EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA E TUTORIA: CONSIDERAÇÕES PEDAGÓGICAS E PRÁTICAS

Ministério da Educação - MEC
Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Diretoria de Educação a Distância – DED
Universidade Aberta do Brasil – UAB

Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS
Reitor - Carlos Alexandre Netto
Vice-Reitor - Rui Vicente Oppermann
Secretária de Educação a Distância - Mára Lúcia Fernandes Carneiro
Vice-Secretário de Educação a Distância - Silvestre Novak
Coordenador da UAB/UFRGS - Luis Alberto Segovia González

Comitê Editorial de Educação a Distância da SEAD/UFRGS
Diogo Joel Demarco - Escola de Administração
Mára Lúcia Fernandes Carneiro - Secretaria de Educação a Distância
Márcia Ivana de Lima e Silva – Instituto de Letras
Silvestre Novak – Secretaria de Educação a Distância
Silvio Luiz Souza Cunha – Instituto de Física

Revisão
Adauto Locatelli Taufer e Alice Almeida

Projeto Gráfico
Projeto Gráfico e Capa
Marcelo Simões (NAPEAD/SEAD/UFGRS)
Diagramação
Rafael Marczal de Lima (Evangraf)

Apoio Operacional (SEAD/UFRGS)
Cláudio Roberto Dornelles Remião
Deise Mazzarella Goulart
Marleni Nascimento Matte

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)

E24 Educação a distância e tutoria : considerações pedagógicas e práticas / organizadoras Mára Lúcia Fernandes Carneiro e Luciana Boff Turchielo.-– Porto Alegre : Evangraf, 2013.-- (Série EAD)

148 p.: il.

Publicação organizada pela SEAD/UFRGS

ISBN: 978-85-7727-582-3

1. Educação a distância. 2. Tutoria a distância. 3. Informática na educação. I.Carneiro, Mára Lúcia Fernandes. II.Turchielo, Luciana Boff. III. SEAD/UFRGS

CDU – 37.018.43

Elaborada pela Biblioteca Central da
Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)

Fica autorizada a reprodução do texto e ilustrações, no todo ou em parte, desde que não se altere o sentido, bem como seja citada a fonte.

SÉRIE EAD

EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA E TUTORIA: CONSIDERAÇÕES PEDAGÓGICAS E PRÁTICAS

Mára Lúcia Fernandes Carneiro
Luciana Boff Turchielo
ORGANIZADORAS

EDITORA Evangraf LTDA.

QUEM É O TUTOR A DISTÂNCIA?

Mára Lúcia Fernandes Carneiro
Luciana Boff Turchielo

Introdução

O conceito de tutoria e o modo como se deu a sua inserção na universidade é muito antigo, apesar de existir uma crença de que tal amparo pedagógico surgiu a partir da proposta dos primeiros cursos a distância. Para contextualizar a prática tutorial em cursos a distância e para entender como foi se constituindo o perfil do tutor que hoje atua em cursos a distância via internet, apresentamos inicialmente um breve levantamento de conceitos de tutoria adotados em diversas universidades, destacando o enfoque empregado em tradicionais instituições de ensino superior que adotam o esse modelo de educação no mundo. A ideia é identificar nesses conceitos aquelas que poderiam ser consideradas competências básicas e necessárias para o exercício da tutoria com o suporte da internet.

Se considerarmos que existem competências básicas a serem constituídas ou desenvolvidas, poderemos então propor alguns temas fundamentais para compor os cursos de preparação e de formação de tutores. Assim, estaremos prontos prestar auxílio aos estudantes, reduzindo os problemas que normalmente causam a sua evasão em cursos a distância.

Os conceitos de tutoria

A ideia de "guia" parece ser a que tem mais força ao se definir a tarefa do tutor. Com base na origem latina do termo, em que "ōris", substantivo masculino que designa o guarda, protetor ou curador ou do verbo "āris", "tūtus sum" que significa proteger, defender, fazer, representar o papel de (AZEVEDO, 1957), conseguimos explicitar melhor a função do tutor. Os dicionários apresentam definições como "indivíduo que exerce uma tutela" (também dita tutoria); "aquele que protege, ampara ou dirige; defensor" (AURELIO, 1986; MICHAELIS, 2009); ou ainda "em algumas instituições de ensino, aluno a quem se delega a instrução de outros alunos" (HOUAISS, 2009); ou "aluno designado como professor de outros alunos, em formas alternativas de ensino". (AURELIO, 1986).

O conceito de tutoria é muito antigo e anterior à criação dos primeiros cursos a distância. Lázaro (1997) relata que a figura do tutor, desde o início da formação universitária no final do século X, identifica-se com a de um educador pleno, preocupado com a formação de um aluno em sua totalidade. Com o surgimento da Universidade Napoleônica, entretanto, a função do professor universitário burocratizou-se e diversificou-se, implicando uma menor disponibilidade para a tutoria em sua concepção original. (LÁZARO, 1997, p. 99-100). Já Pretti (2003) e Bernal (2005) afirmam que a figura do tutor, no campo acadêmico, já existia, desde o século XV, nas universidades inglesas de Oxford e de Cambridge, baseada na ideia de proteger e de defender. Bernal destaca que esse conceito foi concebido graças a uma relação próxima e individualizada em relação ao aluno, com a finalidade de "estimular uma atitude inquisitiva permanente, em um ambiente de amizade e confiança entre o estudante e o tutor". (BERNAL, 2005, p. 242).

Pretti ainda relata que no século XIX, este modelo foi institucionalizado nas universidades, quando o tutor começou a integrar o quadro docente,

sendo primeiro experienciado na **Open University**[1] (Reino Unido), em 1969, passando a influenciar a institucionalização em outras grandes universidades a distância, como: a **Universidad Nacional de Educación a Distancia**[2] **(UNED)** na Espanha, em 1972; a **University of South Africa (UNISA)** em 1973; a **Anadolu University**[3] na Turquia, em 1982; e a **Indira Gandhi National Open University (IGNOU)**[4] na Índia, em 1985. (PRETTI, 2003, p. 3).

