

FORMAÇÃO DE TUTORES DO CURSO PILOTO DE ADMINISTRAÇÃO A DISTÂNCIA DA UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL

Luís Paulo Leopoldo Mercado – UFAL - lpmercado@oi.com.br

Lílian Kelly de Almeida Figueiredo - UFAL– lillysinha3@gmail.com

Daniela Ribeiro de Bulhões Jobim – UFAL – danijobim@bol.com.br

Resumo

O estudo analisa o papel do tutor na educação online, através do relato da experiência do Curso de Formação de Tutores de Administração a Distância da Universidade Aberta do Brasil (UAB). Utilizou-se a abordagem metodológica de estudo de caso, examinando o processo de formação de tutores para o curso, que implicou na apresentação do esboço da educação online, dos objetivos da UAB e da proposta de formação de tutores. Descreve o planejamento do curso, a seleção de tutores, as atividades e interações realizadas e resultados atingidos na formação.

Palavras-Chave: educação Online, Universidade Aberta do Brasil, Formação de Tutores

TRAINING OF TUTORS COURSE PILOT OF ADMINISTRATION A DISTANCE OF UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL

Abstract

The study examines the role of the tutor in online education, by reporting the experience of the Training Course for Tutors for the Administration of Distance Universidade Aberta do Brasil (UAB). Using the approach of case study, examining the process of training of tutors for the course, which involved the presentation of the outline of online education, the goals of the UAB and the proposed training of tutors. Describes the planning of the course, the selection of mentors, activities and interactions carried out and results achieved in training.

Keywords: Online education, Open University of Brazil, Training of Tutors

1. Introdução

A expansão da EAD nas universidades brasileiras, através do aumento da demanda de oferta de novos cursos de graduação, vem ampliando a necessidade de professores com conhecimento de como trabalhar nesta abordagem e da metodologia de elaboração de material didático que envolva uso de tecnologias de TIC em ambientes virtuais de aprendizagem.

O modelo de educação online em vigência precisa enfatizar ações de formação de professores e tutores para a oferta de novas disciplinas ou cursos, criando processos de acompanhamento da formação de tutores para o uso de tecnologias e introdução destas nas atividades da educação online, permitindo desenvolver uma cultura tecnológica que promova a atuação dos tutores em ambientes virtuais.

Os desafios atuais colocam aos tutores a necessidade de dispor de ambientes que permitam: autoria em EAD, interação, mediação pedagógica, produção de conhecimento colaborativo. Para superar esses desafios, precisa: desenvolver competências na utilização de ambientes virtuais de aprendizagem, como: domínio de conteúdo, domínio de ferramentas das TIC e do ambiente virtual de aprendizagem e domínio pedagógico da modalidade da educação a distância.

2 – Educação Online

A mudança de foco da sociedade industrial para uma sociedade tecnológica convergiu para a profunda valorização da informação. Neste sentido, a chamada Sociedade da Informação, privilegiada com os avanços tecnológicos, implicou na reorganização da EAD perpassando seus objetivos e metodologias, incidindo sobre a prática pedagógica como um todo.

Para atender as necessidades dos tempos atuais a EAD abrange várias opções. Inicialmente foi utilizada como recurso para a superação de deficiências educacionais, estendendo-se para a qualificação profissional e aperfeiçoamento ou atualização de

conhecimento e hoje envolve interesses não só educacionais ou profissionais, mas sociais e particulares.

Nos cursos online, o papel do professor não se modifica. O mesmo continua responsável pelo conteúdo e a dirigir o curso, como tutor. No entanto, há espaços para que os alunos interajam, explorem o conteúdo disponibilizado, tirem suas dúvidas e busquem os seus interesses. O mais importante e o que difere a educação online da presencial são as interações dos alunos com os tutores e os resultados colaborativos destas, através de ambientes virtuais.

Peters (2005), ao apontar a trajetória da EAD e seus objetivos em cada período histórico, mostra que as transições que tem ocorrido na modalidade demonstram que a constituição de um novo paradigma educacional incitou uma série de transformações fortemente reforçadas pela inserção do uso das TIC.

O uso dos recursos da Internet potencializou a expansão da EAD, por ser instrumento mediador do processo de ensino e aprendizagem, reforça os espaços de comunicação e de acesso a informação. Suas especificidades, como o contato direto com informações atualizadas e as possibilidades de comunicação síncrona e assíncrona, transformam-na em espaço de aprendizagem atraente, permitindo a interação e colaboração entre os envolvidos e o desenvolvimento de um processo de ensino e aprendizagem mais efetivo.

O advento da aprendizagem online favorece uma abordagem que enfatiza a aprendizagem centrada no aluno, possibilitando que o sujeito desenvolva habilidades e competências de autonomia e criticidade.

Com os ambientes virtuais de aprendizagem, a EAD passa a ter possibilidades de travar uma relação muito mais dialógica, multidirecional e afetiva, com interações quantitativa e qualitativamente mais significativas.

Considera-se que o público participante das ações da EAD não necessariamente apresenta domínio apurado das ferramentas de interação mais corriqueiras da Internet, mas espera-se que tenham ao menos um conhecimento básico. Logo, para

evitar dúvidas, é interessante que o ambiente virtual de aprendizagem explicita a justificação de cada ferramenta integrante de sua estruturação, ou seja, descreva qual o objetivo de cada uma delas.

Para que este conjunto de ferramentas tenha êxito conforme as ações previstas, reforça-se a necessidade de familiarização por parte dos envolvidos (alunos, monitores, tutores, professores, administradores) com a dinâmica do ambiente virtual. Com isso, espera-se que o conhecimento a cerca das ferramentas de interação facilite o encaminhamento técnico exigido para cada ação sem que prejudique o desempenho do tutor e o conteúdo pedagógico da atividade proposta.

