

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE ENFERMAGEM**

TACIANA DA SILVA SANTOS

AS COMPETÊNCIAS DO TUTOR NA EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA

**UBERABA-MG
2014**

TACIANA DA SILVA SANTOS

AS COMPETÊNCIAS DO TUTOR NA EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Programa de Pós-Graduação da Universidade Federal de Minas Gerais como exigência parcial para obtenção do título de especialista em Formação Pedagógica em Educação Profissional na Área de Saúde: Enfermagem.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Marisa Antonini
Ribeiro Bastos

**UBERABA-MG
2014**

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFMG

SANTOS, TACIANA DA SILVA

AS COMPETÊNCIAS DO TUTOR NA EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA
[manuscrito] / TACIANA DA SILVA SANTOS. - 2014.

28 f.

Orientador: Marisa Antonini Ribeiro Bastos.

Monografia apresentada ao curso de Especialização em Formação Pedagógica Para Profissionais da Saúde - Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Enfermagem, para obtenção do título de Especialista em Formação Pedagógica para Profissionais da Saúde.

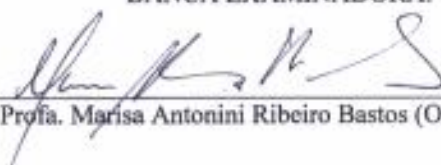
1.tutores. 2.tutoria. 3.educacion virtual. 4.competência docente. I.Bastos, Marisa Antonini Ribeiro . II.Universidade Federal de Minas Gerais. Escola de Enfermagem. III.Título.

Taciana da Silva Santos

AS COMPETÊNCIAS DO TUTOR NA EDUCAÇÃO A DISTANCIA

Trabalho apresentado ao Curso de Especialização de Formação Pedagógica para Profissionais de Saúde da Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial para obtenção do Certificado de Especialista.

BANCA EXAMINADORA:



Prof. Marisa Antonini Ribeiro Bastos (Orientadora)



Prof. Valda da Penha Caldeira

Data de aprovação: 06/06/2014

AGRADECIMENTO

Agradeço a Deus, pela força e pela paciência e pela misericórdia. Aos meus pais pelo amor incondicional e pela paciência. A minha orientadora Marisa, pela paciência e dedicação a mim e ao meu trabalho.

RESUMO

O sistema de tutoria em um curso a distância é o fator primordial para que o curso obtenha sucesso. A organização de um sistema de apoio ao estudante é de suma importância, sendo esse apoio, afetivo, administrativo, técnico, motivacional e pedagógico, fazendo com que o estudante se sinta amparado e possa esclarecer suas dúvidas, sanar suas dificuldades e construir uma aprendizagem com a qualidade. Assim, sendo, o elemento central no processo ensino-aprendizagem precisa ter sua função, sua prática, e seu papel questionado, compreendido e estudado. É neste contexto que este trabalho pretende apresentar sua contribuição, descrevendo as competências essenciais da tutoria na EAD para o desenvolvimento das atividades acadêmicas com excelência? Foi realizada uma revisão de literatura a partir de livros disponíveis na biblioteca da Universidade Federal do Triângulo Mineiro e artigos levantados da Biblioteca Virtual de Saúde. Para a seleção dos artigos foram utilizados descritores como: tutores; tutoria; educacion virtual; competência docente; competencia y desempeno profesionales; educação a distância e EAD. Constatou-se que as competências e responsabilidades de um tutor são múltiplas e devem ser trabalhadas e aprimoradas constantemente primando pela qualidade na EAD. Os tutores devem ter competências que possibilitem aos estudantes explorar todos os recursos disponíveis de forma a permitir atingir os objetivos previstos no curso. Dentre essas, destacam-se as competências Pedagógicas, Tecnológicas, Sociais (sócio afetivas), Profissionais e Pessoais, Gerenciais e Auto avaliativas.

ABSTRACT

The tutoring system in a distance education course is the primary factor in the course succeeds. The organization of a system of student support is of paramount importance, with this support, affective, administrative, technical, motivational and teaching, making students feel supported and can answer your questions, solve their problems and build a learning quality. So, being the central element in the teaching-learning process needs to have its function, its practice and its role questioned, understood and studied. It is in this context that this paper intends to present its contribution, describing the core competencies of mentoring in EAD for the development of academic activities with excellence? A review of literature from books available was held at the Federal University of Triangulo Mineiro library and articles raised the Virtual Health Library To select the articles were used as descriptors: tutors; mentoring; educacion virtual; teacher competence; competence y profesionales straightening; distance education and EAD. It was found that the powers and responsibilities of a guardian are multiple and must be worked on and improved constantly striving for quality in distance education. Tutors must have skills that enable students to explore all available resources in order to help to achieve the objectives set out in the course. Among these, there are the Pedagogical, Technological, Social (socio affective), Professional and Personal, Self Management and evaluative skills.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	08
2 OBJETIVO.....	10
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	11
4 AS COMPETÊNCIAS DO TUTOR NA EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA.....	12
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	23
REFERENCIAS.....	24

