

ATUAÇÃO DO TUTOR NA EAD: COMPETÊNCIAS AUTOAVALIATIVAS PARA ATENDER AOS DESAFIOS DE UMA EDUCAÇÃO COM QUALIDADE

Vanessa Cintra Alves Barbosa¹
Leonel Tractenberg²

RESUMO

O tutor de EaD desempenha várias funções durante o processo de aprendizagem dos alunos, sendo responsável por ensinar em um curso *online*, promovendo a interação, o relacionamento e a troca de saberes entre os participantes. Para que estas tarefas e papéis possam ser desenvolvidos de forma profissional primando pela qualidade dos cursos EaD, são necessárias diversas competências e habilidades que precisam ser trabalhadas e aprimoradas, tais como: as tecnológicas, as sociais, as pessoais e as profissionais. Desta forma, o objetivo desse trabalho foi identificar na tutoria EaD as competências necessárias aos tutores dos cursos técnicos do IFSP do polo UAB de São José do Rio Preto-SP em suas atividades acadêmicas, e que, em sua percepção possam contribuir para promover uma educação de qualidade atendendo aos desafios impostos pela EaD. Assim, foi elaborado e aplicado um questionário qualitativo aos tutores sobre as competências desenvolvidas em suas tutorias e em seguida, confrontaram-se os resultados obtidos com os referenciais teóricos para concluir se as competências tutoriais trabalhadas atendem às necessidades e desafios impostos pela EaD. Os resultados mostraram que a autoavaliação é essencial do ponto de vista da melhoria contínua, tão necessária à atuação tutorial, já que é um profissional inacabado e que necessita de constante renovação de sua prática.

Palavras-chave: Educação à distância. Tutoria. Competências autoavaliativas.

THE DL TUTOR PERFORMS: SELF EVALUATION COMPETENCES TO A PROFESSIONAL MANNER EXCELLING FOR QUALITY OF DISTANCE EDUCATION

¹ Mestre em Engenharia de Produção pela UNESP – Bauru, Especialista em Implementação e Gestão de Cursos EAD pela Universidade Federal Fluminense – UFF, Professora do departamento de Ciências Contábeis e Engenharia Mecânica e Elétrica da Unifran.

² Doutor em Educação pela UFRJ, mestre em Tecnologia Educacional pela Universiteit Twente, Holanda, psicólogo pela UFRJ e matemático pela UFRJ. Professor da Universidade Estadual do Rio de Janeiro – UERJ.

ABSTRACT

The DL tutor performs several functions during the learning process of students being responsible for teaching an online course, promoting the interaction, relationships and knowledge exchange among participants. For these tasks and roles can be developed in a professional manner excelling for quality of distance education courses there are many necessary skills and competences that need to be worked on and improved, such as: the technological, the social, the personal and the professional. So, the aim of this work is to identify in the tutoring of DL the necessary competences to tutors of technical courses of IFSP UAB polo in São José do Rio Preto in their academic activities, and that in their perception may contribute to promote a quality education and attend the challenges imposed by Distance Learning. Thus, we designed a qualitative survey to the tutors about the competences developed in their tutorials in technical courses IFSP polo UAB in São José do Rio Preto - SP. Then, we confront the results obtained from the theoretical referential to conclude if the tutorials skills worked attend the needs and challenges of distance education. The results showed that the self evaluation is essential to contribute to the tutorial acting, thus this is an unfinished professional that needs constants renovations.

Keywords: Distance education; tutoring; self evaluation competences.

1. INTRODUÇÃO

A demanda por cursos na modalidade de educação à distância (EaD) é crescente atualmente. As Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (NTICs) permitiram grandes avanços, possibilidades, mudanças e inovações no cenário educacional mundial.

Deste modo, com o objetivo de incentivar e coordenar projetos de EaD no âmbito nacional, em 2005, o Ministério da Educação juntamente com a Secretaria de Educação a Distância (SEED), criaram o Sistema Universidade Aberta do Brasil – UAB. O programa abrange os níveis educacionais de educação fundamental de jovens e adultos, educação profissional técnica, ensino médio, graduação e pós-graduação.

Conforme Oliveira (2007), planejamento é um processo que permite estabelecer a direção a ser seguida por meio de planos de ação, visando atingir os objetivos e as metas a partir das questões estratégicas estabelecidas, procurando, assim, uma maior e melhor

interação com a realidade. Objetiva, portanto, manter sintonia com todas as etapas da implantação do Projeto UAB.

Os autores Moore e Kearsley (2008) vão além e afirmam que: “Antes de ir adiante e investir em um programa de educação a distância, os dirigentes de uma instituição precisam considerar inicialmente se tal iniciativa é realmente apropriada para cumprir sua missão”.

Conforme Filho e Ribas (IF-SC, 2010), a evolução das NTICs e o crescimento vertiginoso da educação à distância (EaD), promoveram enormes mudanças no panorama do ensino aprendizagem. Destacam ainda que, a escolha adequada dos recursos tecnológicos, assim como o planejamento para a implantação dos cursos EAD, passou a ser fundamental e indispensável para o sucesso do empreendimento.

Contudo, vários problemas ocorrem quando a qualidade da EaD é deficiente. Dentre esses problemas, podemos destacar a falta de motivação e prejuízo à aprendizagem dos alunos, a alta evasão escolar na EaD e a falta de competências tutoriais para atuação na EaD. Segundo Maia e Meirelles (2005), esses problemas podem ser significativamente reduzidos quando o aluno se sente seguro, amparado e atendido pela sua Instituição de Ensino.

Desse modo, para que a EaD obtenha qualidade e sucesso, é necessário um planejamento adequado, com estratégias administrativas, tecnológicas e pedagógicas, e, o estabelecimento de diretrizes com políticas específicas para esta modalidade de ensino. Além disso, é preciso que o sistema de tutoria seja bem organizado e conte com professores (tutores) com competências e habilidades múltiplas de tutoria. Segundo Mercado et al. (2010), a tutoria é uma das tarefas mais complexas no EaD, exigindo diferentes competências para um bom desempenho das atividades de ensino e aprendizagem. Já Leal (2005), afirma que o papel do tutor e suas responsabilidades representam um ponto fundamental para o desenvolvimento dos cursos EaD. Em Giannasi *et. al.* (2005), foi enfatizado que “Os tutores devem ter determinadas competências que possibilitem aos estudantes explorar todos os recursos disponíveis de forma a permitir atingir os objetivos previstos no curso”. Dentre essas competências de tutoria, identificamos nas pesquisas bibliográficas as competências

Pedagógicas, Tecnológicas, Sociais (sócioafetivas), Profissionais e Pessoais, Gerenciais e Autoavaliativas.

A partir da experiência dos autores como profissionais na Educação e alunos atuantes na EaD, e tendo em vista, o quanto diversos autores enfatizam a necessidade de se desenvolver essas competências na atuação tutorial, percebemos que nem todos os tutores dominam todas as competências, e que muitos não percebem o quanto essas competências são importantes para adicionar qualidade a tutoria e aos cursos EaD. Dentro desse tema destaca-se como problema geral deste trabalho a má qualidade dos cursos EaD no que diz respeito às deficiências nas competências de tutoria, fato que nos levou aos seguintes questionamentos gerais:

- Qual a percepção dos tutores com relação às competências de tutoria (tecnológicas, pró-ativas, sócio-afetivas, autoavaliativas e pedagógicas) desenvolvidas por ele e que permitam contribuir para a melhoria da qualidade dos cursos técnicos EaD oferecidos pelo IFSP do polo UAB de São José do Rio Preto-SP?

Diante desse problema, busca-se responder às seguintes questões específicas:

- Na percepção dos tutores pesquisados, quais as competências autoavaliativas eles desenvolvem e que permitem um aprimoramento contínuo e a melhoria da qualidade dos cursos EAD?

Nas próximas seções apresenta-se a justificativa para a escolha desse problema e das questões, os objetivos gerais e específicos do trabalho, a metodologia utilizada e os resultados alcançados.

JUSTIFICATIVA

Para Perrenoud (apud NOBRE e MELO, 2011) o conceito de competência refere-se a: "[...] faculdade de mobilizar um conjunto de recursos cognitivos (saberes, capacidades, informações, etc) para solucionar com pertinência e eficácia uma série de situações, podendo

desta forma abranger a competência para o trabalho e a competência para a vida." Perrenoud (2000) destaca as seguintes competências profissionais para ensinar:

- Organizar e dirigir situações de aprendizagem;
- Administrar a progressão das aprendizagens;
- Conceber e fazer evoluir os dispositivos de diferenciação;
- Envolver os alunos em suas aprendizagens e em seu trabalho;
- Trabalhar em equipe;
- Participar da administração da escola;
- Informar e envolver os pais;
- Utilizar novas estratégias (tecnologias);
- Enfrentar os deveres e os dilemas éticos da profissão;
- Administrar sua própria formação contínua.

