

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO – PUC SP
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM TECNOLOGIAS INTERATIVAS APLICADAS À
EDUCAÇÃO

Leticia Rocha Justino

**O papel do Tutor de Educação a Distância como agente promotor
de interação**

São Paulo
2014

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO – PUC SP
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM TECNOLOGIAS INTERATIVAS APLICADAS À
EDUCAÇÃO

Leticia Rocha Justino

**O papel do Tutor de Educação a Distância como agente promotor
de interação**

Monografia apresentada à Banca Examinadora do Curso de Tecnologias Interativas Aplicadas à Educação da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, como exigência parcial para obtenção do título de Especialista em Tecnologias Interativas Aplicadas à Educação.

Orientadora: Professora Doutora Darcy Raiça.

São Paulo

2014

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por me proporcionar discernimento para encontrar as palavras certas e direção para a realização de um bom trabalho.

Ao meu pai, Nilson, por me dar toda a estrutura para que eu pudesse me tornar a pessoa que sou hoje, pelo incentivo e cooperação. À minha mãe, Marleide, por nunca estar ausente mesmo diante de todas as dificuldades encontradas.

Ao meu companheiro e grande amigo, Aristoteles, por ter vivenciado comigo todos os passos dessa trajetória, pelo companheirismo, por acreditar no meu potencial e não me deixar desistir nos momentos de angústia e cansaço.

Às minhas irmãs, Ionice e Jaqueline, pela preocupação e incentivo para a concretização desse sonho.

À minha orientadora, Darcy Raiça, por ter acreditado no meu propósito mesmo com as dificuldades que eu poderia encontrar, sempre demonstrando que seríamos capazes de realizar um belo trabalho.

Enfim, agradeço e dedico este trabalho a todos os familiares, amigos e professores que de alguma forma contribuíram para a concretização desse estudo, seja com um conselho ou um elogio que foram fundamentais para o sucesso desse trabalho.

JUSTINO, Leticia. **O papel do Tutor de Educação a Distância como agente promotor de interação**. 2014. 46 f. Monografia de Conclusão de Curso de Especialização em Tecnologias Interativas Aplicadas à Educação, da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC/SP 2014.

RESUMO

Este trabalho tem o propósito de verificar o papel do Tutor de Educação a Distância como agente promotor de interação no processo de ensino e aprendizagem desta modalidade de ensino. Tem como objetivos discutir as atribuições do tutor de Educação a Distância e apresentar ferramentas interativas que contribuam para diminuir a distância na relação pedagógica e nos processos de aprendizagem. Para realizar a coleta de dados, foi utilizada a abordagem qualitativa do fenômeno situado, com questionário semiestruturado composto por três perguntas abertas direcionadas a cinco Tutores de cursos de graduação das áreas de Humanas e Exatas, oferecidos na modalidade a distância de Universidades da cidade de São Paulo. As respostas foram analisadas, interpretadas e recortadas em unidades de significado. Os fragmentos das respostas foram agrupados em categorias, transcritas com a linguagem técnica do pesquisador. Como resultado da pesquisa foi possível constatar a necessidade de investimentos em programas de formação para Tutores de Educação a Distância, considerando a necessidade de competências que favoreçam a interação na relação Tutor-Aluno.

Palavras-chave: tutor – educação a distância – interação tutor-aluno.

JUSTINO, Leticia. **O papel do Tutor de Educação a Distância como agente promotor de interação**. 2014. 45 f. Monografia de Conclusão de Curso de Especialização em Tecnologias Interativas Aplicadas à Educação, da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUC/SP 2014.

ABSTRACT

This work aims to verify the role of Education Tutor Distance interaction as promoting agent in the teaching and learning of this type of education. Aims to discuss the duties of Education Tutor Distance and present interactive tools that help bridge the gap in the pedagogical relationship and learning processes. To perform data collection, we used the qualitative approach of the phenomenon located, with semi-structured questionnaire containing three open questions directed to five tutors of undergraduate courses in the areas of Human and Physical offered in distance of St. City Universities Paulo. The responses were analyzed, interpreted and cut into units of meaning. The fragments of the responses were grouped into categories, transcribed with the technical language of the researcher. As a result of research we determined the need to invest in training programs for Distance Learning Tutors, considering the need for skills that foster interaction in Tutor-student relationship.

Keywords: tutor - distance education - tutor-student interaction.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 - Leis que regulamentam a EaD no Brasil	15
Quadro 2 - Paralelo entre as funções do Professor e do Tutor.....	19
Quadro 3 - Competências Tutoriais	21
Quadro 4 - Caracterização dos sujeitos.....	29
Quadro 5 - Categorias e Unidades de Significado da Questão 1	31
Quadro 6 - Categorias e Unidades de Significado da Questão 2	32
Quadro 7 - Categorias e Unidades de Significado da Questão 3	34

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	7
CAPÍTULO I: EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NO BRASIL	9
1.1 Educação a Distância: algumas definições	9
1.2 Trajetória Histórica da Educação a Distância no Brasil	11
1.3 Regulamentação da Educação a Distância	13
1.4 Vantagens da Educação a Distância	16
CAPÍTULO II: O PAPEL DO TUTOR NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA	18
2.1 Definição do conceito	18
2.2 Tutor a Distância/Tutor Presencial	22
2.3 Relações interpessoais no Ambiente Virtual de Aprendizagem	23
CAPÍTULO III: ANÁLISE METODOLÓGICA	28
3.1 Abordagem e Procedimento de Pesquisa	28
3.2 Características dos Sujeitos	29
3.5 Análise de Dados	30
CONSIDERAÇÕES FINAIS	37
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	39
ANEXO I	42

INTRODUÇÃO

Cursos por correspondência. Essa era a característica dos primeiros passos da Educação a Distância no Brasil, também conhecida como EaD. O ensino por correspondência era ofertado por instituições privadas que ofereciam cursos de iniciação profissional, voltados a profissionais que necessitavam de uma qualificação rápida. Com a vinda de outros meios de comunicação, como o rádio e a televisão, a Educação a Distância se aprimorou com programas educacionais e telecursos. Além disso, a EaD surgiu a partir da necessidade do preparo profissional para pessoas que não podiam frequentar um estabelecimento de ensino presencial.

Com o decorrer dos anos, passou a ser reconhecida como modalidade de ensino, possuindo um caráter democrático pela possibilidade de quebrar empecilhos geográficos e temporais. Atualmente, diversas instituições adotam essa modalidade, principalmente as de ensino superior, ofertando programas de graduação e pós-graduação a distância.

Partindo desse contexto e da necessidade em aprofundar os conhecimentos sobre a temática, a presente monografia de conclusão de curso em Tecnologias Interativas Aplicadas à Educação busca apresentar o papel do tutor de Educação a Distância como agente promotor de interação.

Tal delimitação se justifica na medida em que, embora grande parte da literatura defenda a atuação do tutor como mediador da construção coletiva do conhecimento, poucos buscam na fala dos tutores, a partir da própria prática profissional, elementos enriquecedores sobre as estratégias de interação presentes na atuação desses profissionais, buscando conhecer as características das relações interpessoais no ambiente virtual de aprendizagem.

Por isso, neste trabalho, buscamos respostas para a seguinte indagação: em que medida as ações de interação tutor-aluno no ambiente virtual de aprendizagem de EaD contribuem para o processo de ensino e aprendizagem virtual? Este estudo objetiva a busca pela resposta a essa questão, visando contribuir com o desenvolvimento de atitudes reflexivas e críticas, a fim de ampliar a visão de educadores, estudantes e interessados sobre o tema abordado.

O objetivo geral é analisar o papel do tutor de Educação a Distância como agente promotor de interação no processo de ensino e aprendizagem desta modalidade. Os objetivos específicos buscam discutir as atribuições do tutor de Educação a Distância e apresentar ferramentas interativas que contribuam para diminuir a distância na relação pedagógica e nos processos de aprendizagem.

Para o cumprimento dos objetivos, a abordagem utilizada para realização dessa pesquisa foi a Pesquisa Qualitativa do Fenômeno Situado, caracterizada pela possibilidade de reflexão da realidade. Para a realização da coleta de dados, foi utilizado um questionário semiestruturado, composto de três perguntas direcionadas a cinco tutores de Educação a Distância atuantes em cursos de graduação na área de humanas e exatas ofertados por universidades particulares da cidade de São Paulo. As respostas foram analisadas através da caracterização por unidades de significado, possibilitando reflexões mais profundas acerca da atuação do tutor. O presente estudo se divide em três capítulos, sendo eles:

Capítulo I: destinado a questões conceituais e históricas, apresenta a trajetória histórica da Educação a Distância no Brasil e a legislação específica.

Capítulo II: aborda o conceito de tutor, analisando as competências necessárias para sua atuação e o uso de ferramentas interativas.

Capítulo III: mostra as análises metodológicas, com a justificativa pelo método escolhido, os instrumentos utilizados para a coleta de dados e a análise das respostas obtidas.

Por fim, acredita-se que a relevância desse estudo é provocar a reflexão sobre a atuação do tutor na Educação a Distância, evidenciando o quanto o domínio de estratégias para utilização de ferramentas interativas é importante no processo de acompanhamento do aluno.

CAPÍTULO I

EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NO BRASIL

1.1 Educação a Distância: algumas definições

De acordo com o Decreto nº 5.622, de 19 de Dezembro de 2005, a Educação a Distância (EaD) é uma “modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação” (BRASIL, 2005). Ainda segundo o Decreto, na Educação a Distância, estudantes e professores desenvolvem atividades educativas em lugares ou tempos diversos.

