

Competências da tutoria na Educação a Distância

Ability for mentoring of E-learning

SIRLEI ALVES CHAVES

Faculdade Unyleya

NARCISA CASTILHO MELO

Faculdade Unyleya

Resumo: O presente artigo tem como objetivo, a partir do referencial teórico, elencar as principais competências tecnológicas, cognitivas e socioculturais necessárias à formação da função do tutor a distância. Foi utilizada a pesquisa bibliográfica como fundamento primordial ao levantamento dos pontos centrais e estruturantes da Ead, assim como para uma melhor compreensão do papel da tutoria e suas competências, buscando apresentar as reflexões a respeito das práticas que devem ser desenvolvidas pelos tutores. Foi possível analisar saberes e competências necessárias ao efetivo trabalho do tutor da educação a distância, como também destacar a importância da comunicação para a mediação (interação) e sua capacidade de contribuir para a construção do conhecimento pelo aluno. O sucesso de todo o processo ensino-aprendizagem revela-se então como diretamente ligado à atuação do tutor, que deverá estar preparado para exercer o conjunto de competências específicas da educação. Caberá a ele observar que as questões das competências vão muito além das implicações da formação acadêmica, devendo ser encaradas de forma conjunta, entendendo que não existe uma mais relevante que a outra, mas sim o diálogo das várias competências desenvolvidas ou em vias de desenvolvimento, que determinarão o padrão do processo a ser desenvolvido pelo tutor.

Palavras-chave: Educação a Distância. Tutoria. Competências Tecnológicas. Competências Cognitivas. Competências Socioculturais.

Abstract: This article aims, from the theoretical framework, to list the main technological, cognitive and sociocultural skills necessary for the formation of the tutor function. The bibliographic research was used as primordial basis for the survey of the central points of Ead, as well as for a better understanding of the role of the tutoring and its competences, trying to present the reflections about the practices that should be developed by the tutors. It was possible to evaluate knowledge and skills necessary for the effective work of the distance education tutor, as well as highlight the importance of communication for mediation and its ability to contribute to the construction of knowledge by the student. The success of the whole teaching-learning process is revealed to be directly linked to the tutor's performance, who should be prepared to exercise the specific skills set of education. It should be noted that skill issues go far beyond the implications of academic education and should be taken together with understanding that there is no one more relevant than the other, but the dialogue of the various competences developed or under development, which will determine the pattern of the process to be developed by the tutor.

Keywords: E-learning. Mentoring. Technological Skills. Cognitive Skills. Sociocultural Skills.

1 Introdução

A nova sociedade, tecnologicamente mais desenvolvida, tende a se centrar na busca de novos conhecimentos, e é neste ambiente, que a Ead irá de encontro ajudando e orientando este novo caminho. Esta modalidade de ensino se apresenta de forma mais maleável e democrática, sendo assim favorece a participação, cada vez maior de alunos.

A difusão do uso da internet, a partir da década de 80, mudou gradualmente a forma de aprender. O acesso ao conhecimento, antes restrito a grupos sociais privilegiados, tornar-se disponível a todos através da internet. Com isso, a Ead se apresenta como uma das principais forças educacionais responsáveis pela democratização do ensino.

Tal modalidade de ensino tem conquistado espaço, devido suas características de flexibilidade e autonomia. Os surgimentos das novas tecnologias da informação e da comunicação deram um impulso à educação à distância, fazendo aparecer através da internet, formas alternativas de geração e disseminação do conhecimento. A educação à distância, antes centralizada no texto impresso, cede lugar para fontes digitais de informação, trazendo possibilidades inesgotáveis para a aprendizagem.

As relevantes modificações sofridas pela sociedade exigem do profissional docente o seu constante aperfeiçoamento e alinhamento com as novas tecnologias de informação e comunicação. O aluno da geração “touch screen” pesquisa e questiona. O docente atualizado serve de bússola para conduzir o aluno à busca do conhecimento e da formação crítica e social.

Segundo Dowbor (1998, p. 256) a escola deixará de ser “lecionadora” para ser “gestora do conhecimento”, onde, pela primeira vez, a educação tem a possibilidade de ser determinante sobre o desenvolvimento, mas para isso, não basta “modernizá-la” como querem alguns, será preciso “transformá-la profundamente”.