1. INTRODUÇÃO

Atualmente é crescente a demanda por cursos na modalidade à distância, tendo em vista que, as novas tecnológicas permitiram grandes avanços e mudanças no cenário educacional, rompendo barreiras e quebrando paradigmas. Dessa forma, para que a EAD obtenha qualidade e sucesso, é necessário um planejamento adequado, com estratégias administrativas, tecnológicas e pedagógicas, e o estabelecimento de diretrizes e políticas específicas para a modalidade.

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, rompendo o tempo, a distância e os diversos preconceitos (BRASIL, 1996).

O contato com a literatura relacionada com essa temática indica que a educação a distância (EAD) tem se mostrado como uma estratégia adequada e eficaz para educação de adulto, já inserido ao mercado de trabalho, e que tem uma experiência acumulada, facilitando o acesso ao saber por um grande contingente de alunos (BARROS; GUIMARÃES, 2003, p.686).

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, p. 17) 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 Cornélio Filho e Ribas (2010), a evolução das Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) e o crescimento vertiginoso da EAD, promoveram enormes mudanças no panorama do ensino aprendizagem. Destacam 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.

Desta forma, percebe-se a grande importância do planejamento de um curso, para garantir qualidade, sucesso e uma aprendizagem satisfatória, sendo necessária infraestrutura adequada, além de suporte técnico, pedagógico e administrativo. O objetivo é garantir a aprendizagem do aluno e, acima de tudo, evitar a evasão, que é muito elevada nos cursos à distância. A evasão na EAD pode ser reduzida significativamente quando o aluno se sente seguro, amparado e atendido pela sua Instituição de Ensino, conforme Maia e Meirelles (2005). Assim, o planejamento adequado garante a qualidade e o gerenciamento adequado para que esse aluno se sinta motivado e consiga concluir seus estudos construindo seu aprendizado com sucesso.

O sistema de tutoria em um curso a distância é o fator primordial para que o curso obtenha sucesso. Assim, a organização de um sistema de apoio ao estudante é de suma importância, sendo esse apoio, afetivo, administrativo, técnico, motivacional e pedagógico, fazendo com que o estudante se sinta amparado e possa esclarecer suas dúvidas, sanar suas dificuldades e construir uma aprendizagem com a qualidade.

Conforme Bernardino (2011, p.3), na EAD, a tutoria “sendo o elemento central no processo ensino-aprendizagem”, precisa ter sua função, sua prática, e seu papel questionado, compreendido e estudado.

É neste contexto que este trabalho pretende apresentar sua contribuição, destacando as competências essenciais da tutoria na EAD.

Os tutores são os mediadores entre o conhecimento e as tecnologias. Assim, depende da prática bem sucedida desses atores, o resultado favorável de uma proposta de EAD.

Portanto, esta revisão da literatura, será norteada pela questão: quais as competências do tutor em EAD, para o desenvolvimento das atividades acadêmicas com excelência?

2. OBJETIVO

Descrever as competências do tutor em EAD, para o desenvolvimento das atividades acadêmicas com excelência.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Foi realizada uma revisão de literatura a partir de livros disponíveis na biblioteca da Universidade Federal do Triângulo Mineiro e artigos levantados da Biblioteca Virtual de Saúde. Para a seleção dos artigos foram utilizados descritores como: tutores; tutoria; *educacion virtual*; competência docente; *competencia y desempeno profesionales*; educação a distância e EAD.

4. AS COMPETÊNCIAS DO TUTOR NA EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA

Para Perrenoud (2000, citado por NOBRE; MELO, 2011, p.9), 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 (2000) refere-se às competências para ensinar presencialmente. O surgimento das Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (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 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.

A modalidade de ensino a distância (EAD) só foi regulamentada Decreto nº 1.917, Anexo I, Seção 23, Art. 27, de 27 de maio de 1996. Mas antes dessa regulamentação, como defende Gomes (2013, p. 22):

A Educação a Distância precisa deixar de ser algo tratado à parte nas instituições escolares, de ser oferecida como uma abordagem, uma modalidade, um ramo de negócios ou apenas como uma oportunidade flexível de acesso à universidade.

