

# **Atuação do tutor na EaD: Competências tutoriais para atender aos desafios de uma educação de qualidade**

**Francisco Antonio de Almeida**

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP) câmpus Barretos-SP; Faculdade de Tecnologia de São José do Rio Preto - SP (FATEC); Centro Universitário de Araraquara – Mestrando em Educação  
xykoa@gmail.com

**Leonel Estevão Finkelsteinas Tractenberg**

Universidade Federal Fluminense (UFF)  
leoneltractenberg@gmail.com

## **Resumo**

O trabalho versa sobre uma pesquisa realizada com o objetivo de identificar as principais competências da mediação tutorial online no ensino técnico na modalidade à distância, finalizada no segundo semestre de 2013 nos cursos técnicos do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia (IFSP) no polo presencial de São José do Rio Preto – SP, realizados em parceria com a Universidade Aberta do Brasil (UAB). A Pesquisa evidenciou as principais competências tutoriais necessárias para a atuação docente primando pela qualidade da educação, evidenciando as competências tecnológicas, proativas, pedagógicas, sócias afetivas e auto avaliativas obtidas após aplicação de um questionário junto aos tutores dos cursos técnicos. O resultado obtido das competências tutoriais vem de encontro com as afirmações de Mercado et. al. (2009), que enfatiza que a mediação é uma das tarefas mais complexas no Ensino à Distância (EaD), exigindo múltiplas competências tutoriais para favorecer o ensino e aprendizado dos alunos.

**Palavras chave:** competências tutoriais, mediação EaD, educação de qualidade.

## **Abstract**

The work deals on a survey conducted in order to identify the core competencies of the online tutorial mediation in technical education in distance mode, close in the second half of 2013 in technical courses at the Federal Institute of Education, Science and Technology (IFSP) in polo presence of São José do Rio Preto - SP, in partnership with the Open University of Brazil (UAB). The research highlighted the major necessary skills tutorials for teaching practice focusing on quality of education, providing the technological skills, proactive, educational, affective partners and self-evaluative obtained after application of a questionnaire to the tutors of technical courses. The result of tutorials expertise comes from meeting with the Market statements et. al. (2009), which emphasizes that mediation, is one of the most complex tasks in the Distance Learning (DL), requiring multiple tutorials expertise to support education and student learning.

**Keywords:** tutorials skills, distance education mediation, quality education.

## Introdução

A demanda por cursos na modalidade de Educação à Distância (EaD) atualmente é crescente e está sendo impulsionada pelas Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (NTICs) que têm permitido grandes avanços, possibilidades, mudanças e inovações no cenário da educação mundial.

No exercício da mediação na EaD o tutor desempenha várias funções durante o processo de ensino e aprendizado dos alunos, sendo responsável por ensinar em um curso *online*, promovendo a interação, o relacionamento e a troca de saberes entre os participantes em Ambientes Virtuais de Aprendizado (AVAs) implementados utilizando geralmente o *software moodle*. Para que estas tarefas e papéis possam ser desenvolvidos de forma profissional, primando pela qualidade dos cursos EaD, são necessárias diversas competências e habilidades que precisam ser trabalhadas e aprimoradas continuamente. Preocupados com a qualidade dos cursos oferecidos na modalidade EaD no que diz respeito às deficiências nas competências tutoriais, foi proposto o seguinte questionamento:

- Qual a percepção dos tutores com relação às competências tutoriais tecnológicas, proativas, sócio afetivas, auto avaliativas e pedagógicas que são desenvolvidas por eles e que contribuem para a melhoria da qualidade dos cursos via EAD?

## Objetivos

Esta pesquisa possui o **objetivo** de identificar, por meio de uma pesquisa de campo junto aos tutores, a sua percepção com relação às competências: pedagógicas, tecnológicas, sociais (sócio afetivas), pessoais (auto avaliativas) e gerenciais (proativas) que o tutor EaD necessita e precisa se apropriar para a execução de suas atividades acadêmicas primando pela excelência e qualidade do aprendizado dos alunos.

## Fundamentação teórica

A evolução tecnológica se intensificou mais nitidamente a partir da segunda metade do século XX, com o foco no processamento da informação, e especificamente, nas áreas de comunicação e redes de computadores, conforme Soares, Lemos e Colcher (1995).

O uso intensivo das NTICs associada com a Internet vem provocando enormes mudanças na atuação dos profissionais da Educação. As NTICs foram inseridas e já fazem parte da Internet, que, por sua vez, eliminou distâncias geográficas, proporcionou uma maior inclusão social e favoreceu muito o acesso à informação. A evolução das NTICs e a popularização da Internet também têm contribuído para a consolidação de uma nova forma de fazer Educação a Distância.