Essa nova relação com o envolvimento dos atores no processo ensino– aprendizagem é ratificada por Giannella, Struchiner e Ricciardi (2003), quando afirmam que:

(...) a reformulação do papel do professor na relação pedagógica é uma das características fundamentais da EAD, que se apoia na "tutoria/orientação" realizada com o suporte de diferentes meios e ferramentas pedagógicas. Essa reformulação ganha relevo quando a proposta educacional está pautada em uma abordagem inovadora, que está centrada no papel ativo do sujeito na atividade educativa. Principalmente, ganha ênfase quando o ato educativo é entendido como um momento de construção de conhecimento, de intercâmbio de experiências e de criação de novas formas de participação. (GIANNELLA; STRUCHINER; RICCIARDI, 2003)

A necessidade desse profissional qualificado para docência online é evidenciada e logo caracteriza o papel do tutor como docente online e define os saberes e competências que esse profissional precisa para o exercício dessa nova modalidade docente.

2 Educação a distância: tutoria & mediação

O desenvolvimento das tecnologias de informação mudou o acesso à educação, seja através de ferramentas de pesquisa, ambientes virtuais ou redes sociais. A educação a distância vem promovendo a democratização da educação, quebrando barreiras de espaço e tempo, permitindo que pessoas, independentemente da idade ou localização geográfica, possam buscar formação, aperfeiçoamento e especialização em diversas áreas. Tal contexto é destacado por Neves (2003, *apud* TECCHIO et al, 2008, p.4) ao afirmar que “cada vez mais cidadãos e instituições veem nessa forma de educação um meio de democratizar o acesso ao conhecimento e de expandir oportunidades de trabalho e aprendizagem ao longo da vida”.

Com a mudança gradual e contínua da forma como os indivíduos se relacionam com o conhecimento, torna-se necessária uma adaptação de métodos e práticas dos atores envolvidos com a educação. Neste cenário, profissionais precisam reunir um conjunto de novas competências que os permita atuar de maneira eficaz; uma preocupação não só dos profissionais docentes, mas também das organizações de ensino que busquem qualidade na Ead.

Para tal, a tecnologia não deve ser compreendida enquanto a única ferramenta de aprendizagem, mas sim, deve ser destacada a relevância da criação de novos ambientes de aprendizagem e de novas dinâmicas sociais.

A necessidade de profissionais com capacitações técnicas e habilidades específicas, também identificadas como saberes e competências, está presente neste processo e surge como ponto central na formação de excelência do docente, que atuará como tutor. Como nos relata Gomes, Saragoça e Domingues (2011):

(...) o professor tem o papel de facilitador da aprendizagem dos alunos. Sua função não é ensinar, mas, sim, auxiliar o aluno a aprender, deixando de ser meramente o transmissor do conhecimento e passando a atuar como elemento incentivador de descobertas e auxiliar no processo de aprendizagem do aluno. (GOMES; SARAGOÇA; DOMINGUES, 2011, p.31).

Assim, na educação contemporânea, o professor precisa deixar de ser o centro dos conhecimentos e passar a ser o agente mediador do aprendizado, estimulando o aluno ao conhecimento significativo. Especialmente na educação a distância, o tutor pode atuar de forma presencial (em cursos que prevejam atividades presenciais obrigatórias ou administrativas) ou à distância (através dos ambientes virtuais de aprendizagem). Dentro de sua esfera de atribuições, não é incomum sua atuação nas atividades psicopedagógicas, de gestão, docente e administrativa concomitantemente. Esse perfil multifacetado é defendido por Tecchio (2008) quando afirma que:

(...) o tutor, dessa maneira, é encarado como “um agente educativo, quer dizer, um profissional que intencionalmente promove, facilita e mantém os processos de comunicação necessários para contribuir para o aperfeiçoamento do sistema, mediante a retroalimentação e a assessoria acadêmica e não acadêmica, e para apoiar a criação de condições que favoreçam a qualidade da aprendizagem e a realização pessoal e profissional dos usuários. (TECCHIO et al, 2008, p.5).

Logo, o papel do tutor é essencial como facilitador e motivador, sendo essa importância relacionada ao êxito do aluno na educação. Pode-se afirmar que a tutoria é uma necessidade básica na educação à distância, principalmente porque a existência de contato humano é uma exigência da relação ensino-aprendizagem. O papel do tutor na Ead possui um caráter essencial para o sucesso do processo, pois servirá de motivação para o aluno.

Uma significativa reflexão pertinente neste cenário, será a respeito das características, conhecimentos e competências do tutor na Ead. Ter como foco a empatia, cordialidade, dedicação, organização, facilidade de relação interpessoal, entre outros, enfatizará quão comprometido o tutor precisa estar para com seus alunos.

