

O PAPEL DO TUTOR ACADÊMICO E SUAS IMPLICAÇÕES FRENTE AO PROCESSO DE ENSINO NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Mare Stella Pires do Nascimento¹

RESUMO

Na educação a distância, um dos maiores desafios é o que representa o tutor acadêmico no papel de mediador e facilitador da aprendizagem dos cursistas. Ele deve direcionar todo seu potencial para oferecer uma assessoria acadêmica que aporte ao processo de construção de aprendizagem que cada um dos cursistas experimenta por meio das tecnologias de comunicação e informação. Essa perspectiva exige uma permuta na consideração dos paradigmas educacionais do ensino superior, possibilitando uma mudança radical na concepção do aspecto educativo e uma reestruturação do docente no processo de ensino. Portanto, essa nova concepção do docente o induz a passar de um enfoque centrado nele a um centrado no cursista, no qual este participa tanto quanto aquele ou mais, e a presença física deste e daquele não seja um requisito indispensável para que se produza a aprendizagem. O objetivo desse estudo é apresentar as competências e saberes do tutor acadêmico para desenvolver seu trabalho na educação virtual. A opção metodológica adotada foi a pesquisa bibliográfica.

Palavras-chave: Educação virtual. Tutor. Ensino-aprendizagem. Novas Tecnologias de Informação e comunicação.

ABSTRACT

In the distance, one of the biggest challenges is what is the academic tutor in the role of mediator and facilitator of learning of the course participants. He should direct their potential to provide academic advising that contribution to the construction process of learning that each teacher students experience through communication and information technologies. This perspective requires an exchange in consideration of educational paradigms of higher education, allowing a radical change in the design of the educational aspect and a teacher of the restructuring in the teaching process. Therefore, this new conception of teaching induces him to move from a focus centered it to a centered Cursista, in which he participates as much as one or more, and the physical presence of this and that is not an indispensable requisite in order to produce learning . The aim of this study is to present the skills and knowledge of academic tutor to develop their work in virtual education. The methodological approach adopted was the literature.

Keywords: Virtual Education. Tutor. Teaching and learning. new Technologies Information and communication.

1 INTRODUÇÃO

Nas Instituições de Ensino Superior de caráter presencial, o impacto das novas tecnologias de informação e comunicação (TICs) no processo de ensino-aprendizagem, surpreendentemente, produziu uma permuta de paradigma, transformando potencialmente os sistemas educativos, exigindo novas metodologias de ensino, flexibilidade nos currículos e consideráveis exigências conceptivas acerca do docente.

¹ Graduada em letras com inglês (UEFS); Graduada em letras vernáculas (UCSAL); Especialista em Metodologia do Ensino Superior (CEPPEV); Especialista em Literatura (UEFS); Mestra em Desenvolvimento Humano e Responsabilidade Social (CEPPEV); Professora titular da FVC.

O avanço das TICs fez com que surgissem novos cenários e formas de educar, que exigem diversificadas estratégias docentes e novos métodos com o objetivo de garantir a qualidade da aprendizagem. Na contemporaneidade, o processo educativo exige um novo enfoque no desempenho pedagógico do docente. Não é possível usar as mesmas metodologias educativas no ensino virtual. Por isso são relevantes as propostas formativas que possibilitem o trabalho docente com uma modalidade de ensino diferente, complementando a alternativa da modalidade presencial.

O docente cumpre um papel de protagonista em que conjuga a utilização de alguns recursos, principalmente, o quadro e sua voz, com os quais consegue o que comumente se conhece como ‘transmissão de conhecimentos’ muito mais que uma aprendizagem efetiva, tendo como resultado um baixo nível de assimilação e, conseqüentemente, um ‘conhecimento temporal’ que tende a ser esquecido com facilidade. Por sua vez, o discente é um receptor da transmissão realizada pelo docente e sua aprendizagem se limita, em muitos casos, ao que pode memorizar como resultado de escutar e ver.

Com o novo enfoque virtual, o processo de avaliação orienta-se a descobrir habilidades e destrezas que constituem indicadores de uma aprendizagem significativa – capacidade de aplicação da teoria à prática. O discente, ao invés de memorizar os conteúdos, deve “aprender a aprender” e o docente deixará de ser transmissor de conhecimentos e passará a ser o “facilitador do processo de aprendizagem”.