Segundo Alves, Zambalde e Figueiredo (2004, p. 06), a Educação a Distância pode ser caracterizada como:

uma atividade de ensino e aprendizado sem que haja proximidade [física] entre professor e alunos, em que a comunicação bidirecional entre os vários sujeitos do processo (professor, alunos, monitores, administração) seja realizada por meio de algum recurso tecnológico intermediário, como cartas, textos impressos, televisão, radiodifusão ou ambientes computacionais (ALVES; ZAMBALDE; FIGUEIREDO, 2004, p.6).

Ao observarmos as definições acima, caracterizamos a Educação a Distância como uma modalidade de ensino que exige a separação geográfica e temporal entre professor e aluno, é importante ainda perceber que o uso de ferramentas tecnológicas é imprescindível para que a comunicação entre os atores do processo de ensino e aprendizagem atinja o objetivo proposto, visto que o momento de ensinar e o momento de aprender não são síncronos.

Um dos aspectos mais relevantes na Educação a Distância é possibilitar que um grande contingente de alunos seja atendido de uma forma efetiva e sem riscos de redução de qualidade do ensino, comparado a outras modalidades que revelam perda substancial no resultado final. Segundo Nunes (1994):

a escolha da modalidade da Educação a Distância, como meio de dotar as instituições educacionais de condições para atender às novas demandas por ensino e treinamento ágil, célere e qualitativamente superior, tem por base a compreensão de que, a partir dos anos sessenta, a Educação a Distância começou a distinguir-se como uma modalidade não - convencional de educação, capaz de atender com grande perspectiva de eficiência, eficácia e qualidade aos anseios de universalização do ensino e, também, como meio apropriado à permanente atualização dos conhecimentos gerados de forma cada mais intensa pela ciência e cultura humana (NUNES, 1994, p. 01).

Nesse mesmo contexto, Comassetto e Carvalho (2011, p. 02) afirmam que na Educação a Distância o aluno pode estudar em local e horário de sua escolha, interagindo com professores, tutores e outros alunos por meio de um computador conectado à Internet. Diante do papel do professor, os autores afirmam que:

Outra modificação é o papel do professor, que deixa de ser o centro das atenções, para se tornar um facilitador, alguém que aponta direções aos participantes, ajuda quando necessário, estimula o compartilhamento de ideias e experiências no grupo, e media a interação. Com isso, o aluno também passa a ter um papel diferente, cabe a ele assumir mais responsabilidade pelo seu próprio aprendizado e desenvolver sua capacidade de autodirecionamento e automonitoração, uma mudança de postura que vai ao encontro dos anseios da maioria das organizações modernas (COMASSETTO, CARVALHO, 2011, p. 02).

Podemos observar que a Educação a Distância permite a formação de alunos mais autônomos e preparados para a vivência na sociedade da informação. O crescimento dessa modalidade está aliado à aproximação de dois territórios antigamente distintos: tecnologia e educação.

De acordo com Mattar (2012), podemos dividir a história da EaD em três gerações: geração dos cursos por correspondência, geração das novas mídias e universidades abertas e geração EaD on-line.

A primeira geração surge em meados do século XIX, a partir do desenvolvimento dos meios de transporte e de comunicação. Nessa época, os cursos universitários a distância eram vistos com resistência, até mesmo nos países mais desenvolvidos. Alguns institutos começaram a ofertar cursos técnicos de extensão universitária, com materiais impressos que eram encaminhados pelo correio.

A segunda geração é caracterizada pelo uso de novas mídias e a criação das universidades abertas de Educação a Distância, influenciadas pelo modelo da Open

Universit, criada em 1969. Nessa época, as experiências pedagógicas eram baseadas no uso de mídias como televisão, rádio, vídeos, fitas cassete e centros de estudo. A partir dessas experiências, surgem megauniversidades abertas a distância, em países como África, França, Alemanha, Turquia, China, Indonésia, Índia, Tailândia, Coreia, Irã, entre outros (MATTAR, 2012).

A terceira geração é caracterizada pela integração de mídias, como videotexto, microcomputador, tecnologia de multimídia, hipertexto e redes de computadores. O crescimento explosivo da internet permite que a EaD ocupe um novo território: o espaço virtual de aprendizagem baseado em redes de computadores. Atualmente, diversas instituições, em dezenas de países, atendem inúmeras pessoas com EaD em todos os níveis, desde disciplinas isoladas até programas completos de graduação e pós-graduação. No mundo corporativo, a EaD vem sendo utilizada com mais intensidade, dando origem às universidades corporativas.

Como analisaremos adiante, essas gerações se voltavam, inicialmente, à qualificação da mão de obra para as demandas da nascente industrialização. Posteriormente, a Educação a Distância passou a ser compreendida como uma estratégia para “oferecer educação a setores ou grupos de população que, por razões diversas, têm dificuldades de acesso a serviços educativos regulares” (GONZALEZ, 2005, p. 33).

1.2 Trajetória Histórica da Educação a Distância no Brasil

De acordo com Alves (2007 apud LITTO; FORMIGA, 2009), o surgimento da EaD no Brasil teve seu marco em 1904, a partir da divulgação de cursos profissionalizantes ofertados por escolas internacionais por meio de correspondências.

O ensino era, naturalmente, por correspondência, com remessa de materiais didáticos pelos correios, que usavam principalmente as ferrovias para o transporte. Nos vinte primeiros anos tivemos, portanto, apenas uma modalidade, a exemplo, por sinal, de todos os outros países (ALVES, 2007 apud LITTO; FORMIGA, 2009, p. 9).

Nesse período, a Educação a Distância tinha como objetivo a formação profissional, oferecendo capacitação para o exercício de atividades no mercado de trabalho. O caráter dessas escolas era totalmente profissionalizante, com cursos voltados a pessoas que procuravam empregos nos setores de serviços e comércio.

Em 1923, é criada a Rádio Sociedade do Rio de Janeiro, liderada por membros da Academia Brasileira de Ciências, entre eles Roquete Pinto, oferecendo cursos de português, francês, silvicultura, literatura francesa, esperanto, radiotelegrafia e telefonia. É o início da educação pelo rádio (BARROS, 2003).

Em 1939, a Educação a Distância foi utilizada pela Marinha e pelo Exército brasileiros para preparar oficiais na Escola de Comando do Estado Maior. O material utilizado era impresso e entregue via correspondência. Na mesma época, algumas instituições passaram a oferecer cursos a distância, destacando-se o Instituto Rádio Técnico Monitor, criado em 1939.

Em 1941, é fundado o Instituto Universal Brasileiro (IUB), destinado a criação de cursos para formação profissional por meio de apostilas enviadas pelo correio. O IUB impulsionou a Educação a Distância nas décadas de 1940 a 1950, tornando-se referência para a criação de outras instituições. Até os dias atuais, o Instituto Rádio Técnico Monitor e o Instituto Universal Brasileiro oferecem cursos profissionalizantes.

Em 1947, é fundada a Universidade do Ar, por meio de parceria entre Senac, Sesc e emissoras associadas. Os cursos eram oferecidos por meio radiofônico e os alunos estudavam com apostilas e recebiam o auxílio de monitores para correção dos exercícios. O trabalho da Universidade do Ar durou até 1961, entretanto a experiência do Senac com Educação a Distância perdura até os dias atuais.

Ainda na década de 1960, algumas experiências marcaram a expansão da Educação a Distância, como a criação do Programa Nacional de Teleedução (Prontel) do Ministério da Educação e Cultura (MEC), com a proposta de coordenar e apoiar a Educação a Distância no país; o início das atividades do Instituto Brasileiro de Administração Municipal (IBAM), por meio da metodologia de ensino por correspondência; a criação do Núcleo de EaD da Fundação Padre Landell de Moura; e o início das atividades do Projeto Saci, projeto este que visava a criação de um sistema nacional de telecomunicações com o uso de satélite para prestação de serviços educacionais.

Na década de 1970, surge o Telecurso para primeiro e segundo graus, que oferecia educação supletiva a distância, idealizado pela Fundação Roberto Marinho. Atualmente, mais de 4 milhões de pessoas já foram beneficiadas pelo Telecurso, por meio de livros, vídeos e transmissão por TV.

Na década de 1990, surge o programa Salto para o Futuro, destinado à formação continuada e aperfeiçoamento de educadores. O programa, incorporado pela TV Escola – canal educativo da Secretaria de Educação a Distância do Ministério da Educação, utiliza diversas mídias como material impresso, TV, além de encontros presenciais nas telessalas com a mediação de um orientador de aprendizagem. Desde sua fase inicial, o programa atinge, por ano, mais de 250 mil educadores em todo o país.

A partir dos anos 2000, outras iniciativas a favor da Educação a Distância foram surgindo, como a criação do e-Tec – Sistema Escola Técnica Aberta do Brasil, programa de educação profissional e tecnológica a distância - com cursos técnicos ministrados por instituições públicas.

Outro marco histórico para a educação brasileira é a criação da Universidade Aberta do Brasil (UAB), criada em 2005, com o objetivo de capacitar profissionais da Educação, com programas de ensino superior. Criado pelo Decreto nº 5.800, de 8 de Junho de 2006, o sistema é “voltado para o desenvolvimento da modalidade de Educação a Distância, com a finalidade de expandir e interiorizar a oferta de cursos e programas de educação superior no País” (BRASIL, 2006).

