

COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS NA TUTORIA PARA UM BOM DESEMPENHO DOS ESTUDANTES NA MODALIDADE A DISTÂNCIA*

Tarcísio Mendel Almeida – UFF- RJ/ UEMG CARANGOLA
Arildo dos Santos Amaral – UFF - RJ

RESUMO: O objetivo é demonstrar o conjunto de competências que são necessárias para a efetiva atuação de tutores em cursos a distância, com o propósito de classificá-las para um bom desempenho dos estudantes, com ações de mediação, interação e comunicação que possibilite desempenho, autonomia e aprendizagem com qualidade e eficiência. A pesquisa aborda sobre o real papel dos tutores e quais os desafios e as responsabilidades esse profissional, que é o ator principal da educação a distância vivencia no seu universo de trabalho. Sabe-se que as ações de ensino-aprendizagem na modalidade presencial são diferentes da modalidade a distância, em que leva os tutores a reverem suas habilidades e competências para um trabalho dinâmico e interativo, que desperte desejo e vontade de aprender e crescer cada vez mais. Utilizou-se como metodologia uma pesquisa exploratória, onde aplicou-se um questionário em duas instituições particulares de ensino superior, com a finalidade de mensurar as competências tecnológicas, socioafetivas, autoavaliativas e pedagógicas que se faz de suma relevância nas ações de tutoria, bem como, os profissionais da área analisarem seu fazer pedagógico, ajustarem e equilibrarem seus pontos forte e seus pontos a serem melhorados. Por meio do desenvolvimento do presente estudo, foi possível observar que os recursos tecnológicos mais utilizados para o desenvolvimento da aprendizagem na EAD são: Webconferências, Chats, aplicativos como Watsapp, Skype, fórum de discussões e tarefas.

PALAVRAS-CHAVE: Competências; Habilidades; Ensino-aprendizagem.

1. INTRODUÇÃO

O presente trabalho demonstra a importância do tutor, considerado um guia, um mediador, um educador à distância. É um personagem da EaD tido como fundamental para promover a interação e a mediação entre aluno-objeto de estudo e aluno-aluno, estimulando a reflexão, a autonomia da aprendizagem e a busca pelo conhecimento.

Diante desse cenário, o tutor precisa estar preparado para atuar com eficiência nesse universo educacional, suportado pelas novas Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's) e pelos Ambientes Virtuais de Aprendizagens (AVA's). Nesse sentido, torna-se imprescindível conhecer as competências essenciais desse profissional, do “ser tutor”, para a promoção de ações e estratégias que fomentem a mediação compartilhada na aprendizagem virtual.

Dentre as competências necessárias ao bom desempenho das atividades de tutoria, temos as pedagógicas, socioafetivas, tecnológicas e autoavaliativas. A partir da pesquisa e da exploração dessas competências é possível estabelecer as fragilidades e potencialidades na execução da função de tutoria, bem como, detectar as dificuldades, expectativas e ações do cotidiano dos tutores no desenvolvimento do seu trabalho.

Justifica pelo fato de que, nos dias atuais, existe uma grande expansão da modalidade EaD, portanto, faz-se necessário que os profissionais já inseridos ou que tenham pretensão de atuar nesse segmento de ensino, possuam/desenvolvam competências e habilidades necessárias para o bom desempenho do seu papel, tendo como prioridade a busca constante da excelência na qualidade da aprendizagem, a partir de ações que favoreçam a mediação

*XIV EVIDOSOL e XI CILTEC-Online - junho/2017 - <http://evidosol.textolivre.org>

compartilhada e estratégias que envolvam, estimulem, motivem e fomentem a interação dos alunos, levando-os à construção do conhecimento individual e coletivo.

Como metodologia utilizou-se uma pesquisa bibliográfica para pesquisa e análise do referencial teórico acerca da literatura existente sobre o tema, e uma pesquisa de campo com aplicação de um questionário único, com perguntas abertas e fechadas, aplicado em duas instituições de ensino superior, uma localizada no noroeste fluminense do estado do Rio de Janeiro e a outra localizada na zona da mata mineira no estado de Minas Gerais.

