

# O TUTOR EM EAD: PAPEIS E ATRIBUIÇÕES

SILVA, Jorge Adriano Pires

Especialista em Educação a Distância pela Universidade - Unimontes. Docente da Unimontes. Coordenador de curso técnico em Secretariado na modalidade a distância no Instituto Federal do Norte de Minas Gerais - IFNMG.

## RESUMO

A proposta de reflexão feita neste trabalho diz respeito a um tema de grande repercussão atual: a Educação a Distância (EAD). Procura-se refletir aqui sobre os agentes envolvidos nessa modalidade de ensino não tão recente e que vem se expandindo muito devido, principalmente, ao avanço e modernização da tecnologia. Neste trabalho, lança-se foco aos tutores presenciais e à distância, procurando elucidar suas atribuições e relevância no contexto da EAD. Os tutores são peças fundamentais para a articulação e sucesso de todo o processo de ensino-aprendizagem nessa modalidade de ensino. A eles cabe o amparo didático, pedagógico, pessoal, crítico e tecnológico dos acadêmicos de modo virtual ou presencial. Por meio de uma pesquisa de cunho bibliográfico e exploratório, com bases fundamentadas na literatura pertinente, intenta-se analisar as ações do tutor no ambiente de aprendizagem da EAD, identificando seus papéis e entendendo sua importância no processo de ensino-aprendizagem na modalidade à distância.

**Palavras-chave:** Educação a Distância; Tutoria em EAD; Concepções curriculares.

## INTRODUÇÃO

A Educação a Distância (EAD) tem conquistado seu espaço no cenário da educação mundial. De suas origens à sua apresentação contemporânea, muito já foi aprimorado, mas muito ainda é passível de discussão e melhoria com enfoque em uma oferta democrática de educação de qualidade. Para que o processo aconteça, entram em cena acadêmicos, professores (também conhecidos como professores formadores), coordenadores, tutores e tantos outros, direta ou indiretamente, participantes ativos desta modalidade de ensino.

Os tutores têm na EAD um papel fundamental. Na EAD, em se tratando de tutoria, encontram-se duas figuras em destaque: o tutor a distância e o tutor presencial. O tutor a distância, como próprio nome já diz, é aquele educador que não está em contato direto com o aprendiz (pelo menos na maior parte do tempo), comunicando-se com ele através de recursos tecnológicos variados. Já o tutor presencial está em contato direto/físico com os educandos, promovendo, articulando, elaborando o que quer que seja necessário para o desenvolvimento de seu aprendizado, utilizando-se, da mesma forma, de aparatos tecnológicos.

Considerando a disseminação, abrangência e facilidades hodierna de recursos tecnológicos, desde celulares aos e-books, dispersão esta iniciada na época da Segunda Guerra Mundial,

como é lembrado por Almeida, Moura Junior e Vieira (2012), seria quase impossível (e se possível, um ato de omissão) que tais ferramentas não fossem utilizadas na educação. Fala-se aqui de educação no seu sentido amplo (letramento, aculturação, ensino básico), mas principalmente na modalidade de ensino diretamente ligado a tais avanços: a EAD, com a sua relevância no século XXI onde a internet é um dos principais meios de comunicação, como uma alternativa para transpor as barreiras socioeconômicas, visando democratizar o acesso da população ao conhecimento científico.

Nesse contexto, surge então a figura de um profissional imprescindível nessa modalidade de ensino: o tutor. Salutar também é discutir e aprofundar os estudos sobre este novo profissional da educação. Por ser uma função nova no contexto educacional, ela se difere das atribuições tradicionais do docente e precisa ter seus papéis e sua importância amplamente debatidos para que, não só estes profissionais, mas todos os envolvidos no contexto da EAD tenham clareza sobre sua relevância e competências.