1.3 Regulamentação da Educação a Distância

No Brasil, a Educação a Distância foi oficialmente declarada como modalidade de ensino pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), n. 9.394, em 20 de dezembro de 1996. O artigo 80 da lei supracitada garante o incentivo à Educação a Distância em todos os níveis e modalidades de ensino.

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.

§1º - A Educação a Distância, organizada com abertura e regime especiais, será oferecida por instituições especificamente credenciadas pela União.

§2º - A União regulamentará os requisitos para a realização de exames e registros de diplomas relativos a cursos de Educação a Distância.

§3º - As normas para produção, controle e avaliação de programas de Educação a Distância e a autorização para a sua implantação, caberão aos órgãos normativos dos respectivos sistemas de ensino, podendo haver cooperação e integração entre os diferentes sistemas.

§4º - A Educação a Distância gozará de tratamentos diferenciados, que incluirá:

I - custos de transmissão reduzidos em canais comerciais de radiodifusão sonora e de sons e imagens;

II - concessão de canais com finalidades exclusivamente educativas;

III - reserva de tempo mínimo, sem ônus para o Poder Público, pelos concessionários de canais comerciais.

Em seu artigo 80, a LDB trata do ensino na modalidade a distância em todos os níveis e modalidades de ensino e de educação continuada. Além disso, reconhece a modalidade como processo positivo de formação do cidadão brasileiro, determina que a Educação a Distância no Brasil tenha regulamentação própria e estipula que a União realizará o credenciamento das instituições que desejam trabalhar com essa modalidade.

Em 1998, é publicado o Decreto nº 2.494, em 10 de fevereiro, que regulamenta o artigo 80 da LDB. Em seu artigo 1º apresenta a definição legal da EaD, como “forma de ensino que possibilita a autoaprendizagem, com a mediação de recursos didáticos [...]”.

Com a definição da Educação a Distância apresentada pela LDB, muitos outros decretos, normativas e diretrizes foram publicados posteriormente. O Decreto nº 5.622, de 20 de dezembro de 2005, regulamenta o artigo 80 da LDB e apresenta a seguinte definição:

Art. 1º [...] caracteriza-se a Educação a Distância como modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos.

O Decreto nº 5.622 estabelece a política de garantia de qualidade no tocante aos variados aspectos ligados à modalidade de ensino, ao credenciamento institucional, supervisão, acompanhamento e avaliação, de acordo com os padrões de qualidade enunciados pelo Ministério da Educação (BRASIL, 2005).

Além dessas leis, existem outras resoluções e portarias que regulamentam a Educação a Distância no Brasil:

Quadro 1 - Leis que regulamentam a EaD no Brasil

Resolução CNE/CES 1, de 26 de fevereiro de 1997	Fixa condições para validade de diplomas de cursos de graduação e pós-graduação em níveis de mestrado e doutorado, oferecidos por instituições estrangeiras no Brasil nas modalidades semipresenciais ou a distância.
Portaria nº 301, de 07 de abril de 1998	Normatiza procedimentos de credenciamento de instituições para a oferta de cursos de graduação e educação profissional tecnológica e a distância.
Resolução CNE/CES 1, de 03 de abril de 2001	Estabelece normas para o funcionamento de cursos de pós-graduação a distância, inclusive stricto sensu.
Portaria nº 2.253, de 18 de outubro de 2001	Resolve que as instituições de ensino superior do sistema federal poderão oferecer na organização pedagógica e curricular de seus cursos superiores reconhecidos disciplinas que utilizem método não presencial em seu todo ou em parte.
Portaria nº 4.059, de 10 de dezembro de 2004	Permite a oferta de 20% da carga horária total dos cursos superiores na modalidade a distância, revogando a Portaria nº 2.253.
Portaria nº 4.361, de 29 de dezembro de 2004	Trata sobre os processos de credenciamento e reconhecimento de cursos, normatizando a EaD.
Decreto nº 5.800, de 8 de junho de 2006	Institui o Sistema Universidade Aberta do Brasil – UAB, voltado para o desenvolvimento da modalidade de Educação a Distância com a finalidade de expandir e interiorizar a oferta de cursos e programas de educação superior no país.
Portaria Normativa nº 02, de 10 de janeiro de 2007	Dispõe sobre os procedimentos de regulação e avaliação da educação superior na modalidade a distância.
Decreto nº 6.303, de 12 de dezembro de 2007	Altera dispositivos do Decreto nº 5.622, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, e do Decreto nº 5.773, que dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e sequenciais no sistema federal de ensino.
Resolução CD/FNDE nº 24, de 04 de junho de 2008 Resolução CD/FNDE nº 49, de 10 de setembro de 2009	Estabelecem orientações e diretrizes para o apoio financeiro às instituições de ensino participantes do Sistema UAB, vinculado à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior e à Secretaria de Educação a Distância do Ministério da Educação.
Resolução CD/FNDE nº 26, de 05 de junho de 2009 Resolução CD/FNDE nº 08, de 30 de abril de 2010	Estabelecem orientações e diretrizes para o pagamento de bolsas de estudo e de pesquisa a participantes na preparação execução dos cursos dos programas de formação superior, inicial e continuada no âmbito do Sistema UAB vinculado à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior, a serem pagas pelo Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação.

Fonte: Portal MEC

1.4 Vantagens da Educação a Distância

De acordo com Preti (1996, p. 19), a Educação a Distância é uma modalidade de ensino que promove a democratização do saber, pois

[...] oferece serviços educativos aos quais não tiveram acesso diversos setores ou grupos da população, por inúmeros motivos, tais como: localização geográfica ou situação social, falta de oferta de determinados níveis ou cursos na região onde moram ou ainda questões pessoais, familiares ou econômicas, que impossibilitam o acesso ou continuidade do processo educativo.

Assim, o desenvolvimento da Educação a Distância permite a promoção de novas oportunidades educacionais. O autor ainda aponta outras vantagens oferecidas pela Educação a Distância.

- A abertura: uma diversidade e amplitude de oferta de cursos, com a eliminação do maior número de barreira e requisitos de acesso, atendendo a uma população numerosa e dispersa, com níveis e estilos de aprendizagem diferenciados, para atender à complexidade da sociedade moderna;
- A flexibilidade: de espaço, de assistência e tempo, de ritmos de aprendizagem, com distintos itinerários formativos que permitam diferentes entradas e saídas e a combinação trabalho/estudo/família, favorecendo, assim, a permanência em seu entorno familiar e laboral;
- A adaptação: atendendo às características psicopedagógicas de alunos que são adultos;
- A eficácia: o estudante, estimulado a se tornar sujeito de sua aprendizagem, a aplicar o que está apreendendo e a se autoavaliar, recebe um suporte pedagógico, administrativo, cognitivo e afetivo, através da integração dos meios e uma comunicação bidirecional;
- A formação permanente: há uma grande demanda, no campo profissional e pessoal, para dar continuidade à formação recebida “formalmente” e adquirir novas atitudes, valores, interesses, etc.
- A economia: evita o deslocamento, o abandono do local de trabalho, a formação de pequenas turmas e permite uma economia de escala (PRETI, 1996, p. 26-27).

A partir dos apontamentos acima, podemos deduzir que o aluno deve ser estimulado a olhar, ouvir e comunicar-se, tornando-se um indivíduo ativo no processo de ensino e aprendizagem, constituindo, assim, com os professores e tutores, comunidades de aprendizagem.

Embora apresente muitos benefícios, Preti (1996, p. 23) aponta resistência e pré-conceito difuso em relação à Educação a Distância.

Nos países do terceiro mundo, existe, também, uma não credibilidade quanto ao produto desta modalidade, quando a sua seriedade, a sua eficiência e eficácia [devido a] não existência de uma “cultura de autodidatismo”. Há um certo “pré-conceito” difuso em relação a EAD. Resistências e não compreensão clara e exata do que seja Educação a Distância são encontradas no seio das próprias universidades.

O autor ainda afirma que, embora exista resistência quanto a essa modalidade, sistemas econômicos e políticos encontram nessa modalidade uma alternativa viável, além de ser uma opção que atende às exigências sociais e conta com o apoio das novas tecnologias da informação e comunicação.

A essência da Educação a Distância está na relação entre educador e educando, relação esta que não é direta, mas mediada, fazendo uso de diversos recursos para sua efetivação. As figuras de sala de aula, aluno e professor, assumem características diferentes do ensino presencial. Segundo Leite e Silva (2000, p. 136)

Os professores precisam saber como fazer EAD. Ensinar a distância é muito diferente de ensinar presencialmente, mesmo para professores com larga experiência em ensino. São necessárias diferentes habilidades de apresentação da informação e de planejamento, desenvolvimento e avaliação de estratégias de ensino nas quais professor e aluno estejam distantes fisicamente. Além do mais, é necessário dominar o meio ou o sistema de transmissão da informação adotado.

O papel do professor é de parceiro do aluno na construção do conhecimento. Para garantir a interação do processo iniciado pelo professor, um dos papéis conferidos na Educação a Distância é o de tutor, profissional responsável pela mediação no processo de ensino-aprendizagem. Esse tema constituirá o próximo capítulo.