Lázaro afirma que a função tutorial faz parte da ação docente, já que todo professor exerce atividades facilitadoras e orientadoras da aprendizagem de seus alunos. Para esse autor, o tutor é "basicamente um especialista que tutela e explica as dificuldades de aprendizagem dos alunos, que compreende e busca soluções e as adapta às possibilidades dos alunos". (LÁZARO, 1997, p.94, tradução nossa). Esse teórico reuniu uma série de definições de outros autores no período de 1960-1980, destacando que todas as explicações sobre a função do tutor tinham alguns termos em comum, como: *tutela, guia, assessoramento, orientação, ajuda, assistência, integração e tutor como professor*. Aqui, é importante destacar que Lázaro está se referindo essencialmente à tutoria ao aluno que frequenta a universidade presencial. Por isso, a defesa de que a função tutorial seja exercida por um professor, mas essa concepção se mantém como referência à ação tutorial nos mais diversos modelos de cursos a distância analisados, como veremos a seguir.

García Aretio (1999, p.2), falando a partir da experiência da **UNED**, afirma que, nos sistemas educativos abertos e a distância, a figura do tutor corresponde a de um "orientador de aprendizagem do aluno isolado, solitário e carente da presença do professor instrutor habitual". É interessante observar que, na época a que García Aretio se refere, a maioria dos cursos a distância era estruturada considerando que o material impresso, distribuído aos alunos, permitiria seus estudos de forma autônoma. Nesse modelo de curso, os tutores atuavam auxiliando os estudantes no trato pessoal (e presencial) nos centros universitários associados e distribuídos ao longo de toda a Espanha, buscando reduzir a sensação de isolamento dos alunos.

Arredondo (2003, p. 9) refere-se ao professor tutor, seguindo a nomenclatura adotada na **UNED**, como um agente facilitador do aprendizado e não como uma fonte de conhecimentos, que influi decisivamente no processo de aprendizagem. Além disso, esse autor destaca que o professor tutor vai assumindo tarefas diversas, de acordo com as necessidades do aluno em cada momento e com demandas do sistema e da instituição. Arredondo ainda afirma que, na maior parte das instituições superiores a distância, a função do professor tutor é concebida em três dimensões: "orientar o aluno no uso dos materiais didáticos e demais meios e recursos a seu alcance; ajudar a superar as dificuldades que se apresentam ao aluno nos estudos e na compreensão dos conteúdos e motivar o aluno e fomentar sua autoestima". (ARREDONDO, 2003, p. 11, tradução nossa).

Marabotto e Grau (1999) relatam uma experiência de tutoria na **República Argentina** com alunos de Pós-Graduação da Faculdade de Educação da **UNED**. Ambos os autores destacam a mesma preocupação apresentada por García Aretio: superar o isolamento dos alunos. O uso de

[1] Disponível em: http://www.open.ac.uk/. Acesso em: 20 jan. 2013.

[2] Disponível em: http://www.uned.es/. Acesso em: 20 jan. 2013.

[3] Disponível em: https://www.anadolu.edu.tr/en/aos/aos_tanitim/aos.aspx. Acesso em: 20 jan. 2013.

[4] Disponível em: http://education.nic.in/dl/dl-ignou.asp. Acesso em: 20 jan. 2013.

recursos de comunicação via internet – mesmo em um momento em que as conexões ainda eram muito lentas e os *softwares*, muito limitados, como os *Bulletin Board Systems* (BBS) –, demonstra a preocupação da equipe em buscar formas de aproximar os estudantes da instituição, com o auxílio da tutoria "telemática", denominada por Marabotto e Grau.

Floris e Guidi (2010) relatam as estratégias de formação e de preparação dos tutores na **Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires**, na Argentina, apontando uma possibilidade de organizar um quadro de tutores mais permanente, constituído por alunos de pós-graduação, que teriam então uma visão geral da carreira em que estariam auxiliando na formação dos estudantes de graduação. Para as autoras, o papel do tutor é "uma parte fundamental de um processo complexo e amplo, que vai além da matéria ou curso específico em que ele está envolvido". Fazendo parte da equipe docente, as atividades e as orientações do tutor devem estar orientadas para a aprendizagem dos conteúdos. Como sua atuação envolve intervenções em grupos, o tutor precisa "auxiliar na organização do grupo e evidenciar substancialmente uma unidade colaborativa, articulada e coerente". (FLORIS; GUIDI, 2010, p. 196, tradução nossa).

Bernal (2005, 2008) relata que na **Colômbia** o conceito de tutoria foi definido pelo Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación (ICFES), órgão vinculado ao Ministerio de Educación Nacional, considerando o tutor como "um profissional da educação e do ensino que realiza tarefas de orientação e acompanhamento nas rotas de aprendizagem dos estudantes" (BERNAL, 2008, p. 57). Bernal questiona esse conceito considerando que ele indicaria que o aluno é uma pessoa que necessita de ajuda e que não tem autonomia para organizar seus estudos. Além disso, tal definição direciona à possibilidade de que o acompanhamento tutorial seria reduzido gradativamente, à medida que o aluno alcançasse sua independência.

Guillemet e Pelletier analisam a tutoria na **Télé-Université** (Quebec, Canadá), para a qual o papel do tutor, essencialmente pedagógico e individualizado, *consiste em* facilitar a compreensão, por parte do estudante, do material do curso, auxiliando-o no processo de aprendizagem, e *se traduz* em avaliar o trabalho dos alunos. O tutor, ainda, atua como motivador e como auxiliar nas formalidades administrativas. (GUILLEMET; PELLETIER, 2005, p. 209). Nessa perspectiva, somente no primeiro ano do curso o tutor exerce tais funções, uma vez que, após esse período, outro tipo de supervisor assume o acompanhamento dos alunos.