Contudo, Perrenoud refere-se às competências para ensinar presencialmente. O surgimento das NTICs proporcionou e favoreceu um aumento pela oferta e procura dos cursos na modalidade de Ensino à distância (EaD). Neste contexto surge a preocupação dos educadores com a qualidade do ensino oferecido nestes cursos, os quais devem ter o compromisso dos gestores de fornecer uma formação que proporcione ao aluno um ensino de qualidade e que incorpore pensamento crítico e conhecimentos sólidos que possam auxiliá-lo no seu dia a dia profissional e pessoal.

O papel da tutoria em EaD atualmente é muito mais complexo do que a atuação do professor presencial, e, também exige uma série de Competências, Habilidades e Atitudes (CHA) que entrelaçam os campos pedagógico, tecnológico, social, pessoal e administrativo. O tutor além de orientador deve acompanhar todo o trabalho pedagógico no decorrer do curso, objetivando ampliar o conhecimento dos estudantes e mediar suas aprendizagens. Abaixo destacamos algumas das competências de tutoria enfatizadas por diversos autores:

- De acordo com Borges e Souza (2012), para o aluno alcançar a qualidade na aprendizagem e o sucesso na EaD são necessárias por parte da tutoria novas

dimensões no processo de ensino-aprendizagem que perpassam pelas competências: autoavaliativas, pedagógicas, tecnológicas e sócio-afetivas;

- Segundo Machado e Machado (2004, p. 9), o tutor possui várias tarefas e papéis que são exigências e importantes para o profissional encarregado do processo de ensinar em um curso *online* para “promover a interação e o relacionamento dos participantes”. Para que estas tarefas e papéis possam ser desenvolvidos de forma satisfatória e atendendo aos requisitos de qualidade dos cursos, os autores enumeram diversas competências indispensáveis a serem trabalhadas e desenvolvidas, tais como: as tecnológicas, as sociais, as pessoais e as profissionais;
- Para Barbosa e Resende (2006) o professor-tutor tem o papel de um professor formador, conceitor e realizador de cursos e materiais, sendo também um pesquisador, monitor e tecnólogo educacional;
- A mediação pedagógica efetuada pelos tutores necessita ainda de qualidades que possibilitem ao aluno alcançar seus objetivos e conquistar sua aprendizagem tais como: cordialidade, aceitação, honradez e empatia conforme (NOBRE e MELO, 2011) que, neste trabalho, consideramos como competências pessoais para desempenhar a função de orientador e mediador da aprendizagem.

Entende-se, segundo os autores citados, que as competências e responsabilidades de um tutor são múltiplas e devem ser trabalhadas e aprimoradas constantemente primando pela qualidade na EaD. A ausência ou deficiência destas competências tutoriais certamente poderá prejudicar o aprendizado do aluno e o desempenho da tutoria na EaD, seria como um professor de um curso presencial que não tenha domínio do conteúdo, das ferramentas e dos recursos didático-pedagógicos, que acaba se tornando um professor incapaz de transmitir conteúdos e "rotulado" como um professor ruim. Desta forma, na EaD o tutor que não desenvolve as competências mencionadas acima acaba por não contribuir com a formação do aluno de forma integral e compromete seu desempenho profissional.

Neste contexto, sem querer esgotar a questão das competências de um tutor, decidiu-se neste trabalho focar as seguintes competências: competências sócio-afetivas, competências

gerenciais, competências tecnológicas, competências pedagógicas e competências profissionais e pessoais. Este trabalho focalizará mais detalhadamente as questões relacionadas às competências autoavaliativas da tutoria.

OBJETIVOS

Esta pesquisa possui o **objetivo geral** de identificar no trabalho de tutoria EaD as competências desenvolvidas pelos tutores dos cursos técnicos do polo UAB de São José do Rio Preto-SP em suas atividades acadêmicas e que, em sua percepção possam contribuir para promover uma educação de qualidade atendendo aos desafios impostos pela EAD.

Pretende-se identificar por meio de uma pesquisa de campo junto aos tutores a sua percepção com relação às competências: pessoais (autoavaliativas) que o tutor EaD necessita e precisa se apropriar para a execução de suas atividades acadêmicas primando pela excelência e qualidade do aprendizado dos alunos. Este trabalho focalizará mais detalhadamente as competências autoavaliativas da tutoria.

Para tanto, definiu-se os seguintes **objetivos específicos**:

- Pesquisar junto aos tutores dos cursos técnicos do IFSP do polo UAB de São José do Rio Preto-SP a sua percepção com relação às competências autoavaliativas desenvolvidas e trabalhadas e que permitem um aprimoramento contínuo e uma melhoria da qualidade do aprendizado dos alunos.
- Identificar os fatores que levam os tutores a avaliar sua atuação profissional, contribuindo assim para a qualidade do curso.

METODOLOGIA

Sobre a forma de abordagem do problema, este trabalho apresenta uma proposta de pesquisa qualitativa, pois considera-se que "há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números" (SILVA e MENEZES, 2005, p. 20). Neste contexto,

os dados coletados serão analisados à luz do referencial teórico escolhido com relação às competências essenciais a serem desenvolvidas pelos tutores. Com relação aos objetivos, será uma pesquisa exploratória, que “visa proporcionar maior entendimento do problema” (GIL apud SILVA e MENEZES, 2005, P. 21).

O levantamento de dados será utilizado como procedimento técnico, pois “envolve a interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer.” (SILVA e MENEZES, 2005, p. 21). Neste sentido, será utilizado como instrumento de coleta de dados um questionário com perguntas abertas contemplando a temática competências autoavaliativas a serem aplicados aos tutores dos cursos técnicos do IFSP no polo UAB de São José do Rio Preto-SP.

Sendo assim, a pesquisa possui as seguintes etapas:

- Elaboração e aplicação dos questionários, enviados por email, aos tutores sobre as competências desenvolvidas em sua atuação nos cursos técnicos do IFSP no polo UAB de São José do Rio Preto-SP;
- Apresentação e análise dos dados do polo à luz dos referenciais teóricos escolhidos com vistas a pesquisar as competências desenvolvidas pelos tutores e que, na sua percepção, podem auxiliar o ensino EaD a superar os desafios impostos. A análise deste trabalho se concentrará nas informações coletadas referentes às competências autoavaliativas.

A proposta de elaborar uma pesquisa com tutores tem como objetivo identificar a relação que existe entre as competências e habilidades tutoriais com o aprendizado dos alunos, que são o foco dos cursos EaD e que devem ser motivados e ouvidos, permitindo uma melhoria dos cursos e da atuação tutorial.

Neste sentido, os resultados alcançados poderão ser utilizados pelos coordenadores dos cursos e dos polos para adotar possíveis estratégias e ações visando melhorias necessárias. A apresentação dos dados será de forma descritiva.

2. PRESSUPOSTOS TEÓRICOS

Nesta seção, aborda-se brevemente a EaD, seu crescimento e seu desenvolvimento em função do avanço das novas tecnologias da informação e da comunicação (NTICs), a evolução do ensino superior no Brasil, o papel da UAB na difusão da EaD e a importância e papel do tutor nos sistemas de EaD, além das competências necessárias a tutoria e finalmente a questão da formação do tutor.

O CRESCIMENTO E A IMPORTÂNCIA DA EAD VIA INTERNET NOS DIAS DE HOJE

A evolução tecnológica se intensificou mais nitidamente a partir da segunda metade do século XX, com o foco no processamento da informação, e especificamente, nas áreas de comunicação e redes de computadores, conforme argumentam Soares, Lemos e Colcher (1995).

O uso intensivo das novas tecnologias da informação e da comunicação (NTICs) culminou com a criação da Internet, que hoje já influencia todos os campos de atuação profissional e, principalmente a Educação. Desta maneira, as NTICs foram inseridas e já fazem parte da Internet, que, por sua vez, eliminou distâncias geográficas, proporcionou uma maior inclusão social e favoreceu muito o acesso à informação. Conforme Tapscott e Caston (1993), as redes de computadores, e em especial a Internet, vem atuando como uma das fontes propulsoras de uma nova ordem geopolítica (globalização), tecnológica - computação em rede aberta e centrada no usuário - e organizacional, tornando o mercado mais dinâmico, aberto e competitivo.

A evolução das NTICs e a popularização da Internet também tem contribuído para a consolidação de uma nova forma de fazer Educação a Distância (EaD). Segundo Rocha e Campos (2011), a educação a distância não é uma modalidade nova. Suas origens vêm desde o século XIX e se relacionam com a necessidade de preparar cultural e profissionalmente as pessoas que não podiam se deslocar até um estabelecimento de ensino. Contudo, no Brasil, a modalidade de EaD só foi regulamentada através do Decreto nº 1.917, Anexo I, Seção 23, Art. 27, de 27 de maio de 1996.

Apesar de muitos acreditarem que a educação a distância vem para substituir a educação presencial, ela deve ser vista como complementar, já que é uma modalidade distinta com objetivos e contextos totalmente diferentes, conforme Rocha e Campos (2011).