CAPÍTULO II

O PAPEL DO TUTOR NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

2.1 Definição do conceito

De acordo com o Dicionário on-line Michaelis, o termo tutor é definido como:

sm (lat Tutore) **1 Dir** Aquele que, por disposição testamentária ou por decisão do juiz, está encarregado de uma tutela ou Tutoria. **2** O que protege, ampara ou dirige; defensor. **3 Agr** Estaca ou vara cravada no solo, para amparar e segurar uma planta cujo caule é flexível ou demasiado débil. **T. dativo:** o que exerce a tutela dativa. **T. legítimo:** o que exerce a tutela legítima. **T. testamentário:** o que exerce a tutela testamentária.

A princípio, a definição de tutor que mais se aproxima com a atuação na Educação a Distância é a do item dois, que sugere proteção, amparo, direção e defesa. Nota-se que esses termos apontam para uma relação de dependência do aluno com o tutor, o que não é muito adequado quando se defende uma educação que estimula ações participativas, criativas e reflexivas.

Machado e Machado (2004) afirmam que nas perspectivas tradicionais de educação era comum conceituar o tutor como aquele que apenas dirigia e orientava, mas não ensinava. O conceito de ensinar era sinônimo de transmissão de informação, papel este exercido pelos materiais que eram organizados de acordo com o modelo industrialista de produção. Nesse modelo, o trabalho é segmentado em equipes que são responsáveis por determinadas etapas de produção, o tutor, por sua vez, passa a ser um acompanhante desse sistema e não participa da elaboração do material nem da proposta pedagógica (LITWIN, 2001).

Para pensarmos em sistema de tutoria para a Educação a Distância, é importante analisarmos as especificidades dessa modalidade de ensino. Machado e Machado (2004) afirmam que muitos educadores utilizam a dinâmica do ensino presencial para a Educação a Distância, ignorando as particularidades da EaD. Sá

(1998, p.47) apresenta as diferenças entre o ensino presencial e a Educação a Distância.

Quadro 2 - 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 estudante, em consultas individualizadas ou em grupo, em situações em que o tutor mais ouve do que fala.
Processo centrado no professor	Processo centrado no estudante
Processo como fonte central de informação	Diversificadas fontes de informações (material impresso e multimeios)
Convivência, em um mesmo ambiente físico, de professores e estudantes, o tempo inteiro	Interatividade entre estudante e tutor, sob outras formas, não descartada a ocasião para “momentos presenciais”
Ritmo de processo ditado pelo professor	Ritmo determinado pelo estudante dentro de seus próprios parâmetros
Contato face a face entre professor e estudante	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 estudante
Atendimento, pelo professor, nos rígidos horários de orientação e sala de aula	Atendimento pelo tutor, com horários flexíveis, lugares distintos e meios diversos

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

De acordo com Sá (1998), o tutor exerce as funções informativa, por meio do esclarecimento de dúvidas dos alunos, e orientadora, que ocorre com a promoção do estudo e estímulo à aprendizagem autônoma. Para a autora, “no ensino a distância o trabalho do Tutor fica de certo modo diminuído considerando-se o clima de aprendizagem autônoma pelos alunos” (Sá, 1998, p. 45), à medida que muitas orientações ficam disponíveis no material didático, por meio de recomendações de leituras complementares, questionários ou atividades autoavaliativas.

No entanto, Niskier, citado por Machado e Machado (2004), aponta como funções do Tutor de Educação a Distância:

- comentar os trabalhos realizados pelos alunos;
- corrigir as avaliações dos estudantes;
- ajudá-los a compreender os materiais do curso através das discussões e explicações;
- responder às questões sobre a instituição;
- ajudar os alunos a planejarem seus trabalhos;
- organizar círculos de estudo;
- fornecer informações por telefone, fac-símile e e-mail;
- supervisionar trabalhos práticos e projetos;
- atualizar informações sobre o progresso dos estudantes;
- fornecer feedback aos coordenadores sobre os materiais dos cursos e as dificuldades dos estudantes;
- servir de intermediário entre a instituição e os alunos (NISKIER, 1999, apud MACHADO; MACHADO, 2004).

Sendo assim, o perfil de um tutor exige algumas competências que não estão relacionadas apenas a conhecimentos técnicos. Trata-se de aspectos referentes ao relacionamento interpessoal e ao reconhecimento do processo de formação com abertura para o diálogo. Oliveira (2006, p. 01) aponta que a postura desejada do tutor é que ele "[...] forneça os mais variados tipos de suporte, do cognitivo ao afetivo, do social ao administrativo, do motivacional ao avaliativo, do comunicacional ao pedagógico."

Oliveira, Dias e Ferreira (S/D, p. 21), ao apresentarem a complexidade do papel do tutor na Educação a Distância, destacam as várias denominações recebidas por esse profissional, como "assistente, assessor, acompanhante, mentor, mediador, facilitador". Ao refletir sobre a complexidade do trabalho do tutor, as autoras utilizam o conceito de competência, esclarecendo os perigos de se reduzir "saberes docentes em competências" e de se reduzir a "docência a um mero agrupamento de técnicas" (OLIVEIRA, et al, S/D, p. 22). Para facilitar a compreensão, as autoras apresentam um quadro síntese com as competências, habilidades e saberes docentes divididos em quatro dimensões.

Quadro 3 – Competências Tutoriais

Dimensões das competências Tutoriais	Exemplos de competências
Pedagógica	Capacidade para interagir com os conteúdos e com o material didático, difundindo-os e dinamizando-os.
	Utilização de estratégias de orientação, acompanhamento e avaliação (somativa e formativa) da aprendizagem dos alunos, identificando as dificuldades surgidas e tentando corrigi-las.
	Demonstração de rapidez, clareza e correção na resposta às perguntas e mensagens enviadas.
	Estabelecimento de regras claras e definidas para o trabalho a ser desenvolvido.
Tecnológica	Disposição para a inovação educacional, em especial aquela que tem suporte nas tecnologias de informação e comunicação.
	Adequação das tecnologias e do material didático do curso às diferenças culturais.
	Domínio das ferramentas tecnológicas empregadas (letramento tecnológico).
Didática	Conhecimento do conteúdo do curso a ser ministrado.
	Capacidade de realizar intervenções didáticas com a frequência, oportunidade e sequencialidade necessárias.
	Utilização de estratégias didáticas adequadas às diferenças culturais, para dinamizar discussões animadas e produtivas, para a proposição de tarefas e os esclarecimentos de dúvidas.
	Proposição e supervisão de atividades práticas, que completem os conhecimentos teóricos do curso.
Pessoal	Habilidades para interagir com os alunos, de forma não presencial, individualmente e em grupos, encorajando-os e incentivando-os, minimizando desta forma a evasão.
	Habilidade para manter relações menos hierarquizadas do que na educação presencial.
	Disposição para estimular a autonomia e a emancipação do aluno, delegando-lhe o controle da própria aprendizagem.
	Competência para a conversação racionalmente comunicativa (dialogicidade, no sentido explicitado por Paulo Freire).

Fonte: OLIVEIRA, E. S. G., DIAS A. S. e FERREIRA, A. C. R. **A importância da ação Tutorial na Educação a Distância:** discussão das competências necessárias ao Tutor (S/D, p. 27).

Ao analisarmos o quadro, constatamos a pertinência das quatro dimensões, principalmente ao compararmos com as possíveis interatividades presentes em ambientes virtuais de aprendizagem, que são: aluno/plataforma tecnológica; aluno/aluno; aluno/professor e aluno/contéudo (CAVALCANTI, S/D, p. 01).

Em cada interatividade, verificamos a necessidade de alguma dimensão. No caso das relações aluno/aluno e aluno/professor, a dimensão pessoal é imprescindível. Para a relação aluno/plataforma tecnológica, há a necessidade da dimensão tecnológica. Por fim, as dimensões didática e pedagógica devem ser empregadas na relação aluno/conteúdo.

2.2 Tutor a Distância/Tutor Presencial

Em cursos virtuais, a atuação do tutor pode ocorrer a distância, por meio de ambientes virtuais de aprendizagem, ou de forma presencial, com atendimentos em polos de apoio presencial, nos locais em que o curso é oferecido. A diferença entre o tutor a distância e o tutor presencial está na forma de interação com os alunos. Para Valente (2010, pg. 235), é “ilusório pensar que em uma Comunidade Virtual de Aprendizagem o processo de construção de conhecimento aconteça espontaneamente”, dessa forma, o Tutor deve promover a interatividade, identificando as dificuldades de cada aluno e sendo ávido em relação a trazer o aluno para o ambiente virtual de aprendizagem.

Segundo Mattar (2012, p. 15), o tutor é responsável pelo contato inicial com a turma.

[..] provoca a apresentação dos alunos e inclusive lida com os mais tímidos, que não se expõem com facilidade em um ambiente virtual; envia mensagens de agradecimento; fornece a eles feedback rápido; mantém um tom amigável. O Tutor é responsável por gerar um senso de comunidade na turma que conduz e, por isso, deve ter um elevado grau de inteligência interpessoal.

Dessa forma, o tutor deverá acompanhar o aluno nas atividades propostas. O tutor à distância deverá observar o desempenho do aluno, verificar suas colaborações diante do grupo, enviar mensagens de incentivo, questionar o absenteísmo, lembrar os prazos para entrega de atividades e atualizar os dados dos alunos quando necessário.

Na tutoria presencial, o tutor deverá realizar reuniões no polo para atendimento aos alunos, auxiliá-lo na utilização do ambiente virtual de aprendizagem e composição de grupos de estudo, orientá-lo nas leituras indicando bibliografia complementar e favorecer a troca de experiência entre os alunos em encontros presenciais.

