

O PAPEL DA TUTORIA NO NOVO MODELO DE GESTÃO EM EAD

Gabriella Lucena Vasco¹

Flávio Emílio Monteiro Cavalcanti²

RESUMO

A história da humanidade é marcada por constantes transformações no âmbito da tecnologia, uma vez que, elas respondem por transformações significativas na Sociedade, merecendo destaque para a Tecnologia de Informação e Comunicação – (NTICs). Diante disso, este estudo dedica-se a compreender a repercussão do uso das NTICs no contexto educacional, mais precisamente na Educação a Distância-EAD com enfoque no novo modelo de gestão, analisando o papel da Tutoria. Assim, o presente trabalho analisou os pontos importantes da Gestão em EAD, com enfoque em todos os componentes importantes neste processo de ensino aprendizagem, como também, o objetivo geral foi analisar a natureza do trabalho da Tutoria, buscando acima de tudo entender as atividades desenvolvidas pelo Tutor em EAD. A análise do trabalho evidenciou a natureza cognitiva e subjetiva do trabalho desenvolvido pelos tutores, seu papel na resolução de problemas e no tratamento das demandas de diferentes naturezas, destacando os aspectos visíveis e invisíveis da função. Foi identificada também a importância dos tutores no auxílio aos alunos com as questões acadêmicas e de ordem subjetiva além de promover discussões, provocações, análises a cerca do material traçando acima de tudo, paralelo com a realidade atual.

Palavras – chave: Tecnologia, Educação à distância, Gestão em Ead, Tutor.

ABSTRACT

Human history is marked by constant change within the technology, since they account for significant changes in society, with emphasis for Information and Communication Technology - NICT. Thus, this study is dedicated to understanding the impact of the use of NTIC in the educational context , more precisely in Distance Education , Distance Education with a focus on new management model , analyzing the role of tutoring .Thus , the present study examined the important points of management in distance education , with a focus on all important components of this teaching and learning process , as well as , the general objective was to analyze the nature of the work of tutoring , seeking above all to understand the activities by Tutor in ODL .The work analysis showed cognitive and subjective nature of the work done by the tutors , their role in solving problems and dealing with the demands of different natures , highlighting the visible and invisible aspects of the function . It has also identified the importance of mentors in helping students with academic issues and subjective aspects in addition to promoting discussions, provocations, analyzes about the material tracing above all, parallel with the current reality.

Keywords - Keywords: Technology, Distance Education, Management in Eads, Tutor.

¹ Administradora pela UNIRN, Acadêmica do curso de Gestão Estratégica de Pessoas. E-mail: gabriellalucena7@hotmail.com

² Administrador, Mestre em administração (PPGA UFRN), docente do UNIRN, consultor empresarial. E-mail: admflavioemilio@gmail.com

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

O advento na internet, em razão da era da informatização e as facilidades que essas proporcionam criou-se um cenário totalmente novo para as modalidades da educação. Onde atualmente as possibilidades são mais amplas e pode-se fazer um curso totalmente à distância no mesmo modelo de um curso presencial.

Segundo alguns pesquisadores a modalidade de Ensino a distancia no mundo, não é uma forma de ensino atual, remota o século XVIII, contudo no Brasil surgiu somente nos anos 70, onde aulas eram transmitidas por rádio, com algum material impresso.

Desta forma, em 1996, com a Lei de Diretrizes e Bases da educação nacional, o Brasil deu um grande salto na educação a distância, pois foram neste período que se constituiu os primeiros cursos superiores e daí em diante tem se tornado um grande passo para a democratização do conhecimento intelectual e gerando oportunidades de acesso ao ensino de forma mais fácil.

Assim sendo, a Educação a Distância (EAD) é uma estratégia educativa baseada na aplicação da tecnologia à aprendizagem e por isso não obedece a limites de lugar, tempo, ocupação ou idade (ALVES; ZAMBELDE; FIGUEIREDO, 2004).

O Ministério da Educação e Cultura (2007) ressalta ainda que a política permanente de expansão da educação superior no país coloca-se a EAD como a modalidade importante no seu desenvolvimento. Nesse sentido é fundamental a definição de princípios, diretrizes, e critérios que sejam Referenciais de Qualidade para as instituições que ofereçam cursos nesta modalidade.

Mais que requer assim como um curso presencial a qualificação dos profissionais atuantes, uma boa estrutura acadêmica- pedagógica, uma ótima infraestrutura das Tecnologias de Informação, ou seja, hardwares, softwares, meios de comunicação e pessoas para operacionalizar estas informações em uma plataforma virtual e acima de tudo um ambiente virtual de aprendizagem que venha atender as necessidades do aluno.

Diante disto, o objetivo deste artigo visa entender o papel da tutoria no novo modelo de Gestão em EAD, pois se percebe que estes alunos necessitam de um acompanhamento preciso e objetivo para que assim sejam norteados para o desenvolvimento de suas competências, habilidades e atitudes.