2. PRESSUPOSTOS TEÓRICOS

O mundo todo vive um período de grandes transformações tecnológicas, culturais, comportamentais e também educacionais. As mudanças são muito rápidas e precisamos nos adaptar. Na área da Educação isso fica evidente, principalmente no que diz respeito à inserção da modalidade de Educação a Distância (EaD).

Professores e demais profissionais do setor educacional acostumados a atuarem na modalidade de ensino presencial, numa sala de aula tradicional, são capacitados para atuarem numa sala de aula virtual em cursos EaD, tendo como atribuições participar de chats, motivar a participação dos alunos em fóruns, corrigir tarefas, incentivar a autonomia do aluno na construção do conhecimento, enfim, fazer a mediação da aprendizagem, levando o aluno à uma aprendizagem significativa. Destaca-se nesse contexto uma grande preocupação em relação à problemática que norteia a Educação a Distância: como garantir uma Educação de qualidade nos cursos a distância?

2.1 O Papel do Tutor na EaD: Responsabilidades e Desafios

O papel do educador, em geral, se atualiza constantemente, não apenas porque é condição da própria função, mas principalmente porque necessita acompanhar as rápidas mudanças sociais, em vários setores.

Especialmente no aspecto tecnológico onde o professor - tutor sofre grandes influências e inúmeros desafios na sua prática que vão desde familiaridade com os ambientes virtuais de educação até a sua própria empatia com os estudantes que necessita ser filtrada neste ambiente.

Entre os desafios do trabalho do tutor é possível citar a dificuldade em aprender a gerir o próprio tempo e espaço de trabalho, visto que, isso requer algumas responsabilidades e uma organização criteriosa do tempo, além de planejamento constante.

Dentre essas responsabilidades podemos destacar a dedicação contínua ao longo do processo de tutoria, a disciplina e planejamento do tempo, o ritmo para desenvolver suas atividades e orientações de forma regular junto aos alunos com clareza e objetividade, além de saber compartilhar conhecimento e trabalhar em equipe.

Segundo Machado e Machado (2004), de acordo com a educação tradicional, o tutor é definido como um guia de alguém em algum aspecto, descaracterizando sua função como professor. Mas, na perspectiva recente, o tutor tem múltiplas funções e sabe-se que os conhecimentos exigidos dele são tantos quantos, e às vezes, até mais que de professores presenciais.

Esta postura direcionadora remete também ao tutor uma responsabilidade social importante porque ratifica a ideia de que o aprender tem uma dimensão muito maior do que transmitir e adquirir informação e é tal postura do tutor na EaD, entre outras, que tem colaborado para que este segmento esteja em grande expansão.

2.2 O Perfil do Tutor na EaD: Qualidades e Competências Necessárias no Desempenho de suas Atividades

O perfil dos alunos que buscam a Educação a Distância e dos alunos que inseridos na Educação tradicional é diferenciado. A população é mais adulta e independente possui, por exemplo, a necessidade de horário mais flexível por causa de extensas jornadas de trabalho.

Sendo assim, o tutor é quem participa ativamente como facilitador e incentivador da aprendizagem, estabelecendo a interação entre o aprendiz e o conteúdo, entre o aprendiz e outros aprendizes, sendo o elo entre o aprendiz e a instituição, responsável pelo processo de humanização da EaD, daí a sua importância na mediação do conhecimento.

Masetto (2000) apud Nobre e Melo (2011) diz que o mediador pedagógico (tutor) deve exercer a mediação pedagógica na forma de uma ponte rolante, ou seja, de maneira que a atitude, o comportamento desse mediador coloque-o como um facilitador, incentivador ou motivador da aprendizagem, que se apresenta com a disposição de ser uma ponte entre o aprendiz e sua aprendizagem – não uma ponte estática, mas uma ponte ‘rolante’, que ativamente colabora para que o aprendiz chegue aos seus objetivos.