Este trabalho reflete e elucida as atribuições dos tutores presenciais e a distância numa proposta de entender seus papéis, atribuições e relevância no contexto da EAD. Intenta-se aqui analisar as ações destes profissionais no ambiente de aprendizagem da EAD, identificar seus papéis no contexto educacional e entender sua importância no processo de ensino-aprendi-

zagem na modalidade a distância. Desse modo, produz-se um panorama para a compreensão e reconhecimento do trabalho pedagógico exercido pelos tutores no âmbito da EAD. Como aporte teórico, adotou-se como subsídio, os estudos de Almeida (2010), Bernardino (2012), Fidalgo e Mill (2012), Oliveira (2012) e Vieira *et al.* (2008).

## REVISÃO DE LITERATURA

Muito se tem falado sobre os papéis dos profissionais envolvidos na educação na modalidade a distância. E o fato de este tema estar cada vez mais presente no ambiente acadêmico e também ser alvo de discussão midiática, prova seu estabelecimento como tema oportuno e atual. Cresce cada vez mais o número de cursos ofertados por diversas instituições de ensino no Brasil e no mundo. Isso se deu como consequência da flexibilidade de estudos que motiva um público que não dispõe de tempo (ou dispõe de pouco tempo) e uma organização familiar e profissional compatível com a carga horária presencial e por ser uma oferta com tutela e acompanhamento, atraindo públicos de idade mais elevada do que a média dos cursos presenciais, entre outros fatores.

A EAD mudou o estilo de muitas pessoas, no que diz respeito à atuação profissional e visão do que é aprender e/ou ensinar. Educar, até então, baseava-se apenas no modo presencial, com aulas expositivas e interativas entre professores e alunos que se encontravam no mesmo espaço físico. Não se afirma aqui modelos em extinção, mas a abertura de espaço para outra forma de construir o processo de ensino-aprendizagem.

Os seres humanos são únicos em sua capacidade de fazer, usar e incorporar ferramentas em todos os aspectos de vida. Outros animais são conhecidos por usar ferramentas, e até mesmo transmitir o conhecimento do uso destas através das gerações, mas só os seres humanos as usam para transformar seus ambientes em formas sem precedentes. Sobre isso, Rocha e Schnell (2012, p. 5) afirmam que “hoje as redes conectam pessoas, software, hardware, recursos computacionais e dados de arquivos, e permitem a comunicação, coordenação e colaboração entre eles”.

Pensando nisso, pode-se dizer que a educação chamada a distância é mais antiga do que se imagina. Ao longo do tempo, ela vem se modernizando, na medida também em que os recursos e tecnologia utilizados para que ela aconteça se

atualizam no tempo e no espaço. Caso se queira estipular uma data para o nascimento da EAD, poder-se-ia considerar o século XIX, mais precisamente o ano de 1856, pois nesta data Charles Toussaint e Gustav Langenscheidt fundaram a primeira escola por correspondência destinada ao ensino de línguas, segundo Silva (2009). A partir daí, a EAD cresceria mais e mais, uma vez que aqui foi citado a correspondência como canal de comunicação utilizado entre professores e alunos, mas se forem considerados outros canais que logo surgiriam, como rádio, televisão, videocassete, DVD e, culminando, na internet, estes alavancaram e revolucionaram uma modalidade de ensino baseada não no deslocamento até uma sala de aula em uma escola, mas aquela na qual a interação docente-discente ocorre sem maiores deslocamentos.

Como se pode tranquilamente notar pelo exposto, o desenvolvimento tecnológico da comunicação facilitou a implantação da EAD. Como reforça Oliveira (2012, p. 59):

A Educação a Distância tem, na mídia, a essência do processo de aprendizagem, do conteúdo e do aluno, bem como da relação entre professor e aluno. Na educação presencial, a mediação pedagógica se dá diretamente entre professor e aluno, podendo recorrer à mídia eventualmente. As velozes mudanças tecnológicas impõem outro ritmo à tarefa de ensinar e aprender. É preciso estar em aprendizagem continuada, incrementar e inovar o espaço e o tempo do processo ensino-aprendizagem. O que se desloca é a informação.

Todavia, para que todo esse aparato tecnológico seja utilizado em prol da educação (a distância), não basta apenas apostar na habilidade de educadores e alunos em manipulá-los. É necessária uma estrutura institucional, docente e didático-pedagógica para que se estabeleça efetivamente a interação multidisciplinar entre as partes envolvidas.