A Internet tem favorecido muito a expansão da EaD nas Instituições de Ensino Superior (IES) e nas empresas. Conforme dados da AbraEAD (2008), um em cada 73 brasileiros estuda a distância. Um total de 2,5 milhões de brasileiros estudaram em cursos com metodologias a distância no ano de 2007 conforme tabela 1.1, segundo levantamento feito pelo Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância (AbraEAD), em sua edição 2008. A pesquisa inclui os alunos em cursos de instituições credenciadas pelo Sistema de Ensino e grandes projetos de importância regional ou nacional, como os da Fundação Bradesco, Fundação Roberto Marinho e os do Grupo S (Sesi, Senai, Senac, Sebrae etc). Isto mostra que a EaD no Brasil está em expansão.

Tabela 1 - Números de brasileiros em cursos EaD conforme AbraEAD – Edição de 2008

Tabela 1.1 – Número de brasileiros em cursos de Educação a Distância, segundo dados deste Anuário e de grandes projetos do país	
Projeto ou pesquisa	Nº de alunos
Instituições credenciadas (AbraEAD/2008)	972.826
Educação corporativa (AbraEAD/2008)	582.985
Senai*	53.304
Sebrae	218.575
Senac	29.000
CIEE	148.199
Fundação Bradesco	164.866
O Futuro	175.398
Secretaria de Educação a Distância do MEC**	8.552
Governo do Estado de São Paulo	119.225
Fundação Telefônica	9.000
Fundação Roberto Marinho***	22.553
TOTAL	2.504.483

FONTE: as próprias instituições citadas e AbraEAD/2008.
** Exclui alunos em cursos autorizados oficialmente, informados em outro item.*
*** Exclui o projeto Mídias na Educação (20 mil alunos), já informado pelas instituições credenciadas.*
**** Exclui alunos do Telecurso 2000.*

Fonte: AbraEAD (2008)

Pesquisas recentes apontam que em 2017 o número de estudantes brasileiros em cursos EAD deve chegar a 2 milhões (LEPRI, 2016).

Contudo, apesar dos avanços ocorridos na EaD no Brasil essa modalidade ainda enfrenta muitas dificuldades e desafios, tais como:

- O preconceito da sociedade com a EaD - muitos a enxergam como uma forma de educação de qualidade inferior;
- A falta de experiência e infraestrutura precária de muitas Instituições de Ensino que a oferecem cursos via EaD;
- A atual rede de banda larga do Brasil, que é altamente concentrada em poucas regiões, é muito lenta, além do custo elevado para uma grande parcela da população;
- Uma parcela significativa dos alunos que ingressam na EaD, desconhecem a metodologia da EaD e acreditam que os cursos não exigem esforço e comprometimento;
- Muitos cursos oferecidos na modalidade de EaD apresentam uma grande evasão escolar;
- Muitos tutores não possuem competências e habilidades necessárias para mediação da EaD;
- A tecnologia ainda é uma forte barreira para uma grande parcela dos alunos, professores, tutores e IES que querem oferecer cursos via EaD, seja pelo despreparo tecnológico e ou pelo alto custo de investimento tecnológico.

Conforme especificado anteriormente, a EaD no Brasil ainda precisa avançar e vencer diversos desafios geográficos, tecnológicos e sociais, mas ela chegou pra ficar e já é uma realidade nas empresas e nas IES. O grande desafio é aprimorar a qualidade os sistemas de tutoria e os cursos via EaD das IES.

OS DESAFIOS DO ENSINO SUPERIOR NO BRASIL

De acordo com a LDB – Lei de Diretrizes e Bases da Educação 9.394/96 (BRASIL, 1996), o objetivo da educação superior é promover a criação cultural, o desenvolvimento do espírito científico e o pensamento reflexivo, por meio do incentivo à pesquisa, investigação científica e extensão. As Instituições de Educação Superior (IES) também possuem o papel de divulgar para a sociedade a pesquisa científica e tecnológica, bem como a criação cultural que é criada pela comunidade acadêmica.

Conforme Pimenta (2005), o ensino superior no Brasil tem sua importância proclamada tanto pelo senso comum, como pela sociedade, sendo um mecanismo de ascensão social. O modelo universitário no Brasil é marcado pela combinação de universidades e estabelecimentos isolados de ensino superior ou federações de escolas integradas. Nas últimas décadas, vem ocorrendo um aumento no número de cursos superiores especialmente para atender o mercado de trabalho. O que entra na discussão é a qualidade e o compromisso social destes cursos, conforme Colossi (2001). Como mercado de trabalho se torna cada vez mais competitivo exige que os profissionais se qualifiquem cada vez mais, fato que tem gerado um aumento da procura de cursos superiores por alunos ao terminarem de concluir o ensino médio, por profissionais liberais e por desempregados para cursos de graduação e pós-graduação, reforçando assim o aumento do mercado nas áreas ligadas ao ensino.

Moran (2007) reconhece que o campo da educação está atraindo grupos econômicos que buscam ganhar dinheiro nesse novo nicho, onde as instituições apresentam seus sucessos de forma exagerada, mas escondem seus problemas, dentre os quais, um ensino que é muitas vezes massivo e massificante. Esse autor vê como o maior desafio do ensino atual, oferecer uma educação de qualidade que integre todas as dimensões do ser humano - sensorial, intelectual, emocional, ética, social e pessoal. Uma educação que forme um profissional competente, que seja capaz de solucionar problemas, que seja um cidadão crítico, autônomo, que possua iniciativa, sendo capaz de conviver em harmonia com a natureza e a sociedade, além disso, com coragem para questionar e transformar a sociedade, produzindo conhecimentos. Desse modo, o ensino superior deve ser baseado em um processo de interatividade, em que o professor seja capaz de propiciar aos alunos uma aprendizagem

cooperativa e colaborativa que os levem a construir conhecimentos e sejam capazes de solucionar problemas.

Colossi (2001) enfatiza que as mudanças no ensino superior no Brasil ocorrem de acordo com as mudanças que acontecem na sociedade, tendo em vista o processo atual de globalização. Neste processo, as trocas decorrentes da internacionalização dos mercados geram uma competição por novos mercados, e por inovações tecnológicas. Assim, o ensino superior vem intensificando o uso das tecnologias na busca de uma melhor qualidade, iniciando também, uma discussão sobre as novas modalidades de ensino com a utilização de tecnologias de última geração, tais como: *tablets*, celulares, redes sociais etc.

Porém, independentemente das tecnologias utilizadas no ensino, as universidades devem se preocupar com a formação humana dentro dos seus quadros profissionais, pois somente com docentes bem preparados e com múltiplas competências é que as IES serão capazes de formar profissionais mais sociais e qualificados para o mercado de trabalho, atendendo o novo cenário mundial globalizado.

A UAB e seu papel na democratização do ensino superior a distância

A Universidade Aberta do Brasil - UAB foi regulamentada pelo decreto 5.800 de 2006, em parceria com a ANDIFES e Empresas Estatais e que estabeleceu, dentre outros objetivos, a formação de professores no interior tendo o Ensino a Distância seu aliado, levando Internet e banda larga para os municípios do país e criando novas vagas de nível superior para a formação de professores da educação básica, conforme BRASIL/MEC (apud ROCHA E CAMPOS, 2011).

A UAB não é uma Universidade física, isto é, não tem sede ou endereço. É um consórcio de instituições públicas de ensino superior, constituída pelo conjunto de IES públicas nos três níveis governamentais (federal, estadual e municipal) e conta com o apoio de um conjunto de polos municipais de apoio presencial.

O principal objetivo da UAB enquanto política pública de estado, é a democratização, expansão e interiorização da oferta do ensino superior público e gratuito no país, visto que

"articula instituições de educação superior, municípios e estados, nos termos do artigo 81 da atual Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional", conforme Rocha e Campos (2011, p. 56).

A UAB oferece cursos técnicos, de graduação e pós-graduação na modalidade EaD, bem como o "desenvolvimento de projetos de pesquisa e de metodologias inovadoras de educação, preferencialmente para a área de formação inicial e continuada de professores da educação básica", conforme Rocha e Campos (2011, p. 56).

A palavra "aberta" da UAB garante acesso democratizado a "todo" público interessado nos inúmeros cursos oferecidos e facilitados pelas NTICs, e especialmente pela Internet. Dentre as prioridades do Sistema UAB, destaca-se a concentração de esforços institucionais visando à formação de professores para o ensino básico. Para tanto, utiliza-se uma estratégia articulada com estados e municípios, permitindo assim, o acesso de um contingente significativo de brasileiros ao ensino superior.

O Sistema de Ensino da UAB trabalha com cinco eixos fundamentais, conforme Rocha e Campos (2011, P. 56-57), a saber:

- Expansão pública da educação superior, considerando os processos de democratização e acesso;
- Aperfeiçoamento dos processos de gestão das instituições de ensino superior, possibilitando sua expansão em consonância com as propostas educacionais dos estados e municípios;
- A avaliação da educação superior à distância, tendo por base os processos de flexibilização e regulação em implementação pelo MEC;
- As contribuições para a investigação em educação superior à distância no país.
- O financiamento dos processos de implantação, execução e formação de recursos humanos em educação superior à distância.