O ensino a distância trata-se de uma exigência da sociedade do século XXI, portanto maior flexibilidade para que se ajuste às circunstâncias; requer-se um sistema educativo no qual o aluno não tenha necessidade de trasladar-se a uma instituição de ensino, possibilitando-o ingressar em um curso universitário na sua residência, combinando com diversas atividades.

Isto posto, apresentam-se como componentes básicos de um sistema de Educação a Distância: a instituição educativa; o cursista; o tutor; o programa; os materiais e a tecnologia. Esse estudo faz um recorte acerca do papel do tutor acadêmico e suas implicações frente ao processo de ensino aprendizagem na educação virtual.

2 O TUTOR E O PROCESSO EDUCATIVO A DISTÂNCIA

O vocábulo ‘tutor’ provém do latim “tutor-tutoris” e refere-se ao “indivíduo legalmente encarregado de tutelar alguém. Protetor. Defensor. Aluno designado como professor de outros alunos em formas alternativas de ensino” (FERREIRA, 1986, p. 1729). Foi introduzido na linguagem da educação a distância pela Universidade Aberta da Inglaterra e propagou-se por todo o mundo, apesar da contradição com seu significado real, visto que em todo o mundo fala-se do tutor e entende-se sobre quem diz respeito: ao ator acadêmico.

Para Machado e Machado (2004), “A diferença entre o docente e o tutor é institucional, que leva a consequências pedagógicas importantes”. Edith Litwin (2001, p. 99 *apud* MACHADO e MACHADO, 2004) aponta que o bom docente, certamente será, também, um bom tutor, pois

cria propostas de atividades para a reflexão, apoia sua resolução, sugere fontes de informação alternativas, oferece explicações, facilita os processos de compreensão; isto é, guia, orienta, apoia, e nisso consiste o seu ensino.

O tutor acadêmico deve ser um guia, facilitador e mediador de conhecimentos que coadunem ao cursista a ser o protagonista de sua própria aprendizagem mediante o uso das novas tecnologias. Cabe unicamente a ele facilitar os meios e materiais ao cursista, como também, sinalizar o caminho por onde deve transitar a fim de conseguir uma formação eficiente.

Observa-se que os resultados oriundos da prática de educação a distância permitem afirmar que o impacto das capacitações oferecidas é relevante em termos de inovação pedagógica. Pode-se comprovar que, quando os docentes compreendem a proposta da educação a distância, não somente a aceitam, mas também modificam sua atuação presencial, enfatizando a tutoria, orientadores e facilitadores de novas aprendizagens. Mediante essa ação, seu repertório de estratégias enriquece-se, valora-se com a participação do discente e expandem-se as atividades apresentadas, ou seja, produz-se uma notável melhora na qualidade do ensino.

Segundo Litwin (2001, p.102), “As intervenções do tutor na educação a distância, demarcadas em um quadro institucional diferente distinguem-se em função de três dimensões de análise conforme está na sequência.”

Tempo – o tutor deverá ter a habilidade de aproveitar bem seu tempo, sempre escasso. Ao contrário do docente, o tutor não sabe se o aluno assistirá à próxima tutoria ou se voltará a entrar em contato para consultá-lo; por esse motivo aumentam o compromisso e o risco da sua tarefa.

Oportunidade – em uma situação presencial, o docente sabe que o aluno retornará; que caso este não encontre uma resposta que o satisfaça, perguntará de novo ao docente ou a seus colegas. Entretanto, o tutor não tem essa certeza. Tem de oferecer a resposta específica quando tem a oportunidade de fazer isso, porque não sabe se voltará a ter.

Risco – aparece como consequência de privilegiar a dimensão tempo e de não aproveitar as oportunidades. O risco consiste em permitir que os alunos sigam com uma compreensão parcial, que pode se converter em uma construção errônea sem que o tutor tenha a oportunidade de adverti-lo. “O tutor deve aproveitar a oportunidade para o aprofundamento do tema e promover processos de reconstrução, começando por assinalar uma contradição” (idem).

O aspecto que proporciona validade ao processo formativo que emprega as ferramentas descritas é a avaliação. Uma avaliação contínua que permite retroalimentar o processo por meio das diferentes atividades que possibilitam alcançar os objetivos: exercícios recomendados, banco de perguntas, avaliações a distância e avaliações presenciais.

Os modelos educativos que fazem uso de maneira intensa das TICs como os que apresentam programas educativos por meio do ambiente virtual de avaliação (AVA) consideram a interação como chave do processo de ensino-aprendizagem.