Beyth-Marom et al. (2006) comentam sobre os tutores da **Universidade Aberta de Israel**, explicando que esses especialistas são os únicos membros da equipe acadêmica que fazem contato direto com os estudantes e que, por isso, seu desempenho é crucial para a universidade, destacando a importância da tutoria.

Torres (2004) e Evia e Pech (2007), a partir de experiências em universidades mexicanas, resumem as atribuições do tutor a: cuidar dos alunos e se dedicar a sua instrução, de forma a propiciar uma aprendizagem significativa, autorregulada e autônoma, criando condições para que se constituam comunidades virtuais de aprendizagem. Para isso, o tutor deve: motivar os estudantes a empreender o processo de aprendizagem

via internet; interagir com os alunos; propor conteúdos; facilitar o acesso à informação; avaliar a participação, os esforços e os trabalhos realizados e; exercer um trabalho de mediação entre os alunos, a instituição e os conteúdos de aprendizagem.

Jelfs, Richardson e Price (2009) apresentam a estrutura de tutoria da **Open University**. Contando com mais de 180.000 alunos de graduação e de pós-graduação, a universidade emprega cerca de 8.000 tutores, cujas ações variam conforme o tipo de curso, o material didático utilizado e os recursos tecnológicos, mas, em geral, a principal função do tutor é fornecer um retorno detalhado sobre as avaliações e prestar suporte aos estudantes quando necessário. A partir de uma pesquisa com os estudantes, os autores relacionaram as principais características esperadas de um tutor, as mais destacadas foram: desenvolver o pensamento crítico; preparar os estudantes para sua futura carreira; ser especialista no tema que está tratando; incentivar os alunos a interagirem e; reconhecer as necessidades dos estudantes. Os autores concluem o estudo, destacando que os tutores podem auxiliar a reduzir a evasão se os estudantes sentirem-se apoiados em suas estratégias de estudo e de integração acadêmica.

Retna, Chong e Cavana (2009) relatam a estrutura de tutoria na **Universidade da Nova Zelândia** e agrupam os papéis dos tutores em três categorias principais: organizar um ambiente de aprendizagem que atenda às necessidades de aprendizagem de cada estudante; proporcionar feedback positivo e construtivo ao desempenho e ao progresso do estudante e; facilitar o crescimento intelectual, o que resultará em uma aprendizagem de maior qualidade.

Criada em 2004, a **Universidade da** África **do Sul** (University of South Africa – UNISA) utiliza como material de apoio a seus cursos guias de estudos, sessões de tutoria, vídeos, fitas de áudio e DVD. O tutor exerce um papel importante de mediador, auxiliando o estudante na apropriação do material didático, por meio das sessões de tutoria e do apoio do ambiente virtual, denominado *myUnisa*. Nas sessões de tutoria, o contato entre estudantes e tutor pode ser realizado: via contato face a face de forma individual ou coletiva (nos centros regionais de ensino), via *e-mail*, via telefone ou via comentários escritos nas avaliações dos estudantes. Segundo Mitra (2008) e Ngengebule et al. (2008), há um único tipo de tutor, que exerce diversas atividades, tanto presenciais quanto a distância.

Anadolu University na Turquia e a **Indira Gandhi National Open University** (IGNOU) adotaram modelos de educação a distância, assim como a UNISA, centrados na aprendizagem autônoma do estudante, priorizando materiais didáticos impressos, transmissões de rádio e de videoconferências, mas sem especificar a participação da tutoria. Latchema et al. (2006) descrevem a disponibilidade de "mentores online", que podem ser acessados via telefone ou via fax, ou ainda podem acompanhar os estudantes nos centros de estudo, mas não há referência a outras ações de tutoria, semelhantes aos modelos descritos anteriormente.

No Brasil, foram implantados diversos cursos de graduação a distância, a partir da experiência pioneira da UFMT, em 1995 (NEDER, 2000; PRETI, 2005). O projeto previu a figura do "orientador acadêmico", seguindo a

concepção do tutor que acompanha o aluno em seu processo de estudo, auxiliando o professor no atendimento a um número ampliado de alunos, fato característico em cursos a distância. E, para atender a esse trabalho, Neder aponta que a formação desse orientador deve envolver aspectos políticos-pedagógicos da educação a distância e a apropriação da proposta teórico-metodológica da qual irá participar. (NEDER, 2000, p. 119).

Muitos cursos implementados no Brasil previam inicialmente, em seu projeto pedagógico, algum tipo de tutoria ou de apoio aos estudantes, mas, em sua maioria, essas modalidades educacionais baseavam-se no uso de material didático impresso, na adoção de recursos de áudio e de vídeo e nos encontros presenciais sistemáticos, ou seja, a tutoria era efetivada principalmente durante os encontros face a face e, em alguns casos, via correspondência (eletrônica ou impressa). (MORAES; TORRES, 2003; PEREIRA, 2007; FERREIRA, 2009).

Foi com a criação da Universidade Aberta do Brasil (UAB)[5] que se estabeleceu um novo modelo de suporte aos estudantes, por meio da definição inicial dos papéis dos tutores presenciais (nos polos regionais) e a distância (nas universidades, interagindo via internet com os estudantes) –, nomenclatura que foi sendo alterada em função das experiências nas diversas Instituições de Ensino Superior (IES). Hoje a denominação adotada é somente "tutor", cujas funções envolvem a mediação e o acompanhamento dos discentes, o apoio ao docente (inclusive na avaliação das atividades) e o acesso regular ao ambiente virtual de aprendizagem adotado. (UAB/CAPES, 2012).

[5] Disponível em: http://uab.capes.gov.br. Acesso em: 20 jul. 2013.