A capacidade de promover a interiorização do ensino público é uma das características mais importantes da UAB. Por intermédio das NTICs os alunos têm acesso a atividades, conteúdos, aulas, leituras complementares, chat, web conferência e outros recursos.

Segundo Capes (2013), atualmente 88 instituições integram o Sistema UAB, entre universidades federais, universidades estaduais, institutos federais e educação, ciência e tecnologia (IFETs). De 2007 a 2009, foram aprovados e instalados 557 polos de apoio presencial, com 187.154 vagas criadas. A UAB em agosto de 2009, selecionou mais 163 novos polos no âmbito do Plano de ações Articuladas, para equacionar a demanda e a oferta de formação de professores na rede pública da educação básica, ampliando a rede para um total de 720 polos presenciais.

Os polos presenciais formam a capilaridade da UAB para IES e na sua grande maioria são dotados de: salas de informática com acesso a Internet, biblioteca, banheiros, equipamentos multimídias, possuem coordenação, tutores presenciais, seguranças, pessoal de limpeza, salas de aula para grupos de estudos, salas de videoconferência, dentre outros recursos. Toda esta infraestrutura disponibilizada pelos polos fica à disposição dos alunos para a realização das atividades avaliativas presenciais, estudos e acesso aos ambientes AVAs das IES que compõe a UAB.

A IMPORTÂNCIA E O PAPEL DO TUTOR NOS SISTEMAS DE EAD VIA INTERNET

Moore e Kearsley (2007) relatam uma série de desafios na formação dos tutores EaD, ao enumerar as diversas funções que o tutor *online* deve assumir para um bom desempenho na EAD, a saber: 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 gerenciarem seus estudos; 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.

Para que a tutoria EaD execute estas múltiplas funções especificadas por Moore e Kearsley (2007) com qualidade, é preciso que a tutoria aproprie-se de múltiplas competências e habilidades.

Os desafios atuais exigidos na atuação da EaD imputam aos tutores a necessidade de preparar ambientes que permitam: a tutoria em EAD, interação, mediação pedagógica e produção de conhecimento colaborativo. Para atender e superar esses desafios, o tutor precisa desenvolver competências na utilização de AVAs, tais como: domínio de conteúdo, de ferramentas das NTICs e dos AVAs e domínio pedagógico na modalidade da educação a distância, conforme Mercado, Figueiredo e Jobim (2009).

Nos cursos EaD, o papel do professor tutor excede ao papel do professor presencial, pois na sua mediação como tutor é preciso criar espaços para que os alunos interajam, explorem o conteúdo disponibilizado, tirem suas dúvidas e busquem os seus interesses. Além disso, é de suma importância a interação dos alunos com os tutores e os resultados colaborativos destas interações, através dos AVAs.

Para que o ambiente de trabalho EaD proporcione um trabalho final na educação com qualidade, cada membro da equipe tem que pensar em sua função como prioridade e se qualificar para que isso ocorra. Desta forma, para que ocorra um aprendizado democrático e para que o aluno desempenhe um papel significativo na sociedade, ele necessita de formadores qualificados.

Segundo Rodrigues e Barcia (2009), os cursos tendem a capacitar tutores virtuais para o exercício da tutoria focado na aprendizagem significativa, numa abordagem sócio interacionista, para melhorar a mediação pedagógica da aprendizagem e avaliação do aluno com o qual irá trabalhar.

De acordo com as exigências do MEC, para exercer a função como tutor é necessário preencher dois requisitos mínimos: ter graduação na área e fazer parte de um programa de pós-graduação ou ter pelo menos um ano de experiência docente.

Na EaD, o tutor é um elemento fundamental e indispensável na ligação entre aluno e curso, já que tem a função de incentivá-lo, pois, possibilita a retro alimentação acadêmica e

pedagógica do processo educativo. O tutor deve ter conhecimento suficiente da disciplina que leciona e domínio das técnicas indicadas para o desenvolvimento da ação tutorial, em suas diversas formas e estilos. O tutor é o agente do processo que estabelece o vínculo mais próximo do aluno, seja presencialmente ou à distância. É da competência da tutoria a orientação acadêmica e não acadêmica, conforme Campos, Santos Costa (2008, p.190).

Para que os cursos de EaD das IES tenham sucesso e primem pela qualidade, é preciso prever na sua proposta pedagógica a atuação dos tutores como mediadores entre o conhecimento, as tecnologias e os alunos.

Atualmente os cursos de formação para tutores ofertados pela UAB têm como meta oferecer uma gama diversificada para a formação do tutor, com o objetivo de que o tutor tenha entre outras qualidades, a facilidade de comunicação, dinamismo, criatividade, liderança e iniciativa para realizar com eficácia o trabalho de facilitador, junto ao grupo de alunos sob sua tutoria.

A capacidade para atuar como mediador e conhecer a realidade de seus alunos em todas as dimensões é de fundamental importância para que, o tutor ofereça possibilidades permanentes de diálogo, sabendo ouvir, sendo empático e mantendo uma atitude de cooperação que possa oferecer experiências de melhoria de qualidade de vida, de participação, de tomada de consciência e de elaboração dos próprios projetos de vida.

Como a mediação tutorial implica em apropriar-se de múltiplas competências, a UAB formatou um curso para formação de tutoria EaD com duração média de seis semanas onde são trabalhados: conteúdos, avaliação na EaD e ambientação nos AVAs via Moodle.

O CONCEITO DE COMPETÊNCIAS E AS COMPETÊNCIAS DO TUTOR

Muito se tem falado sobre as competências necessárias para o educador do século XXI, em especial, as competências essenciais para atuar na EAD. Por isso, é necessário entendermos o verdadeiro significado da palavra competência que integra diversas dimensões, podendo se referir ao âmbito profissional, judicial, administrativo, entre outros. Do

latim *competentia*, a palavra pode significar aptidão, qualidade de quem é capaz de solucionar determinados problemas ou idoneidade, quando estamos diante de um sujeito capaz de avaliar alguém ou algo.

Pensando na questão profissional, a qual se remete esta pesquisa, o autor Mussak (2003), define competência como: “a capacidade de entregar os resultados desejados com a menor utilização de recursos, incluindo, entre esses, o tempo”. O autor completa dizendo que a competência é a condição para competir, para manter-se no jogo dos negócios, vivo no mercado de trabalho.

Já os estudos mais modernos, trazem a definição da palavra competência em três dimensões: conhecimento, habilidade e atitude (CHA). O conhecimento é o saber, envolvendo toda a teoria, os estudos e aprofundamentos. As habilidades envolvem o saber fazer, como vou desempenhar determinada atividade utilizando meus conhecimentos e por fim, a atitude é o diferencial de cada um, envolvendo valores, conceitos e a capacidade de inovar e propor soluções.

Desta forma, percebe-se que a palavra competência nos remete à várias vertentes, mas em todos os pontos envolve conhecimentos, habilidades, ações e o modo como será desenvolvida determinada atividade. Além disso, com o surgimento das NTICs, aparecem várias discussões e novos conceitos para o termo competência, exigindo dos profissionais aprofundamentos, reciclagens e aprimoramentos contínuos para que possam acompanhar essas novas mudanças.

Tendo em vista a grande discussão em torno do termo competência, as empresas mais do que nunca, buscam profissionais capacitados e com habilidades essenciais para atuarem em determinadas áreas. Na EaD, essa busca é ainda mais complexa, pois exige profissionais com competências comportamentais as quais envolvem atitudes e competências técnicas, ou seja, conhecimentos e habilidades específicas. Assim, surge a pergunta: quais competências são necessárias ao tutor EaD?

As funções do professor tutor são inúmeras integrando as habilidades técnicas e atitudinais, mas a função primordial é o elo entre a instituição e o aluno, é ele a referência

para o estudante, o suporte. A função do tutor é orientar, retirar possíveis dúvidas, preparar e indicar materiais e o mais importante, diminuir a sensação de abandono que o aluno sente quando realiza um curso a distância, afinal mesmo com as tecnologias cada vez mais inerentes ao nosso cotidiano, percebe-se a necessidade do ser humano como principal elemento para que a aprendizagem ocorra. Desse modo, o tutor deve exceder a função de mero orientador e também ser um motivador durante todo o processo de aprendizagem.

Assim, para Belloni (2003, p.83) o tutor é aquele que: “orienta o aluno em seus estudos relativos à disciplina pela qual é responsável, esclarece dúvidas e explica questões relativas ao conteúdo da disciplina; em geral participa das atividades da avaliação”. Já para Silva (2009, p. 5), o papel do professor é redirecionado para facilitar os percursos de aprendizagem dos alunos nos ambientes digitais. Segundo Silva (2009) os docentes atuam diretamente na troca e na construção mútua de fluxos de informação, visando a transformação da simples informação em conhecimento.

A atuação na EaD requer de tutores e professores novas posturas profissionais. A tutoria EaD exige grande preparo, múltiplas habilidades e competências, pois, necessita criar, aprender e estabelecer novos formatos de aula, de linguagem e de atividades avaliativas, além de propor uma nova didática, uma vez que o tutor e aluno estão em espaços e tempos diferentes e mesmo assim precisa ocorrer o aprendizado. Como a interação na EaD é mediada pelos meios eletrônicos, é exigido de alunos e professores novas atitudes, comportamentos e conhecimentos na construção do aprendizado.