Torna-se um perigo que a acomodação dos conteúdos e atividades sejam forçadas. Neste caso teremos a incompatibilidade nas propostas de apresentação e execução dos mesmos, pois os conteúdos e as atividades não têm que se adequar as ferramentas do ambiente e sim, é o ambiente virtual de aprendizagem que deve, em sua estrutura, prever as diversas possibilidades da EAD, disponibilizar as ferramentas que atendam ao máximo as especificidades da modalidade.

3 – O trabalho do Tutor Online

Até pouco tempo, o tutor era concebido como apoio do professor, responsável por gerenciar junto com o professor sua disciplina, ajudando na produção dos materiais didáticos e nas atividades desenvolvidas. Para além destas competências, o tutor pode ser identificado como o sujeito multifacetado, que possui ampla noção do processo de ensino e aprendizagem, que enxerga as diversidades e atua em variadas perspectivas.

A necessidade de formação de um tutor que atenda estas múltiplas exigências é um desafio, depositando-se no tutor a responsabilidade de gerenciar o trabalho cooperativo, capaz de lidar com situações variadas e demonstrar conhecimentos diversos.

Na educação online, a figura do tutor aparece com elevado grau de responsabilidade, porém seu real papel ainda é motivo de grandes discussões, por existirem divergências em concepções e atuações correspondentes.

Para muitos autores, a importância do papel do tutor é evidente quando se trata dos processos de interação travados na educação online, mediatizada pelas TIC. O tutor é figura responsável pela incessante comunicação que encadeia o processo de ensino e aprendizagem.

Belloni (2003, p.81) define essas competências ao descrever que o tutor será “parceiro dos estudantes no processo de construção do conhecimento, isto é, em atividades de pesquisa e na busca da inovação pedagógica”.

A figura do professor na educação online está representada pelo especialista que planeja o curso, produz e garante a qualidade do material didático que será utilizado, e pelo tutor que de maneira síncrona e assíncrona, presencial ou a distância deve garantir a qualidade comunicacional para a efetivação do referido material, conduzindo, acompanhando e avaliando a aprendizagem dos alunos.

Gonzalez (2005, p. 71) aponta as competências que o tutor deve seguir para desenvolver de forma consistente suas atribuições no curso e para avaliar os alunos:

O tutor deve tratar conhecimentos com seus alunos, através dos recursos tecnológicos disponíveis, como e-mail, telefone, fax e mesmo a velha tradicional correspondência escrita e enviada por correio.

O tutor deve sempre que possível fazer do primeiro teste um ensaio (...).

O tutor deve fornecer feedback (resposta) aos alunos.

O tutor deve ter cuidado com palavras que possam ser interpretadas como prenunciadores de má notícia (...).

O tutor deve, em seus comentários devolutivos, evitar ao máximo utilizar expressões que possam conter carga negativa ou depreciativa.

Belloni (2003) destaca que o tutor deve ter capacidade para interagir com os conteúdos e material didático disponibilizado e dinamizado durante o curso; utilizar-se de estratégias de orientação; realizar as intervenções didáticas com a frequência necessária e ter disponibilidade para estimular a autonomia e a emancipação do aluno.

Moore e Kearsley (2007) apresentam funções que o tutor online deve possuir para um bom desempenho na EAD: elaborar o conteúdo do curso; moderar as discussões; supervisionar os projetos individuais e em grupo; avaliar as tarefas e

proporcionar feedback sobre o progresso; manter registros dos alunos; ajudar os alunos a gerenciar seu estudo; motivar os alunos; responder ou encaminhar questões administrativas; responder ou encaminhar questões técnicas; responder ou encaminhar questões de aconselhamento; representar os alunos perante a administração e avaliar a eficácia do curso.

O tutor online é um mediador do conhecimento, além de moderador das interações no ambiente virtual de aprendizagem. Ao criar a comunidade online desenvolve uma atitude de confiança, na qual o grupo torna-se coeso, pois ao atuarem juntos eletronicamente, contam suas vidas, viagens, acontecimentos recentes, emoções, tornando o trabalho em grupo mais agradável. Mercado (2006, p. 147) enfatiza ainda que o tutor:

(...) deve ter a capacidade de gerenciar equipes e administrar talentos, habilidades de criar e manter o interesse do grupo pelo tema; ser motivador e empenhado em acompanhar a aprendizagem dos alunos, pois terá grupos de alunos heterogêneos, formados por pessoas de regiões distintas com vivências bastante diferenciadas, culturas e interesses diversos, exigindo do tutor uma habilidade gerencial com pessoas extremamente eficiente. Deve ter domínio sobre o conteúdo do texto e do assunto para ser capaz de esclarecer possíveis dúvidas referentes ao tema abordado pelo autor; a bibliografia recomendada, as atividades e eventos relacionados ao assunto.

As instituições que oferecem educação online devem se preocupar com a formação dos tutores, na medida em que oferecem cursos de formação, avaliando o desempenho de cada um durante o curso. A importância destes cursos preparatórios é possibilitar o conhecimento do funcionamento da modalidade de educação a distância e de suas técnicas e proporcionam a realização de práticas de tutorias, ampliando os temas de estudo.

