

FORMAÇÃO DE TUTORES A DISTÂNCIA: SABERES DESENVOLVIDOS NAS AÇÕES DE TUTORIA DO NÚCLEO DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA DO IFRJ

A. P. Amorim¹

¹Núcleo de Educação a Distância – Instituto Federal do Rio de Janeiro
aline.amorim@ifrj.edu.br

RESUMO

O presente artigo apresenta os resultados da pesquisa realizada acerca da formação de tutores do Núcleo de Educação a Distância do Instituto Federal do Rio de Janeiro – NEaD/IFRJ, realizada no segundo semestre de 2013, através da monografia submetida ao Programa de Pós-Graduação Especialização em Gestão e Docência em EaD da Universidade Federal de Santa Catarina para a obtenção do Grau de Especialista em Gestão e Docência em Educação a Distância. A formação de tutores foi estudada com base em referencial teórico na área, na análise da formação de tutores realizada pelo NEaD, considerando o último curso ministrado e dados das edições anteriores e, ainda, através de entrevista com tutores do núcleo. Considerando a análise dos resultados obtidos aponta que os tutores, a partir de sua prática desenvolvem os seguintes saberes e competências: Capacidade de mediação no AVEA; Capacidade de fornecer *feedback*; Aprofundamento no conteúdo; Capacidade de estabelecer vínculos afetivos com os alunos; Capacidade de realizar avaliação e capacidade de criar estratégias de motivação e incentivo para os alunos. Além disso, a pesquisa permitiu concluir que os tutores se esforçam para colocar em prática todos os saberes e conhecimento construídos durante a capacitação, bem como permitiu sinalizar algumas possibilidades de melhoria e de demandas para a formação continuada do tutores do NEaD/IFRJ.

PALAVRAS-CHAVE: Tutor a distância, Formação de tutores, Tutoria.

DISTANCE EDUCATION TUTORS: KNOWLEDGE DEVELOPED IN SHARES OF TUTORING CENTER FOR DISTANCE EDUCATION OF IFRJ

ABSTRACT

This article presents the results of research conducted on the training of tutors of the Center for Distance Education of the Federal Institute of Rio de Janeiro - NEaD/IFRJ held in the second half of 2013, through the thesis submitted to the Graduate Program Specialization in Management and Teaching in Distance Education, Federal University of Santa Catarina for obtaining the Degree of Specialist in Management and Teaching in Distance Education. The tutor training was studied based on the theoretical framework in the area, the analysis of tutor training conducted by NEaD, considering the last course delivered and data from previous editions and also through interviews with tutors core. Considering the analysis of the results shows that tutors, starting from their practical knowledge and develop the following skills: Ability to mediate in AVEA; Ability to provide feedback; Deepening the content; Ability to establish emotional bonds with their students; Ability to perform assessment and ability to strategize motivation and encouragement to students. Furthermore, the research concluded that tutors strive to put into practice all the knowledge and expertise built during the

training, as well as allowed to identify some possibilities for improvement and demands for continued training of tutors NEaD/IFRJ.

KEYWORDS: Tutor distance, Tutor training, Mentoring.

FORMAÇÃO DE TUTORES A DISTÂNCIA: SABERES DESENVOLVIDOS NAS AÇÕES DE TUTORIA DO NÚCLEO DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA DO IFRJ

INTRODUÇÃO

O presente artigo apresenta os resultados da pesquisa realizada acerca da formação de tutores do Núcleo de Educação a Distância do Instituto Federal do Rio de Janeiro – NEaD/IFRJ, realizada no segundo semestre de 2013, através da monografia submetida ao Programa de Pós-Graduação Especialização em Gestão e Docência em EaD da Universidade Federal de Santa Catarina para a obtenção do Grau de Especialista em Gestão e Docência em Educação a Distância.

O NEaD está localizado no campus Nilo Peçanha – Pinheiral, do IFRJ, e oferece cursos técnicos na modalidade a distância em convênio com a Rede e-Tec Brasil.

A formação de tutores foi estudada com base em referencial teórico na área de Educação a Distância, na análise do curso de capacitação ministrado pelo NEaD, considerando o último curso ministrado e dados das edições anteriores e, ainda, através de entrevista com tutores do núcleo.

A justificativa para a realização do estudo se deu pelo interesse em refletir sobre a prática realizada pela coordenação de tutoria e professores que ministram o curso de formação inicial dos tutores a distância, a fim de buscar subsídios para melhorar a qualidade da formação oferecida, tendo em vista que atuo como docente no IFRJ e também na coordenação de tutoria da Rede e-Tec no NEaD/IFRJ.

A partir da necessidade de identificar quais os saberes e competências básicas para a atuação dos tutores, analisadas a partir de sua prática nos cursos técnicos vinculados à Rede e-Tec, a problemática considerada foi a seguinte: Que saberes e competências se evidenciam na atuação dos tutores a partir do curso de formação oferecido pelo Núcleo de Educação a Distância do Instituto Federal do Rio de Janeiro?