O tutor na EaD é tão essencial quanto o professor na educação presencial, e as competências exigidas na EaD excedem as competências de um professor presencial, tais como: motivação, criatividade, capacidade de organização, planejamento, empatia, organização, comprometimento, atualização contínua e habilidades tecnológicas para lidar com materiais diversificados e os novos recursos presentes nos AVAs da EAD. Belloni (2006, p.81) enfatiza essas múltiplas competências tutoriais na EaD 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” fazendo uso intenso das NTICs.

Percebemos assim, o grande desafio da formação dos tutores, pois dentre as inúmeras competências pedagógicas inerentes a tutoria na sua formação, também é necessário focar o projeto pedagógico do curso, o material didático e treinamento com um conjunto de mídias compatíveis com a proposta e com o contexto socioeconômico do público-alvo da EaD.

OS DESAFIOS DA FORMAÇÃO DOS TUTORES DA UAB

Considerando o contexto de expansão do ensino superior via EaD no Brasil, descrito nas seções anteriores, e a importância da atuação dos tutores para a EaD, passamos a tratar agora da necessidade de formação dos tutores de EaD para UAB. A tutoria na UAB exige múltiplas competências para: desenvolver habilidades no domínio de ferramentas do ambiente, planejar atividades à distância e realizar a mediação pedagógica dos alunos.

Na prática de mediação tutorial, os tutores monitoram constantemente os alunos, o que permite o acompanhamento direto do desempenho e do fluxo das atividades, facilitando a interatividade e a identificação de possíveis dificuldades de aprendizagem dos alunos – fazem a gestão do aprendizado dos alunos. A UAB define dois tipos de tutores para favorecer o ensino-aprendizagem: o tutor à distância ou online e o tutor presencial. O tutor à distância, através dos AVAs, orienta os alunos durante o curso, monitora as interações e é responsável pelo atendimento dos cursistas via Internet e o tutor presencial, fica responsável pelo atendimento nos polos presenciais das IES acompanhando todo acesso e ambientação dos alunos nos AVAs e aplicando provas presenciais nos polos.

A formação dos tutores UAB deve contemplar a aquisição de múltiplas competências tutoriais tais como: pedagógicas, tecnológicas, sociais, gerenciais e administrativas. A 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. O tutor é figura responsável pela incessante comunicação que encadeia todo o processo de ensino e aprendizagem nos AVAs.

Considerando as discussões das seções anteriores sobre os desafios da EaD, da mediação pedagógica e da formação de tutores, concluímos que desenvolver múltiplas competências tutoriais para atuar em várias funções primando pela qualidade do ensino é hoje um dos maiores desafios das IES que compõe a UAB.

COMPETÊNCIAS AUTOAVALIATIVAS TUTORIAIS NA EAD

Para Borges e Souza (2012), dentre as competências essenciais necessárias ao tutor encontra-se a competência autoavaliativa que “envolve a compreensão do tutor sob sua própria atuação buscando uma análise para melhoria de seu trabalho”. Neste sentido, observa-se que o processo de autoavaliação de um tutor visa verificar se sua atuação está em conformidade com os requisitos exigidos pelo curso, e assim, corrigir as ações e mudar sua atuação, quando necessário.

Freire (1996, p. 136) diz que “o sujeito que se abre ao mundo e aos outros inaugura com seu gesto a relação dialógica em que se confirma como inquietação e curiosidade, como inconclusão em permanente movimento na história”. Desta maneira, observa-se que o tutor que se inquieta perante os diversos assuntos que o circundam, acaba por crescer em sua atuação profissional, conquistando desta forma uma maior autonomia. É necessário atribuir significado ao que se aprende e neste processo, a autoavaliação permite ao tutor tomar consciência sobre os aspectos que devem ser melhorados e modificados em sua formação.

Perrenoud (2000, p. 158) destaca dez competências necessárias aos profissionais do ensino, dentre as quais está a administração de sua própria formação contínua. Dentro desta competência, o autor divide cinco componentes principais:

- Saber explicitar as próprias práticas;
- Estabelecer seu próprio balanço de competências e seu programa pessoal de formação contínua;
- Negociar um projeto de formação comum com os colegas (equipe, escola, rede);

- Envolver-se em tarefas em escala de uma ordem de ensino ou do sistema educativo;
- Acolher a formação dos colegas e participar dela.

Dentro do processo de autoavaliação, considera-se essencial o processo de saber explicitar as próprias práticas. Dentro deste componente Perrenoud (2000, p. 159) aponta que “os professores capazes de explicitar e de analisar suas práticas tirarão melhor partido dessas novas modalidades de formação contínua” já que o processo de formação contínua é extremamente necessário para promover uma atualização e o desenvolvimento de novas competências. O autor diz que “toda prática é reflexiva, no duplo sentido em que seu autor reflete para agir e estabelecer *a posteriori* uma relação reflexiva com a ação realizada” (p. 160).

Gelatti (2005, apud GELATTI E PREMAOR, 2009, p. 225) ressaltam que “refletir atualmente, na atividade educativa no contexto da ‘Sociedade da Informação’ é, sobretudo, pensar na adoção de formas de educação aberta, flexível e que considerem a relação tempo-espacial, com uma forte vertente de formação ao longo de toda a vida”. Neste contexto, é necessária a reflexão sobre os paradigmas que orientam a *praxis* educativa. “A organização educativa pode, como qualquer outra organização social, contribuir para a modificação das orientações da sociedade’, com uma certa autonomia, além de ‘intervir nas suas próprias orientações, frisadas pela sociedade, que as aceitando, adaptando-as ou contestando-as”.

Moran (2000) e Morin (2001) citados por Gelatti e Premaor (2009) afirmam que “pela educação inovadora e integradora desenvolvemos nossas qualidades, habilidades para realizar-nos e tornar-nos produtivos em todas as dimensões possíveis pessoais e interpessoais”.

Sendo assim, verifica-se que há necessidade de refletir sobre o que está sendo realizado para que se possa avaliar os mecanismos e métodos utilizados para então, fazer as adequações necessárias visando uma melhoria da prática profissional que terá impacto direto na aprendizagem do aluno.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados e as discussões foram focados na competência tutorial autoavaliativa obtidas conforme aplicação de questionário aos tutores dos cursos técnicos do IFSP no polo presencial da UAB de São José do Rio Preto-SP. A aplicação dos questionários (conforme anexo) foi feita em setembro de 2015. O questionário foi enviado por email e distribuído entre 15 tutores e o total de respondentes foram 10 tutores, representando 75% do total. O anonimato dos respondentes foi preservado.

A seguir, apresenta-se os resultados e a discussão com relação aos aspectos abordados pela pesquisa.

DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Considerando-se os aspectos abordados, procurou-se identificar junto aos tutores do polo UAB de São José do Rio Preto-SP quais elementos adotados por eles envolvem a análise crítica a respeito de sua atuação, buscando assim formas de melhoramento contínuo e que permitam impactar na relação de ensino-aprendizagem, contribuindo para a melhoria da qualidade do curso. Para tanto, foram elaboradas cinco questões de caráter qualitativo que foram respondidas por dez tutores. As respostas estão organizadas no quadro 1.

Quadro 1 - Resultados da pesquisa de campo

Tutor	Questão 1 – frequência da autoavaliação	Questão 2 – características do curso que está cursando e o que ela contribui para a tutoria	Questão 3 – Cursos realizados após a graduação	Questão 4 – Frequência da forma de realizar tarefas com base nos conhecimentos adquiridos	Questão 5 – parâmetros utilizados para a autoavaliação
-------	---	---	--	---	--