4. O Curso de Formação de Tutores da Universidade Aberta do Brasil na UFAL

O Sistema UAB foi criado através do Decreto nº 5.800 de 08/06/2006, com a finalidade de expandir e interiorizar a oferta de cursos e programas de educação superior no país, com objetivo de: oferecer cursos de licenciatura e de formação inicial e continuada de professores da educação básica; cursos superiores para capacitação

de dirigentes, gestores e trabalhadores em educação básica dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios; cursos superiores nas diferentes áreas do conhecimento; ampliar o acesso à educação superior pública; reduzir as desigualdades de oferta de ensino superior entre as diferentes regiões do país; estabelecer amplo sistema nacional de educação superior à distância; e fomentar o desenvolvimento institucional para a modalidade de EAD, pesquisa em metodologias inovadoras de ensino superior apoiadas nas TIC.

Esta iniciativa congrega políticas que enfatizam programas voltados para a expansão da educação superior e promoção da inclusão social, promovendo o desenvolvimento regional, a geração de empregos e a maior qualidade social.

A UAB iniciou com a oferta do curso piloto de Administração a Distância, financiado pelo Fundo das Estatais, através do Banco do Brasil. O MEC, com a finalidade de atender à demanda das empresas estatais em termos de qualificação dos seus servidores públicos, propôs, em parceria com 25 universidades públicas, a criação de um curso de Graduação em Administração, na modalidade à distância. Instalado em junho de 2006, o projeto iniciou as atividades em 174 pólos. A opção por essa modalidade se deve não só à necessidade de se atender alunos residentes em regiões que não possuem instituições de ensino superior, mas também profissionais em serviço que necessitam formação em nível universitário. O curso ofereceu 500 vagas para o Estado de Alagoas.

A formação de tutores do Curso de Administração a Distância da UAB envolveu o uso do material do curso, textos complementares e formação continuada durante toda a execução das primeiras disciplinas, envolvendo reuniões semanais com a coordenação e realização das atividades dos módulos.

O curso foi ministrado por um facilitador e dois tutores a um grupo de 43 professores das seguintes áreas: Administração, Filosofia, Pedagogia, Ciências Contábeis, Economia, Ciências Sociais. Ao final foram selecionados 27 tutores para atuar no curso. Os selecionados demonstraram grandes expectativas com o curso e em

desenvolver as qualidades e requisitos necessários para ser um bom tutor na modalidade a distância, conforme os relatos:

Conhecer bem o projeto pedagógico do curso. Conhecer bem a história de cada aluno, para manter um bom relacionamento interpessoal; Orientar os alunos para o estudo a distância, individualmente e em grupo, buscando mostrar a necessidade de se adquirir autonomia de aprendizagem; Ler bastante para indicar ao aluno material didático complementar para que ele se aprofunde nos conteúdos das disciplinas; Recolher, ao final de cada disciplina, a avaliação que o aluno faz do material didático, da modalidade de ensino a distância e dos tutores que o orientaram presencialmente e a distância; Preparar um relatório semanal para o professor responsável pela disciplina com o registro da participação dos alunos, suas principais dúvidas e respectivas orientações e encaminhamentos e registro de informações sobre os tipos e os níveis de dificuldades que os alunos apresentam em relação a tópicos das disciplinas e respectivo material didático. (CP)

É um grande desafio, como também reconheço que é uma grande oportunidade, pois estaremos em constante aprendizado, e teremos uma experiência maravilhosa. Sei que no início não será fácil, pois estaremos em um momento de adaptação, mas poderemos buscar o apoio dos professores em casa de alguma dificuldade em relação ao conteúdo, claro que não vamos querer que eles nos ensinem, cada um que for tutor deverá buscar o maior número de conhecimento possível, por si só, e isso vai depender do interesse de cada um. Tenho interesse de aprender sempre mais. (JB)

Vontade de enriquecer minha bagagem de conhecimento como também a prática em relevantes princípios como o da construção, interação, disciplinaridade, criatividade, investigação, flexibilidade e autonomia. Tenho habilidade tecnológica necessária no ambiente virtual, como também esta ferramenta, a Internet, amplia minha forma de interagir e pesquisar. Preocupação é a construção de um embasamento eficaz para a evolução contínua da interação e compreensão pedagógica do aluno. (KS)

Como vamos trabalhar com um público diferente e com ferramentas e metodologias diferentes? Os nossos alunos irão corresponder a estes novos desafios? como irá funcionar esta parceria? teremos infraestrutura adequada? material didático adequado? (L)

O curso teve como objetivo mostrar situações de orientação e atuação do tutor no curso online, para que pudessem acompanhar, intervir, atender solicitações da aprendizagem, pois do tutor se exige conhecer os temas, sua relação com práticas pedagógicas, dificuldades de compreensão, objetivos das unidades, atividades previstas e materiais.

O curso baseou-se em processos reflexivos de investigação, a partir de um currículo consistente baseado na relação teoria e prática. Nessa, o tutor repensa sua prática, direcionada para aprender a aprender. Buscou-se direcionar esforços na personalização da EAD, mediante apoio sistemático e organizado, que ajude os alunos na utilização dos materiais educativos oferecidos, proporcionando orientação individual e coletiva, facilitando e motivando as situações de aprendizagem.

O curso envolveu a formação de tutores para atuar na educação online a partir da própria ação no ambiente virtual que exige: desenvolver habilidades no domínio de ferramentas do ambiente, planejar atividades a distância e realizar a mediação pedagógica. A formação partiu da necessidade de se incentivar o uso pedagógico de ferramentas disponíveis nas plataformas, permitindo melhor aproveitamento e favorecendo a interação entre alunos e professores e entre alunos.

A partir dessa formação, os tutores acompanharão os alunos, o que permitirá o monitoramento direto do desempenho e do fluxo das atividades, facilitando a interatividade e identificação de possíveis dificuldades de aprendizagem. Há dois tipos de tutores para favorecer o ensino-aprendizagem na UAB: o tutor a distância e o tutor presencial. O primeiro, através do ambiente virtual de aprendizagem, orienta os cursistas durante o curso, facilitando as interações e é responsável pelo atendimento dos estudantes via Internet e o segundo, responsável pelo atendimento nos pólos presenciais definidos por cada instituição.

