

COMPETÊNCIAS DO TUTOR QUE CONTRIBUEM AO BOM DESEMPENHO DO ALUNO NA EAD

Magali Regina Kolakowski Chules – STJ/CJF – magali.chules@globo.com

Antônio Pereira Rabelo – STJ/STF – antonio.rabelo@stf.jus.br

RESUMO

O presente trabalho tem por base um estudo teórico e uma pesquisa realizada em uma organização do Poder Judiciário com alunos de cursos online, com vistas a identificar as competências do tutor que podem contribuir de forma significativa para a aprendizagem do aluno. A partir do referido estudo e pesquisa, aponta-se algumas estratégias que têm sido aplicadas em atividades de formação tutores para cursos online.

Palavras-chave: **Tutoria; competências do tutor; formação de profissionais.**

1. Introdução

As tecnologias da Comunicação e Informação propiciam um contexto que favorece, incrementa e amplia cada vez mais as possibilidades de ações educacionais em ambientes virtuais para a formação de profissionais. Entretanto, esse contexto exige um novo perfil docente para mediar a aprendizagem, uma vez que as capacidades docentes precisam ir além do domínio de ferramentas tecnológicas, é necessário estar apto a planejar vivências que possibilitem ao aluno e a turma desenvolverem capacidades por meio do estudo, da interação e da simulação de experiências, o que torna a formação contínua dos profissionais de EaD imprescindível, em especial dos tutores, que mantêm o contato mais próximo com o aluno.

O presente estudo iniciou-se para realização do trabalho de conclusão do curso de especialização em Planejamento, Implementação e Gestão da EAD, da Universidade Aberta pela Universidade Federal Fluminense, que teve por objetivo identificar as competências essenciais do tutor a distância que contribuem para o bom desempenho do aluno na EaD.

Utilizou-se como metodologia a coleta de dados, pela aplicação de um questionário a 212 alunos da modalidade de Educação a Distância, em um órgão do Poder Judiciário Brasileiro, que contava com 4.373 funcionários (concursados e terceirizados), selecionados a partir de visitas em diversas unidades da instituição, onde o critério para participar da pesquisa era já ter sido aluno de curso a distância com tutoria. Foram realizadas estratificações por sexo, escolaridade e idade. As questões do questionário foram confeccionadas com base em pesquisa bibliográfica.

O instrumento de pesquisa foi composto de 18 assertivas (1. Incentivar o compartilhamento de conhecimentos no ambiente do curso; 2. Promover a interação entre os alunos e com o tutor; 3. Promover clima de ajuda mútua entre os alunos; 4. Fomentar o debate e a discussão entre os integrantes do curso; 5. Ter empatia e capacidade para entender as diferenças nas personalidades dos alunos; 6. Ajudar os alunos a gerenciar o estudo; 7. Avaliar a eficácia do curso, por meio, por exemplo, da análise da opinião dos alunos acerca do curso; 8. Valorizar a produção dos alunos, elogiando-os ainda que os progressos sejam pequenos; 9. Acompanhar e orientar os alunos no

desenvolvimento das atividades do curso; 10. Ter conhecimentos pedagógicos e didáticos; 11. Auxiliar os alunos que apresentam dificuldades de aprendizagem; 12. Auxiliar os alunos que apresentam dificuldades no manejo do Ambiente Virtual de Aprendizagem; 13. Elaborar planejamentos para a condução do curso; 14. Dominar o conteúdo do curso a ser ministrado; 15. Conhecer e aplicar técnicas motivacionais; 16. Fornecer feedback claro e com rapidez; 17. Ter bom manejo das tecnologias da informação e da comunicação; 18. Fornecer material complementar aos alunos), equivalentes a competências ou qualidades que um tutor de Educação a Distância deve dispor para contribuir para a aprendizagem de seus alunos, conforme literatura especializada.

O conjunto de respostas foi analisado a partir do cálculo da média aritmética das respostas dos respondentes. Cada respondente foi convidado a assinalar o número “1” para as seis competências e qualidades que considerasse mais importantes na atividade de tutoria. O número “2” para as três qualidades que ocupassem o segundo nível, ao ver do respondente. E, por fim, o número “3” para as três que ocupassem o terceiro nível. Restaram 6 (seis) competências, não assinaladas pelos respondentes, que foram preenchidas, pelos pesquisadores, com o número “4”, indicando que se tratavam, relativamente ao conjunto de competências arroladas, das menos importantes.