**nos
cursos**

1	Diariamente	Doutorado. Não há contribuição	Especialização 2º graduação Especialização o EAD não concluída Mestrado Doutorado em andamento	Sempre que toma conhecimento de práticas interessantes para o processo de ensino-aprendizagem, tenta aplicar e verificar a viabilidade.	<ul style="list-style-type: none"> • Cumprimento de prazos • Correção de atividades com critérios justos e coerentes • Resposta aos questionamentos solicitados
2	Diariamente, pois cada aluno e turma tem uma necessidade diferente	Resposta incoerente à pergunta.	Especialização	Sempre que verificada uma falha na atuação como tutor.	<ul style="list-style-type: none"> • Nível de participação e interação dos alunos no AVA • Número de acessos • Respostas aos questionários
3	Semestralmente ou quando percebe dificuldades dos alunos.	Licenciatura em EAD. Estar no papel do aluno EAD.	Mestrado, Curso de formação pedagógica, Doutorado	Sempre, já que as modificações devem ser feitas de forma gradual.	<ul style="list-style-type: none"> • Comprometimento do aluno com a disciplina • Notas • Qualidade e quantidade das mensagens
4	Nunca fez, já que o período de atividade	Presencial, não influi na EAD.	Especialização, Aperfeiçoame	Atualização semestral.	<ul style="list-style-type: none"> • Nunca fez

	como tutor foi curto.		nto		
5	Semanalmente.	Resposta incoerente à pergunta.	2 Pós-graduação, 2 Aperfeiçoamentos	Sempre que há necessidade.	<ul style="list-style-type: none"> • Desempenho dos cursistas • Interação com o tutor e parceiro da tutoria presencial
6	Sempre que possível.	Não respondeu.	Resposta incoerente à pergunta.	Sempre que faz um novo curso, leva para a atuação profissional e pessoal o conhecimento adquirido	<ul style="list-style-type: none"> • Rever conceitos e valores, buscar junto aos alunos a superação das dificuldades detectadas
7	Diariamente	Resposta incoerente à pergunta.	Aperfeiçoamento, Especialização, Mestrado, Doutorado.	Sempre que há potencial de melhoria, não há frequência estipulada	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento da turma, se acompanham o curso, participam dos fóruns, tiram notas, assistem as aulas presenciais.
8	Sempre que se inicia um novo grupo	Mestrado. Contribuí muito, pois a dissertação é sobre a didática no e-learning	Aperfeiçoamento, especialização e mestrado.	A cada dia as formas de trabalhar faz com que repense as tarefas e faça modificação	<ul style="list-style-type: none"> • A avaliação acontece pensando nos alunos, se não houve evasão, se consegue instigá-los, se reagem a provocações, se respondem positivamente ao

				es	objetivo do curso
9	Diariamente e	Não respondeu a questão	Dois aperfeiçoamentos, três especializações, sendo uma em andamento.	Cada situação requer uma forma de atuação. Não há como mensurar frequência.	<ul style="list-style-type: none"> • Desempenho diário dos alunos, • Avaliação do coordenador de tutoria da universidade.

Fonte: elaborado pela autora com base na pesquisa de campo

Primeiramente, foi questionada com relação à frequência da auto-avaliação dos tutores, já que, como se viu, é necessária a reflexão sobre o que está sendo realizado, com vistas a avaliar os métodos utilizados. Neste contexto, verificou-se pela pesquisa de campo que três tutores fazem uma avaliação diária, o que é muito positivo, já que a cada dia, há turmas e alunos diferentes que exigem posturas e metodologias diferenciadas para proporcionar aprendizado. Um entrevistado disse que faz a auto-avaliação semanalmente, outro disse que o faz sempre que possível. Apenas um entrevistado disse que nunca fez tal avaliação, já que permaneceu pouco tempo como tutor a distância.

Com relação à questão dois, procurou-se investigar se os tutores estavam em um curso atualmente e como os conhecimentos adquiridos nela poderiam contribuir para a tutoria. Quatro entrevistados não responderam à questão de forma coerente e dentre os três que responderam, apenas um afirmou que o fato de estar em um curso EAD contribui para sua atuação, já que ele vivencia na prática como é ser um aluno EAD.

A questão três procurou verificar se os tutores, após sua formação na graduação, buscaram cursos que proporcionassem uma atualização profissional. Verificou-se que seis tutores responderam positivamente à pergunta, sendo que três deles tem títulos de mestrado e doutorado. Constatou-se assim, que a busca pelo aperfeiçoamento dos tutores pesquisados é constante em sua área de atuação, fator que acaba contribuindo também para a prática como tutores em cursos EAD, já que contará com profissionais qualificados.

A questão quatro procurou evidenciar a utilização dos conhecimentos adquiridos nos cursos de formação e atualização profissional na prática da tutoria. Neste questionamento, seis tutores responderam que sempre analisam novos procedimentos a serem implementados. Um dos tutores disse que sempre tenta aplicar e verificar a viabilidade destas técnicas. Outro tutor apontou que a mudança é feita com base na identificação de falhas. Outro ainda faz modificações constantes, já que esta implementação deve ser gradual para diminuir o impacto tanto no tutor quanto no aluno. Uma frase interessante que o entrevistado disse é que “Algo que se aprimora sempre, dificilmente vai necessitar de "revoluções". Em alguns casos particulares essa mudança pode ser brusca, desde que bem justificada. Então procuro sempre realizar essas modificações (aprimoramentos)”. Entre os outros tutores que responderam à questão, um disse que o faz semestralmente, outro sempre que há necessidade, outro ainda disse que sempre que faz um novo curso, leva à sua atuação os conhecimentos adquiridos, e o último respondente disse que sempre que há potencial de melhoria, portanto, não há uma frequência estipulada. Um dos tutores disse que “As formas de realizar tarefas não são únicas, cada situação requer uma forma de atuação. Não consigo mensurar esta frequência. Às vezes para realizar uma única tarefa necessito atuar com diversas tentativas até atingir o objetivo proposto.”

Com relação à questão cinco, verificou-se que alguns respondentes focaram na avaliação dos alunos, e não na autoavaliação de sua prática profissional. Dentre os que responderam satisfatoriamente à pergunta, verificou-se alguns indicadores e parâmetros que são utilizados para fazer a autoavaliação: cumprimento de prazos, correção de atividades com critérios justos e coerentes, resposta aos questionamentos solicitados, rever conceitos e valores, buscar junto aos alunos a superação das dificuldades detectadas, pensamento focado no aluno, se há evasão, se os alunos reagem a provocações, se respondem positivamente ao objetivo do curso. Um dos tutores deixou um relato interessante para a questão cinco: “No mês passado uma aluna ficou muito decepcionada com a nota e na semana seguinte demorou para participar. Enviei e-mail considerando que deveria refletir sobre seu erro e que se houve erro é porque ela estava aprendendo muito. Que não deveria desanimar. Ela voltou e terminou a disciplina.

Acho que isto é uma boa atuação. Todos os alunos conseguem boas notas e aprenderem.” Neste contexto, verifica-se que a atuação deve ser constantemente revista para proporcionar ao aluno uma boa formação e motivação para continuar no curso.

Neste contexto, verifica-se um esforço e maneiras encontradas pelos tutores para melhorar seu desempenho, bem como sua atuação para proporcionar ao aluno uma estrutura de qualidade e propícia ao desenvolvimento e ao processo de ensino-aprendizagem. Verificou-se também uma busca dos tutores pela atualização profissional, já que todos os tutores investigados possuem, no mínimo, uma especialização. Constata-se assim, que a busca pelo aperfeiçoamento deve ser constante.

4. CONSIDERAÇÕES

Considerando as discussões das seções anteriores enfatizando os desafios impostos pela EaD, fundamentados pelas referências bibliográficas e reforçados pelas experiências tutoriais da pesquisa, conclui-se que a mediação tutorial nos cursos técnicos do IFSP no polo UAB de São José do Rio Preto - SP exige o desenvolvimento e aprimoramento de múltiplas competências tutoriais para atender aos principais referenciais de qualidade exigidos na EaD.

Conforme os relatos dos tutores entrevistados verificou-se uma busca constante pelo aprimoramento profissional, já que todos têm pelo menos uma especialização, e alguns deles possuem mestrado e doutorado. Este fator é bastante positivo do ponto de vista da atuação, já que profissionais com uma formação acadêmica mais avançada podem contribuir sobremaneira para a melhoria de suas práticas, pois trazem consigo os conhecimentos adquiridos nos cursos e que podem ser aplicados com vistas ao aprimoramento contínuo, fator salientado pelos autores pesquisados.

A pesquisa de campo também demonstrou que os tutores fazem com bastante frequência a autoavaliação de suas práticas, verificando aquelas que são melhores, sem seu ponto de vista, e aplicando para verificar sua viabilidade. Tal postura comprova o que foi dito pelos autores pesquisados, já que é necessária uma busca constante pela melhoria contínua, pois o profissional não está acabado e necessita sempre de melhorias.

O cumprimento de prazos, correção justa de atividades, reflexão sobre conceitos e valores, a busca pela superação das dificuldades junto aos alunos foram fatores apresentados como instrumentos realizar a autoavaliação. Verifica-se assim que cada profissional possui critérios próprios para refletir e nortear suas práticas em busca da melhoria contínua.

Com tudo o que foi exposto pela pesquisa bibliográfica e o que se constatou na pesquisa de campo, é evidente a necessidade da adoção de uma postura de reflexão constante das práticas, procedimentos didáticos, atividades, linguagem visando um aprimoramento contínuo que possibilita a melhoria do profissional e refletirá em uma maior qualidade do curso e um processo de ensino-aprendizagem mais eficiente e proveitoso para o tutor e para o aluno.

O profissional que se entende e se enxerga inacabado, acaba sempre por buscar melhorias que contribuirão para sua atuação e autonomia, possibilitando o desenvolvimento de novas habilidades e qualidades que o tornarão mais produtivos. Neste contexto, observou-se que as práticas adotadas pelos tutores possibilitam a avaliação dos mecanismos e técnicas utilizados para que sejam possíveis adequações que culminam na melhoria de sua prática profissional, com impacto direto na aprendizagem e motivação do aluno.

A pesquisa foi realizada utilizando o método qualitativo com perguntas abertas, que possibilitaram um conhecimento mais aprofundado e as opiniões e práticas adotadas pelos tutores para realizar sua autoavaliação.

