

# **TUTORIA A DISTÂNCIA NA UFRGS: construindo competências**

**Mára Lúcia Fernandes Carneiro**

**Luciana Boff Turchielo**

**Eliane Almeida Pereira**

## **RESUMO**

Este relato trata das questões vinculadas à organização, planejamento e realização de cursos de capacitação de tutores a distância para atuarem nos cursos da UFRGS. A partir de uma pesquisa realizada junto a tutores que já atuaram em algum dos cursos oferecidos na universidade, aponta para diversos aspectos a serem considerados em uma capacitação efetiva, com destaque para a importância em considerar aspectos pedagógicos da atuação do tutor, sem desconsiderar a capacitação tecnológica. Também é importante registrar que a atuação do tutor, mesmo tendo suas atividades descritas através de legislação específica da UAB/CAPES, diferencia-se muito conforme o curso envolvido, a atuação e participação do docente e a estrutura administrativa. Planejar e implementar cursos de capacitação que efetivamente preparem os docentes e pós-graduandos para atuarem como tutores no âmbito da universidade é um desafio a ser enfrentado pela equipe da Secretaria de Educação a Distância em conjunto com as coordenações de curso.

## **INTRODUÇÃO**

Como destaca Pereira (2007), o trabalho de tutoria passou a ser cada vez mais presente no ambiente acadêmico, principalmente quando passa a se discutir a estruturação e desenvolvimento de cursos a distância e as discussões sobre o papel do tutor estão intrinsecamente ligadas à compreensão que se tem sobre educação a distância.

E para atender às necessidades dos cursos oferecidos na modalidade a distância na universidade, passaram a ser organizados e oferecidos diversos cursos com o objetivo de preparar docentes e alunos de pós-graduação para atuarem como tutores.

A participação como coordenadoras, formadoras e/ou tutoras em diversas experiências de capacitação e formação, como na capacitação de docentes e tutores nos cursos da Rede Gaúcha de Ensino Superior a Distância (REGESD), no Programa de Informática na Educação Especial (PROINESP) e para o programa Universidade Aberta do Brasil (UAB) entre outros, nos aponta para alguns questionamentos sobre a estruturação desses cursos e o real atendimento às expectativas dos participantes e aos objetivos dos diversos projetos na formação e preparação desses atores.

Destaca-se o fato de que a maioria dos cursos de preparação em tutoria centra seus esforços na capacitação tecnológica dos futuros tutores, principalmente explorando os recursos dos ambientes virtuais de aprendizagem onde vão atuar. Por outro lado, julgamos também importante a capacitação pedagógica desses tutores, para que estes possam explorar as potencialidades de todos os recursos de interação e comunicação que apoiarão os processos de ensino e de aprendizagem durante o curso a distância, indo além da simples apropriação no uso técnico dos recursos disponíveis nos ambientes virtuais de aprendizagem.

Para apoiar nossa proposta de reformulação e reavaliação dos atuais cursos de formação, foi realizado um levantamento de expectativas dos tutores em relação à

capacitação, utilizando-se de um questionário com questões relativas às experiências prévias e as dificuldades encontradas no exercício da tutoria. O presente artigo apresenta os dados levantados e alguns indicativos de habilidades esperadas dos tutores, que poderão orientar a estruturação de futuros cursos de capacitação.

## **A TUTORIA A DISTÂNCIA E SUAS DEFINIÇÕES**

A idéia de “guia” parece ser a que tem mais força definição da tarefa do tutor. Os dicionários apresentam definições como indivíduo que exerce uma tutela (tb. dita tutoria); aquele que protege, ampara ou dirige; defensor; (MICHAELIS, 2009), ou ainda “em algumas instituições de ensino, aluno a quem se delega a instrução de outros alunos” (HOUAISS, 2009).

O Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB) define o tutor como o profissional selecionado pela universidade para o exercício das atividades de tutoria de acordo com as especificidades das áreas e dos cursos. No entanto, indica como requisitos para o recebimento da Bolsa de Tutor a distância (UAB/CAPES, 2010) “que esse deve possuir formação de nível superior e experiência mínima de um ano no magistério do ensino básico ou superior. Ainda segundo a UAB/CAPES (2010), as atribuições previstas para um tutor a distância são:

- Mediar a comunicação de conteúdos entre o professor e os estudantes;
- Acompanhar as atividades discentes, conforme o cronograma do curso;
- Apoiar o professor da disciplina no desenvolvimento das atividades docentes;
- Manter regularidade de acesso ao Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA e responder às solicitações dos alunos no prazo máximo de 24 horas;
- Estabelecer contato permanente com os alunos e mediar as 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 polos, em especial na aplicação de avaliações.

