



Tutoria em Educação a Distância: didática e competências do novo “fazer pedagógico”

Tutorship in distance education: didactic and competencies of new ‘pedagogical work’

Eloiza da Silva Gomes de Oliveira^[a], Lázaro Santos^[b]

^[a] Doutora em Educação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), diretora do Instituto Multidisciplinar de Formação Humana com Tecnologias da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (IFHT/Uerj), professora do Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas e Formação Humana (PPFH/Uerj), Rio de Janeiro, RJ - Brasil, e-mail: eloizagomes@hotmail.com

^[b] Mestre em Políticas Públicas pelo Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas e Formação Humana da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (PPFH/Uerj), assistente educacional da Gerência de Educação do Senac Rio (Geduc/Senac-RJ), Rio de Janeiro, RJ - Brasil, e-mail: lazaro.santos@rj.senac.br

Resumo

A Educação a Distância destaca-se no contexto educacional atual. A pesquisa que deu origem a este artigo, realizada pelo Laboratório de Estudos da Aprendizagem Humana da Universidade do Estado do Rio de Janeiro, investigou o processo de tutoria do curso de Pedagogia a distância dessa Universidade. Procuramos conhecer as dificuldades encontradas e as competências necessárias para o exercício da tutoria.

A necessidade da construção de uma Didática para cursos não presenciais levou-nos a estudar os processos que ocorrem no interior das práticas pedagógicas virtuais, objetivando aprimorar os processos de ensino e aprendizagem. Diante desse quadro, verificamos que muitos tutores ou docentes à frente do cenário da educação a distância não tiveram na sua formação experiências em tal modalidade. Quando se veem trabalhando nesse ambiente, configura-se um campo de novas descobertas e desafios, mas com o enfrentamento de algumas dificuldades. Os tutores que entrevistados destacaram o desenvolvimento de competências tutoriais como forma de superar tais dificuldades. Portanto, é na tensão entre as dificuldades e as competências dos tutores que acontece o surgimento do novo fazer pedagógico necessário à educação a distância.

Palavras-chave: Tutoria. Educação a distância. Didática. Competências docentes.

Abstract

Distance education stands out in the current educational context. The research that led to this article, conducted by the Laboratory for the Study of Human Learning of the State University of Rio de Janeiro, investigated the process of tutoring of a Pedagogy online course of this University. We seek to understand the difficulties encountered and the skills necessary for the exercise of tutorship. The need to develop a teaching practice for courses at distance led us to study the processes occurring within the virtual teaching practices, aiming to improve the teaching and learning. Given this framework, we found many mentors or teachers who are ahead of the scenario of distance education in their training had no experience in this modality. When they work in this environment, they find a new field of discoveries and challenges, but facing some difficulties. The tutors interviewed mentioned that the development of tutorial skills as a way to overcome these difficulties. So it is in the tension between the difficulties and responsibilities of tutors that the emergence of new pedagogical procedures necessary for distance education happens.

Keywords: Tutoring. Distance education. Didactics. Teaching skills.

Introdução: conceito e bases da Educação a Distância

A Educação a Distância (EAD) é uma modalidade de ensino que envolve fatores que transcendem a relação triangular *docente-conhecimento-discente*. Apresentamos, ao iniciar este artigo, dois conhecidos conceitos dessa modalidade de educação. O primeiro foi enunciado por Malcom Tight (1991), em obra que trata principalmente da aplicação da EAD ao Ensino Superior.

O autor apresenta a educação a distância como um conjunto organizado de formas de aprendizagem, em que há separação física entre os que aprendem e os que organizam as situações de aprendizagem. Podem coexistir formas presenciais e a distância, mas as primeiras suplementam ou reforçam a interação estabelecida a distância. Nesse conceito, além da ênfase à aprendizagem mediada, encontramos a referência ao termo “interação”, importante para nossa abordagem.

É de Michael G. Moore, conhecido pela ideia de “distância transacional”, o segundo conceito. Afirma o autor:

Educação a distância é uma relação de diálogo, estrutura e autonomia que requer meios técnicos para mediatizar esta comunicação. Educação a distância é um subconjunto de todos os programas educacionais caracterizados por: grande estrutura, baixo diálogo e grande distância transacional. Ela inclui também a aprendizagem (MOORE, 1983, p. 137).

A distância transacional não é apenas uma separação geográfica entre aluno e professor. Envolve uma série de importantes relações que se estabelecem nesse espaço, constituindo-se em marcante vetor pedagógico. Há três componentes na EAD que definem tal distância: a estrutura dos programas educacionais, a interação entre os alunos e professores e a natureza e o grau da autonomia do aluno.