Tais conhecimentos podem ser agrupados de acordo com suas áreas de atuação e domínio esperados do tutor. Pensar em habilidades, competências e atitudes nos remete aos aspectos tecnológico (domínio dos ambientes e ferramentas), sociocultural (entendimento da realidade onde o aluno está inserido), cognitivo (foco na construção e adequação do conhecimento) e de gestão (planejamento das ações pedagógicas). Serão eles que formarão a base, mínima necessária, para que um docente construa sua atuação enquanto tutor.

A partir daí surge uma pergunta: quais os tipos de competência que buscamos no exercício das atividades docentes de tutoria? A resposta para tal questão somente será possível na investigação do real e efetivo papel do tutor como docente na educação online. Na esfera da Educação à Distância existem alguns fatores fundamentais na facilitação da interação e comunicação: aluno, material (impresso, digital e áudio visual) e tutor, onde a experiência com Ead demonstra que o sistema de tutoria é cada vez mais importante e necessário para o desenvolvimento do estudo a distância.

Dentre suas inúmeras responsabilidades, o tutor será o mediador indispensável para o bom desempenho do aluno de Educação a Distância, orientando-o a respeito de todas as atividades existentes nesta modalidade de ensino. Seu papel é indispensável na Ead, pois garante a interação personalizada e contínua com o aluno, viabilizando a articulação necessária entre os elementos do processo e execução dos objetivos propostos.

Cabe, ainda, ao tutor uma comunicação ativa, com o intuito de mantê-los atualizados sobre todas as atividades do curso, para que os alunos não se sintam sozinhos e abandonados, evitando assim a evasão por falta de comunicação.

Acredita-se que, por estar em contato direto com o aluno, o tutor tem a possibilidade de incentivar a participação da turma, resgatar o aluno que deixa de participar das atividades, adaptar atividades para se adequarem aos problemas pessoais dos alunos que acontecem no decorrer do curso, negociar prazos, propor atividades complementares quando necessário, entre outras ações que possivelmente auxiliarão a permanência dos alunos nos cursos. Mais ainda, ao favorecer momentos de interação, o grupo pode se beneficiar com discussões enriquecedoras sobre o conteúdo do curso, bem como favorecer o sentimento de pertencimento, “minimizando à distância” ou a solidão que podem ocorrer com alunos nessa modalidade. (SALES, ABADD e RODRIGUES, 2011, p.12)

Destaca-se que nos dias atuais, para preservar a qualidade de um curso a distância, o papel que o professor desempenha não mais se restringe a transmissão de informações em

um ambiente no qual seus espectadores, ou seja, seus alunos permanecem em um ambiente de passividade procurando receber o conhecimento já pronto e acabado. Com o advento da Ead se faz necessário que ambos os atores envolvidos no processo ensino aprendizagem (professores/alunos), possam adaptar-se e conhecer cada vez mais as novas ferramentas que deverão ser utilizadas no ensino a distância.

3 Tutoria: competências de excelência

Na vida moderna, o conhecimento é o grande trunfo para o desenvolvimento de qualquer tipo de atividade. Desta forma, podemos atribuir a importância em se ter a informação e convertê-la em conhecimento, e é nesse momento, que entra o papel do profissional tutor, que será o facilitador do caminho a ser percorrido pelo aluno na Ead.

“No bojo das mudanças vividas pela formação de professores deste século, estão os docentes da educação a distância (Ead); novas formas de ensinar e de aprender foram geradas e, portanto, profissionais com um novo perfil são demandados” (OLIVEIRA, MILL e RIBEIRO, 2009, p.2).

Para essas novas demandas da sociedade e para o desenvolvimento eficaz do processo de ensino-aprendizagem serão exigidas do tutor uma série de práticas e competências, que irão culminar no pleno papel de sua função de tutoria à distância, permitindo a ampliação dos horizontes de seus alunos, não somente de forma quantitativa, mas também de forma qualitativa.

Assim, as competências, na Ead, podem ser definidas significativamente como determinados conhecimentos que serão direcionados para ações específicas, onde as experiências, as práticas e os modos de pensar, agir e sentir devem estar relacionadas com o contexto educacional do momento.

Entendendo que o indivíduo é um ser dotado de múltiplas inteligências, e é capaz de realizar inúmeras conexões cognitivas, será através deste pensamento, que a definição de Perrenoud (2009) se mostrará muito relevante quando afirma que, “[...] ”competência” é compreendida no sentido de capacidade de mobilizar diversos recursos cognitivos para enfrentar um tipo situação”. (PERRENOUD, 2000, p.15, *apud* PUENTES; AQUINO e NETO, 2009, p.178).