A questão que surge é como os tutores podem se preparar para atender a todas essas atribuições e como a universidade pode organizar cursos que os habilitem para sua atuação. Superar o modelo de curso que enfatiza a formação essencialmente tecnológica, onde o tutor se apropria dos recursos do ambiente virtual de aprendizagem mas não recebe orientações pedagógicas sobre suas potencialidades e possíveis usos e nem tempo de explorá-los de forma sistemática e reflexiva é um dos desafios.

Maturana (1999) fala sobre o processo de constituição de domínios de convivência educacionais considerando que o professor precisa realizar duas tarefas importantes. Por um lado, deve ajudar o aluno a adquirir habilidades operacionais no tema que ensina e, por outro, deve guiar o emocional do aluno para uma liberdade reflexiva total, tanto no tema como para além dele. E este espaço que se constitui na interação é que chamado de “domínio de convivência”, no qual as pessoas vão se transformar ao interagirem umas com

as outras. Essa mesma visão pode ser aplicada à preparação do tutor para o exercício dos papéis dele esperados em cursos a distância.

## OUVINDO OS TUTORES

Para conhecer a opinião dos tutores (que já participaram de capacitações anteriores ou atuaram como tutores, mesmo sem formação prévia), o grupo elaborou um breve questionário, solicitando a indicação do local/curso de atuação do tutor e duas questões vinculadas às suas experiências na formação e na própria experiência de tutor, buscando identificar:

- O que o tutor gostaria de ter aprendido durante sua formação/capacitação em tutoria;
- Quais exercícios, atividades ou temas deveriam ser abordados durante a capacitação de forma que auxiliassem no desenvolvimento das competências esperadas de um tutor a distância?

Este formulário foi enviado aos tutores, através das coordenações de cursos oferecidos na modalidade a distância na UFRGS, recebendo 34 respostas voluntárias.

Os dados da pesquisa na qual os tutores responderam sobre quais os conhecimentos e competências gostariam de ter aprendido durante a capacitação nos apontam para questões envolvendo tanto funções de cunho acadêmico e pedagógico quanto administrativo e tecnológico.

Muitos dos respondentes relataram, em suas respostas, falhas na formação tecnológica, indicando que gostariam de conhecer melhor o ambiente e suas potencialidades, como a formatação do perfil, o uso das mensagens e o registro das avaliações. Um destaque foi para o fato de que a visão do ambiente pelo tutor não é igual a do docente, ocasionando uma diferença também na perspectiva de uso.

Outras respostas apontaram para questões mais tecnológicas, como a apropriação no uso de softwares específicos, utilizados para visualização e/ou edição dos materiais didáticos do curso ou na realização de atividades.

Muitos tutores questionaram a importância da apropriação e divulgação do projeto pedagógico do curso e do esclarecimento sobre os papéis dos atores envolvidos (docentes, tutores a distância e tutores presenciais).

Mas o destaque fica para as várias indicações da importância de um maior aprofundamento nas questões vinculadas à própria educação a distância e sua fundamentação teórica, pois a posição epistemológica do professor e sua vinculação com o projeto pedagógico norteiam a prática tutorial.

Outros aspectos destacados estão vinculados à forma de atuação no próprio ambiente virtual, quando os tutores solicitaram orientações sobre como *“fazer intervenções de qualidade”, “elaboração de estratégias de trabalho a distância para equipes multidisciplinares em rede”, “como lidar com alunos que postam nos fóruns comentários inoportunos e/ou reclamações sem fundamentos”, “comunicação escrita é suscetível há várias interpretações, por isto o cuidado com a linguagem tem que ser redobrado”*; sobre a necessidade de acompanhamento maior e mais próximo dos alunos e como mantê-los motivados ou ainda sobre como a mediação de um fórum de discussão poderia ser realizada, pois, segundo um dos respondentes, *“não se trata de assumir pra si a responsabilidade de responder todas as indagações. As questões dos estudantes devem ser para os demais estudantes e o tutor participa questionando-os, não respondendo”*.

