desafio da educação a distância no brasil**. Disponível em <[www.ufjf.br/revistaedufoco/files/2010/02/011.pdf](http://www.ufjf.br/revistaedufoco/files/2010/02/011.pdf)>. Acessado em 10/06/2009.

LEAL. Regina Barros. A importância do tutor no processo de aprendizagem a distância. In: Revista Iberoamericana (ISSN: 1681-5653), s/d. Disponível em <<http://www.lanteuff.org/moodle/course/view.php?id=159>>. Acessado 10/06/2009.

MEC (Ministério da Educação e do Desporto). Referências de qualidade para a Educação Superior a Distância. 2007.

MEDEIROS, L. et. al. Sistema de Tutoria em Cursos a Distância. Texto base para o Curso de Implementação e Gestão da Educação a Distância. Módulo 5. Universidade Federal Fluminense. 2007.

MERCADO, et al. Tutoria Online: a experiência do programa de formação continuada em mídias na Educação. Disponível em <<http://www.seer.ufal.br/index.php/debateseducacao/article/download/33/27>>. Acessado em 10/06/2009.

MILL, Daniel; PIMENTEL, Nara Maria. **Ensino, aprendizagem e inovação em Educação a Distância: desafios contemporâneos dos processos educacionais**. Cap. 1. In: \_\_\_\_\_ (org.). Educação a Distância: desafios contemporâneos. São Carlos: EdUFSCar, 2010. 344p.

MORAN, J. M. O que é educação a distância. Disponível em <<HTTP://www.eca.esp.br/prof/moran/dist.htm>> . Acessado em: 20 /04/ 2010.

PERRENOUD, Philippe; Dez novas competências para Ensinar. Porto Alegre: Artes Médicas, 2000.

SARAIVA, Terezinha. **Educação a distância no Brasil: lições da história**. Em Aberto, Brasília, ano 16, n.70, abr./jun. 1996. Disponível em <[www.emaberto.inep.gov.br/index.php/emaberto/article/view/.../950](http://www.emaberto.inep.gov.br/index.php/emaberto/article/view/.../950)> Acesso: 10/junho/2012.

TRACTENBERG, Leonel, et. al. Seis competências essenciais da Docência Online Independente. 05/2007. EBAPE/FGV e NUTES/UFRJ. Disponível em <<http://www.abed.org.br/congresso2007/tc/552007113218PM.pdf>> Acessado em 09/07/2009.