Fatores de ordem subjetiva como a motivação para o estudo, a autoestima, a adaptação a um estudo predominantemente individual, as formas de interação com o docente (tutor) – que, muitas vezes, não se conhece pessoalmente –, a construção da autonomia, a metacognição, por

exemplo, podem tornar-se vantagens para aqueles aprendizes que facilmente se adaptam a tal realidade. Em caso contrário, pode tornar-se um empecilho para a aprendizagem.

Os recursos materiais formam o segundo pilar de sustentação para o sucesso ou não de um curso a distância. O terceiro ponto de sustentação da EAD é a logística que dá a base para o seu bom andamento. Com isso, deve-se ter em mente que um ambiente virtual claro, objetivo, de fácil entendimento e regido pelos princípios ergonômicos, que atenda às necessidades de seu público-alvo, é tão importante quanto a comunicação entre tutor e aluno, ou o acesso a um microcomputador.

A comunicabilidade envolvida entre os atores desse processo requer grande atenção, pois será a partir dos diversos meios de interação que a aprendizagem, a construção do conhecimento, será compartilhada por tutores e alunos.

Com isso, estabelecemos a espinha dorsal da EAD: os recursos materiais, a logística empregada, os valores/fatores subjetivos e a comunicação. Mas existem dificuldades que demandam as “práticas de superação” a que nos referimos no título deste artigo, com relação ao “fazer pedagógico” dos tutores, importante instrumento para minimizá-las.

Em pesquisa desenvolvida com tutores do curso de Pedagogia a distância, na modalidade semipresencial, da Universidade do Estado do Rio de Janeiro, pudemos perceber alguns entraves e peculiaridades relacionados ao desenvolvimento do processo tutorial.

Alguns aspectos do estudo desenvolvido

Entrevistamos 25 tutores que atuam no curso e, dentre as perguntas elaboradas, uma contemplava as dificuldades encontradas por eles, e outra, as competências necessárias a um bom tutor. Escolhemos essas duas questões para ilustrar este artigo.

No Gráfico 1, sintetizamos as principais dificuldades mencionadas pelos tutores, ao avaliar a própria prática.

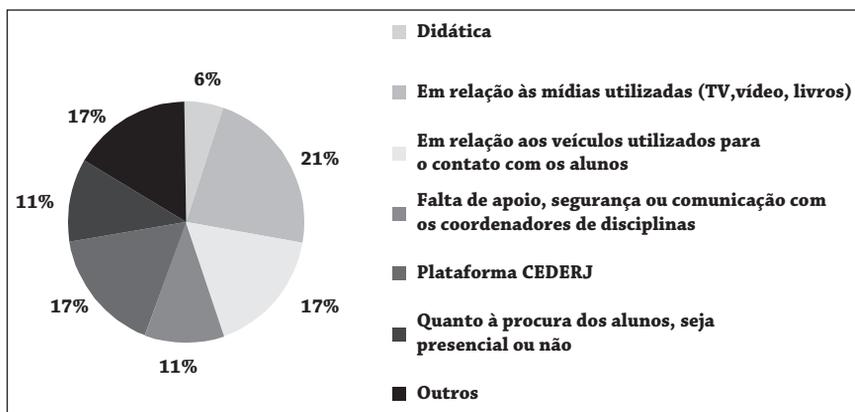


Gráfico 1 - Principais dificuldades encontradas na ação tutorial

Fonte: Dados da pesquisa.

Analisaremos cada um desses elementos que se constituem em dificuldades para os tutores, relacionando tais aspectos à importância da didática para os cursos na modalidade a distância.

Os recursos didático-midiáticos: caminhos ainda incertos para a aprendizagem

A principal dificuldade se dá, segundo os tutores entrevistados, em relação às mídias utilizadas, por falta de recursos nos polos onde o curso é desenvolvido, por falta de leitura do material solicitado aos alunos, ou ainda, por impossibilidade de acesso aos materiais indicados.

Quanto à leitura do material didático pelos alunos, conforme podemos analisar no Gráfico 2, há predominância dos que a consideram suficiente (11,8%) e boa (47,1%). A diferença, no entanto, é pequena se comparamos àqueles que consideram esse índice negativo – regular (35,3%) e insuficiente (5,88%).