O tutor deverá ter o entendimento e a percepção de suas atribuições de forma clara e objetiva e para que isto ocorra terá que ter a certeza das inúmeras competências necessárias ao seu desempenho. Entende-se competência como o “construto molar que nos serve para nos referirmos ao conjunto de conhecimentos e habilidades que os sujeitos necessitam para desenvolver algum tipo de atividade”. (ZABALZA, 2006 *apud* PUENTES; AQUINO e NETO, 2009, p.5).

A Ead, no Brasil, apresenta uma demanda crescente de profissionais capacitados, para a docência, sendo assim a necessidade de uma formação eficaz e continuada sempre será essencial, para o êxito do processo, pois muitos tutores iniciam na atividade sem uma formação específica na modalidade.

Um tutor é um professor que precisa dominar as ferramentas e plataformas que utilizam, conhecer diversas teorias de aprendizagem e comunicação, ser letrado

em linguagens on-line e transitar por diferentes paradigmas educacionais. O professor de EAD não pode ser concebido com um tutor do século passado, tampouco remunerado indecentemente, como ocorre em muitos projetos de EAD no nosso país. Ao contrário, ele precisa (na verdade, tal como todo professor) de um processo de formação contínua e de remuneração equivalente à de professores presenciais. (MATTAR, 2012, p. 175).

A formação continuada é relevante para o bom andamento do processo, onde o estudo das significativas competências e seu caráter fundamental se destaca. Neste contexto, as competências podem ser entendidas como um rol de condições favoráveis, para desenvolvimento de determinada tarefa.

As questões das competências vão muito mais além do que as implicações da formação acadêmica, pois devem ser encaradas de forma conjunta por não possuir uma mais relevante que a outra; o conjunto das várias competências desenvolvidas ou em vias de desenvolvimento determinarão o padrão do processo a ser desenvolvido pelo tutor.

Para o melhor entendimento das competências é importante pontuar, que o foco deve ser o aluno, pois o objetivo do tutor deverá estar centrado na melhor condução do seu trabalho para favorecer o aprendizado. Sendo assim, a formação do tutor e todos os seus esforços atuam conjuntamente, mas para um melhor entendimento, serão apresentados numa divisão importante: competências tecnológicas, cognitivas e socioculturais.

3.1 Competências tecnológicas

Para o desenvolvimento do trabalho na Ead o uso da tecnologia digital se faz presente, tanto para o tutor, como para o aluno, desta modalidade. Devemos frisar que o domínio tecnológico se dá como inicial a realização de qualquer atividade na Ead e em qualquer modalidade, pois é considerado como uso da ferramenta, que irá favorecer o aprendizado. Segundo Behar (2013), o domínio tecnológico é compreendido como “[...] um conjunto de competências relacionadas ao uso dos recursos tecnológicos empregados tanto na modalidade presencial, semipresencial ou totalmente a distância.” (BEHAR, 2013, p.57).

A autora citada entende que existem competências específicas do domínio tecnológico, que merecem uma análise individual, mesmo sabendo que elas são usadas de forma conjunta e interligadas, são elas:

- **Letramento digital:** é a competência que está relacionada com a pesquisa, avaliação, reflexão e criticidade das informações disponíveis na internet, bem como o uso das ferramentas digitais.
- **Cooperação:** é a competência que instiga formas de relacionamento interpessoal, por meio de trabalho em equipe em prol de um objetivo comum por meio das tecnologias digitais. Portanto a interação social se faz necessária como mediadora no processo de ensino e aprendizagem virtual.
- **Autonomia:** nesse contexto, está associada ao ato de tomar decisões e ao uso das tecnologias para potencializar a aprendizagem, sendo constituída, principalmente, pelas relações sociais estabelecidas no processo.
- **Organização:** estabelecida pela ordenação, estruturação e sistematização do tempo, materiais disponibilizados, informações e trabalhos em grupo no virtual.
- **Comunicação:** é associada, principalmente, à expressão escrita em tecnologias de comunicação síncrona e assíncrona, fundamentada na clareza, objetividade e relações interpessoais.

- **Presença social:** envolve as questões subjetivas ou as sensações do sujeito ao se perceber imerso na virtualidade. (BEHAR, 2013, p.71/ 72)

É de suma importância que algumas competências estão diretamente ligadas a Ead, mas outras dizem respeito a todo e qualquer trabalho docente, para que se tenha uma boa prática pedagógica. Podemos observar algumas competências mais específicas no caso da educação a distância:

- Utilizar com desenvoltura as tecnologias de informação e comunicação requeridas para a organização e condução das atividades docentes no ambiente online;
- Orientar os alunos sobre os procedimentos básicos do curso – a forma de submeter trabalhos, acessar conteúdos, enviar mensagens, participar de reuniões online (chats);
- Esclarecer questões sobre os materiais recebidos, sobre o uso da plataforma e das ferramentas de aprendizagem, ou encaminhá-las para a equipe de suporte técnico. (SANTOS; TRACTEMBERG; PEREIRA, 2005, p. 5).