Assim sendo, a metodologia utilizada consistiu no levantamento da bibliografia sobre a temática e revisão da literatura. Além desta introdução, o presente artigo terá 3 (três)

tópicos, o primeiro tratará dos conceitos de educação e suas modalidades de ensino, o segundo abordará a Gestão em EAD e por último o papel do tutor.

2. EDUCAÇÃO E SUAS MODALIDADES DE ENSINO

A Educação é considerada um bem público, pertencente à sociedade e é direito de todos e dever do Estado, garantido pela Constituição Federal. Como direito fundamental de todo brasileiro, a educação, através do Estado, é assegurado constitucionalmente, proporcionando aos cidadãos as facilidades legais para o exercício desse direito, garantido pelo artigo 205 da Constituição Federal.

O papel da educação na Sociedade, a definição de suas finalidades, estar se transformando e suas estratégias vêm sendo modificadas de modo a responder às novas demandas, notadamente com a introdução de meios técnicos e de uma flexibilidade maior quanto às condições de acessos, metodologias e materiais (TRINDADE, 1992).

Em contra partida, não se deve nunca perder a concepção ampla de educação, que vai muito além da escola, professores, alunos e edifícios escolares. A educação como processo inerente à espécie humana se inicia desde a concepção do ser humano como indivíduo ainda no útero da mãe território este da aplicação aberta da aprendizagem de forma permanente e continuada.

Diante disso, a educação engloba os processos de ensinar à aprender. Na verdade, o papel da educação deve ir além da instrução tradicional, passando a transmitir valores individuais, morais, familiares, sociais e até mesmo universais (ROSINI, 2007, p.58).

Assim sendo, há 3 tipos de modalidades de educação: a presencial, semi presencial e educação a distancia.

A Educação presencial é a tradicional, a educação que acontece com a presença pessoal de todos os atores, professores e alunos dentro de um determinado espaço e tempo e que participam do processo de ensino x aprendizagem.

Contudo com os avanços tecnológicos e o desenvolvimento espantoso da internet, cada vez mais, crescem a utilização de computadores e suas redes virtuais desenvolvidas quase sempre em todas as áreas e muito buscadas por todos. As atualizações dos ambientes virtuais é uma realidade e desta forma, pouco a pouco a educação presencial vem dividindo espaço com a Educação Virtual.

Assim, as velozes transformações tecnológicas da atualidade impõem novos ritmos e dimensões à tarefa de ensinar e aprender. É preciso que se esteja em permanente estado de aprendizagem e de adaptação ao novo (KENSKI, 1998, p. 60).

Desta forma, a educação semipresencial é considerada mais difícil por se tratar de uma junção do presencial com a educação à distância, assim exigindo um maior desempenho por parte dos alunos.

O uso inovador da tecnologia aplicada à educação, e mais especificamente, à educação a distância, deve estar apoiado em uma filosofia de aprendizagem que proporcione aos estudantes a oportunidade de interagir, de desenvolver projetos compartilhados, de reconhecer e respeitar diferentes culturas e de construir o conhecimento (BRASIL, 2007).

Já a Educação a Distância – EAD, é mediada totalmente por tecnologias de informação e comunicação, onde o aluno e o professor são separados em questão de espaço e tempo, ou seja, não estão fisicamente presentes em um ambiente de ensino aprendizagem. Mas, possui um auxílio de um sistema virtual onde aulas são postadas, recursos complementares como vídeos, artigos, cases e vídeo aulas e os alunos podem participar de maneira assíncrona das atividades e dos fóruns com promoções de discussões e dúvidas onde os professores e tutores estão presentes para auxiliar na produção do aprendizado.

Contudo, esta modalidade está sendo cada vez mais utilizada na Educação Básica, Educação Superior e em cursos abertos, entre outros. Entretanto o uso das Tecnologias tão importantes para a Educação à distância, faz parecer que esta modalidade é algo recente.

Em contra partida, seu início é incerto e pode remontar a séculos atrás quando se utilizava cartas como forma de troca de informações. Em seu início apresentou falta de regularidade, ou de continuidade, dos programas de Educação a distância no Brasil, devido à ausência de uma legislação específica.

Entretanto, em 20 de dezembro de 1996 surge a legislação mais específica sobre Educação a distância após a Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB, Lei 9.394).

Daí em diante decretos trazem um grande avanço para a educação a distância no país, pois a equipara à educação presencial, vinculando-a aos mesmos sistemas de avaliação como o Enade por exemplo.

No decreto 5.622, ficou estabelecida a política de garantia de qualidade no tocante aos variados aspectos ligados a modalidade de educação a distância, notadamente ao credenciamento institucional, supervisão, acompanhamento e avaliação harmonizados com padrões de qualidade enunciados pelo Ministério de Educação.

Assim sendo, o estudo desta modalidade é bastante importante haja vista que está crescendo globalmente e tem se tornado um instrumento fundamental de promoção de oportunidades para muitos indivíduos.