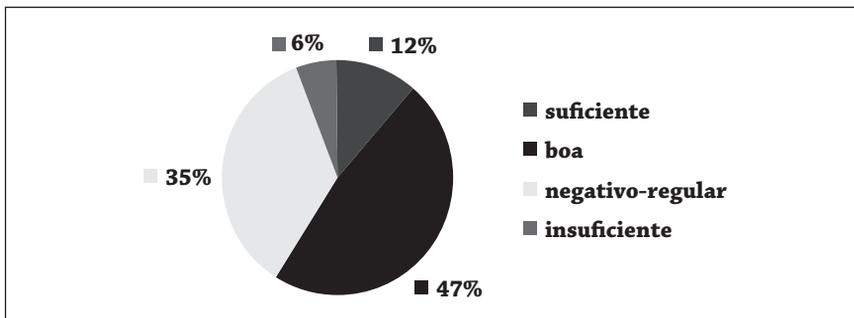


Gráfico 2 - Leitura do material didático pelos alunos

Fonte: Dados da pesquisa.

A plataforma utilizada

Chamamos de plataforma o ambiente na internet que possui diversas ferramentas de navegação, onde são colocados cursos. Envolve aspectos pedagógicos e ergonômicos. Quando avaliamos uma plataforma de EAD, têm relevância fatores como tecnologia, acesso, conteúdo, padrões de desenvolvimento de *software*. O ponto principal, no entanto, deve ser a forma como esses fatores atuam, de forma sinérgica, para propiciar aprendizagens significativas e prazerosas.

Costumam-se considerar, para a avaliação de plataformas para a educação a distância, sete características: interface, navegação, avaliação, recursos didáticos, interação, coordenação e apoio administrativo.

A plataforma utilizada no curso pesquisado também se constitui, segundo os tutores, em uma dificuldade significativa, seja por seu acesso ou pela forma como está organizada. O ciberespaço deve ter uma atenção muito especial no contexto de um curso na modalidade a distância, pois será como um ponto de encontro, onde informações imprecisas podem levar a uma série de equívocos e até mesmo à falta de estímulo do aluno para acessá-lo.

Falta de apoio do coordenador de disciplina e demanda de capacitação contínua

As atividades dos tutores do curso são acompanhadas pelos coordenadores das disciplinas, responsáveis pelo planejamento pedagógico, pelo desenvolvimento do conteúdo e pela gestão do processo de avaliação da aprendizagem dos alunos.

Dessa forma, a proximidade entre tutor e coordenador deve ser a maior possível, fato de, segundo os tutores, às vezes não acontecer satisfatoriamente.

A baixa procura dos alunos pela tutoria

A pequena procura da tutoria por parte de muitos alunos do curso tem se constituído em mais uma dificuldade, afinal essa é uma das interações mais privilegiadas do curso, requerendo grande atenção.

As respostas dos tutores estão representadas no Gráfico 3. Podemos notar que 82% dos tutores consideram a frequência regular, e 12% insuficiente, enquanto apenas 6% consideram-na boa e nenhum tutor crê que tal índice seja suficiente.

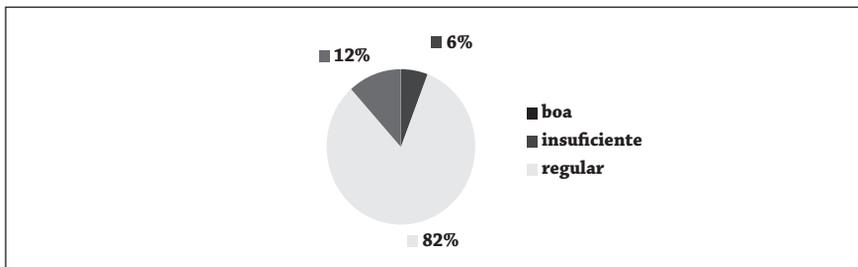


Gráfico 3 - Frequência da procura dos alunos pela tutoria

Fonte: Dados da pesquisa.

Nas entrevistas, os tutores apresentaram algumas das explicações cabíveis para essa pequena procura pelos alunos. São elas:

a) **O sentimento de autonomia dos alunos**

Embora intensamente buscada na Educação a Distância, às vezes ocorre uma sensação precoce de autonomia dos alunos, acreditando cedo demais que conseguem dar conta do curso sem que haja um contato mais constante com o tutor.

b) **Dificuldades de horário**

Outra questão que pode dar resposta à pequena procura da tutoria é a divergência de horários, embora para essa questão existam outras possibilidades, tais como o agendamento de um horário comum ao tutor e ao aluno, a realização de encontros mais curtos e a intensificação do uso das ferramentas de interação assíncronas, por exemplo.