Desse modo, a pesquisa teve como objetivo geral analisar que saberes e competências se evidenciam na atuação dos tutores a partir do curso de formação oferecido pelo Núcleo de Educação a Distância, e como objetivos específicos: 1) situar estudos teórico-metodológicos e documentais acerca das temáticas relacionadas à tutoria na modalidade de educação a distância, como o papel do tutor em cursos online e as competências necessárias para a atuação e a formação de tutores; 2) identificar quais as competências e saberes são utilizadas pelos tutores do NEaD/IFRJ para a sua atuação na tutoria; 3) contribuir com demandas para o aperfeiçoamento do curso de formação inicial para tutores novos e para a formação continuada de tutores a distância veteranos no NEaD/IFRJ.

FORMAÇÃO DE TUTORES: ABORDAGEM TEÓRICA

Para realização e fundamentação da pesquisa utilizei três eixos teóricos principais: 1) Tutoria em EaD; 2) Competências necessárias para atuação na tutoria e 3) Formação de tutores: conteúdos e metodologia.

TUTORIA EM EAD

A Educação à Distância (EaD) está regulamentada em nosso sistema brasileiro de ensino, sendo que o decreto nº 5622 de 19 de dezembro de 2005, que regulamenta o artigo 80 da LDB -Lei de Diretrizes e Base no 9.394/96, em seu art. 1º caracteriza a Educação a Distância como [...] modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos.

A partir dessa possibilidade de mediação, a EaD conta com outros profissionais que se envolvem no processo de ensino e aprendizagem, entre eles o tutor, que pode ser presencial ou a distância. Sendo que pelo fato de não existir um modelo único de EaD também não há um único modelo de tutoria a ser seguido.

Os Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância do MEC, publicado em 2007, orienta sobre as características da tutoria da modalidade EaD apontando para a importância do papel do tutor. Sendo que ele é integrante da equipe multidisciplinar de um curso na modalidade EaD e participa ativamente do processo de ensino e aprendizagem, atuando juntamente com o professor no desenvolvimento da proposta pedagógica do curso.

Além disso, propõe que uma educação a distância de qualidade deve prever um sistema de tutoria a distância e tutoria presencial, sendo que o tutor presencial é aquele que atende os estudantes nos polos e o tutor a distância é aquele que atua a partir da instituição e faz a mediação com os estudantes que estão geograficamente distantes.

De acordo com os Referenciais de Qualidade para a EaD (p.21) a principal atribuição do tutor a distância é:

[...] o esclarecimento de dúvidas através fóruns de discussão pela Internet, pelo telefone, participação em videoconferências, entre outros, de acordo com o projeto pedagógico. O tutor a distância tem também a responsabilidade de promover espaços de construção coletiva de conhecimento, selecionar material de apoio e sustentação teórica aos conteúdos e, freqüentemente, faz parte de suas atribuições participar dos processos avaliativos de ensinoaprendizagem, junto com os docentes.

Em nosso caso, o tutor a distância é o que dá suporte aos alunos em relação ao conteúdo através do AVEA (Ambiente Virtual de Ensino e Aprendizagem) e ministra aulas presenciais se deslocando aos polos de acordo com cronograma de aulas previsto.

COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS PARA ATUAÇÃO NA TUTORIA

De acordo com os Referenciais de Qualidade para EaD (p.22):

[...] o domínio do conteúdo é imprescindível, tanto para o tutor presencial quanto para o tutor a distância e permanece como condição essencial para o exercício das funções. Esta condição fundamental deve estar aliada à necessidade de dinamismo, visão crítica e global, capacidade para estimular a busca de conhecimento e habilidade com as novas tecnologias de comunicação e informação.

Assim, entendemos que o tutor precisa ser um docente habilitado na área para a qual vai assumir a tutoria, pois desse modo terá o domínio do conteúdo e, além disso, agregam-se outras características que também já são necessárias inclusive no ensino presencial, como a disposição para trabalhar com as novas tecnologias da informação e comunicação – TICs.

No AVEA, contamos com diversas ferramentas que propiciam a interação entre estudantes, tutores e professores e cabe aos tutores mediar a aprendizagem, principalmente através dos fóruns que se constituem em espaços de discussão e problematização da realidade, colaborando na construção do conhecimento. Conforme VANIEL, DUVOISIN e LAURINO (2009, p.3):

O tutor, ao explorar o uso dessas ferramentas/ambientes de interação, de cooperação e diálogo, deve propiciar ações que desenvolvam a competência do estudante, para que ele aprenda a debater com os colegas, tutores e professores, interferindo, colaborando na produção coletiva e publicando suas próprias produções, fazendo parte de uma rede cooperativa aprendente.

Além disso, o tutor precisa colaborar com a construção da autonomia do estudante e, para isso, precisa primeiramente ser um profissional organizado e com disponibilidade de atender os estudantes interagindo frequentemente no AVEA, tirando suas dúvidas e auxiliando na organização dos estudos.

Segundo Belloni (2009), na EaD o professor pode assumir várias funções e a atuação docente passa a ser coletiva, sendo que o tutor situa-se no grupo que se responsabiliza pelo acompanhamento do estudante durante o processo de aprendizagem incluindo aconselhamento e avaliação.

Gonzales (2005, p. 84 a 86) aponta habilidades e competências essenciais na tutoria para que os estudantes se mantenham atentos, motivados e orientados. Entre essas habilidades e competências estão: o domínio das ferramentas tecnológicas utilizadas na tutoria; interesse pela melhoria do processo ensino-aprendizagem e disponibilidade para o contato com o aluno; capacidade de saber ouvir; manter um comportamento ético e profissional.