O curso teve carga horária de 60 horas, sendo 20 horas presenciais e 40 horas a distância, utilizando o ambiente virtual de aprendizagem e-Proinfo (www.eproinfo.mec.gov.br), no qual aconteceram as interações entre tutores e avaliação da participação e a partir das atividades disponibilizadas no ambiente.

O curso teve como objetivos: desenvolver trabalho de conscientização sobre a importância da EAD e do uso das TIC na aprendizagem online; conhecer e explorar o ambiente virtual do curso; elaborar e executar o trabalho de tutoria ao longo das disciplinas do curso.

Conteúdos Desenvolvidos no Curso

1. Cadastro dos tutores no e-Proinfo. Fundamentos da educação online: características, problemas e interatividade na EAD.
2. Aprendizagem em Ambientes Virtuais de Aprendizagem: possibilidades comunicacionais na educação online e aplicações para o ensino-aprendizagem. Estratégias para uso de ferramentas de interação em cursos online. Exploração do ambiente e-proinfo como aluno e tutor.
3. A tutoria no cenário da EAD. Elaboração do plano de tutoria da disciplina Educação a Distância (primeira disciplina do curso).
4. Acompanhamento na elaboração do plano de tutoria das disciplinas do primeiro semestre do curso.

As atividades desenvolvidas durante o curso foram: no primeiro encontro foi feita a exploração e reconhecimento do curso, através da ambientação no e-Proinfo: identificação e exploração das ferramentas que serão utilizadas no curso. Apresentação da disciplina Educação a Distância, dos professores e tutores. Apresentação do plano de estudo: objetivos, metodologia, atividades, tutoria e avaliação.

Esta primeira atividade teve como objetivo a formação da comunidade de aprendizagem do curso, a partir do fórum de discussão com o tema **Prazer em conhecê-lo**, que solicitava que cada tutor contasse um pouco sobre si, seu nome, cidade onde nasceu e onde vive atualmente, que contasse porque escolheu o curso e sobre sua trajetória profissional e experiência na EAD, expectativas em relação ao curso. Solicitou-se a cada tutor que navegasse nas participações dos colegas e os

conhecessem um pouco mais, comentando aspectos que chamaram a atenção ou com o qual se identificaram.

Para a maioria dos tutores, esta foi a primeira experiência em EAD. A maioria tinha boas expectativas no curso e esperavam conhecer mais essa nova forma de interação e aprendizagem. O grupo acredita que a modalidade é uma tendência do ensino no Brasil, e, fazer parte deste grupo pareceu muito promissor, conforme se percebe nos relatos dos tutores:

Ampliar conhecimentos na área de Educação. (P)

O curso nos possibilita a exercitarmos nossa criatividade compilando ferramentas para motivar todo grupo: alunos x tutores x professores, interagindo de forma benéfica e feliz. (Je)

Saber como funciona a EAD. (MS)

Possibilidade de fazer parte de um projeto onde um novo tipo de aprendizagem será trabalhado, tem feito com que novas perspectivas e possibilidades sejam pensadas. Estou bastante ansiosa com o desenrolar deste projeto e certa de que essa nova experiência será de muita valia. (P)
Me identifiquei bastante com esse método pelas suas características flexíveis no tempo e espaço. (J)

Quebra de paradigmas, onde cada um de nós irá constuir seu próprio modo de pensar. (JP)

Agregar valor ao meu conhecimento e carreira profissional. (L)

Palloff e Pratt (2002, p. 53), afirmam que “iniciar o curso pelo envio de apresentações e incentivar os alunos a buscar áreas de interesses comuns são boas formas de começar”. A comunidade é o espaço no qual acontece a aprendizagem online e o local em que “os participantes dependem um dos outros para alcançar os resultados exigidos pelo curso”.

A atividade buscou traçar o perfil do participante, conforme Notó (2002, p.37):

Para que os tutores possam realizar sua função, eles têm de dispor do máximo de informação de cada um de seus tutorados. É preciso dedicar um tempo a essa troca de informação com os colegas que atendem os alunos e, se possível, decidir intervenções para melhorar o processo educativo dos alunos. Com o acompanhamento individual, será possível orientar sobre os aspectos acadêmicos, pessoais e profissionais.

Para que seja identificada a criação da comunidade de aprendizagem, é necessário iniciar o curso pelas apresentações dos alunos, facilitando a troca de informações que o tutor deve dispor. Com isso, consegue-se manter o ritmo, o envolvimento e o desenvolvimento dos alunos para realizar de maneira consistente a sua tutoria no decorrer do Curso de Administração a Distância, ensinando a motivação precisa perante as reflexões estabelecidas durante a formação.

A tutoria é uma instância de mediação entre o estudante e o material didático, na busca de uma comunicação ativa e personalizada. Orientando e supervisionando o processo de aprendizagem do cursista, o tutor conhece as dificuldades do aluno e o ajuda a responder, de maneira adequada, aos desafios impostos pela educação individualizada.

A função do tutor não se estabelece entre as dificuldades do aprendiz e no saber orientá-lo, mas deve ir além da orientação. Moore e Kearsley (2007), em seus estudos, argumentam que o tutor deve ser capaz de reconhecer os problemas existentes de apoio ao aluno, antes que estes identifiquem e estejam prontos para articulá-los e discutí-los.