A flexibilização característica da Educação a Distância pode ser evidenciada nessa questão do horário: de acordo com as demandas trazidas pelos alunos, há a possibilidade de adequar o atendimento às suas necessidades não só de horário, mas de ritmo e estilo de aprendizagem.

c) **Estudo dirigido apenas às provas**

A baixa procura do atendimento tutorial pode ser estudada por outro aspecto, comum em cursos presenciais e “transportado” para aqueles realizados a distância: a ausência de contato/estudo prévio durante o período anterior à avaliação e, quando ela se aproxima, maior interesse para dar conta das dúvidas que surgiram ao longo do curso. Essa cultura de “estudo na véspera da prova” deve ser modificada, pois um curso de Graduação não deve ser entendido como uma simples certificação, mas como um momento próprio de formação. A EAD facilita a feitura cuidadosa de um cronograma de estudos, acompanhado pelo tutor, que evite

a ansiedade e as práticas de memorização inerentes ao estudo realizado imediatamente antes de uma avaliação.

d) **Desconhecimento do papel do tutor**

Há outra vertente, de ordem mais estrutural, que pode estar relacionada à baixa procura da tutoria no curso pesquisado. Trata-se do não conhecimento, pelo aluno, do papel e das funções do indivíduo nessa posição. Isso se evidencia se compararmos a frequência dos alunos às atividades de tutoria presencial, com a recorrência à tutoria realizada a distância. Verificamos que a busca da primeira é bem maior que a da segunda.

Essa questão pode ser minimizada através de ações como as informações no momento da matrícula, os esclarecimentos oferecidos pelo Guia do Aluno, disponibilizado a todos no início do curso, e pela própria ação dos tutores no contato com os estudantes, por exemplo.

A complexa questão dos meios de comunicação

Nas entrevistas, os tutores apontaram uma quinta dificuldade: os meios de comunicação disponíveis para o contato com os alunos. A questão se dá de forma bem objetiva e lógica: como entrar em contato com os alunos e promover maior procura pelos tutores, se as condições materiais para tais contatos são precárias?

Ao ingressar em um curso nessa modalidade, o aluno adquire maior familiaridade e agilidade no uso das tecnologias de informação e comunicação (TICs); além disso, o tutor passa a ser também aquele que auxilia na “iniciação tecnológica” de diversos alunos.

É preciso, segundo indicam os tutores, criar novas abordagens pedagógicas, próprias para o curso em EAD, e nesse sentido, a **didática** tem um papel fundamental.

Por uma didática para a Educação a Distância: um novo “fazer pedagógico”

Deixamos para o fim a necessidade de uma didática, de um conjunto de metodologias específicas para a Educação a Distância.

Os tutores apontaram a necessidade do desenvolvimento de modelos pedagógicos específicos para a EAD, já que aprender de forma colaborativa, em rede, é completamente diferente de aprender sozinho, ou de forma cooperativa em ambientes presenciais. O professor da EAD não precisa apenas saber “mexer” no computador – competência tecnológica –, mas manter uma sala de aula virtual motivada e atenta em relação à aprendizagem.

Quanto às características atribuídas pelos entrevistados à didática na Educação a Distância, podemos destacar diversos aspectos interessantes, que lhe conferem um caráter peculiar, enquanto outras respostas a aproximam da didática da educação presencial. Tivemos, nas respostas dos tutores, diversos sentidos da didática:

- 1) permite a existência de múltiplas linguagens para comunicar-se com os alunos;
- 2) coloca ênfase nos materiais didáticos, de preferência naqueles que levem os alunos a buscar novas fontes de conhecimento;
- 3) utiliza meios eletrônicos, fazendo com que as formas de interação pessoal sejam diferenciadas;
- 4) possibilita a flexibilidade, adequando-se ao tempo de cada aluno, que aprende de forma individualizada e organiza seu tempo e disponibilidade;
- 5) como em todo processo efetivamente educativo, colabora para que o aluno construa sua autonomia, chegue a uma postura autônoma, crítica, “curiosa” e investigadora, e, sobretudo, estimula a pesquisa.

Bolzan (1998) destaca que a maior vantagem da EAD é que a relação professor-aluno é horizontal, recíproca e dialética – ambos são pesquisadores. O professor ouve, observa, reflete, problematiza os conteúdos e propõe atividades e situações-problema, responde às perguntas, analisa os “erros”, formula e sistematiza hipóteses. Ele faz a mediação entre o texto, aquele que o produz e o contexto, ao mesmo tempo que estimula a interação e o diálogo que levam à produção do conhecimento.

A autora propõe um ciclo didático para a Educação a Distância, que compreende oito etapas: motivação; apresentação do problema; primeira solução; aprofundamento; solução ampliada por meio da aprendizagem colaborativa; exercícios para fixação dos conteúdos; síntese; e abertura de novas perspectivas (transferência ou aplicação do conteúdo a novos contextos).