Outros registros a serem destacados estão vinculados à falta de tempo para uma exploração prévia dos materiais específicos da disciplina onde o tutor atuaria, a discussão com o docente sobre o processo de avaliação e a importância da “*padronização da postura dos tutores frente às dúvidas e intercorrências durante a disciplina*”.

Já a segunda questão aponta para as atividades que poderiam compor um curso de capacitação que atendesse às reais necessidades dos tutores. Vários dos respondentes indicaram a importância de vivenciar situações (simuladas) de tutoria, onde eles poderiam aprender como se utilizar melhor dos recursos do ambiente virtual, como o bate-papo, fórum, glossário, etc. , vivenciando também o papel de aluno e, assim, podendo entender melhor os seus questionamentos e pedidos de auxílio. Outro registro refere-se especificamente ao processo de avaliação, quando os tutores precisam se utilizar de recursos específicos do ambiente virtual para registrar seus comentários e conceitos, bem como precisam exercitar a escrita e formas de dar retorno aos alunos, sem desestimulá-los.

Um dos respondentes indicou que “o importante talvez fosse discutirmos juntos as possibilidades pré-oferecidas para termos alguma noção de como as coisas poderiam acontecer. Na verdade, aprendemos com a prática e não chegamos a discutir entre nós formas de abordagem, por exemplo..”.

Finalmente, o registro do desabafo de um dos tutores respondentes sobre o fato de efetivamente ser este um trabalho docente: “*Pouco se discute questões didático-pedagógicas com os tutores. A impressão que dá é que o tutor é somente uma ferramenta que não deixa o ambiente sozinho. E não é! O tutor é professor e deve ser formado/capacitado para tal. Talvez a primeira coisa a se fazer é colocar o tutor em um exercício de sala de aula, num curso presencial, como parte da capacitação*”.

## **APONTANDO PARA NOVOS CAMINHOS**

Conhecer claramente os papéis de cada um desses atores no processo de construção e realização de um curso a distância é fundamental para o sucesso de projetos de formação, nos mais diferentes níveis.

Um tutor a distância necessita possuir competências acadêmicas (no sentido de ajudar os alunos a compreender o conteúdo e a respectiva relação com os objetivos de aprendizagem), comunicacionais (propiciando a construção de redes de comunicação e interação com os atores do curso) e administrativas (apropriação da proposta pedagógica do curso e auxílio na sua implementação com o grupo de alunos, acompanhamento das entregas, tempo e organização), como destaca O’ROURKE (2003), em consonância com as demandas e solicitações dos próprios tutores no levantamento realizado.

A organização e implementação de um curso de capacitação para tutoria a distância deve também contemplar aspectos pedagógicos que qualifiquem a atuação do tutor.

## **REFERÊNCIAS**

HOUAISS, Antonio. *Dicionário Eletrônico Houaiss da Língua Portuguesa*. Rio de Janeiro: Objetiva, 2009.

MATURANA, H. ; NISIS, S. *Transformación en la convivencia* . Caracas: Dolmen, 1999.

MICHAELIS. **Moderno dicionário da língua portuguesa**. São Paulo: Editora Melhoramentos, 2009. Disponível em: < <http://michaelis.uol.com.br/>>. Acesso em 22 abr 2010.

O'ROURKE, J. Instituto Nacional de Educação à Distância (INED). Tutoria no EaD - Um Manual para Tutores. Tradução de Walter Ambrósio. Vancouver-Canadá: The Commonwealth of Learning, 2003. 186 p. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/col/tutoriaead.pdf>>. Acesso em 22 abr 2010.

PEREIRA, Jovanira Lázaro. *O cotidiano da Tutoria*. In: CORREA, J. (org). Educação a distância: orientações metodológicas. Porto Alegre, Artmed, 2007. 104 p.

UAB/CAPES. *Tutor*. Disponível em: <[http://www.uab.capes.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=50%3Atutor&catid=11%3Aconteudo&Itemid=47](http://www.uab.capes.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=50%3Atutor&catid=11%3Aconteudo&Itemid=47)>. Acesso em 24 abr 2010.