Segundo este autor, seguem abaixo alguns acontecimentos que marcaram a história da Educação a Distância no nosso país (MAIA; MATTAR, 2007; MARCONCIN, 2010; RODRIGUES, 2010; SANTOS, 2010):

1904 – o Jornal do Brasil registra, na primeira edição da seção de classificados, anúncio que oferece profissionalização por correspondência para datilógrafo;

1939 – surgimento, em São Paulo, do Instituto Monitor, o primeiro instituto brasileiro a oferecer sistematicamente cursos profissionalizantes a distância por correspondência, na época ainda com o nome Instituto Rádio-Técnico Monitor;

1976 – é criado o Sistema Nacional de Teleducação, com cursos através de material instrucional;

2004 – vários programas para a formação inicial e continuada de professores da rede pública, por meio da EAD, foram implantados pelo MEC. Entre eles o Proletramento e as Mídias na Educação. Estas ações conflagraram na criação do Sistema Universidade Aberta do Brasil.

Enfim podemos encontrar vários relatos a cerca desta Modalidade no Brasil, aonde a mesma vêm ampliando sua colaboração na democratização de ensino e da aquisição dos mais variados conhecimentos.

Assim, diante disso, Moore (2008) conceitua a Educação à distância como o aprendizado planejado que ocorre normalmente em um lugar diferente do local de ensino, exigindo técnicas especiais de criação do curso e de instrução, comunicação por meio de várias tecnologias e disposições organizacionais e administrativas especiais.

Por experiência própria com a vivência em Tutoria vejo o quanto têm sido de grande valia para aqueles alunos que moram distantes, em locais que não possuem meios para que eles possam se especializar e os mesmos têm conseguido realizar o sonho de um Ensino superior através desta modalidade, também aquelas pessoas que trabalham em horários que impossibilitam o acesso às salas de aulas e que com a Educação a Distância vem se qualificando, mães que amamentam e que de casa de seu computador podem acessar as aulas.

Enfim são vários relatos que nos mostram o quanto a Educação a Distância no Brasil tem servido de disseminação de conhecimento, informação, aperfeiçoamento e capacitação.

2.1 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA COMO MODALIDADE DE ENSINO.

A Educação à distância têm crescido devido à busca constante por acesso crescente a oportunidades de aprendizado e crescimento, por melhorar a redução de custos de recursos educacionais, por nivelar as desigualdades a grupos etários e, sobretudo por oferecer uma combinação de educação com trabalho e vida familiar.

A Educação a distância pode ser definida como a família de métodos instrucionais nos quais os comportamentos de ensino são executados em separado dos comportamentos de aprendizagem, incluindo aqueles que numa situação presencial (contígua) seriam desempenhados na presença do aprendente de modo que a comunicação entre o professor e o parente deve ser facilitada por dispositivos impressos, mecânicos e outros (MOORE, 1973).

Assim sendo, trabalhar com a EAD requer profissionais e atores sensíveis e dispostos à inovação, por que atuam em um setor de transitoriedade, no qual a única certeza é a permanente mudança.

E um dos fatores importantes e que auxiliam nessa inovação, são as Tecnologias de Informação e Comunicação – (TICS), uma vez que, simultaneamente, se tornam indispensáveis às práticas concretas e eficazes de aprendizagem.

Segundo Frederick (2009) A internet obteve sucesso mundial por contar com uma adequada plataforma facilitadora representada pelas TICS.

O papel exercido pelas TICS e a valorização cada vez maior da inovação extrapolam em muito que se vem observando no processo de aprendizagem e no uso progressivo da EAD.

Outra característica importante a ser ressaltada na EAD é a interatividade e interação, já que diversos agentes interagem de diferentes maneiras, utilizando diversas ferramentas.

Entretanto Wagner (1994, 1997) faz uma distinção clássica entre os dois conceitos. A interação envolveria o comportamento e as trocas entre os indivíduos e grupos que se influenciam, em casos que há eventos recíprocos que requerem pelo menos dois objetos e duas ações. Já a interatividade envolveria os atributos da tecnologia contemporânea utilizada na EAD, que permite conexões em tempo real, ou seja, a interação estaria associada as pessoas, enquanto a interatividade à tecnologia e canais de comunicação.

O suporte acadêmico através da Tutoria é crucial para o bom desenvolvimento de um curso e para a motivação e permanência do estudante, abordaremos mais a frente à importância deste tutor no processo de ensino aprendizagem,

Conclui-se que a busca pela qualidade em EAD deve ser obsessiva e contínua, assim é importante e necessário que desde o início do planejamento e ao longo de todo o desenvolvimento sejam considerados todos os aspectos importantes para que haja essa interação e que motive este aluno a fazer parte desta modalidade de ensino.

Assim dada a abrangência geográfica e a diversidade presente na sociedade, a EAD não só pode como deve, ser um instrumento para a formação dos cidadãos.

3. GESTÃO EM EAD

Este conceito de Gestão ainda vem sendo explorado tendo como base as experiências das grandes universidades e faculdades. Este conceito tem estado presente nas temáticas educacionais e seu estudo visa atender acima de tudo as necessidades de se garantir uma formação ao cidadão.