Para Pierre Lévy (2000), por meio da interação, o cursista constrói seu próprio conhecimento, interagindo por meios eletrônicos com seus companheiros os materiais, com o tutor e com a instituição. Diante desse propósito, a tutoria se encaminha a enfatizar a facilitação, a liderança e a condução de um processo de aprendizagem que se apoiam nos diversos meios de comunicação que aportam as TICs e a oferecer grandes benefícios no processo autoformativo, a exemplo: maior

interação entre tutor-cursista; cursista-cursista e cursista-materiais; flexibilidade na escolha de conteúdos e tempo de estudos; o cursista aprende de forma eficaz como se assistisse a uma informação convencional, e possibilita não somente uma comunicação direta com o tutor, mas também uma comunicação horizontal entre os próprios participantes nos processos de formação.

Esse cenário proporciona uma aprendizagem cooperativa, o que permite ao cursista aprender com a participação dos demais; permite receber retroalimentação personalizada, tão frequentemente seja necessária, é importante destacar que a retroalimentação pode ser tanto do tutor como dos demais cursistas; acesso a diferentes fontes de informação. A possibilidade de que os tutores acadêmicos e cursistas se comuniquem de forma privada ou coletivamente de maneira síncrona ou assíncrona exige uma reorganização das estratégias docentes. Há, portanto, a necessidade de uma troca do docente.

2.1 OBJETIVOS DA TUTORIA VIRTUAL

Para Emereciano e Cal (2010), a tutoria é exercida em diversos momentos e podem ser:

- a) Presencial - formada por educadores que acompanham os cursistas presencialmente e os encontros podem ser frequentemente ou esporádicos.
- b) a distância - faz o acompanhamento dos cursistas virtualmente, mediante as TICs.

Da tutoria a distância especificam-se: a tutoria telefônica; a tutoria por rádio; a tutoria por televisão; a tutoria por videocassete; a tutoria por áudio cassete; a tutoria por computador.

Os objetivos da tutoria acadêmica a distância são:

- a) orientar os alunos;
- b) motivar ou reforçar a motivação dos alunos;
- c) fomentar trabalho, discussões em grupo, análise de caso e outros;
- d) intercambiar experiências entre os alunos e entre eles e o tutor;
- e) manter situações de comunicação interpessoal e afetiva com os alunos;

- f) dar seguimento a aplicação de conhecimentos à solução de problemas e exercícios;
- g) apoiar e reforçar os conteúdos com entrevistas, projeções, conferências e outros;
- h) verificar a compreensão dos materiais tanto escrito como audiovisuais;
- i) exercitar a retroalimentação;
- j) promover atividades orientadas à formação integral.

Entende-se, nessa pesquisa, que as metas elencadas representam a base que conduz o tutor acadêmico frente ao processo de ensino-aprendizagem no âmbito dessa diferente modalidade educativa: o desempenho profissional, o saber, as competências e suas atitudes referentes ao ensino a distância. Haja vista que o sucesso da aprendizagem depende da interrelação estabelecida entre o tutor acadêmico e o cursista.

2.2 HABILIDADES E COMPETÊNCIAS DO TUTOR NA EDUCAÇÃO VIRTUAL

Com o avanço das TICs, que proporcionam novas formas de efetuar a comunicação, é imprescindível que, para o processo de formação a distância,

o docente-tutor esteja em contínua atualização e conheça com profundidade suas características e possibilidades e 'eduque' aos discentes para que façam um uso efetivo e correto delas (REPARAZ y SOBRINO, 2003, 45).

Conforme a natureza das atividades docentes, o tutor acadêmico deve se apoiar na consideração de que, na educação virtual, a relevância centra-se a aprendizagem e os cursistas são mais importantes que os conteúdos; por isso, diante de diversas atribuições do caráter docente, Mauri Collins e Zane Berge (1996, *apud* Palloff; Pratt, 2002) classificam os seguintes papéis exigidos do tutor em quatro instâncias: pedagógica, gerencial, técnica e social. Porém, para este estudo, deu-se ênfase apenas à função pedagógica. São elas:

- a) Programar previamente a ação formativa;
- b) orientar;
- c) potencializar a atividade do cursista;