Como pesquisa futura, sugere-se um aprofundamento, buscando de uma forma quantitativa elencar em vários cursos quais seriam as práticas mais utilizadas, bem como de que forma elas impactam na melhoria da qualidade do curso.

5. REFERÊNCIAS

- ABBAD, G.; CARVALHO, R. S.; ZERBINI, T. Evasão em curso via Internet: explorando variáveis explicativas. **Revista de Administração de Empresas** - RAE-eletrônica ISSN 1676-5648, São Paulo, v. 5, n. 2, jan./jun. 2006. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10482/1285>>. Acesso em: 09 abr. 2013.
- AbraEAD - **Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância** -, 2008. Disponível em: <http://www.abraead.com.br/anuario/anuario_2008.pdf>. Acesso em 25 set. 2013.
- ABREU-E-LIMA, D. M.; ALVES, M. N. O feedback e sua importância no processo de tutoria a distância. **Pro-Posições [online]**. 2011, vol.22, n.2, pp. 189-205. ISSN 0103-7307. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-73072011000200013&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 09 abr. 2013.
- ANDRADE, M. J. N.; GUIMARÃES, B. M. M.; DAMIANO, G. A. **Metodologia de Pesquisa em Educação**. São João Del Rei-MG: UFSJ, 2011.
- ARETIO, L. G. *Educación a Distancia Hoy*. Madrid: UNED, 1994.
- BARBOSA, M. F.; RESENDE, F. A prática dos tutores em um programa de formação pedagógica à distância: avanços e desafios. **Interface - Comunic.**, Saúde, Educ., v.10, n.20, p.473-86, jul/dez 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/icse/v10n20/14.pdf>>. Acesso em: 10 Mar. 2013.
- BARROS, L. S.; A importância do tutor no processo de aprendizagem a distância - **In: Revista Iberoamericana de Educación**. (ISSN: 1681-5653). n. 36/3. Disponível em: <<http://www.rieoei.org/deloslectores/947Barros.PDF>>. Acesso em: 09 abr. 2012.
- BELLONI, Maria Luiza. **Educação á distância**. 3. Ed. Campinas. SP: Autores Associados, 2003.
- BELLONI, M. L. Educação a Distância. 3. ed. Campinas: Autores Associados, 1999. Ensaio sobre a educação a distância no Brasil. In: **Educação e Sociedade**, Ano XXIII, n. 78, abril/2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/es/v23n78/a08v2378.pdf>>. Acesso em: 30-03-2013.
- BELLONI, Maria Luiza. **Educação a Distância**. São Paulo: Ed. Autores Associados, 2006.
- BERNARDINO, H. S. A tutoria na EAD: os papéis, as competências e a relevância do tutor. **Revista Científica de Educação a Distância**. Unimes: 2011. Disponível em: <[http://revistapaideia.unimesvirtual.com.br/index.php?journal=paideia&page=article&op=viewFile&path\[\]=166&path\[\]=171](http://revistapaideia.unimesvirtual.com.br/index.php?journal=paideia&page=article&op=viewFile&path[]=166&path[]=171)>. Acesso em: 09 abr 2013.
- BERTOLOZZO, A. R. S.; VANDRESEN, A. S. R.; BRANCO, E. S.; DIAS, E. A.; KAPPAUM, E. S. F.; SANTOS, E.; BARROS, G. C.; MOURA, L. M. C.; AMARAL, M. A.; PARANHOS, S. M. P.; MACHADO, S. F. **Tutoria em EAD**. Secretaria de Estado da Educação do Paraná – Seed-Pr: 2008. Disponível em: <<http://portaldoprofessor.mec.gov.br/storage/materiais/0000015329.pdf>>, Acesso em 30 mar. 2013
- BICALHO, R. N. M.; OLIVEIRA, M. C. S. L. O processo dialógico de construção do conhecimento em fóruns de discussão. **Revista Interface Botucatu** vol.16 no.41 Botucatu

- Apr./June 2012 Epub June 19, 2012. ISSN 1414-3283 Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-32832012000200014&lang=pt>. Acesso em : 10/03/2013.
- BORGES, F. V. A.; SOUZA, E. R. **Competências Essenciais ao Trabalho Tutorial: Estudo Bibliográfico**. Disponível em: <<http://sistemas3.sEAD.ufscar.br/ojs/Trabalhos/178-957-2-ED.pdf>>. Acesso em: 09 abr. 2013.
- BRASIL, Ministério da Educação. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional 9.394/96**. Brasília: MEC, 1996.
- CABALLERO, C. L. B. A.; MORALES, J. A.; La competencia pedagógica del tutor de especialidades médicas. **Rev Cub Med Mil [online]**. 2010, vol.39, n.3-4 ISSN 0138-6557. Disponível em: <http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572010000300005&lang=pt>. Acesso em: 10 mar. 2013.
- CAPES – **Coordenação de aperfeiçoamento de pessoal de nível superior**. Disponível em: <http://uab.capes.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=9&Itemid=21>. Acesso em set. 2013.
- CAMPOS, Fernanda; SANTOS, Neide; COSTA, Ilaim. Coordenação e Tutoria em Curso de Capacitação em EAD para o Sistema UAB: Relato de uma Experiência, **XIX Simpósio Brasileiro de Informática na Educação - SBIE 2008**. Disponível em: <<http://www.br-ie.org/pub/index.php/sbie/article/view/701/687>>. Acesso em 03 out. 2013.
- COLOSSI, Nelson.; CONSENTINO, Aldo.; QUEIROZ, Ety Guerra. Mudançasno Contexto do Ensino Superior no Brasil: Uma Tendência ao Ensino Colaborativo., **Ver. FAE**, Curitiba, v.4,n.1p49-58,jan/abril.2001
- FILHO, P. C.; RIBAS, J. C. C. **Planejamento e implementação de um curso superior de tecnologia em EAD – a experiência do Instituto Federal De Santa Catarina (IF-SC), através do programa Universidade Aberta Do Brasil**. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2010/cd/252010213055.pdf>>. Acesso em: 30 mar. 2013.
- FILIPPO, D.; PIMENTEL, M.; WAINER, J. **Metodologia de pesquisa científica em sistemas colaborativos**. Cap 23. Sistemas Colaborativos. Pimentel, M., Fuks, H. (organizadores). Editora Elsevier/Campos/SBC: 2011. ISBN 978-85-352-4669-8, Disponível em: <<http://www.elsevier.com.br/sistemascolaborativos>>. Acessado em 10 abr. 2013.
- GEIB, L. T. Consalteret al. A tutoria acadêmica no contexto histórico da educação. **Rev. bras. enfermagem**, Abril 2007, vol.60, no.2, p.217-220. ISSN 0034-7167. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672007000200017&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 09 mar. 2013.
- GELATTI, Lilian Schwag; PREMAOR, Vânia Ben. Auto-avaliação da atuação da tutoria no curso de licenciatura em pedagogia a distância de uma universidade brasileira. **Revista Portuguesa de Educação**, 2009, 22, p. 219-248.
- GIANNASI, M. J. et al. **A prática pedagógica do tutor no ensino a distância: resultados preliminares**. México: Virtual Educa, 2005.
- HOLANDA, M. J. B. Ciberespaços educacionais: uma pedagogia em construção. **Revista Pandora Brasil** – Número 34, Setembro de 2011 – ISSN 2175-3318. Disponível em:

