O PERFIL DO TUTOR ON-LINE: COMPETÊNCIAS, ATRIBUIÇÕES E METAS.

Everton Tomiazzi¹, Maria Cristina Ponçano Brito²

Universidade do Oeste Paulista – UNOESTE. ¹Mestre em Educação, Presidente Prudente - SP. Professor de educação musical da rede particular de ensino; coordenador e tutor de cursos de aperfeiçoamento na modalidade EAD. ²Mestre em Educação, Presidente Prudente - SP. Coordenadora e tutora de cursos de aperfeiçoamento na modalidade EAD. Educadora musical. E-mail: etomiazzi@hotmail.com

RESUMO

Finalizando o curso de aperfeiçoamento em Tutoria em EAD, consideramos de muita valia abordar sobre a pessoa de maior relevância dessa modalidade: o tutor. Se tratando do perfil de tutor on-line, identificamos primeiramente a importância de contextualizá-lo na trajetória histórica da EAD no Brasil, que teve início no século XX na cidade do Rio de Janeiro, e apontar no que implica vir a ser um tutor, suas competências, atribuições e metas. Como resultado, foi considerado que o principal desafio da figura de um tutor online é conduzir o percurso pedagógico traçando ao aluno que será mediado por sua tutoria uma visão crítica, reflexiva e autônoma para sua aprendizagem.

Palavras - chave: Tutoria. Tutor on-line. Educação a Distância.

THE GUARDIAN PROFILE ONLINE: POWERS, DUTIES AND GOALS.

ABSTRACT

Finalizing the improvement course on Mentoring in EAD, we find much worth discussing about the most important person in this mode: the guardian. When it comes to the online tutor profile, first identified the importance to contextualize it in historical trajectory of EAD in Brazil, which began in the 20th century in Rio de Janeiro, and point at which implies to be a tutor, its competences, tasks and goals. As a result, it was considered that the main challenge of the figure of an online tutor is to drive the route tracing to the student who will be teaching mediated by his tutelage a critical, reflective and autonomous for their learning.

Keywords: Mentoring, Online Tutor. Distance education.

INTRODUÇÃO E OBJETIVO

Aceitamos o desafio de abordar este tema que foi o foco principal do curso de Formação de Tutores realizado pelo NEAD (Núcleo de Educação a Distância) da Universidade do Oeste Paulista – UNOESTE, por reconhecermos a importância do tutor on-line na EAD, frente ao grande crescimento da parceria Educação x Tecnologia que está implementando e contribuindo para o cenário educacional brasileiro.

Percebemos durante o curso, em Formação de Tutores, que não basta somente o tutor dominar o conteúdo do estudo, mas é necessário possuir a habilidade de conduzir e estimular o aluno, levando-o a desenvolver de forma clara a sua autonomia, a busca do conhecimento, garantindo assim sua inter-relação individualizada e contínua.

O tutor como orientador e mediador pedagógico, aliado as TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) neste processo de ensino-aprendizagem, favorece o processo reconstrutivo do aluno na EAD.

Segundo Polak e Carvalho:

Como mediador, neste processo, o professor-tutor assume papel relevante, atuando como intérprete do curso junto ao aluno, esclarecendo suas dúvidas, estimulando-o a prosseguir e, ao mesmo tempo, participando da avaliação da aprendizagem. Portanto, a tutoria se destaca como um dos principais componentes para que a comunicação se estabeleça, pois ainda que as interações não ocorram no mesmo espaço e tempo, é importante que elas sejam facilitadas e reforçadas sempre que possível, uma vez que, quanto maior for o grau de interação e comunicação entre os participantes do processo mais significativa se torna a aprendizagem. (POLAK; CARVALHO, 2010, p. 05)

Portanto, o tutor é o responsável por mediar a formação e a informação no processo ensino-aprendizagem.

A partir desta perspectiva, podemos afirmar que o tutor on-line será sempre o protagonista da ação mediadora entre a instituição e o estudante, embasado no processo pedagógico.

O objetivo deste artigo é apresentar uma pequena síntese do que vem a ser um tutor on-line. A abordagem deste tema permeia uma reflexão sobre as competências, atribuições e metas deste profissional.

METODOLOGIA

Para atingir o objetivo proposto, realizamos uma pesquisa documental e, a partir dos dados levantados discutimos e discurremos como é fundamentado o perfil de um tutor online elencando suas competências, atribuições e metas.