O autor destaca ainda que é preciso que o tutor tenha empatia – capacidade de se colocar no lugar do outro, construindo uma sintonia afetiva e que tenha capacidade de se comunicar bem com os estudantes. Além disso, deve ser paciente e tolerante, respeitando os diversos ritmos de aprendizagem dos estudantes de um grupo e se reconhecendo com uma ponte para a construção do conhecimento.

Em síntese, a partir dos referenciais apontados e do nosso modelo de tutoria a distância, podemos afirmar que para o NEaD/IFRJ o tutor precisa desenvolver as seguintes competências: **domínio do conteúdo; domínio das ferramentas tecnológicas; capacidade para estimular a busca do conhecimento; capacidade para realizar a mediação pedagógica interagindo no AVEA; capacidade de acompanhar e avaliar o processo ensino-aprendizagem; capacidade de demonstrar empatia, tolerância e afetividade.**

CONTEÚDOS NA FORMAÇÃO DE TUTORES

De acordo com Belloni (2009, p.88) a formação de professores para EaD deve se organizar em três grandes dimensões: a pedagógica, a tecnológica e a didática.

A dimensão pedagógica compreende as atividades de orientação, aconselhamento e tutoria incluindo o domínio de conhecimentos do campo da pedagogia relacionados aos processos de aprendizagem tendo como enfoque as teorias construtivistas e as metodologias ativas, pois de acordo com a autora o professor precisa vivenciar em sua própria formação para desenvolver com seu aluno.

Considerando a dimensão tecnológica, segundo Belloni (2009, p.88) esta abrange "as relações entre tecnologia e educação em todos seus aspectos (...), isto é, o conhecimento das suposições metodológicas que a utilização destes meios implica e a capacidade de tomar decisões sobre o uso e a produção de tais materiais".

E a dimensão didática está relacionada à formação específica em determinado campo científico e a necessidade constante de atualização e relação com a dimensão tecnológica.

Partindo para os Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância (2007, p. 22), o documento afirma que em função do perfil e das competências necessárias ao tutor as instituições precisam desenvolver planos de capacitação para o corpo de tutores afirmando que um programa de capacitação de tutores deve, no mínimo, prever três dimensões:

- capacitação no domínio específico do conteúdo;
- capacitação em mídias de comunicação; e
- capacitação em fundamentos da EaD e no modelo de tutoria.

Analisando o Guia do Tutor do LANTE - Laboratório de Novas Tecnologias do Ensino da Universidade Federal Fluminense – UFF, na pág. 15, no que se refere à avaliação dos tutores à distância são apontados os seguintes critérios:

- Média de acesso semanal.
- Já deixou os alunos mais de 24h sem resposta e sem justificar isto?
- Se preocupa em interagir qualitativamente com todos os alunos?
- Em suas inserções, fica claro o conhecimento do texto base?
- Suas respostas instigam o aluno a voltar e respondê-lo?
- Conduz a discussão ou deixa os alunos soltos?
- Atenta e cumpre as orientações do Coordenador da Disciplina?
- Se mantém em dia com a correção das tarefas e lançamento das notas?
- Dá feedback das notas aos alunos?
- Participa dos fóruns de discussão com a coordenação de tutoria da disciplina?

Esses critérios de avaliação da atuação do tutor nos apontam que tipo de tutor é desejado pela instituição e, salvo alguns aspectos como o tempo máximo de resposta aos alunos e o tipo de coordenação a qual o tutor está vinculado, os demais se aplicam plenamente à avaliação que é realizada pelo NEaD através do acompanhamento realizado pelos coordenadores de tutoria.

A formação de tutores no NEaD se dá através de um curso de capacitação denominado “Curso de Formação de Tutores para EaD”, o qual está organizado em três eixos de estudo (**Ambientação em EaD; Interação, Comunicação e Escrita;**

Feedback na Tutoria), que são distribuídos em 60 horas, considerando 52 horas de estudo no AVEA e 8 horas em momentos presenciais.

METODOLOGIA

A pesquisa foi realizada a partir de uma abordagem qualitativa e considerando os procedimentos técnicos foi bibliográfica e empírica (com questionários e análise de documentos), partindo da análise em material constituído de livros e artigos científicos; documental a partir da legislação disponível para a área da Educação e especificamente EaD e dos registros das capacitações realizadas no NEaD/IFRJ; realização de entrevista e aplicação de questionário com tutores que já atuaram ou ainda atuavam no NEaD.

Foram entrevistados cinco tutores que atuam nos cursos técnicos de Agente Comunitário de Saúde, Lazer e Serviços públicos, considerando o critério de participação em diferentes turmas dos cursos de capacitação ministrados entre os anos de 2010 e 2013. E o questionário foi aplicado para três tutores que estavam atuando pela primeira vez no ano de 2013.

Quadro 1 – Questões aplicadas aos tutores.