Segundo Peters (2003, p. 12), o surgimento da Educação a Distância foi marcado por princípios didáticos e modelos pedagógicos destinados a criarem um clima de proximidade humana e conforto psicológico. Propõe a combinação de componentes das duas modalidades de educação – presencial e a distância –, provocando uma “virada copernicana para a didática da possibilitação” (PETERS, 2003, p. 163).

Verificamos nas entrevistas realizadas que os tutores destacaram a importância da didática para a superação das dificuldades descritas anteriormente. Ao mesmo tempo, apresentaram um elenco de competências que acreditam ser necessárias para o sucesso nesse fazer pedagógico inovador, proposto pela Educação a Distância.

Pelo fato de o termo ser polêmico, aqui utilizamos o conceito de competências como “uma capacidade de agir eficazmente em um determinado tipo de situação, apoiada em conhecimentos, mas sem limitar-se a eles” (PERRENOUD, 1999, p. 7). Assim, deve-se reconhecer a importância dos conhecimentos, inclusive os escolares, sem deixar de ligá-los à ordem prática da vida e do cotidiano escolar.

Dessa forma, reconhecem os tutores do curso que, a partir de seus conhecimentos, fazem a mediação entre os alunos e o conhecimento a ser construído. Isso se faz por meio das competências docentes. Afinal, é

o fazer diário que dita a forma de superação das dificuldades, sejam essas citadas ou outras que se deem no dia a dia.

Para esse fazer, é necessário que sejam respeitadas as particularidades, principalmente em um curso a distância, no qual tanto alunos quanto professores têm sua subjetividade e história de vida e, como nos diz Nóvoa (1992, p. 16, grifo do autor), “cada um tem seu modo próprio de organizar as aulas... de se dirigir aos alunos, de utilizar os meios pedagógicos, um modo que constitui uma espécie de *segunda pele profissional*”.

Nesse aspecto reside, então, a necessidade de, no próprio fazer docente, serem criadas as estratégias para uma aprendizagem significativa do aluno. Entendemos que a formação, tanto do tutor quanto do aluno, deve propiciar uma vinculação entre teoria e prática, e que esses sujeitos devem ter suas competências desenvolvidas ao longo do curso em uma experiência que proporcione a articulação “conhecimentos-competências”, tal como enfatiza Perrenoud (1999).

Para concluir, queremos analisar essas competências destacadas pelos tutores que responderam à pesquisa e de que forma elas podem colaborar para a diminuição das dificuldades levantadas.

Competências: “o como fazer” da tutoria

A análise das entrevistas confirmou o que diz Libâneo (2002, p. 36) sobre a tarefa de ensinar a pensar (aprender a aprender). Ela requer dos professores o conhecimento de estratégias de ensino e o desenvolvimento de suas próprias competências de pensar. Se o professor não dispõe de habilidades de pensamento, se não sabe “aprender a aprender”, será impossível ajudar os alunos a potencializarem suas capacidades cognitivas.

Os tutores afirmaram que é fundamental ter, como uma espécie de base, competências técnicas simples como escrever um texto, por exemplo. A clareza do texto, a sua escrita, podem determinar uma melhor comunicação com os alunos. Da mesma forma, não é válido ter o conhecimento se esse

permanece restrito, reservado apenas para o próprio indivíduo, pois precisa ser compartilhado por meio do diálogo mediador.

O conhecimento de informática, por tudo que já foi falado, também é classificável como uma competência de caráter mais técnico e básico e que deve ser levada em consideração, já que é um dos meios cruciais para a ligação tutor-aluno-tutor.

Devemos entender que, por mais que os tutores estejam lidando com conhecimentos mais instrumentais a princípio, eles não têm a menor importância nem devem ser deixados de lado, pois são vários os elementos que constituem a docência. Vamos, então, conhecer as competências docentes enfatizadas pelos autores entrevistados.

Domínio do conteúdo a ser ministrado

Os tutores consideraram que ter o domínio dos conteúdos é uma competência fundamental para o exercício da tutoria e, consequentemente, elemento para que o curso tenha maior qualidade.

Se grande parte do papel do tutor está relacionada à função acadêmica, no sentido de orientar o aluno, esclarecer suas dúvidas, indicar certas leituras, como podemos entender que tais aspectos sejam bem desenvolvidos se não há segurança em relação aos conteúdos? Por estarmos lidando com um curso a distância, é fundamental que os tutores estejam seguros daqueles conhecimentos que estão mediando junto aos alunos, pois tratamos de aprendizagens que ocorrem em ambientes virtuais, muitas vezes com interações assíncronas, e o tutor deve estar pronto para indicar os melhores caminhos assim que acionado.