Cada tutor deve ter uma compreensão verdadeiramente íntima do grupo de alunos, de seu progresso, de seus sentimentos e de suas experiências no curso. O tutor é a fonte de informação mais confiável quando gestores do sistema tentam interpretar os dados que fluem do ambiente do curso (MOORE e KEARSLEY, 2007, p. 149).

Palloff e Pratt (2002) relatam que os tutores têm o costume de criar um espaço comunitário no site de seus cursos, para que os professores e alunos possam se conhecer. Neste espaço, há o diálogo e a discussão sobre os assuntos do curso, mas o

objetivo é que todos se conheçam melhor e que o trabalho coletivo se torne mais confortável.

A tutoria, por sua vez, deve agregar valor ao curso, na medida em que é necessária, para orientar, dirigir e supervisionar o ensino-aprendizagem na EAD. Esse apoio tutorial realiza, entretanto, a comunicação e a inter-relação entre o professor-tutor-aluno, reunindo em uma única função tríplice: a orientação, o conhecimento e a avaliação.

Numa comunidade online, o tutor é mediador, através de uma interface tecnológica, pois a interatividade em ambientes virtuais só será efetivamente bem sucedida se a interface disponibilizada for eficiente, garantindo a comunicação entre os participantes do curso. “Uma comunidade que aprende online não pode, é claro, ser criada por uma pessoa só. A criação de uma comunidade de alunos, visto que o conhecimento seja transmitido e repassado, os significados sejam formados em conjunto, prepara o terreno para uma aprendizagem com resultados significativos (PALLOFF e PRATT, 2002).

O segundo momento do curso envolveu a realização da pesquisa sobre Instituições credenciadas para oferta de EAD no Brasil, usando o site do Ministério da Educação (www.mec.gov.br/seed) e o da Associação Brasileira de Educação a Distância (www.abed.org.br). A partir da seleção de uma ou duas instituições, o tutor visitou o site da instituição escolhida e procura informações sobre cursos oferecidos na modalidade a distância e faz um relato da exploração feita, no fórum Relato de Experiências na EAD, conforme relatos abaixo:

Percebi que há bastante instituições não credenciadas ofertando a EaD, esse fato me chamou a atenção, por não ser um fato isolado dos cursos presenciais. Devemos tomar bastante cuidado com isso. Outra coisa que achei importante, é o fato de haver bastante instituições da região nordeste já fazendo parte desta nova modalidade de ensino, pelo menos no que diz respeito a graduação, por que com relação a cursos de pós-graduação, percebi que ainda temos muito que avançar em relação as instituições do sul e sudeste. Sei que no curso de EaD a distância geográfica tende a ser

menos importante, porém devemos analisar o fato de fazermos parte de uma região pobre, onde as dificuldades são bem maiores, Então, creio que quanto mais instituição nordestinas inseridas nesse processo melhor será para nós, já que mesmo sendo um curso a distância, há momentos presenciais. (P)

O que me admira é que os nossos governos passados não tiveram a atitude de implantar a tempo este método. Visto que, temos uma sociedade heterogênea e desigual e o MEC não investiu a décadas nas políticas públicas para atender estas demandas que estão longe do alcance das escolas e faculdades. Assim como fizeram outros países. (AA)

Essa medida tomada com a UAB me encantou, colega. Olha, isso vai ajudar tanta gente que mora longe, não tem dinheiro pra pagar as mensalidades, transporte, moradia pra morar onde estão as universidades. Sabe, eu acredito muito na EAD. Tenho certeza que em um futuro muito, muito próximo, teremos uma concentração muito maior de educandos na modalidade à distância que na presencial. (I)

Percebo que essa modalidade abre oportunidades gigantescas para a produção de conhecimentos devido a sua abrangência geográfica. Pessoas das mais diversas regiões desse país continental têm a possibilidade de compartilhar entendimentos e visões sobre os assuntos tratados no processo de aprendizagem. Portanto, essa modalidade quebra fronteiras e barreiras culturais e sociais, resultando numa nova perspectiva da realidade. (J)

A pesquisa mostrou aos tutores a dimensão do processo e permitiu verificar em que nível de envolvimento as instituições de ensino superior se encontram. Algumas instituições são pioneiras ou estão envolvidas no processo há mais tempo e podem transmitir, ou compartilhar experiências e principalmente vivências com as que estão se inserindo no processo posterior.

Pelos relatos do fórum, observa-se que a maioria dos tutores não tinha idéia da quantidade de cursos a distância. Isso demonstra que essa modalidade está se expandindo rapidamente e que a divulgação ainda é muito tímida.

Os tutores elaboraram um panorama geral da EAD referente à adesão das instituições públicas e privadas, além das não credenciadas que desenvolvem cursos nesta modalidade, analisando o contexto sócio-histórico, a implementação e a expansão na região Nordeste.

Muitos tutores não compreenderam o objetivo da atividade e se contiveram em descrever suas expectativas quanto à expansão da EAD e não avançaram em pesquisar exemplos desta expansão, identificando instituições que tem implementado a modalidade.

É notório nesta atividade as interações tutor-tutor a partir de comentários e contrapontos referentes as idéias discutidas no fórum.