Questões da entrevista/questionário
1. Considerando sua atuação no NEaD/IFRJ, quais são os saberes e competências docentes que você utiliza(va) para atuar como tutor(a)?
2. Quais são os aspectos que você considera ter mais dificuldade para atuar na tutoria? E o que encontra mais facilidade?
3. Considerando que você realizou um curso de capacitação para tutoria e que em 3 eixos foram estudados temas relacionados à EaD, de que modo você avalia a aplicação dos saberes construídos no curso ao seu trabalho como tutor(a)?
4. Qual eixo (ou qual tema, questões) você considera mais significativo(s) na sua formação de tutor(a)? Explique o motivo.
5. O curso de formação lhe apresentou um modelo de tutoria e interatividade indicado como orientação para a sua atuação como tutor(a), porém, cada educador tem suas características pessoais/profissionais. Explique o que você agregou na sua atuação enquanto tutor dessa formação e além do que foi oferecido na formação:
6. A partir da sua atuação no AVEA, do contato com colegas nos laboratórios de tutoria e dos desafios que surgem durante a mediação com os estudantes no AVEA que competências você acredita que tenha desenvolvido e agregado à sua prática ao longo de sua atuação?
7. Você já participou de alguma formação continuada em tutoria oferecida pelo NEaD ? Sim: explique qual a importância que essa continuidade na formação representa na sua atuação enquanto tutor. Não: indique temas que você gostaria que fossem abordados na formação continuada.

Fonte: elaborado pela autora

ANÁLISE DOS RESULTADOS

Na primeira pergunta que questionava sobre quais eram os saberes e competências docentes que o tutor utiliza(va) para atuar a partir de suas ações no NEaD houve unanimidade dos tutores em considerar o domínio de conteúdo fundamental como competência utilizada pelo tutor; seguido pelo domínio do AVEA, que foi apontado por três tutores e as questões relacionadas à empatia e afetividade na relação com os alunos.

Um tutor destacou que desenvolveu muito a capacidade de fornecer *feedback* ao aluno durante a mediação no AVEA. E outro destacou que a mediação dos fóruns é uma estratégia muito utilizada na tutoria.

Em três das cinco entrevistas realizadas as respostas para essa questão foram muito semelhantes, sendo que um tutor destacou mais do que os outros a importância do vocabulário a ser utilizado com os alunos, considerando que deve ser o mais próximo possível conforme a fala a seguir: “eu procuro utilizar o vocabulário o mais próximo possível... colocar uma figura bem bacana... para estimular... para motivar o aluno” (tutor Lazer).

Esse primeiro ponto já nos leva à reflexão sobre a relação entre os saberes e competências desejados na formação dos tutores e o que os mesmos vêm desenvolvendo na sua atuação no NEaD. Pela análise da primeira questão é possível perceber que as competências apontadas por Belloni (2009), Gonzales (2005) e pelos Referenciais de Qualidade para EaD, conforme exposto no item 2.2, são identificadas na fala dos tutores ao abordarem o domínio de conteúdo, o uso do AVEA, a capacidade de mediar e realizar a avaliação.

Na segunda pergunta que questionava sobre os aspectos que o tutor considera ter mais dificuldade e os que considera ter mais facilidade na tutoria, um tutor apontou sua dificuldade em relação ao material da disciplina devido à atualização constante da área e outros dois tutores apontaram dificuldade nas questões relacionadas à avaliação, um relacionando a questão da subjetividade quando as atividades permitem uma avaliação mais subjetiva e ou outro relacionando as questões de *feedback*. O quarto tutor entrevistado apontou que sua maior dificuldade é a inserção da tecnologia no cotidiano da tutoria.

O quinto tutor apontou a dificuldade específica em fazer a síntese das respostas dos alunos para realizar uma mediação de qualidade no fórum.

Nesse sentido, percebemos a complexidade da mediação realizada pelo tutor via AVEA e o quanto ele precisa desenvolver habilidade de se comunicar através da escrita.

Com relação às facilidades encontradas na tutoria houve unanimidade das respostas destacando a facilidade no relacionamento com os alunos e com a mediação no AVEA.

Nas dificuldades apontadas, a avaliação e o *feedback* se destacaram na fala de um tutor entrevistado que aponta “...sem vaidade eu posso dizer que tenho facilidade na maioria das competências da tutoria ou das necessidades que são necessárias para esse trabalho... mas em particular eu sinto uma dificuldade... que graças a Deus eu superei com a ajuda da minha coordenação que é o *feedback*...é um momento que eu considero muito difícil e que a pessoa que tá fazendo tem que ter um senso não só de justiça mas conhecer também bem o que tá fazendo...ter bastante segurança... às vezes me sinto insegura nesse momento de dar o *feedback*...” (tutor ACS) e de outro tutor que se expressa da seguinte forma “o mais difícil pra mim é avaliar... principalmente quando solicitado que o aluno descreva alguma coisa que seja muito pessoal...” (tutor Lazer). Desse modo, percebemos que a prática da avaliação também é muito importante de ser considerada na atuação do tutor e que fundamental a sua abordagem na formação.

A questão de a avaliação ter se destacado como uma dificuldade na fala de dois tutores está de acordo com o que vivenciamos no cotidiano do NEaD. Percebemos tutores que fazem um ótimo acompanhamento dos alunos e muitas

vezes não conseguem expressar isso na avaliação e demonstram dificuldade em atribuir nota de acordo com os critérios de avaliação e principalmente em comunicar essa avaliação através de um *feedback* claro para o aluno.