O Decreto n. 2.494, de 10 de fevereiro de 1998, regulamenta o artigo 80 da LDB e detalha, em treze artigos, a caracterização, a certificação e a avaliação dessa modalidade de ensino. Nesse decreto a educação a distância está definida como “uma forma de ensino que possibilita a auto- aprendizagem, com a mediação de recursos didáticos sistematicamente organizados, apresentados em diferentes suportes de informação, utilizados isoladamente ou combinados, e veiculados pelos diversos meios de comunicação”. A organização dos cursos nessa modalidade será “em regime especial, com flexibilidade de requisitos para admissão, horários e duração” (BRASIL, 1996, p. 30)

Para que o ambiente de trabalho EAD, seja desempenhado de forma que o trabalho final seja de qualidade cada membro da equipe tem que tomar sua função como prioridade e se qualificar para que isso ocorra. Para um aprendizado democrático e de forma que o aluno desempenha um papel significativo na sociedade ele tem que ter formadores qualificados.

Segundo Rodrigues (2009), os cursos tendem a capacitar tutores virtuais para o exercício da tutoria focado na aprendizagem significativa, numa abordagem sócio interacionista, para melhor realizar 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 (BARBOSA,1998).

Em EAD, o tutor é um elemento importante e indispensável na ligação entre aluno e curso, já que tem a função de incentiva-lo, pois possibilita a retro alimentação acadêmica e pedagógica do processo educativo. O tutor deve ter suficiente conhecimento da disciplina que tutora e ou domínio das técnicas indicadas para o desenvolvimento da ação tutorial, em suas diversas formas e estilos. Não lhe cabe, no entanto, transmitir informações adicionais aos alunos, mas ajudá-los a superar as dificuldades no estudo. 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 tanto a

orientação acadêmica quanto a orientação não acadêmica (CAMPOS; SANTOS; COSTA, 2008, p. 07).

Hoje, os cursos de formação para tutores ofertados pela Universidade aberta do Brasil tem como intuito oferecer uma gama diversificada para a formação do tutor com o intuito 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. (GOMES, 2013)

A capacidade para atuar como mediador e conhecer a realidade de seus alunos em todas as dimensões é de fundamental importância para que, de algum modo o tutor ofereça possibilidades permanentes de diálogo, sabendo ouvir, sendo empático e mantendo uma atitude de cooperação e possa oferecer experiências de melhoria de qualidade de vida, de participação, de tomada de consciência e de elaboração dos próprios projetos de vida. (GOMES, 2013)

Hoje a formação dos alunos para a tutoria tem como principais bases, nas semanas que iniciam para os cursos ofertados pela UAB, o seguinte modelo, ambientado no gráfico a seguir.

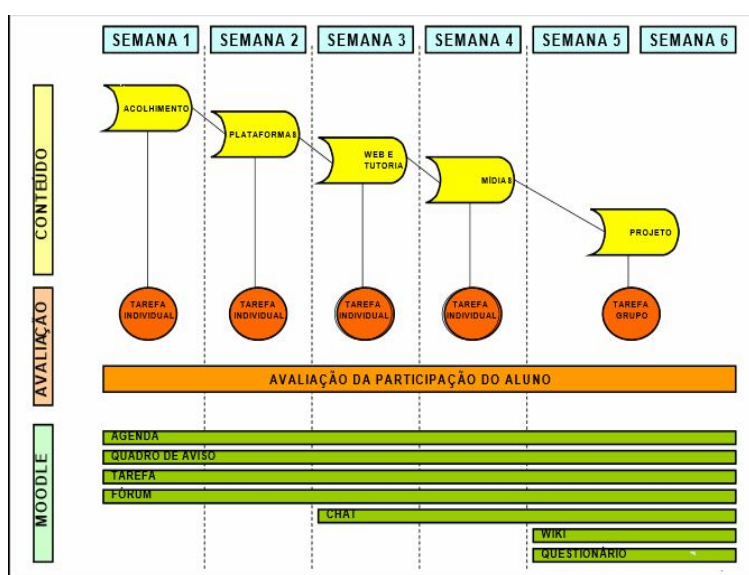


Gráfico 1 – Diagrama do Módulo.

Fonte: www.br-ie.org/pub/index.php/sbie/article/download/701/687

Esse gráfico mostra a formação inicial do curso, que oferece em sua didática o aprendizado das novas tecnologias como elas funcionam, além de levar o futuro tutor a colocar suas competências adquiridas em ação para a melhor resolução do seu trabalho como formador, no futuro.