O terceiro momento do curso, após a realização da disciplina Educação a Distância, foi o estudo da avaliação na modalidade a distância, na qual questionou-se aos tutores que características deve possuir um bom tutor na EAD? A partir dos relatos dos tutores, destacam-se

O tutor é a pessoa que terá maior contato com o aluno. Para tanto, ele necessita estar atento ao que lhe é comunicado por este aluno, mesmo que esta comunicação seja o silêncio. o tutor deverá estar atento a tudo o que lhe é expresso, e a forma como lhe é colocada para então, ler as entrelinhas. Uma vez privado do contato face-a-face, qualquer comunicação (ou ausência desta) deve ser considerada e compreendida. Portanto, o tutor deve ser sensível. (...) A disciplina, uma vez que na EaD, o tempo é visto de outra perspectiva, se ele não dedicar tempo e criar uma rotina de acompanhamento, sua tutoria ficará comprometida. A criatividade e capacidade para se relacionar e transmitir afetividade através das interações. (AA)

Atualização e especialização constantes por ser um transmissor de informações como intermediário entre instituição, professor e aluno e de orientador comentando, debatendo, respondendo, supervisionando e ajudando seus alunos "protegidos" como no século passado. (Je)

Usar o conhecimento do conteúdo para dar orientação, ajudando os alunos a encontrarem o seu sentido de orientação fornecendo dicas para que possam organizar melhor suas ideias, sugerindo fontes de informação adicionais ou alternativas, apresentando maneiras diferentes de ver as

questões. Manter o *feedback* aos trabalhos realizados pelos alunos estabelecendo e comunicando expectativas claras, identificando pontos fortes e fracos na maneira como foi executado o trabalho, identificando os conteúdos compreendidos e os que foram menos claros. Sugerir estratégias que possam consolidar o que os alunos sabem e que possam melhorar as suas deficiências. (CO)

O tutor deverá ter habilidade aproveitar bem o tempo, pois não saberá se aluno voltará a procurá-lo, quando na orientação de uma atividade; Deverá administrar a oportunidade de acesso ao aluno, não deixando o aluno a esperar quando fizer algum questionamento; Não aproveitando o tempo e oportunidade de orientação correrá o risco de um aproveitamento parcial, não satisfatório no processo. (P)

Boa formação acadêmica, que é a capacidade intelectual e domínio da disciplina e conhecer profundamente assuntos ligados a área de administração, nosso curso. Ser capaz de lidar com o heterogêneo quadro de alunos, teremos alunos que concluíram o ensino médio ou equivalente a pouco tempo e outros que pararam de estudar há anos. Deve possuir atributos psicológicos e éticos, tais como: maturidade emocional. Não sabemos quem está do outro lado e muitas vezes essa pessoa pode estar com algum problema que com certeza vai interferir no aprendizado e muitas vezes até no relacionamento com tutor e colegas de turma, empatia. Sempre colocar-se no lugar do outro aluno antes de tomar qualquer decisão, liderança, cordialidade e saber ouvir, principalmente quando surgirem críticas e sugestões. Deve conhecer bem o aluno que está orientando, motivá-lo, ser tolerante, humilde e estar sempre disposto a aprender, o último item é um dos mais importantes, pois ele vai ter que dedicar muito tempo aos estudos para tirar as dúvidas dos alunos assim que elas surgirem. (CPa)

Capacidade de motivar para o estudo, facilitar a compreensão de conteúdos, esclarecer dúvidas e ajudar na aplicação desses conteúdos em situações concretas; Orientar os alunos na familiarização com o ambiente virtual de ensino-aprendizagem e quanto à regras diretrizes e aos padrões do curso; Colocar problemas e desafios, bem como para estimular a colaboração entre alunos na busca de soluções e construção de significados; Aprender com as vivências e experiências dos alunos, incorporando essas lições à prática da tutoria, se for o caso; Capacidade de trabalho em grupos, entusiasmo para vencer desafios e compromissos com a qualidade. (Je)

Sugerir informações alternativas e oferecer explicações para que haja um melhor aprendizado por parte do aluno; saber lidar com turma heterogênea, pois geralmente são pessoas de idades, raças e culturas diferentes; possuir uma boa comunicação (eficaz), saber se expressar, ou expressar algo por escrito, de modo que o aluno consiga entender a explicação. (MS).

A EaD requer do tutor professor/ tutor mais do que técnica, requer maturidade emocional, empatia com os alunos, habilidade de mediar questões, liderança, cordialidade e capacidade de "ouvir". No tocante às questões práticas do dia a dia, o tutor efetua os comentários dos trabalhos realizados pelos alunos, corrige as avaliações, elucida dúvidas sobre o material de apoio do curso, fornece *feedback* aos coordenadores sobre os materiais do curso e as dificuldades dos estudantes, entre outras. A forma como o tutor exerce suas atividades irá influenciar na avaliação dos resultados na EaD. A eficiência de suas orientações interfere, inclusive, na questão da evasão no decorrer do processo. (NA)

O grupo colocou que o tutor atua como professor, mediador, facilitador, incentivador, investigador do conhecimento, da própria prática e da aprendizagem individual e grupal. O novo papel do tutor precisa ser repensado para que não se reproduzam nos atuais ambientes de EAD concepções tradicionais das figuras do professor. É preciso superar a postura ainda existente, do professor transmissor de conhecimentos, passando ele, sim, a ser aquele que imprime a direção que leva à apropriação do conhecimento que se dá na interação, aluno/aluno e aluno/professor, valorizando-se o trabalho de parceria cognitiva e elaborando-se situações pedagógicas em que as diversas linguagens estejam presentes.

A atividade proposta solicitava que os tutores apresentassem suas preocupações relacionadas à atuação do tutor no curso. As preocupações mais explicitadas foram: conhecer o projeto do curso, saber como orientar o aluno, ter leitura suficiente, saber identificar o público-alvo, organizar o tempo para aprofundamento das leituras realizadas e como solucionar os possíveis problemas de administração e execução.

Os tutores compreenderam o objetivo da atividade, pois descreveram seu papel em cursos a distância como o de apoiar os alunos no desenvolvimento das

atividades, conhecer o conteúdo do curso específico, fornecer *feedback*, buscar solucionar os problemas.