Ao marcar reuniões ou formar grupos de estudo, o tutor está favorecendo a interação aluno/aluno. Em pesquisa realizada por Cavalcanti (S/D, p. 2), confirmou-se que as ações do tutor para favorecer a interatividade são de extrema importância.

[...] o aprendizado é maior quando os alunos se envolvem em interatividade uns com os outros, pois os fatores cognitivos e metacognitivos, os fatores motivadores e afetivos, os fatores sociais e estruturais ligados às diferenças pessoais por meio das trocas interativas promovem um melhor resultado no processo de aprendizagem.

Observamos assim que, a ação tutorial, seja a distância ou presencial, deve visar o mesmo resultado: manter o aluno motivado, estimulado, com sentimento de pertencimento ao grupo, favorecendo a construção de novos conhecimentos e formação de comunidades de aprendizagem.

2.3 Relações interpessoais no Ambiente Virtual de Aprendizagem

A Educação a Distância, como vimos no Capítulo I, é uma modalidade de ensino que vem conquistando espaço no cenário educacional. Nessa forma de ensino, o uso intensivo de tecnologias de informação e comunicação (TICs) permite a criação de um ambiente de estudo adequado. A qualidade desse processo é resultado de diversos aspectos, como o envolvimento do aluno, os materiais didáticos disponíveis, estrutura e qualidade dos profissionais envolvidos, entre eles professores, tutores e equipe de gestão e produção, além dos recursos tecnológicos utilizados no ambiente (PEREIRA, SCHIMITT e DIAS, 2007).

Por se tratar de um processo de aprendizagem mediado pelas tecnologias e caracterizado pela distância espacial e temporal entre professores, tutores e alunos, um dos elementos que pode contribuir para um ensino com qualidade é a interatividade. Os ambientes virtuais de aprendizagem colaboram para a existência

de situações interativas, por meio de ferramentas síncronas e assíncronas, que são facilitadas pelo tutor. A partir das ideias de Guarezi (2009, p. 122-123):

Nos cursos a distância, cabe ao tutor promover o exercício da interatividade e da colaboração, incentivando o intercâmbio de experiências entre os alunos, privilegiando e reforçando a comunicação em grupos, em respeito às diferenças individuais. A construção do conhecimento deverá ocorrer pela integração dos conteúdos à prática, com apoio motivacional dos tutores, por meio do estímulo para o estudo, da autoavaliação e da valorização dos resultados obtidos.

Ao planejar suas ações, o tutor deve considerar que na Educação a Distância normalmente lidamos com alunos adultos e o processo de acompanhamento não deve ser de vigilância ou criação de um elo de dependência entre o aluno e Tutor, mas de incentivo à reflexão crítica do processo de ensino-aprendizagem. Souza et al (S/D, p. 01) apontam que:

Considerando que na base conceitual da educação de adultos sobressaem a autonomia e a singularidade como componentes fundamentais, torna-se evidente que sua formação deve ser entendida como processo orientado para a autoaprendizagem. No sentido de estimular a motivação intrínseca do desejo que o adulto geralmente apresenta, os processos de ensino e de autoaprendizagem devem basear-se na participação ativa dos sujeitos, e os projetos devem estar coerentes com os seus interesses e necessidades.

Em muitos casos, o aluno não possui vivência com a Educação a Distância, criando expectativas semelhantes às do ensino presencial. O tutor deve planejar o seu trabalho visando a participação ativa dos alunos, caso contrário, poderá ocasionar sentimentos de frustração, fazendo com que os alunos se sintam isolados e com sensação de não pertencimento ao grupo.

Para que isso não aconteça, o tutor tem como aliado os ambientes virtuais de aprendizagem, que são extremamente eficientes quando o assunto é interação. Ao utilizar ambientes virtuais de aprendizagem, as formas mais comuns para acompanhamento do aluno são: fóruns de discussão, *chats*, diário de bordo e *e-mail*.

Fórum de Discussão

O fórum de discussão é uma ferramenta assíncrona, ou seja, não depende que os participantes estejam conectados no mesmo dia e horário. Por sua natureza assíncrona, se coaduna melhor com a flexibilização de tempo, permitindo ao aluno acessá-lo a qualquer tempo e lugar, deixando-o dispor de tempo para refletir e

integrar suas ideias com as de outros participantes e, ainda, possibilitando a interação, a colaboração e a cooperação entre os participantes promovendo uma sensação de grupo social, de proximidade, apesar da distância física, entre todos.

O tutor deve acompanhar, diariamente, as postagens dos alunos e interagir por meio de comentários. Para Mattar (2012, p. 121):

Pela importância dos fóruns em EaD, é essencial que os professores sejam adequadamente formados no seu uso, para que evitem, de um lado, dominar completamente as discussões (tolhendo assim a liberdade de expressão de seus alunos) e, do outro lado, não fiquem totalmente ausentes (dando a impressão de abandono aos alunos). É interessante convidar especialistas que não fazem parte da turma e que dominam o tema a ser discutido, o que enriquece muito o debate.

Os fóruns podem ser aplicados em diferentes contextos, como o Fórum de Discussão, que objetiva discutir um determinado conteúdo; o Fórum de Apresentação, que permite que os alunos se apresentem, descrevendo suas características, formação e experiências; o Fórum de Notícias, que mantém os alunos informados sobre os acontecimentos do curso; e o Fórum Café, espaço destinado para postagens descontraídas, como poesias, indicações de sites, convites, entre outros.

Chat

O chat se difere do fórum por ser uma ferramenta síncrona, logo os participantes devem estar conectados ao mesmo tempo, possibilitando uma comunicação simultânea. O chat permite uma comunicação mais próxima, pois, ao levantar uma questão, o aluno pode receber uma resposta imediata, conferindo uma dinamicidade à comunicação. Para que o chat seja eficiente, o tutor precisa informar aos alunos com antecedência o tema que será discutido. Mattar (2012, p. 119) aponta vantagens para utilização do chat como ferramenta interativa.

É, em geral, possível também, além da comunicação entre todos os participantes pelos chat, conversar reservadamente com outros colegas e mesmo com o professor, através de mensagens privadas. Durante um chat é, inclusive, possível dividir a turma em grupos para a realização de alguma atividade, com o retorno posterior dos alunos ao ambiente para expor e debater suas conclusões.

O chat necessita do acompanhamento do Tutor, tanto no sentido de acompanhar quanto de não deixar que a discussão tome rumo diferente do estabelecido e/ou haja monopolização da discussão; logo, é extremamente importante a condução da atividade para que não se perca o foco da aprendizagem e que se preserve a proposta pedagógica.

Diário de Bordo

O Diário de Bordo é uma ferramenta assíncrona, mas se difere do fórum por ser mais individual e particular. O objetivo do Diário de Bordo é propor uma autoavaliação, pois permite que o aluno registre sua trajetória no curso. Emerenciano et al. (2001, p. 7) afirmam que

a tutoria é marcada pelo trabalho de estruturar os componentes de estudo, orientar, estimular e provocar o participante a construir o seu próprio saber, partindo do princípio de que não há resposta feita, a cada um compete 'criar' um pronunciamento marcadamente pessoal.

O Diário de Bordo estimula a construção do próprio saber ao simular um diário em que o aluno possa fazer anotações sobre o curso, demonstrando sua compreensão acerca dos conteúdos. Trata-se de um material rico para o tutor, pois é possível analisar as dificuldades, sentimentos e frustrações do aluno. Além disso, os relatos dos alunos podem servir para a autoavaliação do tutor, refletindo sobre a sua postura diante do desenvolvimento do curso.

E-mail

O e-mail possibilita a troca de mensagens e, no caso da Educação a Distância, pode ser utilizado quando a mensagem diz respeito a um único indivíduo e não a todos os participantes. Atualmente, os ambientes virtuais de aprendizagem estão sendo elaborados com ferramentas que permitem a comunicação por mensagens particulares. O tutor deve verificar seus e-mails todos os dias, evitando que o aluno se sinta desamparado. Caso não seja possível responder imediatamente, o tutor deverá enviar mensagem ao aluno, informando que recebeu sua mensagem e que responderá em breve. Para o tutor, é mais uma ferramenta que garante um processo de acompanhamento eficiente.

O tutor presencial também pode utilizar as mesmas formas de acompanhamento, participando de chats, de discussões em fóruns, por exemplo, para não ficar alheio ao desenvolvimento dos alunos; entretanto, sua forma de acompanhamento primária será a organização de encontros no polo de apoio presencial e das atividades realizadas presencialmente.

As interações permitem, além de trabalhar os conhecimentos técnico-científicos e as habilidades cognitivas, desenvolver o espírito de equipe, a cooperação, a capacidade de comunicação, a argumentação e a negociação, além de espírito de liderança, exercitando e consolidando as boas práticas da convivência social.

Para o tutor, a utilização das ferramentas interativas oportuniza a diversificação das atividades em cursos virtuais. Logo, as atividades interativas precisam ser planejadas sob uma perspectiva cognitivista ou sociocultural, em que a interação do sujeito com o mundo social e físico se coloque a serviço da aprendizagem coletiva no ambiente virtual de aprendizagem. Quando não há fundamentação ou proposta pedagógica que dê sustentação à atividade ou quando as propostas não são atrativas, a tendência é que a atividade não produza os efeitos desejados.

CAPÍTULO III

ANÁLISE METODOLÓGICA

3.1 Abordagem e Procedimento de Pesquisa

A abordagem utilizada para levantamento de dados foi a pesquisa qualitativa do fenômeno situado, proposta por Martins e Bicudo (1989). Essa abordagem possui os seguintes momentos: Descrição, Redução e Interpretação.