Os benefícios dessa formação vão além da formação e do trabalho tutor aluno, o tutor com ele mesmo capta os benefícios de ter um horário flexível e as vantagens de organizar o seu trabalho de forma a melhor atender as suas demandas. Em consonância com o projeto pedagógico do curso, o material didático, deve desenvolver habilidades e competências específicas, recorrendo a um conjunto de mídias compatível com a proposta e com o contexto socioeconômico do público-alvo (RODRIGUES, 2009)

Os tutores são os mediadores entre o conhecimento, as tecnologias e o professor, assim, depende da prática bem sucedida desses atores o resultado favorável de uma proposta.

O tutor, como cerne central no curso EAD deve possuir várias competências que garantam sua atuação e proporcionem ao aluno um aprendizado de qualidade. Dentre as várias competências a serem desenvolvidas pelos tutores se destacam: as competências tecnológicas, as competências pedagógicas, as competências pró-ativas, as competências sócio-afetivas e as competências autoavaliativas. (CAMPOS; SANTOS; COSTA, 2008, p. 4)

De acordo com Niskie (apud MACHADO; MACHADO 2004), o papel do tutor é:

- comentar os trabalhos realizados pelos alunos;
- corrigir as avaliações dos estudantes;
- ajudá-los a compreender os materiais do curso através das discussões e explicações;
- responder às questões sobre a instituição; ajudar os alunos a planejarem seus trabalhos;
- organizar círculos de estudo; fornecer informações por telefone, fac-símile e e-mail;
- supervisionar trabalhos práticos e projetos; atualizar informações sobre o progresso dos estudantes;
- fornecer feedback aos coordenadores sobre os materiais dos cursos e as dificuldades dos estudantes;
- e servir de intermediário entre a instituição e os alunos.

No modelo de EAD, segundo Barros (2012), surgem vários questionamentos sobre a inserção das novas tecnologias e a estrutura didático-pedagógica nos processos

de educação. O tutor é visto como um dos atores principais nos programas de educação à distância. Em uma concepção preliminar o papel do tutor é baseado no compromisso com a formação de alunos capazes de pensar, discutir e construir conhecimentos.

O tutor deve conduzir o aluno a desconstruir e reconstruir significados na sua ação formativa e na construção do saber científico. O tutor deve estar aberto às mudanças tecnológicas sem deixar de lado o compromisso com a formação de alunos críticos e sujeitos pensantes, instigando os alunos à participação e a inovação. O tutor deve criar uma relação fundamentada numa concepção de participação em uma prática transformadora, levando os alunos a criar e gerar conhecimento. (RODRIGUES, 2009)

Ao longo dos anos muito se tem comentado 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. (CAMPOS; SANTOS; COSTA, 2008)

Desta forma, percebe-se que a palavra competência nos remete a várias vertentes, mas em todos os pontos envolve conhecimentos, habilidades, ações e o modo como será desenvolvida determinada atividade.

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 Ambiente virtual de aprendizagem-AVAs da Educação à distância-EAD (BARROS, 2012).

Belloni (2003, 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” .

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, Figueiredo, Jobim (2009, p. 15), a tutoria é uma das tarefas mais complexas no EAD, exigindo diferentes competências para um bom desempenho das atividades de ensino e aprendizagem.

Para 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, p.19), 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 (sócio afetivas), Profissionais e Pessoais, Gerenciais e Auto avaliativas.

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 tutorias 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.

- Competências sócio afetiva

Levando em consideração que somos seres humanos dotados de emoções, logo deduzimos que as competências sócias afetivas já estão inseridas no contexto da nossa existência, incluído nisso o trabalho como tutor.

Por muitos séculos diversos autores como Piaget, Wallon e Vygotsky, descreveram a sócio afetividade como um motor proporcão da vida humano, colocando assim essa competência em evidencia na construção humana (BASTOS e GUIMARÃES, 2003)

De acordo com Perrenoud (1999, p.10), as competências são definidas como “[...] a faculdade de mobilizar um conjunto de recursos cognitivos (saberes, capacidades, informações, etc.) para solucionar com pertinência e eficácia uma série de

situações. Estão ligadas a contextos culturais, profissionais e condições sociais". Após essa definição podemos concluir como é importante a construção do ser humano com essa competência, levando a englobar todas as outras.

Lévy (2003) fala sobre a interação dizendo que existe a necessidade de valorizar-se a construção de conhecimentos de forma colaborativa e cooperativa, modificando o comportamento ainda existente do professor detentor único de conhecimentos.

Segundo Belloni (2003), 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 (2003, 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 Novas Tecnologias de Informação e Comunicação-NTICs.