Na terceira questão, ao perguntar como os tutores avaliam a aplicação dos saberes construídos no curso de capacitação ao seu trabalho como tutor, quatro tutores apontam que todos os conhecimentos foram aplicados nas atividades de tutoria e um aponta que o curso de capacitação deu um direcionamento ao trabalho, sendo que um destaca que o curso o ajudou a melhorar sua forma de se expressar.

Na fala dos tutores destacamos a seguinte *“a forma com que a minha tutora conduziu despertou-me justamente esse fator que eu priorizo... né... que é essa acolhida ao aluno... o feedback rápido... porque a tutora era muito assim com a gente... entendeu... uma coisa assim que eu batalho muito é feedback... é a palavrinha chave pra mim..eu acho que a partir dele você tem a motivação do aluno... você consegue ter interação... pra promover autonomia você consegue com feedback quando ele é bem feito...”* (tutor SP)

Essa fala mostra a relação teoria/prática estabelecida no curso de formação através da atuação da tutora que atuou no curso de formação com seu exemplo traduzido na prática do tutor entrevistado.

Conforme afirma Belloni (2009) em relação à dimensão pedagógica da formação de professores para EaD, é preciso experimentar algumas vivências na sua formação para desenvolver com seu aluno. E é gratificante perceber que o exemplo de dedicação e interação é seguido pelo tutor que participou da formação no NEaD.

Além disso, um tutor afirma que a parte teórica do curso foi boa, mas a aplicação dos saberes nas atividades de tutoria poderia ter sido melhor se tivesse mais prática. Na sua fala *“com o tempo eu fui dominando realmente as ferramentas... dominei tudo que a plataforma me dava... não tenho mais medo... eu abro... eu faço... e aplico com mais tranquilidade toda essa técnica aqui da afetividade... utilizando as ferramentas e lógico com o conhecimento do conteúdo que eu tenho... a pessoa tem que ter conhecimento no que tá falando”* (tutor ACS), é possível perceber que a relação estabelecida pelo tutor é muito importante ao apontar que a prática no AVEA possibilita aos tutores explorar mais os recursos de acompanhamento e interação com os alunos.

Isso me levou a pensar que o curso de formação deve ser complementado com uma oficina de tutoria na qual os tutores possam aprender estratégias no AVEA de se comunicar com os alunos através das diversas formas possíveis, a inserir imagens nos fóruns, a enviar mensagem em bloco e explorar o perfil do aluno, enfim, aspectos que aprendem no cotidiano da tutoria e não no curso de capacitação.

Na quarta questão, quando questionados sobre qual eixo ou tema que consideraram mais significativo na sua formação de tutor, dois dos entrevistados apontaram o tema relacionado à afetividade e os outros três apontaram as questões relacionadas à avaliação e *feedback*.

Conforme a fala que se segue *“eu acho que foi significativo essa questão da afetividade com os alunos... eu acho que nesse aspecto se você conquistar o aluno... você conquista as outras coisas consequentemente...”*

Mais uma vez confirmamos que a formação aponta questões significativas e a percepção dos tutores sobre os temas trabalhados se refletem na sua prática.

Na quinta questão, que questionava sobre o que o tutor agregou na sua prática além do que foi oferecido na formação, um tutor afirma ter agregado disciplina, os

outros quatro tutores afirmam ter agregado o seu jeito próprio de lidar com os alunos, sendo destacada a questão das estratégias motivacionais que usa como figuras e mensagens.

De acordo com a fala do tutor *“desenvolver estratégias motivacionais... sempre... sempre surpreender o meu aluno com alguma coisa de estímulo... eu agreguei... eu tenho uma preocupação muito grande com o meu aluno”* (Tutor SP)

A dimensão da afetividade identificada como tema significativo trabalhado na formação a partir da questão anterior se revela nessa questão também.

Além disso, o fato de um tutor ter apontado que agregou disciplina me leva a fazer uma reflexão sobre incluir uma orientação ao tutor em relação ao seu trabalho de forma mais objetiva, ou seja, refleti que apontamos tudo que o tutor precisa ser e fazer, mas talvez possamos dar um melhor direcionamento até mesmo que ajude o tutor a se organizar na nova rotina de trabalho.

Na sexta questão, que perguntava mais especificamente sobre as competências que o tutor acredita ter desenvolvido a partir dos desafios da atividade de tutoria na mediação do AVEA e da relação com os colegas no laboratório, um tutor acredita que tenha desenvolvido a competência para lidar com os alunos que se expressam de forma agressiva no AVEA e que aprendeu que é preciso carinho e paciência para lidar com esses alunos, pois essa é a melhor forma de agir e dá bons resultados na sua prática.

Outro tutor afirma que conseguiu melhorar bastante o *feedback* através da sua atuação e das trocas com a coordenação de tutoria. E nesse mesmo sentido outro tutor afirmou que conseguiu ser menos generalista nas avaliações e foi aperfeiçoando seus *feedbacks* ao longo do tempo, mas que teve uma experiência como aluno na modalidade a distância e isso foi fundamental para que compreendesse a importância da avaliação realizada pelo tutor.