Na Descrição [...] o pesquisador anota todos os detalhes encontrados nos discursos dos sujeitos bem como de sua maneira de ser, contextualizando palavras e gestos para posterior interpretação dos significados dessas ações. Na Redução, o pesquisador seleciona, mediante idas e vindas nas descrições conseguidas, aquelas unidades que mais chamaram sua atenção [...]Essas unidades, agora selecionadas, irão se constituir nas Unidades de Significado, que representam o sentido das ideias dos sujeitos pesquisados. A Interpretação é constituída pelo momento em que o pesquisador realiza as duas análises finais para a tentativa de conhecer o fenômeno estudado: a Análise Ideográfica, desvelando as ideias dos sujeitos individualmente e a Análise Nomotética, onde se buscam, sem a preocupação de generalizações, os pontos de convergência e ou divergência entre as ideias dos vários participantes da pesquisa.(MOREIRA, W.W.; SIMÕES, R.; PORTO, E., 2005, p. 110)

Para realizar a coleta de dados, foi utilizada a entrevista semiestruturada, que serve para obtenção de dados qualitativos sobre o objeto de estudo. A escolha dessa técnica deu-se pela possibilidade de analisar o contexto com profundidade, pois permite ao entrevistador o aprofundamento das respostas, propondo perguntas abertas que podem ser intercaladas com questões de esclarecimento. Segundo Ludke e André (1986), a entrevista semiestruturada permite mais flexibilidade, pois, além das perguntas necessárias e previamente estabelecidas, o entrevistador pode acrescentar questionamentos não previstos. Foram utilizados registros escritos e gravados, no caso do segundo, com o consentimento prévio do entrevistado.

Participaram da pesquisa cinco tutores de cursos de graduação das áreas de Humanas e Exatas, oferecidos na modalidade a distância de universidades da cidade de São Paulo. Para a coleta de dados, foi utilizado um roteiro de entrevista

composto por três questões abertas. Inicialmente, traçou-se o perfil do entrevistado, com dados relativos à idade, ao gênero, ao nível de instrução, ao tempo de atuação como Tutor, às disciplinas em que atua e ao número de alunos para qual leciona. Em seguida, os Tutores refletiram sobre a atuação na Educação a Distância.

3.2 Características dos Sujeitos

Apresentaremos aqui a caracterização dos sujeitos da pesquisa em questão.

Quadro 4 – Caracterização dos sujeitos

Tutores	Sexo e Faixa Etária	Nível de Instrução	Tempo de atuação como Tutor	Quantidade de alunos para os quais leciona
A	Feminino 42 anos	Mestre	2 anos	Mais de 100 alunos
B	Feminino 35 anos	Mestre	1 ano	Mais de 100 alunos
C	Masculino 41 anos	Doutorando	3 anos	Mais de 100 alunos
D	Masculino 37 anos	Doutorando	4 anos	Mais de 100 alunos
E	Feminino 52 anos	Mestre	2 anos	Mais de 100 alunos

Verificando o quadro 4, no que se refere ao gênero, três dos entrevistados são do sexo feminino, caracterizando 60%, e dois do sexo masculino, igual a 40%. A faixa etária dos entrevistados varia entre 35 e 52 anos. Quanto ao nível de instrução, três são mestres e dois estão cursando o Doutorado, caracterizando, respectivamente, 60% e 40%. O tempo de atuação dos entrevistados varia entre 1 a

4 anos. Referente à quantidade de alunos para os quais lecionaram, todos os entrevistados tiveram contato com mais de 100 alunos.

Na montagem do roteiro de entrevista, as questões selecionadas permitiram aos entrevistados a reflexão sobre a atuação na Educação a Distância. Foram criadas três questões, listadas abaixo.

Questão 1 - Como foi o seu processo de formação para atuação como Tutor?

Questão 2 - Quais as dificuldades que você encontra no seu trabalho?

Questão 3 - Quais medidas você acredita que facilitam o trabalho do Tutor na promoção de interatividade?

Para a sequência da pesquisa, compôs-se uma análise das respostas identificando fragmentos importantes nas falas dos Tutores, denominadas Categorias.

3.5 Análise de Dados

As entrevistas foram transcritas na íntegra e estão disponíveis no Anexo I. As falas dos Tutores foram analisadas, interpretadas e recortadas em unidades de significado. Em seguida, as unidades de significado foram agrupadas em categorias, transcritas com a linguagem técnica do pesquisador. A primeira questão “Como foi o seu processo de formação para atuação como Tutor?” buscou identificar o embasamento teórico-prático do Tutor. Foram identificadas três categorias, sendo elas: Conhecimentos Técnicos, Experiência no Ensino Presencial e Capacitações Insuficientes. As unidades de significado e suas respectivas categorias são aqui apresentadas.

Quadro 5 – Categorias e Unidades de Significado da Questão 1

Categorias	Tutor A	Tutor B	Tutor C	Tutor D	Tutor E
Conhecimentos Técnicos	<i>[...] aprendi a mexer no Moodle e lançar notas.</i>	<i>[...] participei de um curso de formação muito bom, que me ensinou a utilizar a Plataforma.</i>	<i>[...] Na grande maioria, os cursos ensinam a parte técnica da Plataforma.</i>	_____	<i>[...] Como já possuía conhecimento em Plataformas, então consegui iniciar meu trabalho sem problemas.</i>
Experiência no Ensino Presencial	<i>[...] antes trabalhava apenas com o Ensino Presencial.</i>	<i>[...] fiquei um pouco atrapalhada, pois sempre trabalhei com o Presencial.</i>	_____	<i>[...] processo seletivo que tinha como exigência professores que já lecionassem no ensino presencial.</i>	_____
Capacitações Insuficientes	<i>[...] recebi uma capacitação rápida pela Universidade que trabalho.</i>	_____	_____	<i>[...] Não passei por cursos de formação, acho que seria bem interessante.</i>	<i>[...] não participei de nenhum curso de formação nessa Universidade em que estou trabalhando.</i>

Neste item, a partir das unidades de significado identificaram-se três categorias, sendo elas: Conhecimentos Técnicos, Experiência no Ensino Presencial e Capacitações Insuficientes. Na categoria Conhecimentos Técnicos, quatro tutores afirmaram que participaram de cursos voltados ao aprendizado técnico para utilização de ambientes virtuais de aprendizagem. De acordo com Maia (2002, p. 13), o tutor precisa ter domínio técnico para atuar com agilidade no ambiente que utilizará. A autora ainda afirma que o tutor deve ter um bom equipamento, além de uma boa conexão de Internet.

Na segunda categoria, Experiência no Ensino Presencial, três tutores citaram a experiência profissional prévia com a modalidade de ensino presencial. A tutoria, em muitos casos, pode ser considerada como um acréscimo à formação profissional.

De acordo com documento do Ministério da Educação (BRASIL, 2009a, p. 8, grifo nosso) sobre a formação exigida do tutor:

Tutor: profissional selecionado pelas IPES (Instituições Públicas de Ensino Superior) vinculadas ao Sistema UAB (Universidade Aberta do Brasil) para o exercício das atividades típicas de Tutoria, sendo exigida formação de nível superior e **experiência mínima de 1 (um) ano no magistério do ensino básico ou superior**, ou ter formação pós-graduada, ou estar vinculado a programa de pós-graduação.

Assim, na prática, o tutor também assume um papel de professor e deve possuir domínio tecnológico e didático.

Na terceira categoria, observamos nas explanações dos entrevistados a insuficiência de capacitação inicial para a atuação na Tutoria. Para Maia (2002, p. 13), o Tutor deve ter participado de pelo menos um curso de capacitação para Tutoria ou de um curso *online*; preferencialmente, utilizando o mesmo ambiente em que estará desenvolvendo sua Tutoria.

Todos os entrevistados demonstraram habilidades tecnológicas para a realização da Tutoria, porém, os depoimentos não apresentaram a caracterização de cursos de formação que vão além dessas habilidades.

A segunda questão “Quais as dificuldades que você encontra no seu trabalho?” buscou verificar a percepção do Tutor sobre os elementos restritivos com relação ao exercício da função. Foram identificadas quatro categorias, sendo elas: Tempo, Quantidade de Alunos, Distância Espacial e Contato com o Professor Conteudista.

Quadro 6 – Categorias e Unidades de Significado da Questão 2

Categorias	Tutor A	Tutor B	Tutor C	Tutor D	Tutor E
Tempo	<i>[...] muitas vezes não consigo tirar a dúvida de todos a tempo ou dar feedback, pois o tempo não permite.</i>	<i>[...] Acho que a pior parte é a questão do tempo, às vezes temos que corrigir muitas atividades em um tempo muito curto.</i>	_____	<i>[...] Controlar o tempo para correção de tudo isso não é nada fácil!</i>	_____

Quantidade de alunos	<i>[...] Como trabalho com uma quantidade grande de aluno...</i>	_____	_____	<i>[...] é difícil a quantidade de alunos que às vezes temos nas turmas.</i>	_____
Distância Espacial	_____	_____	<i>[...] Às vezes sinto falta de conversar “olho no olho” com os alunos para tirar dúvidas.</i>	_____	_____
Contato com o Professor Conteudista	<i>[...] acho bem complicado não ter contato com os professores que escreveram os materiais.</i>	_____	_____	_____	<i>[...] Acho ruim não ter contato com o autor dos materiais didáticos que os alunos recebem.</i>

Na categoria Tempo, três tutores mencionaram dificuldades relativas ao tempo dedicado às respectivas tarefas e acompanhamento das atividades dos alunos.