RESULTADOS

Traçando uma breve trajetória da EAD no Brasil, constatamos que esta modalidade nasceu no século XX. Seu início foi com a Fundação Roquete Pinto e a Rádio Sociedade do Rio de Janeiro entre 1922 e 1925. Em 1939, outras iniciativas se seguiram feitas pela Marinha e Exército brasileiro. Em 1943, pelo Instituto Universal Brasileiro; na década de 60, Programa Nacional de Teleducção; década de 70, Projeto Minerva; década de 1970 e 1980, o projeto Logos II, habilitou mais de 60 mil professores leigos em todo o Brasil; o projeto TV Escola do MEC; Telecursos de 1º e 2º graus e o Telecurso 2000; e o mais recente e bem sucedido exemplo de EAD que é o Proformação, programa desenvolvido pelo MEC/FUNDESCOLA.

A finalidade de todo este cenário educacional foi ampliar o acesso à educação a partir da radiodifusão da cultura, tendo em vista a formação do conhecimento nos mais diferentes setores sociais, abrangendo os sistemas formais públicos e privados, atendendo a uma grande demanda da população. O tutor sempre esteve presente neste contexto, tendo muitos motivos para querer aprender a aprender. Fichmann (2007) vem colaborar na averbação: “tutor é aquele que é encarregado de tutelar, proteger e defender alguém”.

O desenvolvimento, quando agregado a tecnologia, se dá de uma maneira muito rápida, cabendo aos envolvidos se aperfeiçoarem e acompanharem de forma cuidadosa as atividades envolvidas.

DISCUSSÃO 1: COMPETÊNCIAS DE UM TUTOR

Antes de iniciarmos nosso estudo com quais competências são exigidas de um tutor online, abordaremos a origem da palavra em questão.

Etimologicamente a palavra tutor vem do latim *tutor, óris* que significa guarda, defensor, protetor, curador, ou seja, aquele que exerce uma tutela, que ampara, protege, defende, é o guardião.

Afirmando o significado da palavra tutor, é ele quem vai mediar o aprendizado, a prática e a busca do conhecimento em seu aluno, proporcionando a conexão entre os conteúdos a serem estudados por meio das TIC.

Em nossos estudos, durante o curso de Formação de Tutores, podemos afirmar que o tutor possui uma relação teórica fundamentada, cuja sua participação no processo ensino-aprendizagem constitui em uma prática transformadora.

De fato, sua prática em tutoria de forma articulada, com o diálogo, e sem dúvida, uma orientação permanente, geram no sujeito – objeto deste, o aluno, um ser criativo, reflexivo adquirindo assim o conhecimento, um reencantamento pelos estudos e pela educação.

Com o uso das TIC, o tutor on-line proporciona um leque de opções de interatividade, busca do conhecimento, gerando aí no sujeito uma ação reflexiva, dinâmica e motivadora para seus estudos.

O tutor necessita compreender e saber como utilizar as TIC de forma lúdica, interativa, propondo um entrelace dos conteúdos a serem abordados.

Mas o que seria competência? Segundo Philippe Perrenoud:

Competência é a faculdade de mobilizar um conjunto de recursos cognitivos (saberes, capacidades, informações etc), para solucionar com pertinência e eficácia uma série de situações. (PERRENOUD, 2000, p.35).

Afirmamos então que o tutor on-line necessita atender e entender de todo o processo educativo da EAD perfazendo um elo entre os recursos tecnológicos, pedagógicos e humanos – alunos, buscando uma articulação entre ambos em sua totalidade garantindo o aprendizado e o conhecimento de seu público.

Sabendo ser necessário conhecer e entender as competências de um tutor on-line, apontamos aqui o que afirma o autor Maggio (2001):

Conhecimento do conteúdo; conhecimento pedagógico, especialmente no que diz respeito às estratégias e à organização da classe; conhecimento curricular; conhecimento sobre os contextos educacionais e conhecimento das finalidades, dos propósitos e dos valores educativos e de suas raízes históricas e filosóficas. (MAGGIO, 2001, p.41).

Além dessas competências descritas acima, um bom tutor após a execução de suas atividades com seus alunos, cria e proporciona outras atividades de apoio, busca sugerir outros meios de informação do conteúdo proposto para seu aluno, facilitando a compreensão e o seu entendimento.

O tutor será o mediador dos processos educativos, orientando, guiando, vibrando nos acertos, e motivando sempre que os alunos encontrarem dificuldades durante o percurso.