- d) atender e resolver as dificuldades e inquietações dos cursistas, por meio da tutoria telefônica, correio eletrônico, tutoria presencial e outros;
- e) desenvolver as técnicas e potencialidades do cursista;
- f) destacar a importância do estudo independente e estimular o sentimento de autorresponsabilidade;
- g) potencializar a aprendizagem colaborativa, estimulando a comunicação e interação entre seus participantes e a realização de trabalhos em grupo;
- h) criar e recorrer a técnicas, métodos, estratégias úteis para a autoaprendizagem;
- i) dirigir o processo de ensino—aprendizagem dos cursistas através de materiais didáticos como: livro referencial, guias impressos e outros;
- j) informar aos cursistas sobre os objetivos que se pretende alcançar e os conteúdos que serão estudados no curso ou componente curricular em questão;
- k) proporcionar retroalimentação personalizada frequentemente, essa retroalimentação pode ser tanto do tutor quanto dos demais cursistas;
- l) motivar e dar seguimento ao processo;
- m) qualificar a aprendizagem;
- n) haja vista que do tutor depende o grau, o nível de exigência que se impõe aos cursistas para superar o curso ou componente curricular, deve desenhar, redigir, corrigir e qualificar os diversificados elementos de avaliação: exercícios recomendados, banco de perguntas, avaliações a distância e avaliações presenciais, que permitam retroalimentar o processo e possibilitem alcançar os objetivos.

Além das atribuições sinalizadas, o tutor acadêmico deve estabelecer um vínculo de empatia com seus cursistas, ou seja, propiciar um ambiente de confiança a fim de que a relação tutor-cursista seja completa e sejam superadas as barreiras que a distância apresenta; esse ambiente permite valorizar e transmitir confiança acerca das bondades que apresentam esse novo sistema de estudo.

Conforme Emereciano e Sousa (2010, p.8), faz-se necessário mencionar, também, quatro aspectos essenciais à habilidade e competência inerentes ao tutor acadêmico para otimizar o processo formativo do cursista.

I – Capacidades: domínio dos conhecimentos básicos da informática; capacidade de expressão; competência para a análise e resolução dos problemas; conhecimentos (teóricos e práticos); capacidade para buscar e interpretar informações.

II – Valores: responsabilidade social; solidariedade; espírito de cooperação; tolerância; identidade cultural.

III – Atitudes: promoção da educação de outros; defesa da causa da justiça social; proteção do meio ambiente; defesa dos direitos humanos e dos valores humanistas; apoio à paz e à solidariedade.

IV – Disposição: para tomar decisão; para continuar aprendendo.

Esses fatores induzem a refletir sobre o propósito principal do facilitador que é o de romper a dependência entre ele e o profissional em formação, deixando a este o trabalho de ser o gestor de sua própria aprendizagem e àquele a tarefa de guiar o processo educativo; diante dessa premissa, Alves e Nova (2003, p.19) pontuam que “Seu lugar de saber seria o do saber humano e não o do saber informações”.

O tutor acadêmico é o encarregado de apoiar o cursista para potencializar o processo formativo e a aprendizagem autônoma. Sua ação se dinamiza a guiá-lo e motivá-lo para que possa completar o curso com sucesso. Portanto, o seu trabalho deve ser de assegurar-se que o cursista trabalhe em ritmo adequado. Entretanto, caso o tutor acadêmico realize o *feedback* com o cursista, suas principais atividades serão: dar informações, esclarecer e explicar suas dúvidas ou consultas que surgirem.

Nessa perspectiva, Emereciano e Sousa (2010, p.21) pontuam outras atribuições do tutor acadêmico:

- a) comentar os trabalhos escritos;
- b) colaborar para a compreensão do material instrucional, através da discussão e levantamento de questões;
- c) esclarecer pontos obscuros;
- d) responder às perguntas dos alunos;

- e) ampliar temas das Unidades Didáticas pouco elaboradas;
- f) orientar trabalhos (projetos etc);
- g) participar dos encontros presenciais;
- h) intermediar, quando necessário, as relações entre os estudantes e a coordenação do curso.

Faz-se relevante que o tutor acadêmico, nesse processo, certifique-se de que os cursistas alcançaram um nível desejado, por isso é necessário que a comunicação entre esses atores seja positiva; já que nas tutorias virtuais se destacam as comunicações, posto que possibilitam a interatividade e o diálogo além de aumentar a qualidade do processo educativo.