Os tutores definiram as seguintes habilidades para exercer a tutoria: acompanhar o desenvolvimento da aprendizagem individual e grupal, respeitar o ritmo dos alunos e promover a motivação para que estes tenham um bom desempenho durante o curso, administrar o tempo das atividades e ter uma formação acadêmica que permita o domínio do conteúdo proposto.

Apontaram que o tutor é responsável por comentar os trabalhos realizados pelos alunos; corrigir avaliações dos alunos; ajudar os alunos a compreender os materiais do curso por meio das discussões e explicações; responder às questões sobre a instituição; apoiar os alunos no planejamento dos seus trabalhos; organizar círculos de estudo; fornecer informações por telefone e e-mail; supervisionar trabalhos práticos e projetos; atualizar informações. Para isso, é necessária a inserção no processo de aprendizagem e em contínua busca do conhecimento que contribua para sua formação.

Em relação a avaliação do curso, questionou-se os tutores a cerca do que aprenderam no curso, destacando-se nos relatos a seguir:

Aprendi a importância e o papel do tutor professor /tutor, que vai muito além de um simples mediador entre o aluno e a universidade; Aprendi a utilizar as ferramentas do ambiente virtual, como chat ou bate-papo, o fórum, a biblioteca, entre outros, no uso da mídia eletrônica dentro do processo de mediação na EaD. Percebi que nesse processo de ensino à distância, o professor repassador de informações deu lugar a um agente organizador, dinamizador e orientador da construção do conhecimento do aluno e até da sua auto-aprendizagem. (NA)

Entender o trabalho da tutoria na modalidade à distância, usando a internet como meio; priorizar as interações e colaborações; buscar formas de construir uma atuação criativa e estimulante; buscar a harmonia no ambiente do qual faço parte; aproveitar o tempo para dar norte aos navegantes, sem interferir na sua autonomia; valorizar o *feedback* e as interações para a conquista das competências e habilidades na tutoria. (ID)

Aprendi sobre EaD, sua história, o planejamento e implementação, o uso das tecnologias necessárias e sobre o papel do tutor. Quanto ao trabalho do professor e dos tutores, acredito que foi um bom modelo, gostei da interação on line que tiveram com os alunos, atendendo às suas expectativas. (AA)

Aprendi que o tutor pode apoiar os alunos, ajudando-os a lidar com questões não relacionadas com o conteúdo, que possam afetar a sua aprendizagem; orienta-los, ajudando-os a compreender o conteúdo e a sua relação com os seus objetivos de aprendizagem; que o tutor deve ser capacitado, ajudando os alunos a desenvolver e aplicar os processos de aprendizagem com eficiência. (CO)

No ensino à distância exige-se mais do aluno e do tutor do que eu imaginava. É uma grande oportunidade de aprendizagem e de desenvolvimento pessoal/profissional. Através da metodologia utilizada no curso, os momentos em aula foram bastante dinâmicos e produtivos. Percebi que nesse processo de ensino à distância, o professor repassador de informações deu lugar a um agente organizador, dinamizador e orientador da construção do conhecimento do aluno e até da sua auto-aprendizagem. (NL)

Em relação a percepção dos tutores sobre o trabalho da tutoria, temos os seguintes relatos:

Grande intimidade com o ambiente e facilidade de interação e acompanhamento de nossas dúvidas e expectativas. (A)

Conhecimento que o tutor e professor devem ter da compreensão plena do Plano Pedagógico Institucional que contribui para diminuir a ambigüidade a que ficam submetidos os integrantes do processo tutorial e, conseqüentemente, melhorar a qualidade da tutoria. A falta de entendimento e confiança por parte de alguns tutores e professores são os fatores que poderão contribuir para as dificuldades encontradas nesse modelo educacional e que necessitam de pleno esclarecimento do processo, além de um período de adaptação e um eficiente acompanhamento. (P)

Poderei contribuir juntamente com meus colegas de EAD em mais um trabalho pedagógico de muita significação e amplitude social, levando para aqueles que não podem fazer um curso superior presencial, possam ter acesso a eles através da EAD. (LJ)

As relações se dão, de forma recíproca entre aluno, monitor, tutor e o ambiente virtual de aprendizagem. Para que as relações entre tutor e monitor sejam bem sucedidas é necessário o comprometimento e o desenvolvimento de um trabalho cooperativo. (PI)

Os tutores aprenderam a trabalhar com o ambiente virtual de aprendizagem do curso, operacionalizando as ferramentas deste. Tiveram oportunidade de ingressar e se aprimorar em uma experiência efetiva de EAD. Travaram interações online e conheceram o papel do tutor e habilidades específicas para desenvolver um trabalho consistente; apropriaram-se da metodologia de ensino da EAD; estudaram sobre o desenvolvimento e importância das TIC no contexto atual; conheceram o panorama, estrutura e funcionamento da EAD; observaram e analisaram o processo de expansão da EAD; familiarizaram-se com o gerenciamento do tempo e do espaço na EAD e exercitaram a disciplina para a realização das atividades propostas.

As dúvidas no aprendizado se converteram mais em necessidades, tais como utilizar com maior intensidade o ambiente virtual de aprendizagem e se familiarizar com as outras interfaces do ambiente, como, por exemplo, as ferramentas disponíveis para o perfil de tutor.