A partir do resultado da pesquisa, foi possível apontar as competências muito importantes; entre 2 e 3, inclusive, as em segundo nível de importância; entre 3 e 4, inclusive, em terceiro nível de importância. Esses intervalos de números obedeceram ao fato de a escala de quatro pontos ser dividida equitativamente em três segmentos (de 1 a 2; de 2 a 3; e de 3 a 4). Além disso, quanto mais próxima a média for do número 1, maior será o nível de importância da competência e, por outro lado, quanto mais se aproximar do número 4, menor o nível de importância, na percepção dos respondentes.

2. A Competência do tutor

As instituições que ofertam cursos a distância precisam organizar sistemas de tutoria, com bases nos fundamentos teóricos da educação *online*,

planejando atividades contextualizadas, com foco na construção colaborativa, na interatividade e na aplicabilidade do conhecimento de forma a contribuir significativamente para um processo de ensino e aprendizagem de qualidade. Sobre as competências do tutor que favorecem a construção colaborativa do conhecimento, destacam-se do estudo teórico:

A integração de necessidades, possibilidades e

comprometimento: a oportunidade de aprendizagem não é só para o aluno, mas também para os tutores, nessa perspectiva (Borges e Souza, 2012, p.5) veem a “... *tutoria como mediadora entre as necessidades do aluno e as possibilidades do curso, atuando com comprometimento em busca da aprendizagem autônoma construída, neste caso, na interação virtual.*” Ou seja, há uma mudança no contato professor e aluno, que passa a ser virtual com construção do conhecimento compartilhada e mediada por ferramentas tecnológicas, onde o aluno é mais autônomo e participativo.

A interação e mobilização das comunidades de aprendizagem:

(Azevedo, 2005, p.3) pondera que incentivar a troca e o compartilhamento de descobertas; ajuda a comunidade de aprendizagem a encontrar o ritmo de interação, de trabalho, o estilo coletivo, a personalidade comunitária; a integrar todos componentes, que chegam e que se afastam; a mobilizar-se em torno da aprendizagem, do debate, do clima de ajuda mútua, do incentivo a cada um a motivar o grupo; deixa espaço para a emergência de lideranças comunitárias, ajudando a comunidade de aprendizagem a localizar líderes em potencial.

E (Rodrigues, 2004, p 27) considera que o tutor deve organizar e facilitar a participação com estratégias pedagógicas que assegurem experiência de aprendizagem enriquecedora, promovendo, estimulando, orientando e apoiando as interações entre formando e formador; entre formando e conteúdos; e entre os formandos.

A afetividade e o *feedback*: o envolvimento do aluno com o conteúdo, com as ferramentas e com o tutor não é um processo natural. E (Vedove e Camargo, 2008, p.4) sugerem a necessidade de detecção de “pistas emocionais”, pela escuta ativa; ajudar outra pessoa a se desenvolver, por meio de sugestões e *feedback* sobre os comportamentos e atitudes.

As dimensões da ação da tutoria: Na visão de (Bernardino, 2011, p.4) dividem-se em três dimensões: **técnica** (domínio e capacidade de socialização dos recursos tecnológicos; e domínio de procedimentos para a confecção de relatórios técnicos), **gerencial** (habilidade de planejamento a curto e médio prazo e para a formulação de estratégias de solução de problemas) e **pedagógica** (domínio do conteúdo; habilidade para estimular a busca de resposta; disposição para aprender; conhecimento e manejo de técnicas motivacionais à EaD; domínio de recursos didáticos disponíveis).