Outro aspecto a ser observado é que somente o domínio do conteúdo permite ao tutor pensar se as decisões didáticas sendo tomadas estão corretas ou não, lançando mão de outras opções se for necessário, retomar o rumo para cooperar com a aprendizagem do aluno. Se não há o domínio substancial do conteúdo, corre-se o risco de desenvolver a aula

de uma única forma, repetidamente, independente de fatores que possam se dar ao longo do processo.

Somente a segurança permite que sejam feitas as escolhas pelos melhores caminhos, que se abra a possibilidade do diálogo com os alunos, enfim, é por meio da competência de domínio dos conteúdos que os tutores podem ou não colaborar efetivamente para uma aprendizagem do sujeito que aprende.

Visão sociointeracionista da educação

Quando o tutor entende como competência necessária para sua atuação o emprego de uma visão sociointeracionista, está nos mostrando não somente a concepção de educação que tem, mas também aquela que entendemos fundamental para um curso em EAD.

Reconhece, dessa forma, que os novos ambientes de aprendizagem, os fazeres docentes e as demandas cognitivas dos educandos não estão incluídos em um processo de transmissão-recepção, no qual os professores são aqueles que dominam os conteúdos e os repassam para os alunos que, por sua vez, captam essas informações e as acumulam.

Essa nova epistemologia reconhece no educando o sujeito ativo na construção de seus saberes e, assim, o tutor também se percebe como “mediador, facilitador e catalisador do processo de aprendizagem” (MORETTO, 2004, p. 38). Logicamente, isso não diminui o seu papel nesse processo, somente reconhece o lugar, a cultura e os saberes do outro na aprendizagem.

Essa competência, diretamente relacionada à própria concepção do curso, foi apontada como a mais importante para o exercício da tutoria. Em razão dos vários desafios ligados à questão da aprendizagem a distância, é essencial que se rompa com a ideia do ensino tradicional, baseado na transmissão de conteúdos por uma metodologia praticamente inflexível.

Assim, a relação que se estabelecia entre um aluno solitário e seu material de estudo, quase sempre unicamente um texto, amplia-se, pelos caminhos da interação com o tutor, com outros alunos e com o próprio material, fazendo com que o sentido gerado na leitura inicial de cada um ultrapasse seus limites, circule e retorne ao aluno, mais rico de influxos e possibilidades, com um sentido, agora vivenciado, que permitirá a transformação da informação em conhecimento, de modo que cada professor – aluno, submetido a uma outra forma de pensar e de aprender, possa fazê-la chegar à escola (VILLARDI; OLIVEIRA, 2005, p. 47).

Uso flexível das práticas e recursos pedagógicos

Conforme já afirmamos, uma das principais características na Educação a Distância é a necessidade de um atendimento especial, flexível em todos os aspectos, para atender às demandas trazidas pelos alunos.

A EAD possibilita o atendimento a alunos em situações especiais, como falta de tempo, acúmulo de afazeres, distância geográfica em relação aos *campi* onde poderiam cursar uma graduação, ou preferência por estudarem sem a presença de outras pessoas, seja por questões relacionais ou metodológicas. É exatamente a flexibilidade encontrada nessa modalidade de curso que permite a inclusão desses sujeitos e, ao mesmo tempo, que possam prosseguir com tranquilidade na sua formação.

A adaptabilidade temporal e metodológica permite que os tutores possam acompanhar a aprendizagem dos alunos, a partir das demandas que apresentam, e realizar a mediação entre eles e o conhecimento, possibilitando-lhes percorrer os caminhos que considerarem convenientes e significativos.

A estrutura muitas vezes fechada dos cursos tradicionais ou presenciais torna-se um empecilho para a expansão do número de alunos que necessitam ingressar no Ensino Superior. As experiências em EAD demonstram que a flexibilização estrutural pode ser um dos caminhos viáveis para a inserção de um contingente potencial que se encontra fora dos bancos escolares das universidades.

De nada adianta a flexibilidade da educação a distância, no entanto, se o professor/tutor se mantiver preso às práticas da educação presencial – frequentemente a modalidade em que realizaram os estudos anteriores –, subutilizando os recursos e a diversidade que a EAD permite.