Com o uso das novas tecnologias ocorreu a ampliação de possibilidades de interligar conhecimento e pessoas. E, neste processo caberá ao tutor, de forma organizada, sistematizada e coerente favorecer o protagonismo de seus alunos, pois um tutor munido de suas competências essenciais, com capacidade e habilidade de incentivar seu aluno a ser ator de seu caminho estará exercendo com maestria seu papel de educador.

3.2 Competências cognitivas

Para tratar de competência cognitiva devemos recorrer ao entendimento do conhecimento enquanto um processo de construção, onde a aprendizagem, essencialmente estruturada, nas informações do meio em que o sujeito está inserido, agindo sobre elas, de modo a compreendê-las. Podemos levar em consideração que o desenvolvimento humano estará seja, em que nível for, a uma determinada ação e através desse raciocínio perceberemos, que caberá ao tutor fazer com que o conhecimento faça sentido ao seu aluno, pois somente dessa forma será aplicado ao senso comum sendo possível ser apreendido.

O tutor terá como fundamento facilitar o aprendizado do aluno, fazendo com que se torne funcional, perante o curso realizado ou até mesmo, para ser aplicado no seu cotidiano. Para que isto ocorra, todo esse processo deve ser entendido como uma construção feita por todos os atores envolvidos na Ead. Percebemos que a autora Behar defende este tipo de construção quando afirma que

um professor nunca define sozinho e em si mesmo o seu próprio saber profissional. Ao contrário, esse saber é construído socialmente por meio de uma negociação entre diferentes grupos. Dessa forma, o saber dos professores não é um acervo de conteúdos cognitivos, mas um processo de construção de conhecimentos, habilidades e atitudes ao longo da carreira. É no exercício da profissão docente que se aprende progressivamente a atuar no ambiente de trabalho, ao mesmo tempo em que se insere nele e o interioriza por meio de regras de ação. Essas regras de ação, gradativamente, se tornam parte integrante

da sua consciência prática e, conseqüentemente, do seu fazer pedagógico. (BEHAR, 2013, p.98)

Devemos nos ater ao fato que as competências cognitivas serão desenvolvidas ao longo da prática de cada tutor, sempre levando em consideração a prática de cada tutor e se baseando em sua ação pedagógica. Traduzindo em ações práticas, levantaremos algumas atitudes esperadas de um tutor online, apresentando as competências relacionadas, servindo de orientação para boas práticas:

- Entender e se adaptar ao modelo pedagógico, à sua implementação e sua função, de acordo com os limites e as possibilidades;
- Orientar e responder as questões dos alunos relacionadas as atividades, conteúdos e bibliografias abordados nas disciplinas;
- Organizar e compartilhar estratégias que auxiliem no processo ensino-aprendizagem;
- Apresentar feedback das atividades dos alunos, relacionando teoria e prática e mediando a reflexão crítica.

O trabalho desenvolvido da Ead demanda muitas exigências por necessitar de uma dedicação contínua e muita organização, fazendo com que o processo se torne eficaz. Também é importante citar o caráter democrático, que possibilita, cada vez mais, o ingresso de indivíduos interessados em ampliarem seus conhecimentos.

A EAD exige muita dedicação dos professores. Dessa forma, os docentes devem mobilizar um conjunto integrado e dinâmico de saberes, habilidades, capacidades, destrezas, atitudes e valores no desempenho de suas funções. Essa mobilização pode ocorrer de uma maneira ajustada, crítica e reflexiva a uma série de situações ou problemas que permeiam o ambiente educacional. Saber ser, querer ser, poder ser e ser se articulam em uma construção de competência, em um espaço pautado e estruturado, com seus referenciais de desempenho, que apresentam imprevistos e incertezas. (BEHAR, 2013, p.103)

3.3 Competências socioculturais

A essas competências cabe iniciar delimitando sua atuação, pois sabemos que elas incluem em seu bojo as relações intra e interpessoais e são apreendidas primeiramente na família, por se tratar do primeiro contato sociocultural do indivíduo; posteriormente a escola e a sociedade em geral. Para que as relações aconteçam serão exigidas regras coletivas de convívio.