Especificamente, no caso da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), as práticas com a presença de tutores são relativamente recentes. O conceito e a participação deste sujeito nos cursos de graduação e de pós-graduação, ofertados na modalidade da educação a distância, vieram após LDBEN 9394-96[6]. Nesse contexto, a UFRGS, por intermédio da Secretaria de Educação a Distância (SEAD)[7], participou ativamente de editais do Pró-Licenciatura com os Cursos de Pedagogia e de Música, iniciados em 2006 e 2008, respectivamente. Também, no ano de 2006, iniciou o projeto-piloto do Curso de Administração, o qual já estava em andamento quando se consolidou o sistema UAB, e, no ano seguinte, começou o Curso de Planejamento e Gestão em Desenvolvimento Rural (PLAGEDER), tornando-se o primeiro curso tecnológico do sistema UAB na UFRGS. O entendimento do papel e das atribuições dos tutores nestes cursos seguiu as diretrizes do Ministério da Educação.

[6] Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDBEN), Lei nº 9394, de 1996, em cujo *caput* do artigo 80 há a seguinte declaração: "O Poder Público incentivará o desenvolvimento e a veiculação de programas de ensino a distância, em todos os níveis e modalidades de ensino, e de educação continuada".

[7] Disponível em: http://www.ead.ufrgs.br. Acesso em: 20 jan. 2013. No *link* CURSOS, encontramos informações completas sobre os projetos pedagógicos dos cursos EAD.

As conceituações e o percurso histórico apresentado são fundamentais para compreensão das competências necessárias para o trabalho do tutor, bem como para a concepção de cursos de formação de tutores.

As competências esperadas de um tutor

A palavra *competência* é usada para indicar a qualificação de uma pessoa para fazer determinado objetivo. A Grande Enciclopédia Larousse Cultural define competência como: "capacidade decorrente de profundo

conhecimento que alguém tem sobre um assunto; aptidão, habilidade". (1998, p. 1524). Por sua vez, a competência reúne habilidades, aprendizagens desenvolvidas, comportamentos. Duran (1998 apud BRANDÃO; GUIMARÃES, 2001, p. 10) define competência como o "conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes interdependentes e necessárias à consecução de determinado propósito".

Para García Aretio, a competência envolve conhecimentos, habilidades e atitudes que o profissional deve conhecer e precisa dominar de tal maneira que, graças a eles, saiba resolver problemas e situações em contextos reais, sabendo "atuar de forma eficaz, eficiente e imediata", de modo recorrente (2007, p. 183-184). Seguindo nessa mesma direção, Perrenoud (2000, p. 15) afirma que competência é "a faculdade de mobilizar um conjunto de recursos cognitivos para solucionar uma série de situações" e; Mauri e Onrubia (2010, p. 127) destacam que uma atuação competente supõe dispor dos conhecimentos e das capacidades necessárias para identificar e caracterizar contextos relevantes de uma atividade, ao mesmo tempo em que os integra para solucionar problemas que *a priori* não se conhece a solução. Portanto, a competência está vinculada à ação, ao trabalho, ao alcance de objetivos e de resultados, dependendo do contexto ou da situação a que se relaciona. No entanto, só possuir os conhecimentos não significa ser competente. Logo, é necessário saber utilizá-los em diversos contextos de forma consciente.

Berge (1995), ao analisar os papéis que um professor deve exercer quando leciona em um ambiente mediado por computador (AMC), categorizou-os em quatro áreas: *pedagógica*, *social*, *gerencial* e *técnica*. O´Rourke (2003, p. 41), a partir das diversas experiências em cursos de capacitação de professores para atuarem em cursos a distância, propõe uma classificação para as competências esperadas de um tutor em quatro categorias: *apoio*, *orientação*, *capacitação* e *administrativas*. Já Evia e Pech (2007) propõem que as competências do tutor sejam agrupadas em cinco categorias: *pedagógicas*, *organizacionais*, *sociais*, *técnicas* e *avaliativas*. García Aretio (2007) adota categorias semelhantes para descrever as funções e as atribuições de um tutor em um ambiente virtual: *acadêmico-pedagógicas*, *técnicas*, *organizativas*, *orientadoras* e *sociais*. Mauri e Onrubia (2010), por sua vez, destacam o papel de moderador (seguindo a ideia de Berge) e adotam quatro categorias para reunir essas funções: *pedagógicas*, *sociais*, *organização e gestão* e *técnicas*.

Moore e Kearsley (2007, p. 149) apresentam uma tabela com as funções dos instrutores na educação a distância. Para esses autores, o instrutor é, ao mesmo tempo, o professor que participa da elaboração do conteúdo do curso e que o ministra, sem considerar a colaboração de um tutor. Loyolla (2009, p. 151), ao abordar o suporte ao aprendiz em um curso a distância, descreve o suporte acadêmico tutorial como "as ações de apoio pedagógico, desenvolvidas durante o estudo, através da interação do aluno com seus professores, tutores e colegas".

Em 1993, Maya elaborou um guia com orientações básicas sobre a educação a distância e sobre a função tutorial, no qual descreveu o tutor como um "orientador, um apoio ou facilitador das aprendizagens dos alunos", exercendo um papel fundamental como o mediador do processo de ensino e de aprendizagem. Em uma época em que a internet ainda estava caminhando

a passos lentos, Maya já destacava que o tutor deveria ter "habilidades e conhecimentos muito especiais no manejo das diferentes formas de comunicação utilizadas na modalidade a distância", sendo muito importante que o tutor "já tivesse alguma experiência em estudar a distância", para que pudesse compreender melhor o seu papel e do aluno. (MAYA, 1993, p. 33).