Na segunda categoria, dois tutores citaram o elevado número de alunos, demonstrando sobrecarga de trabalho. Tractenberg (2007, p. 4, apud Mattar, 2012, p. 17) cita que há uma “condição cada vez mais comum de precarização do trabalho docente junto às instituições de ensino, que o transformam em mão de obra barata, contingenciável e substituível [...]”.

Na terceira categoria, Distância Espacial, um tutor relatou a falta de encontros presenciais como uma dificuldade para estabelecer interação com os alunos. Dentre as tarefas desempenhadas pelo tutor, este deverá evitar que o aluno se sinta sozinho, motivando e incentivando o estudo mediante diversos tipos de ações e ferramentas. As ferramentas interativas podem ser utilizadas para minimizar a distância física entre os atores desse processo.

Na última categoria, dois tutores relataram dificuldades no esclarecimento de dúvidas de alunos por não possuírem contato com o professor conteudista dos materiais didáticos. Arruda (2012, p. 91) aponta a importância da relação professor/tutor para a troca de informações.

É importante lembrar que cabe ao tutor um papel de protagonismo nesta ação pedagógica, apesar dele não ser o autor do material e das atividades. Isso é possível e desejado devido ao fato de ser o tutor o profissional que fica na linha de frente entre o material e o aluno. A ação do tutor não se configura em uma execução mecânica daquilo que o professor autor planejou, mas é uma ação que dialoga e complementa o trabalho elaborado pelo autor.

Por meio desse diálogo entre professor e tutor, é possível reavaliar situações e realizar ajustes necessários. De acordo com Arruda (2012, p. 92):

[...] essa mescla de saberes acaba por se constituir, no âmbito da relação professor autor/tutor, aquilo que é necessário saber para ensinar, tanto na mediação com o material didático e atividades elaboradas pelo professor quanto pela ação docente do tutor, pois os saberes dos professores são advindos dos saberes das disciplinas, dos saberes da formação profissional e dos saberes da experiência.

Apesar de não ser o professor da disciplina, o Tutor interfere no processo de ensino-aprendizagem. Diante da afirmativa, temos a dimensão da importância do Tutor para o sucesso da Educação a Distância.

A terceira questão “Quais medidas você acredita que facilitam o trabalho do Tutor na promoção de interatividade?” buscou analisar as atitudes do tutor mediante situações de aprendizagem. Neste item foi possível identificar duas categorias, a partir das unidades de significado, sendo elas: Ferramentas Interativas e Feedback.

Quadro 7 – Categorias e Unidades de Significado da Questão 3

Categorias	Tutor A	Tutor B	Tutor C	Tutor D	Tutor E
Ferramentas Interativas	<i>Gosto de trabalhar com os Fóruns [...]</i>	<i>[...] Podemos trabalhar com os Fóruns.</i>	<i>[...] O Fórum ainda é mais fácil de usar, pois não exige que eu fique on-line o tempo todo.</i>	<i>Os Fóruns ajudam o Tutor para o esclarecimento de dúvidas [...]</i>	

<p>Feedback</p>		<p><i>[...] Também acho importante dar feedback ao aluno, mostrando onde ele errou.</i></p>			<p><i>[...] Sempre retorno aos meus alunos com feedbacks sobre as atividades.</i></p>
------------------------	--	---	--	--	---

Na primeira categoria, quatro tutores relataram que utilizam ferramentas interativas para se relacionarem com os alunos, destacando o uso de Fóruns. O uso das ferramentas interativas deve promover e provocar nos alunos a vontade consciente de compartilhamento de reflexões e, assim, instigar a construção do conhecimento coletivo. Para Moran (2000, p. 46), o tutor é um professor que deixa de ser repassador de conteúdos e passa a assumir a função de orientador de aprendizagem e gerenciador de comunicação. Em meio ao processo comunicacional na Educação a Distância, a atitude do tutor se apresenta diferente, pois “aquela velha história de que o professor fala e os alunos recebem passivamente a sua lição cederá lugar à troca de opiniões e até mesmo de informações” (NISKIER, 2000, p. 40-41).

Na segunda categoria, Feedback, dois tutores citaram que fornecem feedbacks aos alunos. Ao corrigir atividades, o tutor precisa seguir critérios predefinidos e utilizar a criatividade na elaboração de feedbacks. Ao receber um feedback superficial, o aluno pode se desmotivar e perder a confiança no tutor. Faria (2010, p. 30) afirma que o tutor deve ser “um assessor pedagógico, com função mediadora, articuladora, facilitadora, acompanhando o processo de formação”. O autor ainda afirma que “como promotor de laços e vínculos, o tutor responsabilizar-se-á pela criação de um ambiente acolhedor, confortável e propício à aprendizagem” (FARIA, 2010, p. 34).

O tutor é o responsável pela mediação no processo de ensino-aprendizagem, por isso deve fornecer feedback ao professor conteudista e ao aluno. Dessa forma, o tutor mantém o elo entre professor e aluno, fazendo uso de uma comunicação dialógica, fundamental para o processo de aprendizagem.

Para os tutores entrevistados, a interação com os alunos ocorre apenas por Feedbacks e pela ferramenta Fórum. Nenhum tutor citou a utilização de *chat*, e-mail,

telefone ou diário de bordo como ferramentas interativas. Essa interação, seja com outros alunos, professores e/ou tutores, evita a solidão virtual e cria um sentimento de pertencimento ao grupo. Além disso, a interação proporciona e contribui com a construção do conhecimento individual e coletivo, possibilitando uma maior proximidade entre os alunos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em uma sociedade interconectada por redes de tecnologias digitais, a Educação a Distância ganha importância e se torna cada vez mais discutida e refletida. O processo educacional é algo complexo, que demanda planejamento, atividades e aprendizagem, que se entrelaçam na finalidade de preparar indivíduos críticos e autônomos para a vida.

Acreditamos em uma relação fundamentada na concepção de participação, em uma prática conectada ao diálogo e com orientações que concebam reflexões sobre a unidade do saber e da capacidade do aprendiz em ganhar e gerar conhecimentos. Acreditamos no reencantamento da educação, em oportunizar momentos em que o aluno aprenda a ler e reler o mundo, apropriando-se de conhecimentos.

O papel do Tutor na Educação a Distância ultrapassa o conceito de propostas técnicas. O Tutor é o elemento chave da Educação a Distância, pois ele deve mediar, promover a comunicação, instigar a participação do aluno e contribuir para a superação da presença física do professor. Enfim, o Tutor é um educador a distância.

Os resultados obtidos permitiram traçar um panorama sobre a prática dos Tutores e avançar na compreensão da temática. Os resultados indicaram que o processo de formação dos Tutores foi frágil em relação a promoção de interatividade no Ambiente Virtual de Aprendizagem. O trabalho de formação de Tutores deve fundir teoria e prática, levando em consideração que muitos profissionais foram de uma geração que privilegiou o ensino presencial durante o processo de formação acadêmica. Assim, os Tutores devem ser capacitados a realizar a transposição do ensino presencial para o mediado pelas Tecnologias da Informação e Comunicação de forma gradual, recebendo orientações quanto ao uso das tecnologias e o estabelecimento de um diálogo com o aluno por meio de ferramentas interativas que permitam a comunicação entre as partes.

O fator tempo também deve ser levado em consideração, na medida em que os Tutores relataram como dificuldade para o desenvolvimento das ações de acompanhamento dos alunos. Recomenda-se que o planejamento de um curso na

modalidade a distância considere o fator tempo como uma dificuldade a ser enfrentada, oferecendo flexibilidade nos prazos de envio de atividades, diminuindo, assim, a sobrecarga de trabalho dos Tutores.

Os resultados obtidos sobre o uso de ferramentas interativas se revelaram de extrema importância no delineamento do estudo. Constatou-se que os Tutores utilizam apenas a ferramenta interativa Fórum para estabelecer relações com os alunos. A limitação na utilização das ferramentas interativas pode ser resultado do processo de capacitação insuficiente que privilegia apenas conhecimentos técnicos. As ações de ensino do Tutor devem priorizar o uso de ferramentas interativas adequadas aos objetivos de aprendizagem. Fóruns, Chats, E-mails e Diários de Bordo podem facilitar o processo de acompanhamento do aluno, estreitando relações, ajudando o aluno a aprender a aprender, a questionar e se posicionar no mundo de forma crítica e consciente.

Com base nos resultados obtidos, sugere-se o investimento em programas de formação para Tutores de Educação a Distância considerando a necessidade de competências tutoriais mais complexas, tais como: capacidade para interagir com o material e o conteúdo; utilização de estratégias para orientação, acompanhamento e avaliação; demonstração de clareza nas respostas; capacidade para lidar com as intervenções com a frequência necessária; interagir com os alunos, individualmente ou em grupos, encorajando-os e incentivando-os; estimular a autonomia e a emancipação do aluno; dominar as ferramentas interativas disponíveis no ambiente virtual de aprendizagem e utilizá-las em ações de ensino.

A Educação a Distância revela-se um próspero campo de estudos, no qual as investigações a respeito da atuação dos profissionais envolvidos poderão contribuir para a democratização do ensino de qualidade e o desenvolvimento dos potenciais humanos. Esse estudo contribuiu para provocar a reflexão sobre o papel do Tutor de Educação a Distância como agente promotor de interação, para que possamos intervir no momento adequado e de forma eficaz para o sucesso das ações de Educação a Distância.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVES, Rêmulo Maia; ZAMBALDE, André Luiz; FIGUEIREDO, Cristhiane Xavier. **Ensino a Distância**. Lavras: UFLA/FAEPE, 2004.