Sabe-se que cada indivíduo, de acordo com a cultura onde está inserido, reflete, em seu comportamento, costumes, valores e tradições característicos. Além disso, também costumam ser evidentes aspectos políticos e ideológicos. Esse conjunto de fatores que se constitui de forma particular em diferentes grupos e em cada indivíduo não acontece, cada qual, de forma isolada. Tais aspectos são entendidos como pertencentes a dois eixos, o social e o cultural. (BEHAR, 2013, p.107)

Ainda para a autora (2013), a presença do tutor deve ter como marco a empatia, que será responsável por redirecionar o grupo no sentido de organizá-lo de forma cooperativa favorecendo o trabalho em equipe, onde

a empatia precisa ser constantemente aplicada nas relações interpessoais, pois somente é possível ser empático se trabalhar a afetividade e as emoções, especialmente o autoconhecimento, já que para saber o que o outro está sentindo e para compreendê-lo é preciso saber o que representa esse sentimento em si. A empatia é a capacidade de se colocar no lugar do outro e ser despertado por emoções que a própria pessoa sentiria se estivesse nesse lugar [...]. (BEHAR, 2013, p. 108).

O desenvolvimento do trabalho em equipe faz parte das competências a serem atingidas pelo tutor. Favorecer a troca é uma das metas e um dos maiores desafios, onde o poder de negociação e a interação são essenciais entre pares, que buscam um melhor diálogo sociocultural.

As competências socioculturais envolvem e perpassam vários pontos, desde os primeiros contatos da turma, com a modalidade de ensino, até mesmo a condução das atividades e vai exigir do tutor uma maleabilidade emocional, pois estará em contato com diversas personalidades e atitudes.

O autor Mattar (2012) faz referência ao desenvolvimento deste papel social quando declara que

(...) o tutor é responsável pelo contato inicial com a turma: provoca a apresentação dos alunos 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. Nesse sentido, ele desempenha um papel social. (MATTAR, 2012, p.25).

Assim, caberá ao tutor o apoio e o incentivo à promoção das relações interpessoais, por meio de projetos implementados na educação, possibilitando a ampliação das relações interpessoais mediadas pela tecnologia. Será através dela que a mediação, orientação e suporte do tutor participarão dos processos de aprendizagem.

Para contribuir com o entendimento do numeroso rol de competências do tutor na Ead, segue uma lista que apresenta e estabelece as demandas da tutoria:

- estabelecer um “contrato psicológico” com os alunos, trabalhando suas expectativas em relação ao curso e ao processo de aprendizagem;
- manter-se afetivamente próximo e comunicacionalmente presente no espaço virtual por meio de mensagens frequentes, de preferência em tom informal, pessoal e bem-humorado, utilizando emoticons e recursos de formatação textual, e estabelecendo interações comunicacionais mais horizontais e simétricas com os alunos;
- apoiar e estimular a aprendizagem, por meio de mensagens de suporte que valorizem e encorajem a participação individual e grupal e que elucidem os desafios presentes na educação online;
- respeitar as especificidades culturais, o estilo pessoal e as disponibilidades (timing) de cada um para a interação;
- contribuir para a criação de um ambiente amigável, dirimindo conflitos e promovendo a interação e colaboração entre os alunos. (SANTOS, E. O.; TRACTEMBERG, L., PEREIRA, M., 2005, p. 4).

As competências necessárias ao tutor são diversas, mas deve-se ter clareza que podem ser alcançadas ao longo do desempenho das suas atividades. Também é válido ressaltar a importância da formação continuada para estes

profissionais, que contam com novos desafios diariamente, e que podem ser considerados como peça fundamental para o sucesso de todo o processo.

O trabalho do tutor irá reger o bom funcionamento do curso e poderá ser analisado, através da manutenção dos interesses dos alunos, conseguindo evitar a evasão e mantendo o grupo motivado e apto ao trabalho em equipe, que irá favorecer o protagonismo e a autonomia, que são as chaves para a Educação a distância.

4 Conclusão

O movimento crescente da Educação a Distância é uma realidade no nosso país e está diretamente relacionado, em princípio à necessidade de ampliar as oportunidades de acesso ao conhecimento para o pleno desenvolvimento pessoal, o exercício da cidadania e à inserção no mercado de trabalho de grande parcela da população que por diversas razões não estão usufruindo dessas finalidades da Educação.

No mundo moderno o conhecimento nos serve de base, para trilharmos o nosso caminho diante dos diversos desafios e a Ead é um grande facilitador nesta busca, pois é uma modalidade democrática e que conta com o tutor; um profissional capacitado para ser a ligação entre o aluno e o saber.

Dessa forma fica compreendido que o desenvolvimento de cursos Ead deve manter o foco no aluno e nos processos de ensino-aprendizagem que utilizem de meios e tecnologias de informação e comunicação para garantir formação de qualidade.