A partir desse estudo, identificamos que, na verdade, cada pesquisador, formador e professor, com experiência em educação a distância, propõe uma forma de organizar e de classificar as ações esperadas pelo tutor em um curso a distância. No entanto, podemos agrupá-las, considerando a descrição das ações propostas pelos diversos autores, em quatro categorias principais, apresentadas no Quadro 1.

Quadro 1 – Principais Atribuições Esperadas do Tutor, conforme sua Categoria de Atuação

Categoria	Atribuições do Tutor
Pedagógico, Orientador ou Acadêmico	Atuar como facilitar no processo educacional (BERGE, 1995); planejar atividades e criar materiais didáticos para uso *online* (BARKER, 2002); auxiliar os alunos a compreender o conteúdo e a entender a respectiva relação com os objetivos da aprendizagem (O´ROURKE, 2003); dominar os conteúdos, realizar a avaliação diagnóstica e formativa, possuir habilidades didáticas à organização de atividades (LLORENTE, 2006); dominar o conteúdo e os princípios filosóficos e éticos da educação, elaborar atividades, avaliar, organizar trabalhos em grupo, responder às dúvidas etc. (EVIA; PECH, 2007); auxiliar os alunos na realização das tarefas e nos estudos e os orientar nos processos de aprendizagem (GARCÍA ARETIO, 2007); orientar os alunos, moderar as discussões e; avaliar o progresso do aluno no curso. (MOORE; KEARSLEY, 2007).
Social ou comunicacional	Auxiliar os alunos a trabalhar juntos (BERGE, 1995); propiciar a construção de redes de comunicação e de interação com os atores do curso (O´ROURKE, 2003); envolver os estudantes nas atividades do curso, estimular a participação dos estudantes, organizar grupos de estudo, moderar discussões etc. (LLORENTE, 2006); apoiar a aprendizagem colaborativa e a formação de comunidades de aprendizagem, motivar a participação dos alunos (EVIA; PECH, 2007); dinamizar e incentivar a ação formativa e o trabalho em rede (GARCÍA ARETIO, 2007) e; criar um ambiente no qual os alunos percebam que a aprendizagem é possível. (MAURI; ONRUBIA, 2010).

Categoria	Atribuições do Tutor
Organizacional, Gerencial ou Administrativa	Apoiar os alunos em relação aos aspectos institucionais e administrativos (BERGE, 1995); organizar as atividades dos estudantes pelos quais é responsável (BARKER, 2002); apropriar-se da proposta pedagógica do curso e auxiliar na sua implementação, acompanhar os alunos na entrega dos trabalhos e auxiliá-los na organização do tempo (O´ROURKE, 2003); estabelecer o calendário do curso, explicar as formas de funcionamento do ambiente virtual, manter contato com a equipe docente e organizacional, oferecer informações significativas em relação à instituição (LLORENTE, 2006); organizar o tempo, coordenar os grupos de estudo, registrar as informações em relação aos trabalhos realizados, estabelecer contato com os membros da instituição (EVIA; PECH, 2007); encaminhar as questões administrativas e as relacionadas à instituição e ao projeto pedagógico (GARCÍA ARETIO, 2007) e; estabelecer um projeto instrucional adequado. (MAURI; ONRUBIA, 2010).
Técnica	Facilitar o acesso aos recursos tecnológicos (BERGE, 1995); saber utilizar os diferentes *softwares* para realizar as atividades de tutoria de forma eficiente (BARKER, 2002); garantir que os estudantes sejam capazes de possuir certo domínio das ferramentas disponíveis no ambiente virtual de aprendizagem (LLORENTE, 2006); conhecer e manejar as ferramentas tecnológicas e instruir os alunos sobre a aprendizagem via internet, auxiliando-os a reconhecer recursos oferecidos pela rede de comunicações (EVIA; PECH, 2007); auxiliar os alunos a se apropriarem dos recursos tecnológicos e do seu uso no curso (GARCÍA ARETIO, 2007) e; auxiliar os alunos a se sentirem confortáveis com os recursos técnicos. (MAURI; ONRUBIA, 2010).

Na categoria "Pedagógico, Orientador ou Acadêmico" estão reunidas as atribuições do tutor referentes à sua participação no curso, vinculadas às questões pedagógicas. As tarefas relacionadas apontam para a necessidade do tutor, além de conhecer o conteúdo a ser trabalhado com os alunos, refletir sobre a sua formação pedagógica. Há aqui a indicação de que, para auxiliar os alunos a aprender, é preciso conhecer como eles aprendem, e, em especial, como aprendem a distância. A questão da avaliação e do acompanhamento da aprendizagem é outro ponto a ser considerado na sua preparação.

A categoria "Social ou Comunicacional" destaca as ações do tutor, interagindo com o grupo de alunos, de forma que ele permita a construção de comunidades de aprendizagem e que incentive a aprendizagem colaborativa. Essa prática demanda habilidades e competências, por parte do tutor, na interação com os alunos, principalmente de forma textual, seja na troca de mensagens de apoio e de orientação, seja na moderação das discussões via bate-papo ou via fóruns de discussão. Aqui também seria pertinente refletir sobre a maneira como são elaborados e disponibilizados os pareceres de avaliação para os alunos, pois a expressão escrita pode, tanto auxiliar como atrapalhar a comunicação entre o tutor e os seus alunos.

A categoria "Organizacional, Gerencial ou Administrativa" reúne as questões vinculadas à instituição onde ocorre o curso e dá ênfase ao papel do tutor como uma interface entre os alunos e a instituição. Assim, para que o tutor exerça tal função, é fundamental que ele conheça: o projeto político pedagógico do curso, a equipe envolvida no curso, a atribuição dos diversos atores que participam da realização do curso etc. Além disso, é fundamental que o tutor reflita sobre as questões que envolvam as relações espaço-temporais em um curso a distância e que pense sobre os diversos recursos disponíveis para acompanhar e registrar a participação dos alunos (por exemplo, os relatórios de acesso ao ambiente virtual de aprendizagem), pois a organização do tempo de estudo é uma questão básica para o êxito em um curso a distância. Assim, nos cursos de formação de tutores, defende-se a sua participação inicial como aluno virtual, para que o tutor compreenda e vivencie situações semelhantes às de seus futuros alunos e, desta forma, possa lhes auxiliar melhor.