Neste mesmo pensamento, segundo Machado e Machado (2006), o tutor é um superprofessor, tanto do ponto de vista da formação acadêmica quanto da formação pessoal:

“Exige-se mais do tutor de que de cem professores convencionais” (Sá, 1998:46), pois este necessita ter uma excelente formação acadêmica e pessoal. Na formação acadêmica, pressupõem-se capacidade intelectual e domínio da matéria, destacando-se as técnicas metodológicas e didáticas. Além disso, deve

conhecer com profundidade os assuntos relacionados com a matéria e área profissional em foco. A habilidade para planejar, acompanhar e avaliar atividades, bem como motivar o aluno para o estudo, também são relevantes. Na formação pessoal, deve ser capaz de lidar com o heterogêneo quadro de alunos e ser possuidor de atributos psicológicos e éticos: maturidade emocional, empatia com os alunos, habilidade de mediar questões, liderança, cordialidade e, especialmente, a capacidade de ouvir. (MACHADO E MACHADO, 2006, s/p.).

Nesta perspectiva a modalidade de educação a distância implica ao tutor um posicionamento de seu papel em relação aos processos de ensino e aprendizagem e no enquadramento institucional em que está inserido, ou seja, o tutor on-line deve conhecer os fundamentos pedagógicos da disciplina, ser parceiro de sua equipe de trabalho, estar apto a lidar com os recursos tecnológicos, conhecer sua clientela, proporcionar espaços virtuais alternativos de socialização entre seus alunos e ser um grande motivador da aprendizagem.

DISCUSSÃO 2: ATRIBUIÇÕES DE UM TUTOR

É atributo do tutor, em uma postura de agente, (agente aqui no sentido segundo Minidicionário da Língua Portuguesa por Silveira Bueno (1996): o promotor; o que pratica a ação), dinamizar, organizar e orientar o conhecimento da autoaprendizagem do aluno que se encontra sob sua regência. Cria-se uma responsabilidade social potencializada da figura desse tutor.

Segundo Alves; Nova, 2003, p.19, “Seu lugar de saber seria o do saber humano e não o do saber informações”. Seguindo pelas atribuições dadas a esse tutor, cabe ressaltar depois da colocação dos autores, que a comunicação se faz mais importante do que a informação. Sua função maior é de orientar a construção do conhecimento do aluno, ao invés de passar apenas conteúdos. Por meio de desafios, o tutor deve acompanhar o aluno em sua construção do conhecimento. Para tal, deve utilizar de meios que possibilitem maior interatividade entre o grupo e o grupo com o tutor. Como exemplo, a comunicação individual por meio de telefones, fax e comunicação em rede, como e-mails, fóruns, chats, blogs, etc. Estes meios devem incentivar a criação de grupos de estudo, que possuam espírito colaborativo e que vivenciem a pesquisa e reflexão, construindo um (re) significado de conhecimentos.

Assim, observa-se que a mediação tutorial deve promover um trabalho em conjunto, colaborativo e cooperativo, tanto de ordem individual quanto coletivo, onde todos dão sua contribuição.

Seja qual for o ambiente que este tutor esteja utilizando, é fundamental que ele saiba mediar grupos heterogêneos, mantendo a harmonia do curso e estimulando constantemente a

participação dos alunos, respeitando o processo de construção de aprendizagem de cada um e suas diferenças.

É importante que ele, tutor, incentive sempre seus alunos, mantendo o interesse do grupo. Esse incentivo tem que parecer como um estímulo de quem apoia que conhece o tema a fundo, que questiona e sugere sites e leituras complementares, conduzindo o aluno a aprofundar o tema de estudo, participação nos diários de bordo, chats, fóruns, seminários, etc.

As atribuições dadas ao professor de EAD, não mais poderiam chamá-lo de simples tutor como aquele que transmitia informações de forma hierárquica e unidirecional. As tecnologias contemporâneas oferecem novos espaços de interatividade, troca e construção de conhecimentos numa perspectiva não linear onde todos podem interagir com todos oportunizando ao professor novas possibilidades pedagógicas. (ANAIS, Unisinos, 2005, s/p.).

Liliana Dias Machado e Elian de Castro Machado da Universidade Federal do Ceará apontam os autores Mauri Collins e Zane Berge (1996, apud Palloff; Pratt, 2002) que classificam as várias tarefas e papéis exigidos do professor *online* em quatro áreas: pedagógica, gerencial, técnica e social.