A reflexão acima buscou apresentar o importante papel do tutor na educação a distância, sendo o mesmo um dos responsáveis pela manutenção do aluno no curso, assumindo a função de mediação tecnológica, cognitiva e sociocultural junto ao aluno, tendo assim um papel de destaque no sucesso de todo o processo de ensino-aprendizagem nesta modalidade.

Inúmeras são as atribuições dos tutores e as competências exigidas pela profissão e foi possível conhecer e reconhecer a importância de alguns conceitos relacionados às competências, que deixaram claro o caráter múltiplo de sua formação. Assim, o caráter interativo e construtivista dos saberes do tutor também foi apresentado, através dos domínios tecnológicos, cognitivos e socioculturais. Todos esses saberes são desenvolvidos pelo tutor ao longo de sua prática pedagógica.

A abordagem sequencial das competências se mostrou relevante, afim de um melhor entendimento de como cada uma se constrói e se organiza em relação à educação. Primeiro as competências tecnológicas mostraram a importância da viabilização do acesso à todas as atividades na Ead. Serão elas as facilitadoras de acesso às ferramentas usadas para favorecerem o aprendizado. Analisamos, de forma especial o letramento digital, cooperação, autonomia, organização, comunicação e presença social, que juntos funcionam impulsionando o trabalho do tutor.

Segundo, foram as competências cognitivas, que trarão ao tutor a missão de fazer com que o conhecimento faça sentido ao aluno, pois só assim se tornará parte da sua vivência e será apreendido. Essa construção deverá englobar todos os atores envolvidos no processo.

Terceiro, foram às competências socioculturais, que estão vinculadas as relações intra e interpessoais e para que se desenvolvam, de forma satisfatória, serão necessárias regras coletivas de convívio, onde o tutor com empatia irá direcionar o grupo de forma cooperativa favorecendo o trabalho em equipe. Este tipo de competência irá exigir do tutor

uma maleabilidade emocional, pois estará o tempo todo em contato com diversas pessoas, com formações diferentes e personalidades distintas.

O trabalho do tutor é árduo e de extrema relevância, por isso sua preparação deverá ser contínua e devendo acontecer durante, e ao longo de sua trajetória profissional, sendo assim, o investimento na formação continuada deve ser uma meta para todas as instituições envolvidas na Ead, assim como a valorização deste profissional, que possui um desafio enorme no exercício de suas atribuições.

Referências

ALVES, R. **A escola ideal – o papel do professor**. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=qjyNv42g2XU&feature=youtu.be>> Acesso em: 20 out. 2019.

BARBOSA, M. A. **O tutor na educação a distância e redes colaborativas de aprendizagem**. Encontro de Ensino, Pesquisa e Extensão. Presidente Prudente – SP, outubro de 2013. Disponível em: <<http://www.unoeste.br/site/enepe/2013/suplementos/area/Humanarum/Educa%C3%A7%C3%A3o/O%20TUTOR%20NA%20EDUCA%C3%87%C3%83O%20A%20DIST%C3%82NCIA%20E%20REDES%20COLABORATIVAS%20DE%20APRENDIZAGEM.pdf>> . Acesso em: 18 out. 2019.

BEHAR, P. A. (Org.). **Competências em Educação a Distância**. Porto Alegre: Penso, 2013.

BRASIL. Decreto nº 2.494, de 10 de fevereiro de 1998. Revogado pelo Decreto nº 5.622, de 2005. **Regulamenta o art. 80 de Lei nº 9.394**, de 20 de dezembro de 1996. Este texto não substitui o publicado do D.O.U. de 11.2.1998. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D2494.htm> Acesso em: 6 nov. 2019.

BRASIL. Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 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**. Brasília, 19 de dezembro de 2005; 184o da Independência e 117o da República. Este texto não substitui o publicado no D.O.U. de 20.12.2005. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5622.htm> Acesso em: 6 out. 2019.

BRASIL. Decreto nº 5.800, de 8 de junho de 2006. **Dispõe sobre o Sistema Universidade Aberta do Brasil - UAB**. Brasília, 8 de junho de 2006; 185º da Independência e 118º da República. Este texto não substitui o publicado no D.O.U. de 9.6.2006. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5800.htm> Acesso em: 6 nov. 2019.

BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. **Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional**. Brasília, 20 de dezembro de 1996; 175º da Independência e 108º da República. Este texto não substitui o publicado no DOU de 23.12.1996. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm> Acesso em: 6 set. 2019.

DOWBOR, L.; **Tecnologias do Conhecimento – Os desafios da educação**; São Paulo: Julho de 1998. Disponível em: <<http://dowbor.org/2013/09/tecnologias-do-conhecimento-os-desafios-da-educacao.html/>>. Acesso em: 20 out. 2019.