A formação contínua do tutor e ultrapassar os desafios da prática de tutoria: A educação *online* é uma modalidade recente, os docentes não tem uma formação a priori, ou seja, se constroem como docentes *online* na prática cotidiana. E segundo (Ganga e Vilarinho, 2009, p. 4) há competências indispensáveis para planejar, acompanhar e avaliar a prática pedagógica na educação a distância. A tutoria é uma nova profissão docente com novos saberes e novas habilidades como: o uso das ferramentas tecnológicas da Web para construção de conhecimento colaborativo; a reestruturações cognitivo-afetivas referentes à prática pedagógica. As autoras apontam ainda que ser um docente competente em sistema presencial não é garantia de eficácia em ambientes virtuais, porque embora haja conhecimentos teóricos da docência presencial que se adequem a educação *online*, o tutor necessita também mobilizar outros conhecimentos e habilidades, como por exemplo, o uso das ferramentas tecnológicas da Web para construção de conhecimento colaborativo por meio de fóruns, *chat*, *wiki*, *blog*; a realização de diversas reestruturações cognitivo-afetivas no que se refere à prática pedagógica.

Os profissionais responsáveis pela tutoria devem estar inseridos em um processo de formação continuada para que desenvolvam as competências essenciais para construir um perfil capaz de oferecer aos alunos um atendimento personalizado pautado na afetividade, na presença ativa para atender necessidades individuais e coletivas e serem capazes de gerenciar o processo de construção colaborativa de conhecimento no ambiente virtual de aprendizagem.

3. Resultados e discussão

No resultado geral da hierarquização, pelos participantes, das competências do tutor por nível prioridade de acordo com os escores, obteve-se: **Prioridade 1:** Domínio do conteúdo (1,32); Conhecimentos pedagógicos e didáticos (1,62); Acompanhamento dos alunos (1,73); Acompanhamento dos alunos (1,75). **Prioridade 2:** Elaborar planejamentos para a condução do curso (2,19); Fomentar o debate e a discussão entre os integrantes do curso (2,45); Auxiliar os alunos que apresentam dificuldades de aprendizagem (2,50); Incentivar o compartilhamento de conhecimentos no ambiente do curso (2,55); Ajudar os alunos a gerenciar o estudo (2,58); Promover a interação entre os alunos e com o tutor (2,66); Ter empatia e capacidade para entender as diferenças nas personalidades dos alunos (2,76); Fornecer material complementar aos alunos (2,79); Avaliar a eficácia do curso, por meio, por exemplo, da análise da opinião dos alunos acerca do curso (2,85); Conhecer e aplicar técnicas motivacionais (2,88); Fornecer feedback claro e com rapidez (até 24 horas após a postagem do aluno), relativamente às dúvidas dos alunos (2,94). **Prioridade 3:** Valorizar a produção dos alunos, elogiando-os ainda que os progressos sejam pequenos (3,04); Ter bom manejo tecnologias da informação e da comunicação (3,09); Promover clima de ajuda mútua entre os alunos (3,19).

As competências eleitas como prioridade 1, parecem não se diferenciarem das exigidas para a educação presencial. Sobressai-se na pesquisa como competência mais importante para o tutor: “dominar o conteúdo do curso”. Cabe destacar que competências apresentadas pelos teóricos como específicas da educação a distância não foram eleitas como prioridade 1, ficaram alocadas nos grupos de prioridade 2 e 3, entre estas estão: o uso de ferramentas tecnológicas da Web para construção colaborativa do conhecimento; o incentivo ao compartilhamento; o fomento ao debate e discussões.

Uma hipótese para a semelhança com educação presencial, é a de que a educação a distância é recente e as experiências de construção colaborativa do conhecimento, ainda são tímidas, e os traços da educação tradicional são ainda fortes nos designs dos cursos a distância. Isso pode contribuir para que o

modelo de tutor no imaginário do aluno seja semelhante ao modelo de professor que domina e repassa os conteúdos, uma vez que a competência “dominar o conteúdo do curso” se sobressaiu em todas as estratificações.

Em relação às estratificações, observaram-se algumas diferenças, que alertam para a importância do tutor conhecer o perfil dos alunos, da turma para atender as diferentes necessidades de aprendizagem. Pois, na pesquisa notou-se uma tendência de quanto maior a escolaridade do aluno, este tende a ver como menor a necessidade do tutor “ter conhecimentos pedagógicos e didáticos”, assim como menor também “a necessidade de acompanhamento do aluno no desenvolvimento de suas atividades do curso”. Já em relação à necessidade do “*feedback* claro e tempestivo”, se sobressai nos estratos entre 35 e 44 anos e pessoas com pós-graduação completa.