O reconhecimento do que precisam melhorar apontam para a necessidade dos tutores realizarem maior aprofundamento nas leituras para terem mais segurança nas futuras orientações, bem como utilizarem as ferramentas do ambiente com habilidade e, sobretudo, interagirem mais com os participantes do curso, conforme se percebe nos relatos a seguir:

A minha disciplina diária para interagir com o ambiente. (CC)

Ser mais paciente, buscando as interações e ser mais segura. (ID)

Praticar as ferramentas para melhor interagir com os alunos e professor responsável pela turma que estiver tutorando. (JB)

Aprofundar mais, no que diz respeito a navegação, para obter uma maior agilidade nas atividades, ou seja, evitando problemas simples e otimizando tempo para oferecer o máximo possível de informação. (PI)

Melhorar meu entendimento sobre os relatos, análise dos textos, aprofundar mais no assunto das tecnologias da informação e comunicação. Sintonizar as matérias de forma clara e coesa. (GA)

Melhorar a minha participação mais ativa nas ferramentas de interação do Eproinfo? (JB)

Lidar com o fator tempo. (LR)

Os tutores sinalizam que os professores que acompanharam a turma demonstraram conhecer as perspectivas pedagógicas do curso, bem como tiveram sensibilização para questões externas que perpassaram a atuação dos tutores, para tanto conheciam o perfil dos mesmos e mantiveram a motivação através de uma contínua interação professor-tutor. Neste sentido, reconheceram o tutor como um multiplicador, mediador, organizador e orientador da construção do conhecimento pautado em um trabalho cooperativo.

5. Considerações Finais

A educação online tem favorecido o desenvolvimento de diversas atividades, nas mais diferentes categorias. Neste sentido, a expansão e democratização do acesso a informação tem se realizado junto a iniciativas públicas e privadas.

Constatamos que a implementação da modalidade de EAD pelas universidades tem ampliado as oportunidades de formação continuada. Este estudo buscou averiguar o desenvolvimento de uma destas propostas.

Constatamos que o I Curso de Formação de Tutores do Curso Piloto de Administração a Distância da UAB possibilitou aos tutores uma formação consistente para desenvolverem as atividades da tutoria.

A partir da análise das categorias descritas no estudo, identificou-se que o curso foi significativo para os tutores envolvidos, expressas nas respostas dos mesmos na formação recebida.

Os tutores ficaram satisfeitos em participar do curso, e mesmo com limitações, demonstraram avanços sobre os conhecimentos referentes a EAD, bem como a compreensão da proposta de formação de tutores apresentando-se como interessados em exercer a atividade de tutoria.

Os dados revelam a pertinência do curso para formação dos tutores, visto a pouca experiência e familiaridade com a modalidade da EAD e com as ações do tutor até o momento da execução das mesmas no curso. De acordo como a investigação, as hipóteses do estudo foram confirmadas, consolidando a qualidade do curso e efetivando os objetivos pretendidos por ele.

Também, no que se refere investigar se o curso aproximou a realidade da tutoria, até então pouco conhecida pelos tutores e se o curso buscou apresentar e sistematizar o papel do tutor junto aos mesmos, a fim de que estes interiorizassem as habilidades necessárias para exercerem a atividade de tutoria com consistência, constatando-se que o curso enfatizou discussões pertinentes ao trabalho da tutoria, explorando as características do tutor na atividade final.

Ao examinarmos as impressões dos tutores em relação ao processo de formação e no trabalho do mesmo, constatou-se efetiva compreensão quanto as competências deste e seu papel no acompanhamento de atividades da educação online.

A metodologia de capacitação de tutores em EAD utilizada no Curso de Administração da UAB na UFAL envolveu atividades inovadoras para a maioria dos tutores envolvidos e os que serão integrados com a abertura de novos cursos de graduação, extensão e pós-graduação à distância oferecidos pela UFAL. Com isso, torna-se necessário buscar formas alternativas de ensino, visto que trabalhar com um número elevado de tutores, durante o período presencial exige, tanto por parte do

professor, quanto por parte do tutor uma articulação que se fará presente na atuação dos envolvidos no processo.

As instituições que oferecem EAD devem ter a preocupação de formar o tutor por meio de cursos de capacitação e averiguar o seu desempenho. É importante que sejam oferecidos cursos preparatórios, de forma permanente, para que os tutores conheçam o funcionamento dessa modalidade de ensino, além de proporcionar aos tutores capacitação sobre as técnicas de EAD e práticas tutoriais para ampliar os temas de estudo.

Referências

BELLONI, Maria L. **Educação a distância**. 3ª ed. Campinas: Autores Associados, 2003.

GONZALEZ, Mathias. **Fundamentos da tutoria em educação a distância**. São Paulo: Avercamp, 2005.

MERCADO, Luís P. Tutoria no Curso TV na Escola e os desafios de hoje. In: _____. **Experiências com tecnologias de informação e comunicação na educação**. Maceió: Edufal, 2006.

_____. Institucionalização da educação a distância na Universidade Pública: o caso da UFAL. In: _____. **Percursos da formação de professores com tecnologias da informação e comunicação na educação**. Maceió: Edufal, 2007.

MOORE, Michael; KEARSLEY, Greg. **Educação a distância: uma visão integrada**. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

NOTÓ, Francisc. A ação tutorial para atender a diversidade dos alunos. In: ARGÜÍS, Ricardo et al. **Tutoria: com a palavra, o aluno**. Porto Alegre: Artmed, 2002.

PALLOFF, Rena M; PRATT, Keith. **Construindo comunidades de aprendizagem no ciberespaço: estratégias eficientes para salas de aula online**. Porto Alegre: Artmed, 2002.

PETERS, Otto. **Educação à distância em transição**: tendências e desafios. São Leopoldo: Unisinos, 2005.

UAB/UFAL. **Projeto Político Pedagógico do Curso de Administração na Modalidade a Distância**. Florianópolis: UFC, 2006.