Eis que aí surge a figura dos professores e tutores. E o foco se dará neste último e em indagações do tipo: quais são as atribuições do tutor e qual é a sua relevância no contexto da educação à distância? Para que se entenda e se responda esse questionamento, antes, no entanto, é preciso explicitar os tipos de tutoria existentes no ensino a distância.

Há dois tipos de tutores na EAD: o tutor presencial e o tutor à distância. Cada um deles com suas atribuições e importância no processo de ensino-aprendizagem. Em primeiro lugar, será destacada a figura do tutor virtual, suas ações e papéis na modalidade de ensino da EAD. Segun-

do Bernardino (2011), a tutoria é um dos tripés da EAD e o tutor virtual é um agente central no processo de ensino/aprendizagem, por isso, precisa ter sua função, sua prática e seu papel questionados, compreendidos e estudados.

Para fazer essa discussão é necessário conhecer as implicações dos três principais modelos de EAD utilizados pelas instituições que ofertam cursos a distância:

**Modelo 1 - Sala de aula a distância:** Esse modelo estrutura-se a partir de tecnologias capazes de levar conhecimentos a pontos diferentes do país. A instituição responsável pelo treinamento controla o andamento e o local onde deverá ser realizado o treinamento. As aulas envolvem comunicação síncrona: instrutores e estudantes combinam local e horário para se encontrar, uma vez por semana, por exemplo. As instituições são capazes de atender um pequeno número de alunos em cada local.

**Modelo 2 - Aprendizagem Independente:** Neste modelo, os alunos podem fazer o curso, independentemente do local onde estão, e não precisam se adequar às escalas fixas de horário. Os estudantes recebem vários materiais de estudo, incluindo um programa de curso. A instituição coloca à disposição do aluno, monitor ou tutor que o acompanhará, fornecendo orientações, respostas e avaliando seus exercícios e testes. A interação entre o monitor e o estudante é viabilizada através de variadas tecnologias, tais como: telefone, fax, chat, correio eletrônico, etc. Não há aulas no sentido clássico da palavra. Os alunos estudam, buscando seguir o mais fielmente possível o programa do curso e podem interagir com o tutor, em alguns casos com outros estudantes.

**Modelo 3 - Aprendizagem Independente e Aula:** Este modelo envolve a utilização de material impresso e outras mídias, tais como fita de videocassete, (...), CD-ROM ou DVD, que possibilitam ao aluno estudar no seu próprio ambiente. Outras tecnologias que envolvem os alunos também poderão ser utilizadas, como as descritas no modelo 2. Os alunos reúnem-se periodicamente em grupos, em locais específicos, para receber apoio instrucional. Nas aulas discutem-se os conteúdos, esclarecem-se conceitos, realizam-se trabalhos, experiências em laboratórios, simulações e outros exercícios relacionados com a aprendizagem (GONZALES *apud* OLIVEIRA, p.12).

A proposta de EAD feita pela Universidade Aberta do Brasil (UAB) é caracterizada pela junção dos dois modelos citados acima. É necessário destacar que aqui tempo e espaço ganham novas concepções e, neste contexto, o tutor deve mediar o processo entre o aluno e o material didático na construção do conhecimento.

Assim como a nossa sociedade comumente denominada por “era da informação”, a EAD evoluiu e é essencial observar que o tutor virtual se transformou neste contexto. No

início, sua responsabilidade era apenas o esclarecimento de dúvidas e hoje, seu papel é mais dinâmico, intermediando a aprendizagem em ambientes virtuais, tendo como base de seu trabalho duas características essenciais à EAD: a interação e a construção colaborativa do conteúdo. Este profissional realiza funções comuns à educação em geral, mas deve buscar novas formas de ensinar, explorando ao máximo as novas tecnologias disponíveis.

Pela proposta da maioria dos cursos em EAD, entenderíamos que o tutor não tem como função ensinar, mas, ao contrário desta ideia, segundo Mill (2012), este é uma figura-chave no processo educacional e trata-se de um teletrabalhador docente desta modalidade de ensino.