Na fala desse tutor *“...eu percebi a importância de se fazer nos feedbacks de avaliação de tarefa a ser mais criteriosa... um feedback mais individualizado... eu comecei a rever na minha postura como tutora que era importante o aluno saber o motivo de cada pontinho que ele tivesse perdendo...”* (tutor SP)

Outro tutor afirma que no início foi difícil, mas que depois, através da troca com diversos formadores conseguiu adequar seu perfil à proposta da EaD e que adquiriu uma capacidade de adaptação, que foi crescendo a cada trimestre em que atuava.

O último tutor entrevistado afirma que agregou à sua prática estratégias de incentivo e motivação dos alunos no AVEA e também adquiriu maior capacidade de organização em relação ao conteúdo da disciplina. Na fala do tutor *“...nesse ponto de incentivar e motivar eu no começo eu tinha muita dificuldade e realmente com a prática a gente vai tendo um maior domínio e vai sempre aprimorando...”* (tutor SP)

A diversidade das respostas foi interessante nessa questão e mostra o quanto a prática e as relações estabelecidas com alunos, professores e coordenadores vão agregando ao longo da atuação do tutor, além disso, a questão da adaptação a uma nova forma de trabalho diferente do ensino presencial se destacou na fala do tutor que aponta ter passado por uma adaptação.

Na sétima questão, que perguntava se o tutor já havia participado de alguma formação continuada e qual a importância dessa continuidade na formação, apenas um tutor entrevistado havia participado de formação continuada que foi sobre o tema de avaliação e *feedback* e o mesmo manifestou que a formação continuada serviu para reforçar algumas ideias que já vinha refletindo sobre avaliação.

E por último, com relação aos temas sugeridos, um tutor apontou que considera importante uma formação continuada que abordasse o tema da EaD em geral, dando um panorama de como está no Brasil hoje para que saibam sobre a modalidade que estão atuando. Outro tutor considera importante aprender sobre design para tutoria (trabalho com imagens, figuras, etc). Outro tutor tem interesse em aprender sobre o AVEA mais especificamente questões voltadas para edição. E um tutor apontou que seria interessante trabalhar questões relacionadas ao planejamento integrado e colaborativo na EaD e as questões relacionadas à avaliação e *feedbacks* que também foram apontadas pelo último tutor entrevistado.

A avaliação e *feedback* já são temas explorados tanto na formação inicial quanto na continuada e o interesse pelas questões técnicas do AVEA e de design e ainda sobre o panorama da EaD são bem interessantes de serem trabalhadas e certamente agregam muito para a formação do tutor.

Na última questão, que abria espaço para o tutor falar livremente ou fazer sugestões os tutores destacaram muito a importância da afetividade na atuação do tutor e do conhecimento.

Além disso, um tutor apontou que o apoio pedagógico que o NEaD oferece para as ações de tutoria é de fundamental importância e contribui muito para a melhoria das ações.

Um tutor deixou registrado que a prática que ele desenvolve na modalidade a distância está servindo também para sua prática no ensino presencial e contribui de forma positiva.

O último tutor entrevistado manifesta que a metodologia adotada pelo NEaD, na qual o tutor a distância ministra algumas aulas presenciais nos polos é muito positiva, pois faz com que a mediação no AVEA se torne mais interativa.

A afetividade foi um tema que se destacou em importância para os tutores que deixaram claro o esforço que fazem para considerar o aluno como um todo no AVEA. Isso revela, de acordo com os estudos de Bonatto et al (2008) que os tutores assumem uma perspectiva de ensino-aprendizagem sócio-interacionista, que leva em conta a importância da interação social e une a afetividade ao intelectual para promover a aprendizagem.

De acordo com Pallof e Pratt (2002), apud Bonatto et al (2008), é difícil, mas não impossível, comunicar sentimentos on-line, portanto é preciso que os tutores desenvolvam a competência de saber expressar afetividade através da escrita no AVEA, já que não contam com a expressão facial, com gestos nem com a entonação da voz utilizadas num contexto presencial.

Segundo o testemunho pessoal de Bonatto et al (2008), a consideração das emoções nos processos de ensino-aprendizagem a distância deve incluir:

(a) criação de motivos significativos à pessoa humana no início, meio e fim das atividades individuais e colaborativas; (b) o fortalecimento de laços de afetividade e cumplicidade na superação de desafios de aprendizagem individual e coletiva; (c) o reconhecimento e a valorização aberta das emoções e 'lições aprendidas' com o grupo e com a vida.

Além das entrevistas, foi aplicado um questionário através da ferramenta "Google Docs" a cinco tutores que estavam tendo a sua primeira experiência na tutoria no ano de 2013.

O questionário foi respondido por três tutores sendo dois do curso de Serviços Públicos, sendo um com três meses de experiência em tutoria e o outro com cinco

meses de experiência em tutoria, ambos especialistas; e com um tutor do Curso de Lazer com três meses de experiência em tutoria, sendo licenciado.

Na primeira questão sobre quais eram os saberes e competências docentes que o tutor utiliza(va) para atuar a partir de suas ações no NEaD, um tutor apontou que faz um para mostrar aos alunos que há um professor por detrás do AVEA e de passar segurança para os alunos. Outro afirma que utiliza as competências de saber trabalhar em equipe, organizar e estimular a aprendizagem e o terceiro indica o saber técnico-operativo, competência emocional e de organização do tempo.