Contudo, apesar dos avanços ocorridos na EaD, no Brasil essa modalidade ainda enfrenta muitas dificuldades e desafios, tais como: o preconceito da sociedade com a EaD - muitos a consideram como uma forma de educação de qualidade inferior; a inexperiência e infraestrutura precária de muitas Instituições de Ensino que oferecem cursos de EaD; a atual rede de banda larga do Brasil que é altamente concentrada em poucas regiões, é muito lenta e

tem custo elevado para uma grande parcela da população; o desconhecimento da metodologia da EaD por uma parcela significativa dos alunos que ingressam nos cursos por acreditar que não exigem esforço, dedicação, autonomia e comprometimento; a grande evasão que ocorre em muitos cursos oferecidos na modalidade de EaD; a falta de competências e habilidades necessárias para mediação da EaD por parte de muitos tutores e outros tantos profissionais que atuam na EaD com bolsas para complementar a sua carga horária e que não possuem formação adequada e comprometimento com o curso e com a educação.

Conforme Tecchio et. al (2008) a função do tutor EaD é fundamental nos cursos à distância e necessita desenvolver habilidades múltiplas para uma boa atuação e contribuir para o bom aprendizado dos alunos. Assim, um dos grandes desafios é aprimorar a qualidade nos sistemas de tutoria nos cursos de EaD.

## Metodologia (Métodos)

A fim de atender aos objetivos propostos, foi realizado um levantamento qualitativo, tendo como campo os cursos técnicos de EaD oferecidos pelo IFSP no polo UAB de São José do Rio Preto-SP.

A pesquisa foi realizada nas seguintes etapas:

- Elaboração e aplicação dos questionários aos tutores do polo sobre suas percepções em relação às competências desenvolvidas em sua mediação diária. O questionário foi enviado em arquivo digital diretamente para o e-mail dos tutores e depois retornaram devidamente respondidos ao e-mail do pesquisador e;
- Apresentação e análise dos dados confrontados à luz dos referenciais teóricos escolhidos com vistas a pesquisar as competências desenvolvidas pelos tutores e que, na sua percepção, podem auxiliar o ensino EaD a superar os desafios enfrentados.

## Análises dos Resultados e Discussões

Os resultados e as discussões foram focados nas competências tutoriais tecnológicas, proativas, pedagógicas, sócio afetivas e auto avaliativas obtidas após aplicação de questionário.

**Competências tecnológicas:** Os tutores enfatizaram que para desempenhar bem o seu trabalho e estabelecer um elo entre a teoria e prática na EaD é fundamental que se promova ao máximo a interação, a mediação, a exploração do material didático usando uma comunicação diferenciada e ter total domínio das ferramentas tecnológicas como e-mail, fóruns, mensagens instantâneas além de criar AVAs que favoreça e facilite o aprendizado dos alunos. Conforme relatos tutoriais foram identificadas inúmeras dificuldades e deficiências que perpassam por: ausência e ou deficiência de *software* e *hardware*, muitos alunos apresentam baixo domínio tecnológico, baixo aprendizado em disciplinas com forte carga prática e falhas e deficiências na gestão do AVA por parte da IE e falta de comprometimento e dedicação por parte de alguns tutores a distância. Foi identificado na atuação tutorial que uma grande parcela dos alunos técnicos apresenta enormes deficiências no domínio das NTICs, muitos desconhecem a metodologia de ensino da EaD que exige autonomia nos estudos, dedicação, comprometimento e domínio tecnológico.

**Competências auto avaliativas:** a pesquisa de campo mostrou que os tutores fazem com frequência a auto avaliação de suas práticas mediáticas, procurando identificar pontos fracos a serem melhorados com treinamento. Tal postura comprova o que enfatiza os autores pesquisados, já que é necessária uma busca constante pela melhoria contínua, pois o profissional não está acabado e, conseqüentemente, sempre necessita de capacitações para atender às necessidades e expectativas das pessoas que estão em constantes evolução.

**Competências pedagógicas:** a competência pedagógica mais utilizada pelos tutores é o acompanhamento da aprendizagem dos alunos através das atividades de avaliação dos fóruns. Através do acompanhamento os tutores podem incentivar, motivar e ajudar os alunos a corrigir falhas, solucionar dúvidas ou reforçar atitudes positivas. Através do acompanhamento os tutores buscam formas de melhorar e adequar os métodos de ensino para atender de forma satisfatória aos alunos. Os tutores acreditam que existe uma relação direta entre o uso das competências pedagógicas e a evasão escolar pois os alunos que são regularmente acompanhados tendem a se sentir acolhidos e assim permanecem no curso.