Nas perspectivas atuais da EAD, o tutor cria propostas de atividades para reflexão, apoia sua resolução, sugere fontes alternativas de informação, oferece explicações, favorece os processos de compreensão, isto é, guia, orienta, apoia, e nisso consiste seu ensino. Convém destacar que, às vezes, as figuras do tutor e professor chegam a se confundir ao longo do processo de ensino-aprendizagem na modalidade a distância.

Vieira *et al.* (2008) destacam as funções didáticas do tutor como conhecer a modalidade de ensino na qual está trabalhando; estimular o pensamento crítico através dos diferentes recursos de mídias; propiciar as discussões e interações, a partir dos materiais já indicados pelos professores formadores ou quaisquer outros que o tutor se vir na necessidade de propor; acompanhar o desenvolvimento dos acadêmicos (intelectual, cognitivo), promovendo-lhes o aumento da autoestima; avaliar seus resultados; entre outros. As autoras ainda citam as competências da tutoria nas relações pessoais, isto é, nas relações de trato humano e questões trabalhistas. Ainda é conveniente citar as diretrizes tecnológicas:

Os tutores deverão:

- utilizar os diferentes meios de comunicação e dominar o Ambiente de Aprendizagem (...) (impressos, áudio, vídeo, informática);
- viabilizar a utilização dos recursos do meio em que o acadêmico se insere para desenvolver sua aprendizagem;
- promover a confiança nas Tecnologias de Informação e Comunicação e nas experiências do curso;
- (...)
- conhecer os processos de comunicação por Internet. (VIEIRA, *et al.*, 2008, p. 21).

Diante do exposto, é inegável a importância desta figura de interação que mantém, em diversos aspectos, a funcionalidade do processo

## da educação na modalidade EAD.

Figura 1 - Interação entre tutor à distância e acadêmica

www.virtualmontes.unimontes.br/mod/forum/discuss.php?d=61283#p778732

Re: UNIDADE III  
por PRISCILLA MOREIRA DINIZ SEPULVEDA - Monday, 9 April 2012, 07:22

Bom dia, pessoal.

Respondendo a questão proposta no caderno didático, penso que um sinal soletrado se torna um empréstimo linguístico com o uso repetido durante um grande período de tempo (anos, por exemplo), exatamente como acontece em outras línguas. Hoje em dia, até a palavra 'mouse' pode ser encontrada em alguns dicionários da nossa língua portuguesa!

Mostrar principal | Editar | Interromper | Responder

Re: UNIDADE III  
por Jorge Adriano - Wednesday, 2 January 2013, 17:58

Exactly, Priscilla!

As línguas são vivas, isto é, elas sofrem mutações segundo a necessidade e/ou vontade dos falantes. A palavra que você citou, por exemplo ("mouse") ainda não faz parte do nosso vocabulário oficial, mas pode ser usada à vontade no Português colocando-a entre aspas. Com a Libras, acontece a mesma coisa: há uma negociação entre seus falantes, provando que ela é uma língua viva com toda complexidade gramatical e fonológica (iconográfica no caso) como qualquer outra!

Keep on sharing, dear!

Fonte: AVA Virtualmontes. Disponível em: [www.virtualmontes.unimontes.br/mod/forum/discuss.php?d=61283#p778732](http://www.virtualmontes.unimontes.br/mod/forum/discuss.php?d=61283#p778732). Acesso em 2 fevereiro de 2016

Na Fig. 1, pode-se observar claramente a teoria exposta até aqui: uma participação interativa entre uma acadêmica do curso na modalidade a distância e seu tutor em situação de discussão na qual o tutor agradece a participação da aluna, motiva-a a continuar participando, tira-lhe uma dúvida e acrescenta-lhe (ou, melhor dizendo, a ambos) conhecimento.