Função pedagógica - diz respeito ao fomento de um ambiente social amigável essencial à aprendizagem *online*. O papel do professor em qualquer ambiente educacional é o de garantir que o processo educativo ocorra entre os alunos. No ambiente *online*, o professor torna-se um facilitador. Ele conduz o grupo de maneira mais livre, permitindo aos alunos explorar o material do curso, ou a ele relacionados, sem restrição. O docente pode trazer assuntos gerais para serem lidos e comentados, além de fazer perguntas visando a estimular o pensamento crítico sobre o assunto discutido. É importante que o professor comente adequadamente as mensagens dos alunos, as quais servirão para estimular debates posteriores. (Nesse contexto, o professor atua como animador, tentando motivar seus alunos a explorarem o material mais profundamente do que o fariam na sala de aula presencial.)

Função gerencial - envolve normas referentes ao agendamento do curso, ao seu ritmo, aos objetivos traçados, à elaboração de regras e à tomada de decisões. O professor de um curso *online* é também seu administrador. Ele é responsável por enviar um programa para o curso com as tarefas a realizar e as diretrizes iniciais para discussão e adaptação. Palloff (2002) sugere que no começo do curso sejam enviados um plano de ensino, as diretrizes e o código de normas de comportamento que deve ser seguido. Em seguida, os participantes podem comentar e debater sobre suas expectativas em relação ao curso.

Função técnica - depende do domínio técnico do professor, sendo então capaz de transmitir tal domínio da tecnologia aos seus alunos. Os professores devem conhecer bem a tecnologia que usam para atuar como facilitadores do curso. Além disso, deverá haver um suporte técnico disponível, de modo que, mesmo um professor menos proficiente, possa ministrar um curso *online*. Semelhante ao

espaço comunitário, Rena Palloff sugere que seja destinado um espaço em separado para acompanhar o fluxo da aprendizagem em todo o processo. Conscientes de que os professores precisam ensinar diferentemente nesse meio e de que os alunos também atuam diferentemente, estamos cientes também de que esse espaço adquire grande importância. Todos precisamos estar cientes do impacto que a EAD *online* tem na aprendizagem e facilitar a mudança de paradigma necessária ao aluno para que ele tenha maior impacto. “Usar a tecnologia para aprender exige mais do que conhecer um *software* ou do que se sentir à vontade com o *hardware* utilizado” (Palloff; Pratt, 2002:109).

Função social - significa facilitação educacional. O professor é responsável por facilitar e dar espaço aos aspectos pessoais e sociais da comunidade *online*. Collins e Berge (1996, apud Palloff; Pratt, 2002:104), referem-se a essa função como “estímulo às relações humanas, com a afirmação e o reconhecimento da contribuição dos alunos; isso inclui manter o grupo unido, ajudar de diferentes formas os participantes a trabalharem juntos por uma causa comum e oferecer aos alunos a possibilidade de desenvolver sua compreensão da coesão do grupo”. Esses elementos são a essência dos princípios necessários para construir e manter a comunidade virtual. Para dar um sentido de comunidade ao grupo, o tutor poderá usar algumas estratégias, como, por exemplo: iniciar seus cursos pelas apresentações dos alunos, para que todos se conheçam. Dessa forma, cria-se uma atmosfera confiante e aberta, tornando real o fato de que o grupo é composto por pessoas, com sua própria experiência de vida e saberes. Outra estratégia utilizada é a de elaborar previamente uma atividade em grupo, com simulações ou projetos, criando a sensação de trabalho em equipe.

Para o exercício da função de tutor, é importante que ele possua acima de qualquer outro, os seguintes atributos: conhecimento do projeto ou proposta pedagógica do curso, conhecimento sobre o público alvo envolvido, domínio dos aspectos pedagógicos, formação em EAD e em seus fundamentos e conhecimento sobre os conteúdos específicos do curso e das disciplinas, colaborando para o entusiasmo do aluno frente aos desafios de construir seu conhecimento perante a execução do curso escolhido.

DISCUSSÃO 3: METAS DE UM TUTOR

Para o sucesso do curso devemos cumprir as metas traçadas inicialmente no planejamento pedagógico que são estabelecidas de acordo com o tipo de curso a ser promovido. Dentre as várias metas de um tutor podemos elencar vários itens, por Silva et al (2004, s/p.):

Adquirir e apresentar rotinas de desenvolvimento com a capacidade de incentivar a troca de informações compartilhando as descobertas e solucionando problemas; ser capaz de ajudar os participantes a encontrar seu ritmo de interação e de trabalho, seu estilo coletivo, sua personalidade comunitária intermediada pela EAD; concentrar-se, como professor, não apenas no domínio de um conteúdo e de técnicas didáticas, mas principalmente na capacidade de

mobilizar o aluno em torno da sua própria aprendizagem, de fomentar o debate, de manter o clima de ajuda mútua, incentivando cada um a se tornar responsável pela motivação de todo o grupo.