Diante deste contexto, o conceito de Gestão, de acordo com Luck (2003), associado ao conceito de democratização do processo pedagógico, da participação de todos nas decisões necessárias e no compromisso coletivo com resultados educacionais qualitativos.

Em suma, trata-se do processo de gerenciar recursos – materiais, financeiros e humanos para atender os objetivos traçados pela empresa.

Pois no campo do ensino superior, temos um cenário dinâmico e em franca expansão desde 2003, em especial com o acréscimo dos investimentos na Educação a distância, aonde segundo Costa (2006), vem exigindo não só conhecimentos técnicos, mas a capacidade de gerenciar as pessoas diante das mudanças. Assim são as competências que podem contribuir para o êxito organizacional.

De acordo com Dutra, Hipólito e Silva (1998, p.26):

As competências são aptidões pertencentes às pessoas e que podem provocar resultados dentro do escopo organizacional, desde que gerenciados de forma eficiente, ou seja, é o conjunto de conhecimentos, habilidades, comportamentos e aptidões do profissional.

Assim, essas competências são baseadas em três dimensões: Conhecimentos, Habilidade e Atitude. Desta forma, abarca desde questões técnicas, perpassando pelas cognições necessárias à execução de um determinado trabalho.

Cabe ressaltar ainda a importância de estas três dimensões andarem juntos para um sucesso organizacional, pois não basta se esforçar para obter novos conhecimentos, se a pessoa não for capaz de fazer com que as coisas aconteçam na prática.

Diante disso, analisaremos essa Gestão democrática e participativa dos vários subsistemas que fazem parte desta integração.

3.1 GESTÃO DE PESSOAS NA EAD

Como falamos anteriormente, a EAD consiste em uma equipe multidisciplinar. A gestão de pessoas atua como função gerencial visando à cooperação das pessoas que atuam em uma organização.

Ao visualizarmos este panorama de competências, pode-se compreender a capacidade de organização do trabalho dentro da atividade de EAD, bem como ponderar e planejar, no campo da gestão de pessoas, aspectos como treinamento, desenvolvimento e educação a fim de potencializar o trabalho em equipe

Albuquerque (2002) focaliza que a Gestão de pessoas está baseada no comprometimento e não apenas no controle (visão de setor de pessoal), considerando as pessoas como parceiras no trabalho para os quais devem ser direcionados investimentos para conseguir melhores resultados organizacionais.

Diante de todas as evoluções apresentadas por este conceito no âmbito administrativo, a gestão de pessoas se transformou paralelamente com foco no crescimento, desenvolvimento pessoal, no sentido de atingir níveis mais altos de competências, conhecimentos, habilidades e atitudes para potencializar os resultados positivos para a organização.

Assim sendo, o desafio na gestão de equipes no trabalho em EaD, consiste em mapear as competências individuais e transformá-las em competências organizacionais a fim de atingir os objetivos organizacionais.

Assim, gestão de competências é um campo da gestão de pessoas que visa dar sustentação nos conhecimentos requeridos pela empresa para que seus objetivos sejam alcançados e na maneira como esses conhecimentos são compartilhados entre os profissionais da organização

Diante disso, surge o importante papel do líder, capaz de influenciar as atividades de um indivíduo ou de um grupo, a fim de persuadir os demais integrantes da equipe de trabalho a seguirem os objetivos organizacionais, além de ser um aglutinador dos trabalhadores a fim

de atingir as metas e objetivos desejados se caracterizando através do envolvimento com a equipe, no sentido de impulsionar os esforços em uma mesma direção.

Existem 3 tipos de líderes: Autocrático, Liberal e Democrático. Contudo no campo da EAD, por se tratar de um espaço dinâmico e repleto de mudanças, o ideal é que se desenvolva uma liderança democrática envolvendo assim todos os membros da equipe de trabalho respeitando e valorizando a diversidade de conhecimento presente na equipe EAD.

3.2 GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM EAD

Na modalidade de ensino presencial a comunicação entre professores e alunos é realizada através de elementos como, por exemplo: livros, revistas, textos e principal a interação em sala de aula.

Entretanto, na EAD não teremos a interação presencial, o que levou a busca por novas alternativas para a comunicação.

Portanto este princípio de interação e da interatividade é fundamental para o processo de comunicação e devem ser garantidos no uso de qualquer meio tecnológico a ser disponibilizado (Ministério da Educação e Cultura, 2007).

Neste contexto, surgem as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), que auxiliam na interação virtual entre professor e aluno. Devemos ter em mente que na Educação a distância a tecnologia tem papel importante, pois estará sempre presente neste processo de ensino – aprendizagem.

Possibilitando acima de tudo o estudante resolver com rapidez questões referentes ao material didático e seus conteúdos, bem como aspectos relativos á orientação como um todo, articulando o estudante com docentes, tutores, colegas, coordenadores de curso e disciplina e com os responsáveis pelo gerenciamento acadêmico e administrativo.

Desta forma, é importante que todos os atores envolvidos neste processo precisem conhecer um pouco das tecnologias disponíveis e suas potencialidades e somando a isso os gestores precisam ter um conhecimento mínimo da infraestrutura necessária para que tais tecnologias possam ser utilizadas.