Finalmente, na categoria "Técnica", foram compiladas algumas das atribuições esperadas de um tutor que trabalha, principalmente, em cursos a distância via internet, tendo por suporte um computador. O auxílio prestado pelo tutor é importante porque o aluno precisa instalar programas que propiciem o acesso ao material textual, a vídeos e a áudios do curso, apropriando-se do funcionamento dos diversos recursos e das múltiplas ferramentas oferecidos pelo ambiente virtual de aprendizagem (AVA) adotado. Além disso, é interessante que o tutor conheça a visão do professor dentro do AVA, de forma que possa auxiliá-lo na organização das atividades, na publicação dos materiais didáticos e nas orientações dos estudantes.

A formação de tutores e suas múltiplas demandas

Inúmeros questionamentos surgem sobre como constituir espaços de formação de tutores que atendam a tantas demandas e a inúmeros desafios, como: quais cursos podem subsidiar todas essas atribuições? Sob quais condições as universidades podem e devem organizar cursos de formação em tutoria?

Superar o modelo de curso que enfatiza a formação essencialmente tecnológica – na qual o tutor se apropria prioritariamente dos recursos do ambiente virtual de aprendizagem, mas não recebe orientações pedagógicas sobre suas potencialidades e sobre seus possíveis usos, além do tutor não ter

tempo de explorá-los de forma sistemática e reflexiva – é um dos desafios que se interpõe na formação tutorial. Assim, sugere-se que os cursos de capacitação para tutoria a distância considerem os aspectos pedagógicos, propondo atividades práticas voltadas à construção de competências que contemplem as atribuições esperadas para o exercício de tutoria a distância, mas que também proporcionem espaços de problematização e de análise de suas experiências. Assim sendo, um curso de formação e de preparação de tutores deve iniciar a partir da vivência do tutor na condição de aluno a distância, em cujo período de capacitação o futuro orientador estudará sobre a educação a distância, familiarizando-se com seus recursos; refletirá sobre a organização do tempo e sobre a necessidade de entregar as atividades no prazo combinado; e vivenciará os mecanismos de acompanhamento, de monitoramento e de avaliação dos estudantes que, futuramente, estarão sob sua tutela.

Em um segundo momento, ao explorar os recursos do ambiente virtual com a visão de tutor/docente, este refletirá sobre a organização das atividades, sobre o tempo necessário para sua realização e sobre o estabelecimento de prazos para entrega. Outras ferramentas do AVA, como os relatórios de acesso, também são importantes recursos para acompanhamento da participação dos alunos e precisam ser explorados. Conhecer os diversos modelos de avaliação e seu respectivo reflexo sobre o acompanhamento da aprendizagem, bem como vivenciar a elaboração de pareceres de avaliação, é uma forma de desenvolver outras competências pedagógicas. Explorar tanto o bate-papo quanto o fórum e a discussão na condição de aluno, de tutor e de moderador dos debates, permitirá ao futuro tutor a reflexão acerca das estratégias necessárias para integrar os alunos e para apoiar a construção de comunidades de aprendizagem.

Para atender às questões organizacionais e institucionais, é importante que o tutor conheça um pouco sobre a origem e sobre a história da educação a distância, sobre os modelos de tutoria, bem como aspectos acerca da legislação vigente. As questões específicas sobre o curso em que atuará poderão ser tratadas em um segundo momento da formação.

Finalmente, a organização de um espaço permanente de formação, no qual os tutores possam trocar experiências e elaborar estratégias de atuação, supervisionados e acompanhados por docentes mais experientes, certamente permitirá a construção de um ambiente propício à constituição do sujeito-tutor.

Um projeto de capacitação e de formação de tutores poderia seguir a proposição de Larossa (2002), que apresenta a ideia de constituição de práticas pedagógicas em que o mais importante não é aprender algo externo ao sujeito (o "conhecimento"), mas organizar atividades nas quais o sujeito possa observar, julgar, narrar ou reajustar suas próprias ações, a partir da reflexão constante sobre o quê e como as está realizando. A constituição de "dispositivos pedagógicos", ou seja, de práticas pedagógicas com determinadas regras e com formas de realização, podem auxiliar na constituição do sujeito tutor, preparando-o para atender a tantas demandas.

Considerações Finais

O papel do tutor é anterior à criação dos cursos a distância. A função tutorial surge como uma das ações do professor universitário, que além de ministrar aulas, acompanhava e orientava grupos de alunos de forma mais próxima e individualizada. O papel do tutor na EAD, tal como a conhecemos hoje, teve seu marco histórico ligado à **Open University** do Reino Unido no final da década de 60. Nessa época, a prática da tutoria estava organizada sobre um modelo no qual os tutores integravam as ações docentes no curso, buscando orientar e facilitar a aprendizagem dos alunos.

As mudanças tecnológicas que permitiram a criação dos ambientes virtuais de aprendizagem e que possibilitaram o suporte dos cursos a distância via internet, ampliaram as demandas da tutoria, exigindo maior preparo e, consequentemente, maior formação específica do tutor para realizar suas atividades com qualidade.

A revisão teórica realizada permitiu reunir as atribuições do tutor em grandes categorias, centradas em questões *pedagógicas*, *sociais e comunicacionais*, *institucionais e gerenciais* e *técnicas*, apontando os temas e os aspectos a serem considerados no planejamento de cursos de formação de tutores. Dessa forma, poderemos superar os modelos instrucionais e permitir que as competências necessárias sejam construídas em espaços de problematização e de análises de experiências oportunizadas durante a formação dos tutores.