Outra agente que exerce uma função de tutoria, não menos importante que a do tutor a distância, é o tutor presencial, cuja função é o contato e acompanhamento presencial do acadêmico (presença física, pode-se dizer). Portanto, pode-se inferir que o tutor presencial, assim como o tutor a distância, juntos, desempenham um papel docente cada um com sua função específica. Serão, a partir daqui, então, elencadas as atribuições desse educador, cujas funções não se confundem com a do tutor virtual, mas as complementam. Antes, porém, far-se-á uma simples, porém necessária, definição do termo tutoria.

De acordo com o dicionário Michaelis (2009), em um dos seus verbetes que mais im-

porta ao significado aqui estudado, o tutor é aquela pessoa que protege, ampara ou dirige; o defensor. Definição tradicional daquele que exerce a tutela sobre alguém, acepção bem conveniente ao presente estudo, uma vez que exemplifica muito bem as ações empreendidas por uma pessoa que se compromete com uma instituição de ensino a exercer esta função, seja na modalidade a distância ou presencial.

Dessa forma, sua atribuição objetiva articular permanentemente o diálogo entre a coordenação da instituição de ensino a qual se vincula o curso, a coordenação deste, a de tutoria, do polo, professor formador e os acadêmicos, para efetivação da organização geral do curso. Este processo estimula o intercâmbio de experiências, construções coletivas e individuais de conhecimento, além de permitir o confronto de ideias nas mais variadas atividades que serão desenvolvidas ao longo de um curso ou atividade. O tutor presencial será presença constante tanto nos polos presenciais, quanto nas instituições em que o acadêmico irá estagiar, orientando-o sempre a refletir, investigar, ques-



tionar a sua ação docente e propor ações para a transformação da prática pedagógica em pontos considerados estranguladores do processo. É também sua função criar ambientes de trabalho que permitam o atendimento individualizado ao acadêmico, fornecendo-lhe o feedback necessário à superação de suas dificuldades, seja no que diz respeito ao conteúdo da disciplina ou a problemas de outra ordem que estejam dificultando o seu desenvolvimento no curso. Além disso, deverá articular com o professor formador e tutor a distância estratégias que subsidiarão o processo de ensino-aprendizagem (VIEIRA *et al.*, 2008).

Tornam-se claras aqui as diretrizes para um bom exercício da função dos tutores a distância e presencial. Funções estas que não se confundem entre si e nem se estagnam. O trabalho dos tutores vai além, muitas vezes, daquilo que meramente designa seu papel. O tutor presencial ou a distância é livre e tem autonomia para criar situações, propor materiais, articular discussões não previstas, enfim tudo e qualquer coisa que propicie o processo de ensino-aprendizagem e o beneficie. É impossível falar positivamente sobre um curso ou instituição de ensino à distância sem enaltecer a figura destes articuladores do processo educacional. Neste trabalho, o foco se deu nos tutores, mas isso não diminui a importância dos demais agentes como professores formadores, coordenadores de curso, de tutoria, de polo, entre outros.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A man without technology [...] is not a man (ROCHA; SCHNELL, 2012, p. 1).

Este trabalho objetivou de modo claro e sucinto refletir sobre o crescimento e expansão da EAD e, como consequência, a necessidade da criação e/ou adaptação de recursos, materiais e papéis/funções de educadores a essa modalidade de ensino. Mais especificamente, no presente trabalho, explanou-se sobre os profissionais envolvidos no âmbito do ensino à distância; entre estes, procurou-se focar em duas figuras essenciais ao sucesso do ensino-aprendizagem na EAD: os tutores presencial e a distância. A estes é dada a função de educar utilizando-se de toda a estrutura montada para receber alunos numa modalidade de ensino que não é tão recente como se pensa, mas que ainda tem um caminho de crescimento e melhorias a ser galgado.