BARROS, D.M.V. **Educação a Distância e o universo do Trabalho**. Bauru: Edusc, 2003.

BRASIL. Decreto n. 5.800, de 8 de junho de 2006. **Dispõe sobre o Sistema Universidade Aberta do Brasil – UAB**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5800.htm. Acesso em: 20 set. 2014.

BRASIL. Ministério da Educação. Decreto Federal nº. 5.622, de 19.12.2005. **Regulamenta o art. 80 da Lei nº. 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5622.htm. Acesso em: 20 set. 2014.

BRASIL. Ministério da Educação. Lei Federal nº. 9.394, de 20.12.1996. **Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/l9394.htm. Acesso em: 20 set. 2014.

CAVALCANTI, C. **A interatividade em ambientes Web**: dando um toque humano a cursos pela internet. (S/D). Disponível em: http://www.unisa.br/unisadigital/int_amb_web.pdf. Acesso em: 30 nov. 2014.

COMASSETTO, Liamara Scortegagna; CARVALHO, Marcio L. Bunte de. **Aplicabilidade dos desenhos pedagógicos da EAD on-line**. Disponível em: <http://200.169.53.89/download/CD%20congressos/2008/V%20ESUD/trabs/t38306.pdf>. Acesso em: 19 nov. 2011.

EMERENCIANO, M. D. S. J. et al. Ser presença como educador, professor e Tutor. **Colabor@ - Revista Digital da CVA - Ricesu**, v.1, n. 1, p. 4-11, 2001.

FARIA, E. V. **O Tutor na Educação a Distância**: a construção de conhecimentos pela interação nos ambientes midiáticos no contexto da educação libertadora. Disponível em: www.f aer.edu.br/revistafaer/artigos/educacao2/elisio.pdf. Acesso em 02 nov. 2014.

GONZALEZ, M. **Fundamentos da tutoria em Educação a Distância**. São Paulo: Ed. Avercamp, 2005.

GUAREZI, Rita de Cássia M. **Educação à distância sem segredos**. Curitiba: IBPEX, 2009.

LITTO, Fredric M.; FORMIGA, Manuel M.. **Educação à distância: o estado da arte.** São Paulo: Pearson, 2009.

LITWIN, Edith (Org.). **Educação a distância: temas para o debate de uma nova agenda educativa.** Porto Alegre: Artmed, 2001.

LUDKE, Menga; ANDRÉ, Marli E. D. A. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas.** São Paulo: EPU, 1986.

MACHADO. L.D. e MACHADO. E. C. **O papel da tutoria em ambientes de EAD.** Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/022-TC-A2.htm>. Acesso em: 06 nov. 2014.

MAIA, Carmem. **Guia Brasileiro de Educação a Distância.** São Paulo: Esfera, 2002.

MARTINS, J.; BICUDO, M.A.V. **A pesquisa qualitativa em psicologia: fundamentos e recursos básicos.** São Paulo: Moraes/ EDUC, 1989.

MATTAR, João. **Tutoria e interação em educação a distância.** São Paulo: Cengage, 2012.

MICHAELIS: moderno dicionário da língua portuguesa. São Paulo: Companhia Melhoramentos, 1998-(Dicionários Michaelis). 2259p.

MORAN, J. M. Ensino e aprendizagem inovadores com tecnologias. In: **Informática na Educação: Teoria & Prática**, vol. 3, n.1 (set. 2000), Porto Alegre, UFGS, pág. 137-144.

MOREIRA, W.W.; SIMÕES, R.; PORTO, E. **Análise de conteúdo: técnica de elaboração e análise de unidades de significado.** R. bras. Ci e Mov. 2005; 13(4): 107-114.

NISKIER, Arnaldo. **Educação à Distância a tecnologia da esperança: políticas e estratégias para a implantação de um sistema nacional de educação aberta e à distância.** 2. ed. São Paulo: Loyola, 2000.

OLIVEIRA, E. S. G., DIAS A. S. e FERREIRA, A. C. R. **A importância da ação Tutorial na Educação a Distância: discussão das competências necessárias ao Tutor.** (S/D, p. 21-27).

PEREIRA, A. T. C.; SCHMITT, V.; DIAS, M. R. A C. Ambientes Virtuais de Aprendizagem. In: PEREIRA, Alice T. Cybis. (orgs). **AVA - Ambientes Virtuais de Aprendizagem em Diferentes Contextos.** Rio de Janeiro: Editora Ciência Moderna Ltda., 2007.

PRETI, Oreste. Educação a Distância: uma prática educativa mediadora e mediatizada. In: **Educação a Distância: inícios e indícios de um percurso.** Cuiabá: UFMT, 1996.

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

SIMÕES OLIVEIRA, G. M. **O sistema de Tutoria na Educação a Distância**. (S/D). Disponível em:
http://www.uab.ufmt.br/uab/images/artigos_site_uab/Tutoria_ead.pdf. Acesso em: 30 nov. 2014.

SOUZA, C. A. de. **Tutoria na Educação a Distância**. (S/D). Disponível em:
<http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/088-TC-C2.htm>. Acesso em 02 nov. 2014.

VALENTE, J. A. A interação entre aprendizes nas comunidades virtuais de aprendizagem: oportunidade de aprender e identificar talentos. **Anais do XV ENDIPE**: convergências e tensões no campo da formação e do trabalho docente. Belo Horizonte, 2010.

ANEXO I

Anexo I – Transcrição da entrevista na íntegra

Questão 1- Como foi o seu processo de formação para atuação como Tutor?

Tutor A: *Essa é minha primeira experiência como Tutora, antes trabalhava apenas com o Ensino Presencial. Nunca realizei algum curso na área de Tutoria, apenas recebi uma capacitação rápida dada pela Universidade onde trabalho. Lá eu aprendi a mexer no Moodle e lançar notas.*

Tutor B: *Quando comecei a trabalhar com EaD, fiquei um pouco atrapalhada, pois sempre trabalhei com o Presencial. Foi um grande desafio! Tive muita sorte, pois participei de um curso de formação muito bom, que me ensinou a utilizar a Plataforma.*

Tutor C: *Trabalhei como Tutor em algumas Universidades, então tive a oportunidade de participar de alguns cursos. Na grande maioria, os cursos ensinam a parte técnica da Plataforma.*

Tutor D: *Comecei a trabalhar como Tutor depois de um processo seletivo que tinha como exigência professores que já lecionassem no ensino presencial. Gostei da ideia e resolvi arriscar. Não passei por cursos de formação, acho que seria bem interessante, pois aprenderia a desenvolver meu trabalho de forma mais eficiente.*

Tutor E: *Infelizmente não participei de nenhum curso de formação nessa Universidade em que estou trabalhando, pois entrei no meio do semestre e o curso de formação já havia sido finalizado. Como já possuía conhecimento em Plataformas, então consegui iniciar meu trabalho sem problemas.*

Questão 2 - Quais as dificuldades que você encontra no seu trabalho?

Tutor A: *Como trabalho com uma quantidade grande de alunos, muitas vezes não consigo tirar a dúvida de todos a tempo ou dar feedback, pois o tempo não permite.*

Também acho bem complicado não ter contato com os professores que escreveram os materiais, para esclarecer dúvidas a respeito do conteúdo.

Tutor B: Acho que a pior parte é a questão do tempo, às vezes temos que corrigir muitas atividades em um tempo muito curto e acaba sendo complicado. Como trabalho em outros locais, tenho que reservar algum tempo do meu dia para a Tutoria, mas não consigo fazer isso todos os dias.

Tutor C: Às vezes sinto falta de conversar “olho no olho” com os alunos para tirar dúvidas. Em certos casos, não consigo fornecer as explicações necessárias sobre alguns conteúdos, principalmente quando envolvem cálculos, em forma escrita.

Tutor D: Como em qualquer trabalho, sempre temos alguma dificuldade. No caso da Tutoria, é difícil a quantidade de alunos que às vezes temos nas turmas. Controlar o tempo para correção de tudo isso não é nada fácil!

Tutor E: Acho ruim não ter contato com o autor dos materiais didáticos que os alunos recebem. Seria bem mais fácil se isso ocorresse. Às vezes os alunos questionam algum ponto do material e tenho dificuldades para esclarecer, pois preciso pesquisar e isso demanda tempo.

Questão 3 - Quais medidas você acredita que facilitam o trabalho do Tutor na promoção de interatividade?

Tutor A: Gosto de trabalhar com os Fóruns, eles deixam as disciplinas mais atrativas. Atender as dúvidas dos alunos torna o aprendizado mais interessante.

Tutor B: Podemos trabalhar com os Fóruns. Também acho importante dar feedback ao aluno, mostrando onde ele errou.

Tutor C: *Acho bem complicado manter uma interatividade constante com os alunos, pois exige uma dedicação de tempo muito grande para agendamento de chats. O Fórum ainda é mais fácil de usar, pois não exige que eu fique on-line o tempo todo.*

Tutor D: *Os Fóruns ajudam o Tutor para o esclarecimento de dúvidas, assim você concentra em um único lugar todos os pedidos dos alunos.*

Tutor E: *Sempre retorno aos meus alunos com feedbacks sobre as atividades.*