Assim, com o crescimento do uso das tecnologias de informação e comunicação criam-se novos espaços de interação e aprendizagem.

Diante disso, Segundo Henrique (2011, p.15):

É preciso focar na criação de ambientes com uma abordagem Construcionista, que privilegiem a coconstrução do conhecimento, o alcance da consciência ética e crítica decorrente do diálogo e da interação. Isso significa uma nova concepção do ambiente de aprendizagem – comunidade de aprendizagem que se constitui em um ambiente de aprendizagem.

Segundo Behar (2009), um ambiente virtual de aprendizagem (AVA) pode ser definido como um espaço na internet formado pelos sujeitos e sua interação e formas de comunicação que se estabelece por uma plataforma.

E esta plataforma oferece diversos recursos entre eles: gerenciamento do curso, do conteúdo, disco virtual, correio eletrônico, mensagem instantânea, Fóruns (salas de discussões), compartilhamento de recursos como vídeos, aulas, infográficos, mapas mentais, exercícios, textos, links, avaliações, atividades e questionários, além de área de apresentação do aluno.

3.3 O MATERIAL DIDÁTICO NA EAD: PRINCÍPIOS E PROCESSOS

Entre os elementos importantes em um processo de ensino aprendizagem, sem dúvida o material didático aparece como um dos mais relevantes.

Assim o material didático deve estar concebido de acordo com os princípios epistemológicos, metodológicos, e políticos explicitados no projeto pedagógico, de modo a facilitar a construção do conhecimento e mediar a interlocução entre estudante e professor, devendo passar por rigoroso processo de avaliação prévia com o objetivo de identificar necessidades de ajustes, visando o seu aperfeiçoamento (Ministério da Educação e Cultura, 2007).

Nos dias atuais houve uma grande evolução dos meios didáticos, em particular dos materiais impressos. Nos primeiros momentos, o livro era o único recurso, mas, à medida que avançam as tecnologias de maneira geral, vão sendo incorporados outros meios de recursos como: imagem, áudio, vídeos e mais recentes os meios digitais.

Nesse contexto de evolução, a EAD, como uma modalidade de educação baseada no largo uso das tecnologias, incorpora esses avanços e passa a utilizar uma diversidade muito grande de materiais didáticos que vai do impresso ao virtual.

A qualidade de um curso ou programa de educação a distância tem sido a maior preocupação central dos organismos de controle e avaliação no mundo todo. No Brasil essa preocupação se expressa na publicação pelo Ministério da Educação (MEC), dos Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância em julho de 2003 (BRASIL, 2003).

Embora não tendo força de lei, constitui-se um parâmetro para subsidiar atos legais do poder público no que se refere aos processos a distância.

Entre inúmeros critérios considerados objetos de discussão nos referenciais, um dos mais importantes é o item referente aos recursos educacionais, que, entre outros aspectos, destaca:

A experiência em cursos presenciais não é suficiente para assegurar a qualidade de materiais educacionais que serão veiculados por diferentes meios de comunicação e informação. Cada recurso utilizado – material impresso, vídeos, programas de televisão, radiofônico, videoconferência, páginas da web entre outros – tem sua própria lógica de concepção, de produção, de linguagem, de uso do tempo. Seu uso combinado deve ser harmônico e traduzir a concepção de educação da instituição de ensino, possibilitando o alcance dos objetivos propostos (BRASIL, 2003, p. 11).

Essas preocupações se fundamentam na literatura que nos últimos anos vem sendo elaborada sobre a produção de materiais didáticos para EaD

Há um consenso entre os cientistas e educadores de todo o mundo em torno da grande importância que os programas da modalidade a distância, sejam esses materiais impressos, em áudio, vídeo na elaboração dos materiais didáticos, o que envolve, entre outros fatores, a formação do professor que vai elaborar esse material.

Então podemos concluir que a qualidade de um curso a distância depende da qualidade do material didático, que, por sua vez, depende de uma formação adequada de quem o produz, mediante a aquisição de algumas competências fundamentais. Esses dois aspectos dependem de outro que é fundamental em qualquer processo de ensino: uma boa transposição didática dos conhecimentos, capaz de garantir a aprendizagem.

No processo de produção de materiais didáticos, o centro das preocupações deve ser a adoção de uma abordagem pedagógica que privilegie a capacidade de reflexão do aluno, integrando teoria e prática relacionadas ao seu contexto imediato, de modo que proporcione uma mediação pedagógica voltada para a produção do conhecimento do aluno (CORRÊA, 2007).

O material didático em EAD constitui um elemento mediador que deve trazer em seu bojo a concepção pedagógica que norteia o ensino-aprendizagem. Consciente ou inconscientemente, o planejamento e a elaboração do material didático estão intimamente relacionados com a proposta pedagógica da instituição e com a concepção de educação do produtor do material.

Assim sendo, entre os princípios gerais para um bom material didático em EAD, é necessário que o material tenha uma boa estrutura, *layout* atrativo e motivador, objetivos claros, emprego de linguagem dialogada, e intervenção de uma equipe multidisciplinar.