Nesse sentido, o tutor necessita possuir/desenvolver quatro qualidades fundamentais para promover a interação entre os aprendizes e orientá-los adequadamente ao longo do processo de construção do conhecimento, para então obter sucesso em suas ações.

As qualidades são: a cordialidade (fazer com que os aprendizes se sintam acolhidos e respeitados), a aceitação (procurar estar atento à realidade do aprendiz, às suas necessidades), a honradez (agir com honestidade e autenticidade, mostrar-se verdadeiro com o aprendiz, respeitando sua opinião) e empatia (capacidade de colocar-se no lugar do outro, de enxergar as coisas sob o ponto de vista do outro sem fazer julgamentos prévios).

Desenvolvendo essas qualidades fundamentais, o tutor desenvolve habilidades e competências essenciais para a mediação da aprendizagem na EaD, tais como: o exercício do diálogo; prática voltada para a interação e valorização dos aprendizes; incentivo a autonomia intelectual do aprendiz; promoção da cooperação; cocriação e trabalho em equipe; promoção do acolhimento das diferenças e da convivência respeitosa no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA). Trata-se das Competências Pedagógicas, Socioafetivas, Tecnológicas e Autoavaliativas, a serem discutidas a seguir.

2.3 Competências Essenciais Requeridas do Tutor na EaD.

É sabido que para que o processo ensino-aprendizagem ocorra de forma significativa, o tutor se faz de extrema importância, mas para que o tutor consiga de fato exercer as funções que lhe cabem, esses precisam desenvolver algumas competências (ARGEMOL, 1987 *apud* OLIVEIRA; DIAS; FERREIRA, 2004).

O tutor precisa entender o que é aprendizagem, bem como ter empatia, sensibilidade para perceber as peculiaridades dos alunos e provocar uma proximidade e interatividade com os alunos, apesar da distância. Oliveira, Dias e Ferreira (2004, p. 27), destacam algumas competências necessárias ao tutor:

Capacidade de interagir com os conteúdos e com o material didático;
Utilização de estratégias de orientação, acompanhamento e de avaliação da aprendizagem dos alunos; Demonstração de rapidez, clareza e correção nas respostas às perguntas e mensagens enviadas; Definição de regras claras para o trabalho a ser desenvolvido.

Ainda em relação a essas competências essenciais, Medeiros et. al.(2003) afirma que o tutor assume 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. 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.

2.3.1 Competências Pedagógicas

Alguns métodos de ensino-aprendizagem, utilizados pelo tutor na mediação da aprendizagem são: promover a interação entre os alunos no AVA, incentivando o debate e a troca de ideias entre os mesmos; orientar, esclarecer dúvidas, e interagir de forma individual e em grupo com os alunos, inclusive contribuindo com as discussões nos fóruns de discussão.

Destacam-se ainda as seguintes ações: fazer a avaliação dos alunos, observando a participação dos mesmos; estabelecer contato com os alunos ausentes e tímidos para inseri-los nas discussões; fornecer feedbacks das tarefas e atividades realizadas pelos alunos, bem como incentivá-los no desenvolvimento de seus trabalhos.

Dessa forma, de acordo com Konrath (2016), pretende-se que a mediação pedagógica possa ser vista como à relação do professor com seu objeto de trabalho - o aluno – na busca da aprendizagem como algo que precisa ser construído, a partir de reflexão crítica das experiências e do processo de trabalho do professor. Esta precisa intervir para que o aluno possa vivenciar situações diversificadas e enriquecedoras para a tomada de decisões, escolhas e intercâmbios de ponto de vista, a partir de um olhar reflexivo, o professor reflete o quanto de sua ação implica na construção desse outro sujeito e de suas aprendizagens.