Esclareceram-se as funções e diretrizes para

um bom trabalho exercido por esses profissionais da educação à distância. Em primeiro lugar, o tutor à distância deve exercer um trabalho extremamente ético, tanto no trato com os educandos quanto com qualquer pessoa que esteja diretamente ou indiretamente ligado à EAD. Cabe a ele, portanto, como discutido ao longo de todo o trabalho, conhecer a modalidade de ensino à distância, ser capaz de perceber suas peculiaridades em relação ao ensino tradicional (presencial), promovendo toda e qualquer adequação necessária para o bom andamento dos trabalhos; instigar os educandos a se posicionarem criticamente ante aos estudos e ao mundo (como em qualquer modalidade de ensino), no entanto, aqui, utilizando-se de variados recursos tecnológicos, uma vez que este tutor não se encontra em contato (fisicamente falando) diário com os alunos; propiciar discussões e interações no ambiente virtual e/ou presencialmente, caso se faça necessário; relatar e avaliar o desenvolvimento dos acadêmicos sobre sua responsabilidade, dando-lhes feedbacks constantes para que eles não se sintam desamparados ou desestimulados a perseverarem nos estudos.

Ao tutor presencial, por sua vez, é dada uma responsabilidade não maior nem menor em relação ao tutor à distância. Ambos têm particularidades em suas funções, mas a principal certamente é propiciar o processo de ensino-aprendizagem no ambiente da EAD. Especificamente, deste, é esperado, uma vez que ele se encontra nos polos de apoio presencial, que ele crie ambientes de trabalho que permitam o atendimento individualizado ao acadêmico, propiciando um ambiente favorável à superação de suas dificuldades que porventura venham a dificultar o seu desenvolvimento no curso. Além disso, deverá manter um trabalho e comunicação muito atrelados ao tutor à distância e professor formador, propondo estratégias que subsidiarão o processo de ensino aprendizagem.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Karen Tôrres Corrêa Lafetá de; MOURA JUNIOR, Alcino Franco de; VIEIRA, Fábila Magali Santos. **Tecnologia Aplicada à educação**. Montes Claros: Unimontes, 2012.

BERNARDINO, Herbert Soares. A Tutoria na EAD: Os Papéis, as Competências e a Relevância do Tutor. **Revista Paidéi@**, Santos, v. 2, n. 4, jul. 2011. Disponível em: < <http://revistapaideia.unimes-virtual.com.br/index.php?journal=paideia&pa>

ge=article&op=view&path[]=166&path[]=171>. Acesso em: 02 nov. 2012.

DICIONÁRIO Michaelis. São Paulo: Melhoramentos, 2009. Disponível em: <<http://www.uol.com.br/michaelis>>. Acesso em: 28 nov. 2002.

FIDALGO, Fernando; MILL, Daniel. **Sobre tutoria virtual na educação a distância: Caracterizando o teletrabalho docente**. 2012. Disponível em <[http://www.virtualmontes.unimontes.br/file.php/2175/Texto\\_1.pdf](http://www.virtualmontes.unimontes.br/file.php/2175/Texto_1.pdf)>. Acesso em: 1º nov. 2012.

OLIVEIRA, R. M. S. R. **A Tutoria no contexto da EAD**. Montes Claros: Unimontes, 2012.

ROCHA, L. M.; SCHNELL, S. **Technology**. 2012. Disponível em: <[http://informatics.indiana.edu/rocha/i101/pdfs/i101\\_lecnotes\\_v2.pdf](http://informatics.indiana.edu/rocha/i101/pdfs/i101_lecnotes_v2.pdf)>.

<[http://informatics.indiana.edu/rocha/i101/pdfs/i101\\_lecnotes\\_v2.pdf](http://informatics.indiana.edu/rocha/i101/pdfs/i101_lecnotes_v2.pdf)>. Acesso em: 2 jan. 2013.

SILVA, M. D. **Educação a Distância: o futuro do processo de ensino-aprendizagem, dentro das novas tecnologias**. 2009. Disponível em: <<http://www.artigonal.com/educacao-online-artigos/educacao-a-distancia-o-futuro-do-processo-de-ensino-aprendizagem-dentro-das-novas-tecnologias-1230816.html>>. Acesso em 28 dez. 2012.

VIEIRA, F. M. S.; PASSOS, B. M. A.; ALMEIDA, K. T. L.; NEVES, P. T.; OLIVEIRA, R. M. S. R.; ANDRADE, R. C. R.; ANJOS, W. E. E. A. **Diretrizes para o tutor UAB/Unimontes**. Montes Claros: Unimontes, 2008.