**Competências sócio afetivas:** sobre as competências sócio afetivas, as respostas dos tutores foram semelhantes, todos ressaltaram a importância da afetividade e da motivação e acreditam que existe, sim, uma relação direta entre a motivação e a evasão escolar dos cursos. Os tutores entrevistados destacaram ainda, que o acompanhamento do desenvolvimento e progresso dos alunos deve ser constante, auxiliando-os a superar obstáculos, sanando dúvidas e facilitando as interações e a construção do conhecimento, desta forma, o tutor precisa sanar a falta de interação dentro dos AVAs, fazendo com que os alunos se sintam amparados e assistidos. Também foram destacadas algumas competências sócio afetivas essenciais aos tutores, as quais envolvem: adaptabilidade, criatividade, empatia, dinamismo, cordialidade, organização, agilidade e capacidade de saber ouvir, motivando seus alunos constantemente, estimulando interações e garantindo situações de aprendizagem. No entendimento dos entrevistados somente colocando essas competências em prática, é possível diminuir a evasão e garantir a qualidade dos cursos.

**Competências proativas:** A pró atividade é a capacidade de oferecer soluções e ideias novas por iniciativa própria, antecipando-se a possíveis problemas que poderão surgir, apresentando uma disposição para iniciar e manter ações que irão alterar o ambiente de ensino e aprendizado do aluno. Os tutores enfatizaram que as competências pró ativas permitem gerenciar e minimizar diversos problemas para facilitar o aprendizado e a formação dos alunos na EaD.

Relatos tutoriais apontados na pesquisa enfatizaram que a falta de estrutura e ou problemas frequentes ocorridos no AVA, somados as deficiências na coordenação geral da EaD no IFSP impactam diretamente na qualidade dos cursos ofertados e conseqüentemente na evasão escolar dos alunos dos referidos cursos técnicos. A EaD por ser mediada pelas NTICs vai exigir cada vez mais de alunos, professores, coordenadores e IE novas atitudes, comportamentos, comprometimento, posturas profissionais e novos conhecimentos na construção do aprendizado para os cursos técnicos do IFSP de São José do Rio Preto - SP do polo UAB assim como nos demais cursos EaD.

## Considerações Finais

Após as análises dos questionamentos tutoriais ficou evidenciado que a atuação na EaD requer de tutores, professores e coordenadores novas posturas e atuação mais profissional. A tutoria EaD exige grande preparo, múltiplas habilidades e competências, pois, é necessário criar, aprender e estabelecer novos formatos de aula, de linguagem e de

atividades avaliativas e também propor uma nova didática, uma vez que o tutor e aluno estão em espaços e tempos diferentes e mesmo assim precisa ocorrer o aprendizado. Esta conclusão vem de encontro com as considerações de Ribas e Filho do IFSC (2010), que destacam que a escolha adequada dos recursos tecnológicos, assim como o planejamento e a gestão para a implantação dos cursos EaD, passou a ser fundamental e indispensável para o sucesso do empreendimento.

Na óptica dos tutores pesquisados, para fazer a mediação EaD com qualidade é preciso dominar as NTICs, estar em constante atualização profissional e ter *hardwares* e *softwares* atualizados, além de uma boa conexão de banda larga para acessos a Internet. Dessa forma, o tutor deve apropriar-se e interagir constantemente com as novas tecnologias para atender as necessidades de seu trabalho e do aprendizado dos alunos. Os resultados da pesquisa tutorial vêm de encontro com as afirmações de Mercado et. al. (2009), que enfatiza que a mediação é uma das tarefas mais complexas na EaD, exigindo diferentes competências tutoriais para um bom desempenho das atividades de ensino e aprendizagem.

As competências pedagógicas são utilizadas nos cursos técnicos do IFSP do polo presencial de São José do Rio Preto-SP de forma regular. Os tutores entendem que estas competências são as habilidades ou meios para acompanhar o processo de ensino e aprendizagem dos alunos. A competência pedagógica mais utilizada é o acompanhamento. Os tutores fazem uso desta competência ao auxiliar os alunos durante todo o processo de aprendizagem. Este acompanhamento se dá durante as atividades, nos fóruns, *chats* e nas avaliações. A partir do acompanhamento é possível ao tutor identificar as necessidades dos alunos e assim poder auxiliá-los. Os tutores acreditam que os alunos que não recebem uma atenção, um acompanhamento e retorno dos seus questionamentos de forma eficiente tendem a se sentirem desmotivados e assim passam a apresentar e acumular fracassos o que fatalmente os leva a evadirem do curso. A maioria dos tutores pesquisados consegue mensurar a importância da aplicação das competências pedagógicas através das notas satisfatórias, do baixo índice de evasão e pela quantidade e qualidade das participações dos alunos nos fóruns.