2.3.2 Competências Socioafetivas

Para que o tutor desenvolva um trabalho eficiente e tenha uma interatividade positiva nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVAs), ele precisa estabelecer um bom relacionamento com seus alunos, relacionamento esse que transcenda as barreiras físicas.

Percebe-se que a ação tutorial de qualidade requer de seu quadro de tutores, habilidades emocionais e comportamentais bem desenvolvidas. A habilidade técnica é requerida e importante, mas, para uma boa atuação na EaD é necessário que o profissional se reconstrua e mantenha relacionamentos positivos. Esse relacionamento afetivo acontece com o tutor fazendo-se presente nas mediações, no envolvimento com os alunos, ou seja, acompanhando de perto cada postagem e tarefa, evitando ou minimizando assim dúvidas, insegurança e distanciamento.

Segundo Borges e Souza (2012, p. 06), para que seja desenvolvido um trabalho competente socioafetivo, se fazem necessárias algumas ações, tais como:

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.

Diante do exposto, um relacionamento pautado nos aspectos acima citados, com interação e coletividade entre os *stakeholders*, se faz de suma relevância para evitar evasão, dúvidas, conflitos, dificuldades, elevando assim o nível de satisfação da instituição de ensino e, por conseguinte, trazendo maior reconhecimento no mercado. E ainda cabe salientar que uma das funções primordiais dessas competências socioafetivas é exatamente vencer, na

medida do possível o distanciamento físico característico da educação à Distância, rompendo as barreiras do tempo e do espaço.

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.

É nesse aspecto, da criação de laços afetivos, percebe-se a importância do desenvolvimento de ações por parte dos tutores baseados nas suas competências socioafetivas, uma vez que a afetividade no relacionamento com o aluno interfere diretamente na excelência do seu trabalho e contribui para despertar o interesse do aluno pela própria aprendizagem na consolidação do conhecimento.

2.3.3 Competências Tecnológicas

No desempenho das atividades de tutoria, existem dois tipos de relações: as relações humanas e as relações técnicas. As relações humanas se dão entre pessoas, e as relações técnicas se dão entre pessoas e máquinas/equipamentos.

Dessa forma, é necessário que o tutor desenvolva tanto competências socioafetivas (aquelas relacionadas aos aspectos humanos, como perfil do aluno, afetividade, etc.) quanto tecnológicas (aquelas relacionadas aos aspectos tecnológicos, como a capacidade de manusear as Tecnologias de Informação e Comunicação - TICs).

Nesse contexto, é imprescindível que o tutor saiba utilizar as diversas TICs a fim de esclarecer possíveis dúvidas dos alunos e propor diferentes estratégias de aprendizagem, com o objetivo promover não só o acesso à informação e a interação entre os alunos através das várias ferramentas e interfaces disponíveis, mas, principalmente de possibilitar que os alunos construam conhecimentos exercitando a sua criatividade.

O tutor para ter sua ação bem-sucedida, precisa que essa competência esteja bem desenvolvida. Competências tecnológicas ou competências técnicas são aquelas que norteiam os conhecimentos necessários que um tutor precisa ter, com o intuito de dar o suporte necessário para os alunos (MACHADO; MACHADO, 2004).

Com base nos recursos tecnológicos como e-mails, chats, wikis e tantos outros, os tutores podem utilizar de várias estratégias para esclarecer dúvidas dos alunos sobre as tarefas a serem realizadas, propor desafios para promover a interação e a realização de trabalhos coletivos.

2.3.4 Competências Auto Avaliativas

A autoavaliação é muito importante em aspectos pessoais e profissionais porque faz parte da observação do dia a dia, da avaliação da prática para analisar os possíveis erros e acertos, pois ela ajuda a verificar o que pode ser melhorado, aprimorado e modificado para atingir a eficácia.