GIANNELLA, T. R.; STRUCHINER, M.; RICCIARDI, R. M. V..**Lições aprendidas em experiências de tutoria a distância: fatores potencializadores e limitantes**. 2003. Laboratório de Tecnologias Cognitivas NUTES/UFRJ. Disponível em: <<http://www.educacaopublica.rj.gov.br/biblioteca/educacao/0059.html>>. Acesso em: 15 out. 2019.

GOMES, G.; SARAGOÇA, V. A. M.; DOMINGUES, M. J. C. S. **Competências para a docência on-line: percepção de professores de pós-graduação no ensino a distância**, 2011, Rio de Janeiro, Revista Pensamento Contemporâneo em Administração, Vol. 5, n.3, p.15-33. Disponível em: <<http://www.uff.br/pae/index.php/pca/article/%20view/93/78>> Acesso em: 15 out. 2019.

MATTAR, João. **Tutoria e interação em educação a distância**. São Paulo: Cengage Learning, 2012 (Série Educação e Tecnologia).

MENDES, V. **O trabalho do tutor em uma instituição pública de ensino superior**. Educação em Revista, Belo Horizonte, 2012. Disponível em:<http://www.scielo.br/rEadcube/epdf.php?doi=10.1590/S010246982012000200006&pid=S0102-46982012000200006&pdf_path=edur/v28n2/a06v28n2.pdf&lang=pt3> Acesso em: 13 out. 2019.

OLIVEIRA, M.R.G.; MILL, D; RIBEIRO, L. A **Tutoria como Formação Docente na Modalidade de Educação a Distância**. Universidade Federal de São Carlos (UFSCar) maio, 2009. Disponível em: <http://www2.abed.org.br/congresso2009/CD/trabalhos/552009215911.pdf> > Acesso em : 15 out. 2019.

PEREIRA, B. T.; **O uso das tecnologias da informação e comunicação na prática pedagógica da escola**. 1997. Disponível em: <<http://www.diaadiaeducacao.pr.gov.br/portals/pde/arquivos/1381-8.pdf>> Acesso em: 20 set. 2019.

PIAGET, J. **Biologia e Conhecimento**. 2. Ed. Vozes: Petrópolis, 1996.

PUNTES, R. V.; AQUINO, O. F.; NETO, A. Q. **Profissionalização dos Professores: Conhecimentos, Saberes e Competências Necessárias a Docência**. 2009, Educar Editora UPPR, Curitiba, n. 34, p. 169-184. Disponível em: <www.scielo.br/pdf/er/n34/10.pdf> Acesso em: 14 out. 2019.

SALES, P. de A. O.; ABADD, G. e RODRIGUES, J. L. **Variáveis Preditivas de Evasão e Persistência em Treinamentos a Distância**. 2011. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/admin/pdf/GPR2453.pdf>> Acesso em: 17 nov. 2019.

SANTOS, E. O.; TRACTEMBERG, L., PEREIRA, M.; **Competências para a Docência Online: Implicações para Formação Inicial e Continuada de Professores-Tutores do FGV Online**, 2005, Congresso da Associação Brasileira de Educação a Distância. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2005/por/pdf/149tcb4.pdf>> Acesso em: 17 out. 2019

TECCHIO, E. L.; DALMAU, M. B. L.; MORETTO, S. M.; NUNES, T. S.; MELO, P. A.; **Competências fundamentais ao tutor de ensino a distância**; Pelotas, 2009, Colabor@ - A Revista Digital da CVA-ICESU, Vol. 6, Nº 21. Disponível em: <<http://pEad.ucpel.tche.br/revistas/index.php/colabora/article/view/122>> Acesso em: 12 out 2019.

TECCHIO, E. et al. **Competências Fundamentais ao Tutor de Ensino a Distância**. Universidade Federal de Santa Catarina, maio, 2008. Disponível em: < <http://www.abed.org.br/congresso2008/tc/5112008102029pm.pdf> > Acesso em : 15 out. 2019.

TRACTENBERG, L.; TRACTENBERG R.. **Seis Competências Essenciais da Docência Online Independente**, 2007. EBAPE/FGV e NUTES/UFRJ. Disponível em: <www.abed.org.br/congresso2007/tc/552007113218pm.pdf>. Acesso em: 15 set. 2019.

VELLOSO, A.; LANNES, D.; BARROS, D. **O papel do tutor na EAD. Tutoria à distância: diferentes funções, diferentes competências**. 2013. Disponível em: <<http://www.educacaopublica.rj.gov.br/biblioteca/educacao/0407.html>> Acesso em: 07 set. 2019.