A maior parte das competências (onze, considerados os dados gerais) concentram-se na prioridade 2, ponto médio, o que sugere como as dezoito competências arroladas são consideradas importantes pela literatura, não foi fácil a população de respondentes categorizá-las como prioridade 1 ou como prioridade 3, permanecendo a maioria das respostas em uma zona média, como se não houvesse quantidades significativas de competências que fossem muito importantes ou, por outro lado, pouco importantes.

A competência “Promover ajuda mútua entre os alunos”, considerada prioridade 3 no resultado geral e nas estratificações, com exceção daqueles que têm menor escolaridade foi, no geral, a menos valorizada, o que não descarta a necessidade de ações que fomentem a interação entre alunos.

Também, está como prioridade 3, no resultado geral, a “Ter bom manejo tecnologias da informação e da comunicação”, que, nas estratificações, alcança prioridade 2 apenas no grupo de pessoas mais velhas e no grupo de pessoas com pós-graduação completa. Deve-se observar que, no grupo de pessoas mais velhas, a valorização de um tutor que tem bom manejo de tecnologias da informação é alta, quando comparamos com o resultado geral e com demais estratificações. Nenhuma das competências, obteve média superior a 3,5, que ensejaria pouca valorização da competência.

4. Considerações Finais

Na pesquisa, pode-se constatar que as competências mais valorizadas em um tutor foram: dominar o conteúdo do curso a ser ministrado; ter conhecimentos pedagógicos e didáticos; acompanhar e orientar os alunos no desenvolvimento das atividades do curso; e fornecer feedback claro e com rapidez. Ou seja, na metodologia utilizada de análise de dados, essas são classificadas como prioridade 1, uma vez que obtiveram média abaixo de 2, numa escala de 1 a 3.

No entanto, essas competências elencadas na pesquisa como prioridade 1 pelos participantes, são apontadas pela literatura como importantes tanto para docentes presenciais como para os docentes online. Assim, pode-se levantar a hipótese de que a experiência mais consistente da população participante com o professor da educação presencial tenha contribuído para essas respostas. Uma vez que provavelmente, para se delinear um perfil mais específico do professor *online*, destacando e colocando em primeiro plano as competências mais características da educação a distância, exija-se ainda um maior contato com essa modalidade e com tutores que possuam essas competências em destaque. Entre as competências que a literatura considera como as competências mais específicas para o docente online estão: o uso das ferramentas tecnológicas da Web para construção do conhecimento colaborativo; para promover a interação; para incentivar o compartilhamento de conhecimento no ambiente do curso; para fomentar o debate e a discussões entre os integrantes do curso.

Dentre as competências que ocuparam o grupo prioridade 1, a competência dominar o conteúdo do curso teve valorização muito mais acentuada, quando se compara com as demais competências pesquisadas, obtendo uma pontuação média abaixo 1,5, o que significa na metodologia empregada para interpretação de dados, uma inclinação muito forte para o lado inferior da escala, o número 1.

A partir dessa classificação das competências, pode-se fazer uma indicação para organização estudada, e a outras semelhantes, de que é recomendável se pensar em estratégias para atender essas necessidades dos alunos, para a aprendizagem, que se referem a percepção do que seria um

bom tutor. Seja ao se definir os critérios de seleção de tutores para as ações educacionais a distância, bem como considerá-las no planejamento das ações de capacitação para tutores, com vistas a alcançar maior motivação dos alunos para a aprendizagem, uma vez que as expectativas do aluno em relação ao que espera de um tutor estarão sendo atendidas.

Cabe assim aos responsáveis pelo planejamento dos eventos de capacitação a distância informar previamente aos tutores as competências mais valorizadas pelos alunos, para que o tutor esteja atento e as priorize ao planejar as suas estratégias de ação. E a avaliação de reação deve contemplar as competências que se destacaram na pesquisa como essenciais para que se possam prever ações de melhoria nos próximos eventos de capacitação, com base na opinião dos alunos.

Cabe reforçar que todas as competências, que compuseram o instrumento de pesquisa que a população teve que hierarquizar em grau de importância, são apontadas pelos teóricos com necessárias a um tutor em sua função de mediador no processo de ensino e aprendizagem. Isto pode justificar o resultado de a maioria das competências classificadas não estarem na prioridade 1, nem na prioridade 3, uma vez que não foi evidente para a população as competências destoarem fortemente no seu grau de importância para que ocupassem uma concentração de forma marcante entre os extremos “importante” e “não importante”. Pelo contrário o maior número das competências analisadas, mais de 60%, ocuparam o ponto médio na escala, ou seja, estão com a média entre 2 e 3.