Ações como participação assídua nos fóruns das disciplinas, chats e *feedbacks* por outros meios virtuais de comunicação como e-mail e redes sociais com constância é uma boa sinalização de que a conduta do tutor está sendo produtiva, pois está havendo interação professor-aluno e mediação da aprendizagem com a orientação da construção do conhecimento que fazem parte das competências para a função.

Ter a consciência de trabalhar observando o retorno da demonstração da aprendizagem do aluno através da relação empática e imprimindo personalidade na didática nas atividades propostas é uma boa forma de avaliação cotidiana. Para Gutierrez e Pietro (1994) essas são parte das qualidades necessárias a um tutor.

Em suma, a exploração dos recursos, a participação contínua com a mediação e a orientação dos estudos e o estímulo da autonomia do aluno são, sem dúvidas, condutas que

levam o profissional a se certificar do seu bom trabalho e que contribuem para aprendizagem significativa do aluno.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O que se pode observar é que a Educação a Distância é uma modalidade de ensino em constante expansão atualmente, utilizando-se cada vez mais das TIC's disponíveis para direcionar e monitorar a aquisição do conhecimento das pessoas. Isto requer o domínio das diversas ferramentas por parte dos tutores, no intuito de promover uma prática pautada na qualidade da aprendizagem.

O tutor, no caso, se preocupa não somente com a formação do aluno, mas principalmente com ações que o levem a refletir, a exercitar a sua criatividade e a ser autônomo na construção do próprio saber.

Nesse contexto, o tutor deve se tornar um pesquisador em ação, ou seja, ser capaz de produzir conhecimentos a partir da investigação e reflexão acerca da sua própria prática a fim de avaliar suas ações enquanto mediador da aprendizagem.

Tais ações fortalecem o senso de responsabilidade e o comprometimento com a função e com o aluno. Dessa forma, adotando essa postura profissional, o tutor estimula a participação interativa, tornando o ambiente mais agradável, podendo até mesmo diminuir a evasão que ainda é grande na modalidade EaD.

Sobre todas as questões a serem debatidas na EaD, como formação e desempenho profissional, por exemplo, pode-se dizer que sempre passarão pelo desenvolvimento da relação tutor/aluno.

Essa relação essencial, alicerce de todo o processo de construção do conhecimento transita pela “ponte” estabelecida entre a prática das competências essenciais do tutor e a consciência discente da importância da sua autonomia na construção do aprendizado e da sua formação como cidadão.

REFERÊNCIAS

BORGES, F. V. A.; SOUZA, E. R. de. **Competências essenciais ao trabalho tutorial: estudo bibliográfico**. Disponível em: <<http://sistemas3.sead.ufscar.br/ojs/Trabalhos/178-957-2-ED.pdf>>. Acesso em 24 mar. 2016.

KONRATH, M. L. P.; TAROUCO, L. M. R. e BEHAR, P. A. **Competências: desafios para alunos, tutores e professores da EaD**. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/renote/article/viewFile/13912/7819>>. Acesso em 24 mar. 2016.

MACHADO, L. D.; MACHADO, E. de C. **O Papel da Tutoria em Ambientes de EAD. Abril/2004**. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/022-TC-A2.htm>> Acesso em 30 mar. 2016.

NOBRE, C. V.; MELO, K. S. de. **Convergência das competências essenciais do mediador pedagógico da EAD**. Disponível em: <[http://www.wr3ead.com.br/ENPED%202012/texto_base_etapa_2%20\(2\).pdf](http://www.wr3ead.com.br/ENPED%202012/texto_base_etapa_2%20(2).pdf)>. Acesso em 24 mar. 2016.

OLIVEIRA, E. S. G.; DIAS, A. C. S. e FERREIRA, A. C. da R. **A importância da ação tutorial na educação à distância: discussão das competências necessárias ao tutor**. In: VII Congresso Iberoamericano de Informática Educativa. 2004. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/niee/eventos/RIBIE/2004/comunicacao/com20-28.pdf>> Acesso em: 20 mar. 2016.