Com relação às competências auto avaliativas, verificou-se que, em suma é evidente a necessidade da adoção de uma postura de reflexão constante das práticas mediativas, procedimentos didáticos, atividades e linguagem visando um aprimoramento contínuo que possibilita a melhoria da atuação profissional e que refletirá em uma maior qualidade do curso e em um processo de ensino aprendizagem mais eficiente e proveitoso para o tutor e para o aluno. Neste contexto, observou-se que as práticas adotadas pelos tutores possibilitam a avaliação dos mecanismos e técnicas utilizados para que seja possível adequações que culminam na melhoria de sua prática profissional, com impacto direto na aprendizagem e motivação do aluno.

Para as competências proativas as respostas mostraram que é uma excelente ferramenta para identificar e gerenciar problemas potenciais que tendem a ocorrer no AVA e propiciar um ambiente melhor de aprendizado aos alunos. Entretanto, alguns tutores demonstraram dificuldades em identificar de forma antecipada os potenciais problemas que podem vir a ocorrer no ambiente AVA e de aprendizado dos alunos na EaD em virtude do pouco ou nenhum contato pessoal com os alunos. Para muitos tutores online a falta de interação pessoal com os alunos dificulta a identificação de potenciais problemas de aprendizado por parte dos alunos no ambiente AVA.

Sobre as competências sócio afetivas, segundo os relatos dos tutores, para que seja possível reduzir o grande número de evasões na EAD, os tutores devem estabelecer uma relação de respeito, compreensão, comprometimento e diálogo, além de estarem bem preparados para acompanharem essas transformações tecnológicas e sociais, sabendo lidar

com alunos de perfis variados, de diferentes faixas etárias e que demandam novas formas de interação e construção de conhecimento. Também foi possível perceber nas respostas tutoriais a grande importância que a motivação traz para o bom desenvolvimento do curso e que a afetividade interfere na aprendizagem e contribui para reduzir a evasão dos alunos.

Alicerçados nos relatos da pesquisa pode-se afirmar que existe muito espaço para avançar e superar as deficiências tecnológicas, sociais e de gestão no AVA. O grande desafio será aprimorar a qualidade do ensino EaD trabalhando com um corpo tutorial capaz de se apropriar de múltiplas habilidades técnicas, tecnológicas, sociais, pessoais e gerenciais para a mediação online aliados à AVA com excelente infraestrutura e equipes gestoras competentes e capazes de elevar a qualidade do ensino, melhorar o aprendizado dos alunos e reduzir a evasão.

Esta pesquisa focou as percepções dos tutores dos cursos técnicos do IFSP de São José do Rio Preto-SP do polo UAB e, portanto, suas conclusões não podem ser completamente generalizadas, contudo as questões aqui apontadas podem auxiliar a compreender melhor os desafios que os tutores enfrentam em termos de domínio das competências de tutoria hoje exigidas pela EaD.

## Agradecimentos e apoios

Agradeço ao IFSP câmpus de Sertãozinho – SP e aos organizadores do evento pela organização e oportunidade de apresentação do trabalho.

## Referências Bibliográficas

**ABRAEAD - Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância, 2008.** Disponível em: [http://www.abraead.com.br/anuario/anuario\\_2008.pdf](http://www.abraead.com.br/anuario/anuario_2008.pdf). Acesso em 25/09/2013.

**RIBAS, J. C. C.; FILHO, P. C. Planejamento e implementação de um curso superior de tecnologia em EaD – a experiência do instituto federal de Santa Catarina (IFSC), através do programa universidade aberta do Brasil.** Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2010/cd/252010213055.pdf>. Acesso em: 10/04/2013.

**MERCADO, Luís P. L.; FIGUEIREDO, Lílian K. A.; JOBIM, Daniela R.B. Formação de tutores do curso piloto de administração a distância da Universidade Aberta do Brasil.** Debates em Educação. Vol. 1, n.1, Jan/Jul 2009.

**TECCHIO, E. L.; NUNES, T. S.; MORETTO, S. M; DALMAU, M. B. L; MELO, P. A. Competências fundamentais ao tutor de ensino a distância.** Revista Digital da CVA - Ricesu, ISSN 1519-8529 Volume 6, Número 21. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2008/tc/5112008102029PM.pdf>. Acesso em 09/04/2013.

**SOARES, L. F. G.; LEMOS, G.; COLCHER, S. Redes de computadores: das LANs, MANs e WANs às redes ATM.** Rio de Janeiro: Campus, 1995.