Nessa questão podemos destacar que um tutor aponta a competência de saber trabalhar em equipe e é possível considerar que essa questão deve estar na capacitação do tutor, pois as relações que se estabelecem com a equipe que atua na educação a distância são diferentes das relações estabelecidas no ensino presencial, onde o professor atua de forma mais isolada.

Na segunda questão, sobre facilidades e dificuldades no cotidiano da tutoria um tutor apontou dificuldade com os feedbacks e outro apontou que tem algumas dúvidas, mas não as considera como dificuldades. O outro não respondeu e nenhum tutor comentou sobre suas facilidades na tutoria.

Atribuo ao pouco tempo de atuação dos tutores a falta de clareza das respostas para essa questão.

Na terceira questão sobre de que modo o tutor avalia a aplicação dos saberes construídos no curso ao seu trabalho um tutor avalia como muito boa, pois conseguiu perceber através do curso o quanto é importante o acompanhamento do tutor e por isso tenta dar uma atenção maior aos seus alunos; outro tutor afirma que ainda não teve tempo de colocar tudo em prática.

A resposta de um tutor manifestando que através da atuação do seu tutor durante o curso fez com que ele entendesse a importância do tutor e colocasse isso em prática leva a crer que a interatividade promovida no curso está sendo satisfatória, assim como foi apontado em mais de uma entrevista que o exemplo fornecido pelo tutor da capacitação está sendo seguido na prática dos tutores do NEaD.

Na questão sobre o tema mais significativo na sua formação de tutor, dois tutores apontam o eixo de ambientação em EaD e um tutor aponta o tema da afetividade por demonstrar a necessidade de maior interação com os alunos da EaD.

Nesse caso, diferentemente dos tutores mais experientes, nenhum deles manifestou a avaliação como sendo um tema a destacar e isso pode ser compreendido pelo fato de que esses tutores iniciantes estão tendo suas primeiras experiências na tutoria, portanto, ainda não tiveram tempo de se debruçar sobre a prática da avaliação.

Com relação ao que o tutor agregou na sua prática além da formação recebida, um tutor aponta que agregou a informalidade na maneira de se relacionar com os alunos, outro aponta que agregou o bom relacionamento com o professor formador e que isso passa para os alunos e outro tutor aponta que desenvolveu maior capacidade de agregar afetividade.

Semelhante ao que ocorreu nas respostas das entrevistas, o bom relacionamento com os alunos relacionado à afetividade foi agregado por todos.

Novamente destaca-se a afetividade na prática do tutor, e tendo em vista o estudo de Oliveira (2009), que discute a importância da afetividade nos ambientes online, a mesma ressalta o papel do tutor enquanto promotor de um relacionamento afetivo com vistas a aprendizagem colaborativa. E com base nos estudos de Vigotsky

a pesquisadora afirma que “as dimensões do afeto e da cognição estão relacionadas e não podemos separar a vida emocional dos outros processos psicológicos e do desenvolvimento da consciência”. (2009, p.5)

Podemos perceber na fala de nossos tutores entrevistados e das respostas dos questionários que os mesmos desenvolvem o que Paloff e Pratt (2004) apud Bonnato et al (2008) denominam de “personalidade eletrônica”. Cabe ressaltar que o desenvolvimento dessa personalidade eletrônica depende de algumas habilidades como: saber elaborar um diálogo interno para formular respostas; elaborar um conceito interno de privacidade; lidar com questões emocionais sob a forma textual; criar imagem mental dos parceiros durante o processo de comunicação e ainda criar uma sensação de presença online por meio da personalização do que é comunicado.

De acordo com a discussão realizada por Oliveira (2009), o estabelecimento de vínculos afetivos pode ajudar no sucesso do aluno na modalidade EaD e nesse sentido confirmo que os tutores do NEaD estão seguindo esse caminho de mediação no AVEA com bases afetivas.

Já com relação ao que foi agregado na competência do tutor a partir de suas vivências no AVEA e com colegas, um tutor afirma que desenvolveu mais confiança nas ações de tutoria com o apoio dos colegas, outro cita a capacidade de trabalho em equipe.

Com relação ao questionamento sobre a formação continuada, nenhum tutor desse grupo havia participado e um tutor deixou a sugestão de trabalhar a atuação da tutoria em casos de avaliação.

CONCLUSÃO

Ao término da pesquisa foi possível apontar que os tutores do NEaD/IFRJ, a partir de sua prática desenvolvem os seguintes saberes e competências: Capacidade de mediação no AVEA;

- Capacidade de fornecer *feedback*;

- Aprofundamento no conteúdo;

- Capacidade de estabelecer vínculos afetivos com os alunos;

- Capacidade de realizar avaliação;

- Capacidade de criar estratégias de motivação e incentivo para os alunos;

Analisando os resultados, quando afirmei que a partir dos referenciais apontados e do nosso modelo de tutoria a distância, para o NEaD/IFRJ o tutor precisa desenvolver as competências relacionadas a: domínio do conteúdo; domínio das ferramentas tecnológicas; capacidade para estimular a busca do conhecimento; capacidade para realizar a mediação pedagógica interagindo no AVEA; capacidade de acompanhar e avaliar o processo ensino-aprendizagem; capacidade de demonstrar empatia, tolerância e afetividade; foi possível concluir que nosso objetivo com a formação de tutores está sendo atingido ao passo que todas as competências citadas, de certa forma, foram manifestadas pelos tutores ao falar da sua prática.