Enfim, o projeto pedagógico do curso deve especificar claramente a configuração do material didático que será utilizado.

4. PAPEL DO TUTOR

Sabe-se que na EAD não há apenas a imagem do professor e do estudante, sendo que o tutor ganha lugar de destaque, uma vez que, ele é o mediador entre o professor, o conteúdo e o estudante, e por isso, seu papel e suas atribuições ganham destaque.

Mediar a comunicação de conteúdos entre o professor e os cursistas; acompanhar as atividades discentes, conforme o cronograma do curso; apoiar o professor da disciplina no desenvolvimento das atividades docentes; manter regularidade de acesso ao AVA e dar retorno às solicitações do cursista; estabelecer contato permanente com os alunos e mediar às atividades discentes; colaborar com a coordenação do curso na avaliação dos estudantes; participar das atividades de capacitação e atualização promovidas pela Instituição de Ensino; elaborar relatórios mensais de acompanhamento dos alunos e encaminhar à coordenação de tutoria; participar do processo de avaliação da disciplina sob orientação do professor responsável; apoiar operacionalmente a coordenação do curso nas atividades presenciais nos pólos, em especial na aplicação de avaliações. (BRASIL, 2009, p. 11-12)

Para darmos início neste conceito, é necessário entendermos o significado da palavra Tutoria, assim sendo, o tutor consiste em uma pessoa envolvida na gestão da informação, observando os problemas dos alunos e auxiliando prestando informações de forma eficaz e imediata.

Na Educação a Distância, segundo Sá (1998), o tutor recebeu o significado de orientador de aprendizagem do aluno solitário e isolado que, frequentemente, necessita de um docente ou orientador para indicar o que mais lhe convém em determinadas circunstâncias.

Para Arnaldo Niskier (1999), o educador a distância reúne as qualidades de um planejador, pedagogo, comunicador, e técnico de Informática. Participa na produção dos materiais, seleciona os meios mais adequados para sua multiplicação, e mantém uma avaliação permanente a fim de aperfeiçoar o próprio sistema.

Assim sendo, o tutor dirige, orienta, apoia a aprendizagem dos alunos, de maneira geral, os conhecimentos necessários ao tutor não são diferentes dos apresentados por um bom

docente. Este necessita entender a estrutura do assunto que ensina os princípios da sua organização conceitual e os princípios das novas ideias produtoras de conhecimento na área.

Ao estabelecer o contato com o aluno, o tutor complementa sua tarefa docente transmitida através do material didático, dos grupos de discussões, listas de exercícios, correio – eletrônico, chats, enquetes, recursos complementares e de outros recursos de comunicação. O apoio tutorial realiza, portanto, a intercomunicação dos elementos (professor – tutor – aluno).

Além de tudo, também é seu papel deixar claras as regras do curso, ser capaz de comunicar-se textualmente, com clareza, não deixando margens para questões e colocações dúbias que venham prejudicar a aprendizagem.

Assim poderemos verificar no Quadro 1, por Iranita Sá (1998), onde ela faz um paralelo entre as várias diferenças entre as funções do professor convencional e o do tutor nos ambientes de EaD.

A atual tendência de caracterização dos professores de ambientes de EaD é a de reprodutora do docente tradicional ou como um suposto tutor, cuja função se limita a auxiliar na aprendizagem, sem nenhuma identidade específica.

Quadro 1 – Paralelo entre as Funções do Professor e do Tutor

EDUCAÇÃO PRESENCIAL	EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA
Conduzida pelo Professor	Acompanhada pelo tutor
Predomínio de exposições o tempo inteiro	Atendimento ao aluno, em consultas individualizadas ou em grupo, em situações em que o tutor mais ouve do que fala.
Processo centrado no professor	Processo centrado no aluno
Processo como fonte central de informação	Diversificadas fontes de informações (material impresso e multimeios)
Convivência, em um mesmo ambiente físico, de professores e alunos, o tempo inteiro.	Interatividade entre aluno e tutor, sob outras formas, não descartada a ocasião para os “momentos presenciais”.
Ritmo de processo ditado pelo professor	Ritmo determinado pelo aluno dentro de seus próprios parâmetros
Contato face a face entre professor e aluno	Múltiplas formas de contato, incluída a ocasional face a face.
Elaboração, controle e correção das avaliações pelo professor.	Avaliação de acordo com parâmetros definidos, em comum acordo, pelo tutor e pelo aluno.
Atendimento, pelo professor, nos rígidos horários de orientação e sala de aula	Atendimento pelo tutor, com flexíveis horários, lugares distintos e meios diversos.

Fonte: Sá (1998)

Assim sendo, de maneira geral, os conhecimentos necessários ao tutor não são diferentes dos que precisa ter um bom docente. Este por sua vez, necessita entender e dominar o assunto ao qual ensina os princípios de sua organização conceitual e os princípios de novas ideias produtoras de conhecimento na área.