- <http://revistapandorabrasil.com/revista_pandora/filosofia_34/maria.pdf>. Acesso em: 04 set. 2013
- KORT, B.; REILLY, R. **Theories for Deep Change in Affect-sensitive Cognitive Machines: A Constructivist Model.** Disponível em: <http://www.ifets.info/journals/5_4/kort.html>. Acesso em: 09 abr. 2013.
- LEAL, R. B. A importância do tutor no processo de aprendizagem à distância. **Revista Iberoamericana de Educación**, n. 36/3, 25 jun. 2005. Disponível em: http://www.rieoei.org/edu_dist6.htm. Acesso em mar. 2013. Acesso em 09/04/2013.
- LÉVY, P. **Educação e Cibercultura.** 2003. Disponível em: <<http://www.sescsp.org.br/sesc/>>. Acesso em: 09 abr. 2013.
- MACHADO, L. D.; MACHADO, E. C. **O papel da tutoria em ambiente de EAD.** Abril, 2004. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/022-TC-A2.htm>>. Acesso em: 09 abr. 2013.
- MAIA, M. C.; MEIRELLES, F. S. **Tecnologias de informação e comunicação e os índices de evasão nos cursos a distância.** Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2005/por/pdf/181tcc3.pdf>>. Acesso em 09 abr. 2013.
- MALLMANN, E. M.; SCHNEIDER, D. R. Fluência tecnológica dos tutores em ambientes virtuais. **RENOTE - Revista Novas Tecnologias na Educação** ISSN 1679-1916. CINTED-UFRGS, 2012. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/renote/article/view/30821>>. Acesso em: 09 abr. 2013.
- MENDES, V. O trabalho do tutor em uma instituição pública de ensino superior. **E.Aduc. rev.** 28(2): 103-132, ND. 2012 Jun. SciELO Brasil. ISSN 0102-4698 Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-46982012000200006&lang=pt>. Acesso em 08 mar. 2013.
- MERCADO, Luís P.L.; FIGUEIREDO, Lílian K. A.; JOBIM, Daniela R.B. Formação de tutores do curso piloto de administração a distância da Universidade Aberta do Brasil. **Debates em Educação.** Vol. 1, n.1, Jan/Jul 2009.
- MOORE, M; KEARSLEY, G. **A educação a distância: uma visão integrada.** Trad. Roberto Galman. São Paulo: Thomson Learning, 2007.
- MORAN, José Manuel; MASETTO, MarcocT.; BEHRENS, Marilda Aparecida. **Novas tecnologias e mediação pedagógica.** 6ª ed. Campinas: Papirus, 2000. Coleção Papirus Educação)
- MUSSAK, Eugênio. **Metacompetência: uma nova visão do trabalho e da realização profissional.** São Paulo: Editora Gente, 2003.
- NEDER, M. L. C. A Orientação Acadêmica na Educação a Distância: a perspectiva de (re)significação do processo educacional. In: **PRETI, O.** (Org.). Educação a Distância: construindo significados. Brasília: Plano, 2000. p. 105-124.
- MORAN, José Manuel; MASETTO, MarcocT.; BEHRENS, Marilda Aparecida. **Novas tecnologias e mediação pedagógica.** 6ª ed. Campinas: Papirus, 2000. Coleção Papirus Educação)
- MORIN, Edgar. **Os sete saberes necessários para ensinar.** Trad. Catarina Elconora F. Silva e Jeanne Sawaya. São Paulo: Cortez, 2001.

- NEVES, C. M. C. **Referenciais de qualidade para cursos a Distância**. 2003. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/ReferenciaisdeEAD.pdf>>. Acesso em: 10 mar. 2013.
- NOBRE, C. V.; MELO, K. S. Convergência das competências essenciais do mediador pedagógico da EAD. In: ESUD 2011 – **VIII Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância** - Ouro Preto, 3 – 5 de outubro de 2011 – UNIREDE. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/94697512/Convergencias-Das-Compentencias-Essenciais-Do-Mediador-Pedagogico-Da-EAD>>. Acesso em: 09 abr. 2013.
- OLIVEIRA, D. P. R. **Planejamento estratégico**. São Paulo, 2007.
- OLIVEIRA, E. S. G.; DIAS, A. C. S.; FERREIRA, A. C. R. A importância da ação tutorial na educação à distância: discussão das competências necessárias ao tutor. In: VII Congresso Iberoamericano de Informática Educativa, 2004, Monterrey. **Anais...** Monterrey, 2004. Disponível em: <<http://www.niee.ufrgs.br/eventos/RIBIE/2004/comunicacao/com20-28.pdf>>. Acesso em: 20 mar. 2013.
- PERRENOUD, P. **Dez novas competências para ensinar: convite à viagem**. Porto Alegre: Artmed, 2000.
- PIMENTA, Selma Garrido.; ANASTASIOU, Léa das Graças Camargo. **Docência no Ensino Superior**. 2º ed. - São Paulo: Cortez, 2005.
- ROCHA, Marise Santana da; CAMPOS, Aline Ferreira. **Fundamentos da educação a distância**. São João Del Rei, MG: UFSJ, 2011.
- RODRIGUES, R. S.; BARCIA, R. M. **Modelos de Educação a Distância**, 2009. Disponível em: <www.diaadia.pr.gov.br/ead/arquivos/File/Textos/Rosangela.doc>. Acesso em: 06 abr. 2012.
- SILVA, E. C.; CORRADI, C. M.. Competência social para interagir em ambientes virtuais de aprendizagem. In: **Investigación y Educacion en Enfermería**, vol. 29, num. 1, 2011, p. 97-102. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105222398012>>. Acesso em 09 abr. 2013.
- SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. Florianópolis: UFSC, 2005.
- SILVA, M. L. R.; MERCADO, L. P. L. A interação professor-aluno-tutor na educação on-line. In: **Revista Eletrônica de Educação**, v. 4, n. 2, nov. 2010. Artigos. ISSN 1982-7199. Programa de Pós-Graduação em Educação. Disponível em: <<http://www.reveduc.ufscar.br/index.php/reveduc/article/viewFile/99/89>>. Acesso em mar. 2013. Acesso em 09/04/2013.
- SILVA, Ivanda Maria Martins. **Múltiplos Papéis dos Professores na Educação a Distância e Práticas de Letramento Digital**. Recife-PE: UFRPE, 2009.
- SIMÃO, A. M. V.; et al. Tutoria no ensino superior: concepções e práticas. In: **sísifo / revista de ciências da educação**, n.º 7, set/dez 08 - issn 1646 4990. Disponível em: <<http://sisifo.fpce.ul.pt/pdfs/sisifo7D7PT.pdf>>. Acesso em: 11 mar. 2013.
- SOARES, L. F. G.; LEMOS, G.; COLCHER, S. **Redes de computadores : das LANs, MANs e WANs às redes ATM**. Rio de Janeiro: Campus, 1995.

TAPSCOTT, D.; CASTON, A. **A paradigm shift: the new promise of information technology.** New York: McGraw-Hill, 1993

SOUZA, C. A., et al. Tutoria como espaço de interação em educação a distância. In: **Revista Diálogo Educacional**, Curitiba, v. 4, n.13, p.79-89, set./dez. 2004. ISSN 1518-3483. Disponível em: <<http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=189117791007>>. Acesso em: 10 mar. 2013.

SOUZA, F. K. Mediação pedagógica via fórum: contribuições para docência interativa online. **V colóquio Internacional Educação e Contemporaneidade.** São Critovão – SE 2011 ISSN 1982-3657. Disponível em: <<http://www.educonufs.com.br/vcoloquio/cdcoloquio/cdroom/eixo>>. Acesso em: 11 mar. 2013.

TAVARES, K.C.A. **O Professor virtual: reflexões sobre seu papel e sua formação.** Artigo publicado em 2001. Disponível em: <<http://www.lingnet.pro.br/papers/EADprof.htm>>. Acesso em 09 abr. 2013.

TECCHIO, E. L.; NUNES, T. S.; MORETTO, S. M.; DALMAU, M. B. L.; MELO, P. A. Competências fundamentais ao tutor de ensino a distância. **Revista Digital da CVA - Ricesu**, ISSN 1519-8529 Volume 6, Número 21. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2008/tc/5112008102029PM.pdf>>. Acesso em 09 abr. 2013.

TERRA, L. A.; A. L.; DOMINGOS, D.C.; KLAES, L.S.; DUARTE, K.G.; SABINO, M. M. F. L.; ROSA, R.S. **Uma investigação sobre o papel motivador do tutor de acordo com a visão dos alunos dos cursos de capacitação do ministério da saúde.** <<http://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/96921/UMA%20INVESTIGA%c3%87%c3%83O%20SOBRE%20O%20PAPEL%20MOTIVADOR%20DO%20TUTOR%20FRE NTE%20A%20V.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 10 mar. 2013.

TRACTENBERG, L.; TRACTENBERG, R. **Seis competências essenciais da Docência Online Independente.** 05/2007. EBAPE/FGV e NUTES/UFRJ. Disponível em . Acesso em 09/04/2013.

ZUIN, A. A. S. Educação a Distancia ou Educação Distante? O Programa Universidade aberta do Brasil, O Tutor e o Professor Virtual. **Educ. Soc. , Campinas**, vol. 27, n. 96 - Especial, p. 935-954, out. 2006. Disponível em: <<http://www.cedes.unicamp.br>>. Acesso em: 10 mar. 2013.

Vanessa Cintra Alves Barbosa

Mestre em Engenharia de Produção pela UNESP – Bauru, Especialista em Implementação e Gestão de Cursos EAD pela Universidade Federal Fluminense – UFF, Professora do departamento de Ciências Contábeis e Engenharia Mecânica e Elétrica da Unifran.

Leonel Tractenberg

Doutor em Educação pela UFRJ, mestre em Tecnologia Educacional pela Universiteit Twente, Holanda, psicólogo pela UFRJ e matemático pela UFRJ. Professor da Universidade Estadual do Rio de Janeiro – UERJ.

Artigo recebido em 30/10/2016

Aceito para publicação em 01/12/2016

Para citar este trabalho:

BARBOSA, Vanessa Cintra Alves, TRACTENBERG, Leonel. ATUAÇÃO DO TUTOR NA EAD: COMPETÊNCIAS AUTOAVALIATIVAS PARA ATENDER AOS DESAFIOS DE UMA EDUCAÇÃO COM QUALIDADE. Revista Paidéi@. Unimes Virtual. Vo.9 – Número 15 . Janeiro. 2017. Disponível em:

<http://periodicosunimes.unimesvirtual.com.br/index.php?journal=paideia&page=index>

Acesso em __/__/__