Foi possível concluir ainda que a vivência estabelecida na capacitação através de um modelo de tutoria e interatividade baseada na mediação pedagógica,

considerando o papel do tutor na aprendizagem e os laços afetivos estabelecidos faz com que na sua prática o tutor tenha como referência a experiência positiva vivida enquanto aluno no curso de capacitação, cabendo ressaltar que a importância de tal vivência é apontada em Belloni (2009) quando a autora destaca a dimensão pedagógica da formação de professores para EaD.

A pesquisa tinha ainda como objetivo identificar demandas para o aperfeiçoamento do curso de formação inicial para tutores novos e para a formação continuada de tutores a distância veteranos no NEaD/IFRJ e, nesse sentido, foi possível identificar que o curso de formação inicial aborda o básico para a formação do tutor e que seria importante manter os temas trabalhados nos 3 eixos - Eixo 1: Ambientação em EaD, Eixo 2: Interação, Comunicação e Escrita e Eixo 3: Feedback na Tutoria, sendo que a partir da ênfase no tema relacionado à afetividade foi possível sugerir que o Eixo 2 tenha esse termo acrescentado no seu título, como segue: Eixo 2: Afetividade, Interação, Comunicação e Escrita.

Como sugestão de melhoria para o curso foi identificada a demanda por mais atividades práticas que evidenciem como o tutor pode, através da mediação pedagógica no AVEA, desenvolver estratégias motivacionais de *feedback* e avaliação. Portanto, cabe uma reflexão por parte da equipe do curso sobre a possibilidade de complementar a formação com atividades que se proponham a atingir esse objetivo.

Para a formação continuada, foi confirmado que é preciso manter o tema relacionado a avaliação e feedback, pois é uma das dificuldades evidenciadas pelos tutores, portanto precisa estar em constante discussão na prática para que possamos auxiliar os tutores e ainda ampliar com temas diversos de interesse como: ferramentas de design para tutoria e panorama geral da EaD, que podem ser oferecidos como mini-curso e/ou palestra.

Concluindo, a pesquisa confirmou que os referenciais abordados na formação de tutores do NEaD/IFRJ são colocados em prática pelos tutores no cotidiano da tutoria e que esses se esforçam para agregar à sua prática estratégias que revelam o cuidado e a consideração com o aluno da modalidade EaD.

REFERÊNCIAS

ABREU-E-LIMA, Denise Martins de; ALVES, Mario Nunes. O feedback e sua importância no processo de tutoria a distância. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010373072011000200013&lang=pt. Acesso em: 09/02/2013.

BRASIL. Ministério da Educação. Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005. Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional.

BRASIL. Lei nº 9394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional.

BRASIL. Ministério da Educação. Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância. Brasília, 2007.

BRASIL. Ministério da Educação. CNE/CEB. Resolução nº6, de 20 de setembro de 2012. Define Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional Técnica de Médio.

BRASIL. Ministério da Educação. Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação. Resolução CD/FNDE de nº 18 de 16 de junho de 2010. Altera a Resolução CD/FNDE nº 36, de 13 de julho de 2009, que estabelece orientações e diretrizes para concessão e pagamento de bolsas de estudo e pesquisa no âmbito do Sistema Escola Aberta do Brasil (Programa e-Tec Brasil).

BELLONI, MariaLuiza. Educação a Distância. São Paulo: Autores Associados, 2009.

BONATTO, B. et al. A importância da afetividade nas interações no contexto da EaD. V ESUD, Gramado, 2008.

GONZALES, Mathias. Fundamentos da tutoria em Educação a Distância. São Paulo: Editora Avercamp, 2005.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO RIO DE JANEIRO - IFRJ. Plano de Curso Técnico em Serviços Públicos. Rio de Janeiro, 2012.

LANTE – Laboratório de Novas Tecnologias do Ensino/ UFF – Universidade Federal Fluminense. Guia do Tutor.

OHIRA, Maria Lourdes Blatt; DAVOK, Delsi Fries. Caminhos do TCC... Roteiro para elaboração de projeto de pesquisa. Universidade do Estado de Santa Catarina - UDESC.

OLIVEIRA, Carmen Lúcia de Araújo Paiva. Afetividade, aprendizagem e tutoria online. 32ª Reunião anual da ANPED – 2009. Disponível em: <http://www.anped.org.br/reunioes/32ra/arquivos/trabalhos/GT16-5141--Int.pdf>. Acesso em 10/10/2013.

VANIEL, Berenice Vahl; DUVOISIN, Ivânia Almeida; LAURINO, Débora Pereira. Professor tutor: contribuições ao processo de Aprendizagem em EaD. Disponível em: http://ice.uab.cat/congresos2009/eprints/cd_congres/propostes_html/propostes/art1419-1423.pdf. Acesso em: 09/02/2013.