Espírito investigativo

O conceito de educação continuada, ou educação para toda a vida, vem se destacando cada vez mais. Sabemos que não há como “parar” de estudar em uma sociedade como a nossa, em que o conhecimento é veloz e efêmero, e exige uma formação maior. Além disso, procurar saber é um processo inerente ao próprio ser humano que, segundo Piaget (1976), está sempre buscando novos conhecimentos.

Para o autor, a aprendizagem pressupõe sempre uma atividade inteligente, por meio da descoberta (abstração empírica) ou da invenção (abstração reflexionante). Os interesses espontâneos das crianças refletem um desequilíbrio, constituem fonte de motivação e desencadeiam operações mentais equilibradoras.

Os tutores, como os professores da educação presencial, têm a responsabilidade de estar sempre estudando, por diversas vias, para que melhor possam atender às questões colocadas durante a tutoria.

O espírito investigativo torna-se, portanto, a mola-mestra para que esses tutores possam continuar na sua formação, e assim trabalhar com os alunos, no sentido de despertar neles o desejo de aprender a aprender permanentemente.

Comprometimento e responsabilidade

De acordo com os tutores, outros atributos importantes para o bom desempenho são o comprometimento e a responsabilidade. Conforme observamos, um dos desafios desse curso é a aceitação por

parte dos alunos da figura e do papel dos tutores, de tal forma que se deve estimular ao máximo a relação interpessoal entre ambos, baseada na confiança e na responsabilidade.

Como o relacionamento entre tutor e aluno baseia-se em acordos ou “contratos” pedagógicos, estes devem ser respeitados. Assim, ao perceber que um aluno enviou uma dúvida para o ambiente virtual, esperando por resposta, cabe ao tutor, com máxima presteza, responder a essa questão. Da mesma forma, se marcarem algum encontro virtual ou presencial para a orientação, os parâmetros acertados devem ser cumpridos ao máximo.

Além disso, existem fatores emocionais envolvidos, pois o aluno precisa manter, com o tutor, uma relação de confiança e auxílio mútuo. É inevitável que o trabalho seja levado com muita seriedade, a fim de que esse suporte da tutoria não se torne uma causa de afastamento e, conseqüentemente, de evasão do curso.

Outros fatores

Alguns outros fatores foram levantados pelos tutores entrevistados, no que diz respeito às competências. Podemos citar: espírito de liderança; dinamismo; entretenimento; criatividade; comunicação; conhecimento do seu papel de tutor, dentre outros.

Conclusão

Procuramos, no decorrer deste artigo, descrever algumas dificuldades normalmente encontradas pelo professor/tutor nos processos de ensino e aprendizagem a distância. Os tutores entrevistados destacaram o desenvolvimento de competências tutoriais como forma de superar essas dificuldades.

Entendidas as competências como um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que capacitam um profissional a desempenhar as suas tarefas de forma satisfatória, tomando como critério avaliativo os padrões esperados em um determinado momento histórico, em uma determinada cultura, concluímos apresentando um estudo sobre o tema que delinea algumas competências necessárias ao tutor na Educação a Distância. Oliveira et al. (2004) chegaram ao levantamento das seguintes competências tutoriais:

- interesse pela Educação a Distância;
- formação mínima, em nível de graduação, compatível com a área de conhecimento em que a tutoria será desenvolvida;
- conhecimento do projeto político-pedagógico do curso e do material didático da disciplina, de forma a dominar o conteúdo específico da área;
- familiaridade com os recursos multimídia, para estimular o aluno a criar o hábito da pesquisa bibliográfica e da utilização dos recursos multimídia;
- disponibilidade para a interação mediada com os alunos, atendendo às suas consultas seguindo o modelo de tutoria estabelecido;
- disponibilidade para orientar os alunos a respeito da utilização dos recursos para a aprendizagem, tais como textos, material em *web*, CD-ROM, atividades práticas de pesquisa bibliográfica, dentre outros;
- observação de critérios éticos que permitam estabelecer uma perspectiva relacional positiva com os alunos e com os demais colegas de trabalho, a fim estimular a criação de um ambiente que favoreça o processo de aprendizagem de todos.

Diante desse quadro, verificamos que muitos tutores ou docentes que estão à frente do cenário da Educação a Distância não tiveram em sua formação experiências em tal modalidade. Quando se veem

trabalhando nesse ambiente, configura-se um campo de novas descobertas e desafios, mas com o enfrentamento de algumas dificuldades.

O fato de os alunos terem vindo, em sua maioria, de uma cultura de ensino presencial, constitui-se em uma dificuldade a mais para o processo, seja na aceitação da intervenção do “tutor”, seja no gerenciamento de seus estudos, de seu tempo ou em outras particularidades para as quais não tiveram uma vivência anterior.