Para se estabelecer as metas o tutor deve ter sensibilidades e habilidades próprias. É necessário o saber ouvir, saber aplicar as tecnologias, elaborar comentários pertinentes aos alunos, corrigir as avaliações, auxiliar os alunos a compreenderem os materiais do curso através das discussões e explicações, responder às questões sobre a instituição caso necessárias, ajudar o planejamento dos trabalhos dos alunos, organizar círculos de estudo, fornecer informações através das TIC, supervisionar trabalhos práticos e projetos, atualizar informações sobre o progresso dos estudantes, fornecer *feedback* aos coordenadores sobre os materiais dos cursos e as dificuldades dos alunos e principalmente mediar as informações entre a instituição e os alunos.

Podemos concluir que, o tutor, como já citado, deve realizar a interação entre a instituição e o acadêmico do início ao término do curso, deve acompanhar e gerenciar o aprendizado, apoiar e administrar o projeto pedagógico com o desenvolvimento do curso ditando o estímulo do aluno, deve dinamizar o tempo do aluno e otimizar a sua busca de informações mantendo a qualidade e o bom nível do curso em qualquer instante.

Deve trabalhar o cognitivo e a afetividade individual e em grupo, deve ter percepções das emoções para um trabalho específico e consciente de saberes, direcionar com cautela a participação nas várias atividades propostas pelo curso, auxiliar o desenvolvimento de habilidades no decorrer do curso por meio das mídias, mostrar o interesse pelos alunos para que cheguem até a conclusão de suas tarefas e término do curso.

De acordo com este trabalho podemos observar que o tutor exerce fundamentalmente as funções: informativa e orientadora, por meio das TIC no novo modelo de ensino-aprendizagem, EAD.

CONCLUSÃO

Concluimos por meio de estudo das competências, atribuições e metas do tutor on-line que ele se apresenta como o profissional de ensino a distância responsável por construir, mediar e colaborar no processo ensino-aprendizagem. Utilizando-se de recursos tecnológicos, esse professor cria ambientes virtuais de aprendizagens facilitando a construção do conhecimento e colaborando para a democratização da educação.

O principal desafio de um tutor é direcionar o caminho pedagógico, para que este atinja uma comunicação bilateral, construindo no decorrer da aprendizagem uma performance autônoma e reflexiva.

O tutor on-line é sem dúvida, um mediador e facilitador na construção dos conhecimentos dos seus alunos, conectado a uma rede de interação com os mesmos, discutindo, opinando e contribuindo no processo de sua aprendizagem.

REFERÊNCIAS

ALVES, L. e NOVA C. (Orgs.). **Educação a distância: uma nova concepção de aprendizado e interatividade**. São Paulo: Futura, 2003.

ASSIS, E.M. Dissertação de mestrado profissional em tecnologia de informação e Comunicação na formação em EAD: **Gestão do Sistema Tutorial, à luz do Imaginário do Tutor e do Aluno**. Londrina/PR: UNOPAR, 2007.

FICHMANN, S. **Tutoria ou formação?** Palestra proferida no 13º CIEAD. Curitiba: 2007.

MACHADO, L.D.; MACHADO, E.C. **O papel da tutoria em ambiente de EAD**. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/022-TC-A2.htm>. Acessado em: 03 de agosto de 2014.

MAGGIO, M. **O tutor na educação a distância**. In: LITWIN. Edith (org.). **Educação a distância: temas para o debate de uma agenda educativa**. Porto Alegre: Artmed Editora, 2001.

PERRENOUD, P. **“Construindo Competências”**. In *Revista Fala Mestre!* Setembro de 2000.

POLAK; CARVALHO. **Curso de Formação de Tutores**. Presidente Prudente/SP, Unoeste: 2010, p. 05.

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

Silva, T.^a et al. Uma **Avaliação dos Desafios e Oportunidades da Educação à Distância**. Qualit@s - Revista Eletrônica - ISSN 1677-4280 - Vol 3, número 2, 2004.

http://www.unisinos.br/_diversos/cong/sbc2005/_dados/anais/pdf/arq0207.pdf