Dessa forma, pode se dizer que a grande maioria das competências apontadas pela literatura especializada como essenciais são também valorizadas pela população que participou da pesquisa e que devem, portanto, ser consideradas na seleção dos tutores e no planejamento das ações de formação para esses profissionais.

Para que o tutor possa potencializar e maximizar as competências que contribuem ao bom desempenho do aluno na EaD, é necessário o investimento das instituições que realizam cursos a distância na formação contínua dos tutores, com oferta contínua de bons cursos de formação de tutores e uma estratégia também interessante é a formação da comunidade de tutores, um

espaço aberto de discussões e troca de experiências entre tutores moderada por tutores mais experientes, podendo abordar diferentes temas como: planejamento coletivo da ação de tutoria, estratégias de motivação, formas de abordar conflitos em sala virtual, a linguagem no ambiente virtual, estratégias ativas de ensino e aprendizagem, uso de ferramentas interativas, mediação em fóruns, técnica de costura textual, avaliação formativa.

Certamente, que para que se tenham conclusões mais contundentes sobre as competências realmente valorizadas para um tutor, recomenda-se continuidade de estudos teóricos ainda mais aprofundados e que pesquisas desta natureza se realizem com amostras probabilísticas e também em outras organizações, especialmente as do Poder Judiciário, por terem semelhanças na cultura organizacional, no que se refere às normas, à estrutura hierárquica, aos objetivos, entre outros.

5. Referências

AZEVEDO, W. **Conduzindo um curso online**. Material elaborado e apresentado no Workshop virtual Conduzindo um Curso Online, 2005.

Disponível em:

<http://pigead.lanteuff.org/pluginfile.php/11953/mod_forum/attachment/451363/Conduzindo_um_curso_online%20-%201.pdf>. Acesso em: 07 mar. 2013.

BERNADINO, H. S.. A tutoria na EaD: os papéis, as competências e a relevância do tutor. **Paideia-Revista científica de educação a distância**, v2, no. 4, 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: 20 junho 2015.

BORGES, F. V. A.; SOUZA, E. R. de. **Competências essenciais ao trabalho tutorial: estudo bibliográfico**. 2012. Disponível <http://sistemas3.sead.ufscar.br/ojs1/index.php/sied/article/view/42> em Acesso em: 29 de setembro de 2013.

GANGA, L. L. da S.; VILARINHO, L. R. G.. **A docência em ambientes virtuais de aprendizagem: reinventando a formação e a prática**

pedagógica. Disponível em:

<http://etic2009.files.wordpress.com/2009/09/lana.pdf> Acesso em: 3 de jun.2015.

LAVILLE, C.; D., Jean. **A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas**; tradução MONTEIRO, H. e SETTINERI, F – Porto Alegre: Artmed; Belo Horizonte: Editora UFMG, 1999.

RODRIGUES, E. **O papel do e-formador (formador a distância).** Disponível em: <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/6412/3/Cap%C3%ADulo%204-%20O%20Papel%20do%20e-formador.pdf> . Acessado em 28 de junho de 2015.

ROSSATO, M.; RAMOS, W. M.; MACIEL, D. M. A. **Subjetividade e interação nos fóruns online: reflexões sobre a Permanência em educação a distância.** Revista Reflexão e Ação, Santa Cruz do Sul, v.21, n.2, p.399-429, jul./dez. 2013 <http://online.unisc.br/seer/index.php/reflex>. Acesso em: 28 fev. 2014.

SOUZA, E. P. de; OLIVEIRA, E. D. de. **Produção de subjetividade em ambiente virtual de aprendizagem para a formação de docentes *online*.** 2012. Disponível <http://sistemas3.sead.ufscar.br/ojs1/index.php/sied/article/view/42> em Acesso em: 5 de junho de 2015.

TRE/BA. **Curso Docência Online**

VEDOVE, J. C. D.; CAMARGO; R. T. M. de. A influência da empatia na relação tutor-aluno. **Revista intersaberes**, v3, n6,2008.