No caso específico do curso que avaliamos, essas dificuldades são tanto operacionais como interpessoais e, como temos percebido, o tutor tem um importante papel na resolução desses problemas, por abrirem a “porta de entrada” para o curso.

Ao darmos voz a esses sujeitos para que reflitam sobre a própria prática, a partir de entrevistas, examinando as dificuldades que enfrentam e as competências que acreditam serem necessárias para superar esses problemas, possibilitamos que esses profissionais estabeleçam uma avaliação da própria atuação e ajudem a melhor encaminhar os processos de ensino e de aprendizagem.

Entendemos que é a prática tutorial que desencadeia os acontecimentos relevantes para o entendimento do contexto do curso, e assim, ninguém melhor do que eles para relatarem suas dificuldades.

Contudo, à medida que são coparticipantes na construção do conhecimento pelo aluno, é fundamental que entendam suas competências, e assim, mobilizem os recursos adequados para que, mesmo enfrentando dificuldades, possa ser alcançada a aprendizagem significativa.

É no centro da relação tutor-aluno que se dá boa parte dessa aprendizagem. Acreditamos, tal como os tutores, que o fato de terem uma concepção clara e reflexiva de Educação já é um passo bastante significativo para o sucesso na Educação a Distância. Portanto, é na tensão entre as dificuldades e as competências dos tutores que acontece o surgimento do novo fazer pedagógico necessário à educação a distância.

Esperamos que uma visão cooperativa e colaborativa do processo de tutoria possa apresentar aos tutores e aos demais envolvidos na apaixonante temática da EAD, a plena abrangência do seu papel

como mediadores efetivos dos conteúdos a serem ensinados e dos chamados “conteúdos tecnológicos”, inerentes às tecnologias educacionais empregadas.

E que possa trazer à luz outro importante papel do tutor: o do encorajamento aos que aprendem a distância, muitas vezes inseguros e frágeis diante das dificuldades encontradas e da pequena familiaridade com os ambientes virtuais de aprendizagem. Uma ação tutorial “competente” e cooperativa poderá minimizar um dos maiores riscos dos cursos ministrados a distância: o da evasão dos alunos, fator preocupante e que leva ao esvaziamento de projetos extremamente ricos e interessantes em EAD.

Se, no entanto, tivéssemos que destacar uma competência, dentre tantas aqui apresentadas, optariamos pela **ousadia**. É ela que permite ao professor/tutor superar as inseguranças e dificuldades, construindo no cotidiano da EAD o “fazer pedagógico” de que falamos.

Referências

BOLZAN, R. F. F. A. **O conhecimento tecnológico e o paradigma educacional**. 1998. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1998.

GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. Secretaria de Estado de Ciência e Tecnologia. **Pedagogia dos anos iniciais do ensino fundamental**. Curso do Convênio UERJ / CEDERJ; Fundação CECIERJ, 2001. (Mimeo).

LIBÂNEO, J. C. **Adeus professor, adeus professora? Novas exigências educacionais e profissão docente**. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2002.

MOORE, M. G. On a theory of independent study. In: SEWART, D.; KEEGAN, D.; HOLMBERG, B. (Ed.). **Distance education: international perspectives**. Londres: Croom Helm; New York: Routledge, 1983.

MORETTO, V. P. **Prova - um momento privilegiado de estudo - não um acerto de contas**. Rio de Janeiro: DP&A, 2004.

NÓVOA, A. Os professores e as histórias da sua vida. In: NOVOA, A. (Org.). **Vidas de professores**. Portugal: Porto Editora, 1992. p. 11-30.

OLIVEIRA, E. S. G.; FERREIRA, A. C. R.; DIAS, A. C. S. Tutoria em educação a distância. Avaliação e compromisso com a qualidade. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA - ABED, 11., Salvador, set. 2004. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2004/por/pdf/155-tc-d2.pdf>>. Acesso em: 20 maio 2011.

PERRENOUD, P. **Construir as competências desde a escola**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1999.

PETERS, O. A **Educação a distância em transição**: tendências e desafios. Novo Hamburgo: UNISINOS, 2003.

PIAGET, J. **A equilibração das estruturas cognitivas**. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1976.

TIGHT, M. Higher education: a part-time perspective. Buckingham: Open University Press, 1991.

VILLARDI, R.; OLIVEIRA, E. S. G. **Tecnologia na educação**: uma perspectiva sócio-interacionista. Rio de Janeiro: Dunya, 2005.

Recebido: 21/05/2012

Received: 05/21/2012

Aprovado: 21/07/2012

Approved: 07/21/2012