A diferença entre o tutor e o docente é institucional, que leva a consequências pedagógicas importantes. “O tutor se encontra diante de uma tarefa desafiadora e complexa” (Litwin, 2001, p. 103). O bom desempenho desses profissionais repousa sobre a crença de que “só ensina quem aprende”, o alicerce do construtivismo pedagógico (Grossi; Bordin, 1992).

Assim, diante deste contexto, o corpo de tutores desempenha papel de fundamental importância no processo educacional dos cursos superiores a distância e compõem quadro diferenciado, no interior das instituições.

O tutor deve ser compreendido como um dos sujeitos que participa ativamente da prática pedagógica (Ministério da Educação e Cultura, 2007).

Ele auxilia o aluno, motivando, orientando e estimulando a aprendizagem autônoma do aluno, ele faz uso de recursos tecnológicos para facilitar e promover a aprendizagem dos alunos, indicando os caminhos a serem percorridos.

Suas atividades desenvolvidas a distancia devem contribuir acima de tudo para o desenvolvimento dos processos de ensino e de aprendizagem e para o acompanhamento e avaliação do projeto pedagógico.

A tutoria a distância atua a partir da instituição, mediando o processo pedagógico junto aos estudantes geograficamente distantes, e referenciado aos Polos de origem que consistem no apoio presencial.

Assim a principal atribuição é o esclarecimento de dúvidas e a promoção de discussões nos Fóruns auxiliando os alunos a atingirem as competências e habilidades descritas em cada aula.

Tem também a responsabilidade de promover espaços de construção coletiva de conhecimento, selecionar material de apoio e sustentação teórica aos conteúdos, e frequentemente faz parte de suas atribuições participarem dos processos avaliativos de ensino – aprendizagem, junto com os docentes.

Em qualquer situação é importante ressaltar que as funções atribuídas aos tutores são intercambiáveis em um modelo de educação a distancia que privilegie forte mobilidade espacial de seu corpo de tutores.

Cabe ressaltar ainda que o domínio do conteúdo é imprescindível, e permanece como condição essencial para o exercício da função.

De acordo com o Ministério de Educação e Cultura, (2007, p.22):

O domínio do conteúdo deve estar aliado à necessidade de dinamismo, visão crítica e global, capacidade para estimular a busca de conhecimento e habilidade com as novas tecnologias de comunicação e informação. Em função disto, é indispensável que as instituições desenvolvam planos de capacitação de seu corpo de tutores.

Diante deste contexto, na perspectiva de avaliação, componentes como: processo pedagógico, plano de desenvolvimento institucional, projeto pedagógico institucional, projeto do curso, a gestão de pessoas, o corpo docente e tutorial e a infraestrutura física e tecnológica, são fatores relevantes para se credenciar uma Instituição de ensino superior - IES com os cursos na modalidade a distância.

Assim percebe-se o quão importante esta temática, pois o papel do tutor é fator relevante para análise e avaliação do curso em EAD, nas IES pelos órgãos fiscalizadores.

No caso da dimensão didática pedagógica, por exemplos itens como: atividades de tutoria, material didático institucional e mecanismos de interação entre docentes, tutores e estudantes referem-se exclusivamente aos cursos na modalidade EAD, conforme a portaria nº 4.059, de 10 de dezembro de 2004 (Brasil, 2012).

Outro fator relevante é a exigência pela formação na área de atuação além de um percentual de tutores com pós-graduação, experiência na modalidade em EAD, possuir o curso de formação em EAD, ou ser capacitado pela instituição.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Uma das grandes dificuldades na EAD ainda nos dias de hoje, tem a ver com sua posição de baixo prestígio no campo da Educação. Uma vez que, é geralmente vista pelo público em geral e pelos atores no campo da educação como uma segunda oportunidade para os que não tiveram acesso, os que abandonam o ensino ou aqueles que voltam a estudar muito tarde, depois de já terem construído uma família ficando cada vez mais difícil ir todos os dias para uma sala de aula.

No meu ponto de vista, acredito que a EAD veio para atender este público-alvo, pessoas que não podem estar presentes em uma sala de aula todos os dias, como também aquelas pessoas que morem em lugares distantes, onde a dificuldade do acesso a Universidade

é algo muito remoto.

Assim, diante do contexto de mudanças, cujos contornos nos levam a rapidez das mudanças tecnológicas, econômicas e políticos sociais, pode-se dizer que a Educação, formação e cultura serão sem dúvida os instrumentos com os quais os indivíduos poderão contar para sobreviver e prosperar, assim haverá espaço para todas as modalidades de ensino, desde que elas atendam as necessidades e desejos da Sociedade, proporcionando qualidade e eficiência no ensino aprendizagem,

Podemos concluir com todo o estudo feito a cerca desta temática, que a função de tutoria ainda é algo novo no âmbito educacional, como também no contexto da tecnologia da informação e comunicação, e surge devido à exigência do MEC na modalidade da educação a distância.