Referências

AURELIO, B.H. **Novo dicionário da língua portuguesa.** 2. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986.

AZEVEDO, F. (Org.). **Pequeno dicionário latino-português.** 8. ed. São Paulo: Companhia Editora nacional, 1957.

BARKER, P. Skill sets for online teaching. In: ED-MEDIA 2002 WORLD CONFERENCE ON EDUCATIONAL MULTIMEDIA, 2002, Denver, Colorado. Proceedings... . Denver, Colorado: Association For The Advancement Of Computing In Education, 2002. p. 1-7.

BERGE, Z. The role of the online instructor/facilitator. **E-Moderators**. 1995. Disponível em: <http://emoderators.com/wp-content/uploads/teach_online.html>. Acesso em: 20 jan. 2011.

BERNAL, E. G. La tutoría em la universidad colombiana: etapas, procesos y reflexiones. **Rhela**. v. 7. 2005. P. 239-256.

_____. Formação do tutor para a educação a distância: fundamentos epistemológicos. **EcoS – Revista Científica**, São Paulo, v. 10, n. 1, p. 55-88, jan./jun. 2008.

BEYTH-MAROM, R.; HARPAZ-GORODEISKY, G.; BAR-HAIM, A.; GODDER, E. Identification, job satisfaction and work motivation among tutors at the

Open University of Israel. **International Review of Research in Open and Distance Learning**. v. 7, n. 2, set. 2006.

BRANDÃO, H.; GUIMARÃES, T. Gestão de competências e gestão de desempenho: tecnologias distintas ou instrumentos de um mesmo constructo? **RAE – Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 41, n. 1, p. 8-15, jun./mar. 2001. Disponível em:<http://www16.fgv.br/rae/artigos/151.pdf >. Acesso em: 20 ago. 2010.

CHAN, B. A study of the relationship between tutor's personality and teaching effectiveness: does culture make a difference? **International Review of Research in Open and Distance Learning**. v.3, n.2, 2002.

EMERENCIANO, M. S.; SOUSA, C. A. L.; FREITAS, L. G. Ser presença como educador, professor e tutor. **Colabor@**, Curitiba, v. 1, n. 1, p. 4-11, ago. 2001.

EVIA, Ena Ricalde; PECH, Silvia Campos. Modelo contextual de competencias para la formación del docente-tutor en línea. **Revista Electrónica Teoría de La Educación**: Educación y Cultura en la Sociedad de la Información, Salamanca, Espanha, v. 8, n. 2, p. 88-99, 30 dez. 2007. Disponível em: <http://campus.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_08_02/ monografico_n8_02.pdf>. Acesso em: 07 jan. 2012.

FERREIRA, Z. M. **Prática pedagógica do professor-tutor em educação a distância no curso Veredas** – formação superior de professores. 2009. 312 f. Tese (Doutorado) - Curso de Doutorado em Educação, Departamento de Faculdade de Educação, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/ teses/disponiveis/48/48134/tde-03092009-140200>. Acesso em: 22 nov. 2011.

FLEMMING, D.; LUZ, E.; LUZ, R. Monitorias e tutorias: um trabalho cooperativo na educação a distância. **Anais**. Congresso ABED 2002. Disponível em: <http://www2.abed.org.br/ visualizaDocumento.asp?Documento_ID=64>. Acesso em: 10 nov. 2011.

GARCÍA ARETIO, L. Pasado y presente de la acción tutorial en la UNED. In: GARCIA ARETIO, L.; OLIVER, A.; ALEJOS, A. **Perspectivas sobre la función tutorial**. Madrid: UNED, 1999. p. 19-54.

GARCÍA ARETIO, L. (Coord.). **De la educación a distancia a la educación virtual**. Barcelona: Ariel, 2007.

GIANNASI, M. J.; ALMEIDA, S. A.; CHANAN, D.; LUNA, E.; GATTI, P. **A prática pedagógica do tutor no ensino a distância:** resultados preliminares. VirtualEduca 2005. Disponível em: <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=bibliuned:19515&dsID= n02gianasi05.pdf> . Acesso em: 10 nov. 2011.

GUILLEMET, P.; PELLETIER, S. **Le tutorat à la Télé-Université**. Distances et savoirs, 2005/2 v. 3, p. 207-230. Disponível em: <http://www.cairn.info/load_pdf.php?ID_ARTICLE =DIS_032_0207>. Acesso em: 12 nov. 2011.

HOUAISS, Antonio. **Dicionário eletrônico Houaiss da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2009.

JELFS, A.; RICHARDSON, J.; PRICE, L. Student and tutor perceptions of effective tutoring in distance education. **Distance Education,** Austrália, v. 30, n. 3, p. 419–441, nov. 2009.

LATCHEMA, C.; ÖZKUL, A.; AYDIN, C.; MUTLU, M. The Open Education System, Anadolu University, Turkey: e-transformation in a mega-university. **Open Learning**, London, v. 21, n. 3, p. 221-235, nov. 2006. Disponível em: <http://ocw.metu.edu.tr/file.php/118/Week10/Lathchem_open-learning-AOF-2006.pdf>. Acesso em: 16 fev. 2012.

LÁZARO, A. M. La función tutorial en la formación docente. **Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado**. Zaragoza, Espanha. n. 28, p. 93-108, 1997.

LLORENTE, M. C. El tutor en e-learning: aspectos a tener en cuenta. **Edutec**: Revista Electrónica de Tecnología Educativa, Islas Baleares, n. 20, p. 1-24, 01 jan. 2006. Trimestral. Disponível em: <http://edutec.rediris.es/Revelec2/revelec20/llorente.htm>. Acesso em: 25 nov. 2011.

LOYOLLA, W. O suporte ao aprendiz. In: LITTO, F.; FORMIGA, M. **Educação a distância**: o estado da arte. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009. p. 148-152.