2.3 CONDIÇÕES ESSENCIAIS PARA A TUTORIA

É imprescindível investir no aperfeiçoamento do tutor acadêmico, como também, faz-se necessário que essa atividade seja regulamentada com o objetivo de galgar a qualificação do ensino virtual, registra-se no Livro Verde (2000). Para tanto, Alves e Nova (2003), sugerem:

- a) alfabetização digital - em todos os níveis de ensino, através da renovação curricular para todas as áreas de especialização, de cursos complementares e de extensão;
- b) geração de conhecimentos - voltado para a pós-graduação;
- c) aplicação da tecnologia da informação e comunicação - desde o nível médio, especialmente nas áreas próximas das novas tecnologias.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As necessidades de educação sem barreiras geográficas nem temporais e a inserção das TICs mudaram o curso do desenvolvimento dos processos educativos. Portanto, a forma como esses processos educativos são conduzidos também mudaram e o líder natural por trás do processo docente é o próprio docente, por isso, entende-se que suas estratégias, também, devem ser outras, com enfoque na

execução de um papel mais passivo no sentido de protagonizar a classe e mais ativo no sentido de mediar entre atividades de aprendizagem, materiais e comunidade.

Observa-se que a aplicação das novas TICs no processo de ensino-aprendizagem oferecem a possibilidade de um trabalho coletivo e potencia que os cursistas sejam os gestores de sua própria formação e desenvolvimento, deixando ao tutor acadêmico a responsabilidade de guiar o processo de aprendizagem e a liberdade sobre o quê e como ensinar.

À medida que as TICs evoluem, os sistemas de formação tradicional, nos quais se motivam uma aprendizagem passiva estão ficando no pretérito, e se enriquece e se voltam mais significativamente à formação com os futuros voltados para a aprendizagem na qual a docência, na nova era da informação, terá como foco a motivação e a potência na aprendizagem independente e autônoma de um adulto. Por isso, o docente deve passar de protagonista a guia, a fim de encaminhar a formação e alcançar seus objetivos; deve passar a ser mediador, haja vista que a aprendizagem não depende unicamente dele; deve passar de controlador a motivador. Essas características docentes e sua aplicação no desenvolvimento de uma formação, além de coadunar, objetivam, também, fortalecer o processo educativo ao sucesso.

Os benefícios que propiciam a modalidade nos processos de ensino-aprendizagem são as possibilidades de atenuar a massividade universitária e aqueles inconvenientes relacionados a ela – fazem com que os tutores acadêmicos se convertam em difusores dessas instâncias de formação. Entende-se que, com essas linhas, podem-se especificar alguns tópicos que afetam a importante tarefa do docente dentro dessas propostas a distância, a exemplo: o esforço da profissionalização nos âmbitos de conhecimento e as competências e atitudes relacionadas a essa diferente modalidade educativa.

O tutor acadêmico revela-se, na educação virtual, como ator imprescindível com o objetivo de que a qualidade do ensino-aprendizagem seja concretizada, por isso faz-se necessário que seja visto com mais atenção para que possa cumprir com seu compromisso e suplante os desafios impostos pela sociedade da informação.

REFERÊNCIAS

- ALVES, L; NOVA, C. **Educação a distância: Uma Nova Concepção de Aprendizagem e Interatividade.** São Paulo: Futura, 2003.
- EMERECIANO, M.S.J. E SOUSA, Cal. In: < Colabor@-A Revista ..., 2010 ead.ucpel.tche.br acesso em: 16 de jun. 2014.
- FERREIRA, A. B. de H. **Novo dicionário da língua portuguesa.** 2 ed. São Paulo: Nova Fronteira, 1986.
- LÉVY, P. **Educação e cibercultura.** São Paulo: Ed 34, 2000.
- LITWIN, E. **Educação a distância: temas para o debate de uma nova agenda educativa.** Porto Alegre: Artmed, 2001.
- MACHADO, I. D. e MACHADO, E. C. **Formação de profissionais para a Educação a distância categoria: Educação Universitária.** in: <http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/022-TC-A2.htm> acesso em: 16 de jun. 2014.
- PALLOFF, R; PRATT, K. **Construindo comunidades de aprendizagem no ciberespaço.** Porto Alegre: Artmed, 2002.
- REPARAZ, M., J. I.; C. e SOBRINO, A. **A formação na internet.** Barcelona: Ariel Editorial, 2003.
- Sociedade da Informação no Brasil – Livro Verde > www.egov.ufsc.br/.../sociedade-da-informacao-no-brasil-livro-verde-0 > acesso em: 26 de jun. 2014.