Contudo percebe-se pela experiência prática na função, que para que ocorra uma eficácia no trabalho do tutor é preciso que fique bem claro para as IES as funções dos docentes e tutores no processo ensino aprendizagem, com a finalidade de uma organização no sistema, com orientações precisas e objetivas, de forma a respaldar o trabalho deste profissional, e para que sua finalidade seja alcançada que é proporcionar a conectividade com o aluno de forma a prestar esclarecimento das dúvidas e discussões pelo fórum ou correio, proporcionando acima de tudo a criação de espaços de construção coletiva do conhecimento, disponibilizando ainda para o aluno a seleção de material de apoio e sustentação teórica dos conteúdos além das participações nos processos de avaliação do ensino aprendizagem.

Assim, este trabalho requer estudos e preparos, pois além do preparo com relação ao conhecimento e domínio da disciplina o mesmo deve estar cada vez mais conectado com as novidades da plataforma AVA, tendo em vista, as necessidades e interesses dos alunos, o papel do tutor estar ancorado em uma importante via de mediação online, em que se processa a construção do conhecimento na perspectiva das oportunidades, do crescimento e do desenvolvimento pessoal e profissional de cada aluno.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALBUQUERQUE, L.G. **A gestão estratégica de pessoas**. In: PROGEP. As pessoas na organização. 4ed. São Paulo: Gente, 2002.
- ALVES, Rêmulo Maia; ZAMBALDE, André Luiz; & FIGUEIREDO, Cristhiane Xavier, **Ensino a Distância**. UFLA: FAEPE. 2004.
- BRASIL. Ministério da Educação. **Referenciais de qualidade para educação superior à distância**. [S. l.: s. n.], [2003]. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>>. Acesso em: 13 abr. 2012.
- BRASIL. Decreto n. 5.622, de 19 de dezembro de 2005. Regulamenta o art. 80 da Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília, 2005.
- BEHAR, P.A. **Modelos pedagógicos em Educação a distância**, Porto Alegre, Artmed, 2009, pag.309.
- COSTA, Luciano Venelli. **Gestão estratégica de pessoas para a implementação de educação a distância**. In: SEMINÁRIO EM ADMINISTRAÇÃO, 9., 2006, São Paulo. Anais... São Paulo: Semead; FEA, USP, 2006.
- CORRÊA, Juliane (Org.). **Educação a distância: orientações metodológicas**. Porto Alegre: Artmed, 2007.
- DUTRA, José Souza; HIPÓLITO, José Antonio Monteiro; SILVA, Cassiano Monteiro. **Gestão de pessoas por competências**. In: ENCONTRO NACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 1998, Foz do Iguaçu, RJ: Anpad, 1998.
- GROSSI, E. P. & BORDIN, J. (org.). **Paixão de Aprender**. Petrópolis: Vozes, 1992.
- HENRIQUE, Ana Lúcia Sarmiento et al. **Curso de aperfeiçoamento para professores do município do RN**: Natal, IFRN, 2011.
- KENSKI, Vani. **Novas tecnologias: o redimensionamento do espaço e do tempo e os impactos no trabalho docente**. Revista Brasileira de Educação, Campinas, SP, n. 8, p. 57-71, mai-ago. [kenski.pdf](#)>. Acesso em: 13 maio. 2010.
- LÜCK, Heloisa. **Evolução da Gestão Educacional, a partir de mudança paradigmática**. 4 Ed. São Paulo: Futura, 2001.
- LITWIN, Edith (org). *Educação a Distância: Temas para Debate de uma Nova Agenda Educativa*. Porto Alegre, Artmed, 2001.
- MAIA, C.; J. MATTAR. **ABC da EaD : a Educação a Distância hoje**. 1. Ed. São Paulo: Pearson. 2007.

MARCONCIN, M. A. Desenvolvimento histórico da Educação a Distância no Brasil. Disponível em: <<http://www.followscience.com/account/blog/article/106/desenvolvimento-historico-da-educacao-a--distancia-no-brasil>>. Acesso em: 10 de Abril de 2014,

Ministério de Educação e Cultura – MEC - Referencia de Qualidade para a Educação superior a Distância, 2007.

MOORE, Michael; KEARSLEY, Greg. Educação a Distância: uma visão integrada. Tradução de Roberto Galman. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

NISKIER, Arnaldo. **Educação a Distância: A Tecnologia da Esperança**. São Paulo, Loyola, 1999.

RODRIGUES, M. Universidade Aberta do Brasil. Disponível em: <<http://www.vestibular.brasilecola.com/ensino-distancia/universidadeaberta-brasil.htm>>. Acesso em: 05 de Abril de 2014.

ROSINI, Alessandro Marco. As novas tecnologias da Informação e a Educação a distância. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

Sá, Iranita. **Educação a Distância: Processo Contínuo de Inclusão Social**. Fortaleza, CEC, 1998:47.

TRINDADE, A. et all. A Universidade Aberta: Um sistema de comunicação Multimídia, in SINAL, nº 0. IPED – Instituto Português de Educação a Distância, 1992.

WAGNER, Oliveira de. Gestão em educação a distância / Ana Lúcia Sarmiento Henrique... [et al.]. – Natal: IFRN Editora, 2012. 165 p.: il. color.