MARABOTTO, Maria Irma; GRAU, Jorge E. La tutoría telemática en la educación a distancia. **Revista Iberoamericana de Educación A Distancia**, Sevilla, Espanha, v. 2, n. 1, p. 117-138, 01 jun. 1999. Senestral. Disponível em: <http://www.utpl.edu.ec/ried/images/pdfs/vol2-1/la_tutoria_telematica.pdf>. Acesso em: 8 jul. 2011.

MAURI, T.; ONRUBIA, J. O professor em ambientes virtuais: perfil, condições e competências. In: COLL, C.; MONEREO, C. **Psicologia da educação virtual**: aprender e ensinar com as tecnologias de informação e da comunicação. Porto Alegre: Artmed, 2010.

MAYA, A. B. **Orientaciones básicas sobre educación a distancia y la función tutorial.** 2. ed. San Jose, Costa Rica: Oficina Subregional de Educación de La Unesco Para Centroamérica Y Panamá, 1993. 148 p. Disponível em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001515/151516so.pdf>. Acesso em: 18 mar. 2011.

MELUCCI, A. **O jogo do eu**. São Leopoldo: Editora Unisinos, 2004.

MICHAELIS. **Moderno dicionário da língua portuguesa**. São Paulo: Editora Melhoramentos, 2009. Disponível em: < http://michaelis.uol.com.br/>. Acesso em: 12 nov. 2011.

MITRA, S. **Manual for the tutors of learning centers in open schools**. Commonwealth of Learning, Vancouver, Canadá, 2008. Disponível em: <http://www.unisa.ac.za/ contents/courses/docs/Manual_for_the_tutors_of_learning_centres_in_open_schools.pdf>. Acesso em: 14 fev. 2012.

MORA, F. Papel del tutor virtual en la educación a distancia (UNED). **Revista Calidad en la Educación Superior**. Programa de Autoevaluación Académica. Universidad Estatal a Distancia. Costa Rica, v. 4, n. 2, p. 104-119, nov. 2010.

MORAES, M.; TORRES, P. A monitoria on-line no apoio ao aluno a distância: o modelo do LED. **Colabor@ - Revista Digital da CVA – RICESU**, v. 2, n. 5, set. 2003.

NEDER, M. L. A orientação acadêmica na educação a distância: a perspectiva de (re)significação do processo educacional. In: PRETI, O. (Org.). **Educação a distância**: construindo significados. Cuiabá: NEAD/IE-UFMT; Brasília: Plano, 2000. 268 p.

NGENGEBULE, A.; MOLATLHEGI, M.; TSHAKA, N.; MAMADIS, S. **TSL 2008:** tutor handbook. University of South Africa. 2008. Disponível em: <http://www.unisa.ac.za/ contents/courses/docs/TSDL%20Tutor%20%20Handbook.pdf>. Acesso em: 12 fev. 2012.

NOVA CULTURAL LTDA. **Grande enciclopédia larousse cultural**. [s.l.]: Plural Editora e Gráfica, 1998.

O´ROURKE, J. **Tutoria no EAD:** um manual para tutores. Tradução 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.

PAGANO, Claudia Marisa. Tutores em la educación a distancia: un aporte teórico. **Revista de Universidad Y Sociedad Del Conocimiento**, Barcelona,espana, v. 2, n. 2, p. 1-11, 01 ago. 2007. Semestral. Disponível em: <http://www.uoc.edu/rusc/4/2/dt/esp/pagano.pdf>. Acesso em: 15 dez. 2011.

PEREIRA, J. O cotidiano da tutoria. In: CORRÊA, J. (Org.). **Educação a distância**: orientações metodológicas. Porto Alegre, Artmed, 2007.

PERRENOUD, Philippe. **Dez novas competências para ensinar**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 2000. 192 p.

PRETI, O. A formação do professor na modalidade a distância: (DEZ) construindo metanarrativas e metáforas. In: ORESTE, P. (Org.). **Educação a distância**: sobre discursos e práticas. Brasília: Liber Livro Editora, 2005.

PRETI, O. **O estado da arte sobre "tutoria":** modelos e teorias em construção. Relatório de Pesquisa "O sistema de Orientação Acadêmica no curso de Pedagogia a distância da Universidade Federal de Mato Grosso. Cuiabá, Mt: Uab-ufmt, 2003. 30 p. Disponível em: <http://www.uab.ufmt.br/uab/images/artigos_site_uab/tutoria_estado_arte.pdf>. Acesso em: 13 nov. 2011.

RETNA, Kala S.; CHONG, Eric; CAVANA, Robert Y. Tutors and tutorials: students ' perceptions in a New Zealand university. **Journal Of Higher Educati On Policy And Management**, London, v. 31, n. 3, p. 251-260, ago. 2009. Bimestral.

SCHMID, A.M. Tutorías: los rostros de la educación a distancia. Revista da FAEEBA – Educação e Contemporaneidade, Salvador, v. 13, n. 22, p. 275-285, jul./dez., 2004.

TOPPING, K. **Tutoria**. GOMES, M. (trad.). UNESCO – Série Práticas Educativas – 5. International Academy of Education. 2000. Disponível em: <http://www.ibe.unesco.org/filEADmin/user_upload/archive/

publications/EducationalPracticesSeriesPdf/prac05pt.pdf>. Acesso em: 05 mai. 2011.

TORRES, A. **La educación superior a distancia**: entornos de aprendizaje em red. Universidad de Guadalajara. México: Innova, 2004.

UAB/CAPES. Universidade Aberta do Brasil. **Tutor**. Disponí vel em: <http://www.uab.capes.gov.br/index.php?option=com_content &view=article&id= 50%3Atutor&catid=11%3Aconteudo&Itemid=29>. Acesso em 16 fev.2012.