Após essas definições percebe-se como é a parte criativa do ser humano e como ela está focada nas interações sociais que mudam o mundo e transformam. Como isso podemos ver que a interação tutor aluno é uma forma afetiva de se manter os laços educacionais, proporcionando uma melhor aprendizagem de ambas as partes, e colocando os dois no centro do ensino (RODRIGUES; BARCIA, 2009)

- Competência tecnológica

Hoje vivemos em um mundo completamente conectado, a internet é uma ferramenta utilizada diariamente por milhões no mundo inteiro, formando um mundo “globalizado”.

Segundo Belloni (2002), acredita-se que, para entender o conceito e a prática da EAD, é preciso antes refletir sobre o uso das tecnologias na educação é a partir dessas novas fronteiras da tecnologia que a EAD apresentada se descobre um fenômeno que faz parte de um processo de inovação e evolução educacional muito mais amplo, o qual incorpora a tecnologia nos processos educacionais.

Segundo Rodrigues (2009), os diversos recursos tecnológicos proporcionam maiores possibilidades de interação e comunicação, diminuindo consideravelmente para o aluno a sensação de solidão e distância, e favorecendo a realização de atividades cooperativas e colaborativas, aproximando professor, tutor, cursistas e criando assim uma “rede de estudos” onde a construção do conhecimento se faz de forma mais social e colaborativa.

De acordo com Borges e Souza (2012), para que os tutores desempenhem uma mediação de qualidade eles precisam se aprimorar em inúmeras competências e habilidades tecnológicas entre elas estão:

- Intermediar o contato virtual entre alunos e professores responsáveis ou coordenação de curso;
 - Estabelecer a “ponte” entre alunos e equipe técnica, no que se refere a dúvidas sobre o uso das tecnologias disponíveis nos AVAs;
 - Utilizar e-mails para explicar e dirimir dúvidas sobre tarefas;
 - Usar mensagens instantâneas (SMS), em caso de assuntos mais restritos;
 - Dominar e utilizar a WIKI, para estimular trabalhos coletivos e cooperativos;
 - Realizar feedbacks, por meio das ferramentas disponíveis;
 - Ter conhecimento de sistemas operacionais e redes de computadores - conhecimentos básicos de software, hardware e operação de computadores;
 - Conhecimentos de aplicativos de edição de textos, apresentação de slides e planilhas de cálculos;
 - Operar e interagir alunos nos AVAs para: criar fóruns, chats, enviar e baixar arquivos, saber enviar a receber e-mails, postar vídeos e postar material.
-
- Competências pedagógica.

As competências pedagógicas devem favorecer formas de apresentar, organizar e dirigir situações de aprendizagem. Para Perrenoud (2000), a competência pedagógica

consiste em relacionar os conteúdos aos objetivos por meio de situações de aprendizagem.

Para a compreensão das competências pedagógicas é necessário conhecer de forma resumida como se dá a aprendizagem nos seres humanos desde a infância (ZYNER, AIZMAN, CARVALHO, 2012):

- A teoria do comportamentalismo afirma que aprendizagem ocorre com a mudança de um comportamento, através do estímulo e da resposta. Esta teoria leva em consideração somente os fatores externos deixando de lado os processos mentais. Os seres humanos aprendem à medida que são estimulados pelo meio que os cerca.
- A teoria do cognitivismo investiga a mente e o comportamento humano, ela afirma que a condição básica para o aprendizado está ligada a intenção do sujeito voluntariamente ou não, pois uma informação ao se tornar coerente passa a atender uma nova percepção da realidade.
- Na teoria do construtivismo o conhecimento é fruto de um processo de construção e reconstrução. O conhecimento se dá através da descoberta construindo junto com sujeito e sobre um conhecimento prévio. Piaget afirma que as estruturas cognitivas do indivíduo lhe dão condições de para assimilar as características essenciais do novo conhecimento.
- Na teoria sócio-construtivista Vygotsky vê a aprendizagem com fruto do desenvolvimento cultural, e, ele sustenta que o desenvolvimento humano e toda a formação do pensamento se dá pela atividade instrumental humana.

Uma boa pedagogia utiliza esses fragmentos de conhecimento como ponto de apoio. A pedagogia deve trabalhar com os alunos a partir de obstáculos propostos a eles, quando há uma situação problema normalmente os alunos se sentem estimulados a transpor obstáculos e solucionar problemas. Na medida em que o aluno soluciona o problema ele passa ter uma aprendizagem inédita. Enquanto mais se cria situações que estimulem o conflito cognitivo entre alunos ou na mente de cada um maior será o aprendizado, não é necessário memorizar e sim descobrir, conforme Perrenoud (2000).

Na teoria do construtivismo o conhecimento é fruto de um processo de construção e reconstrução. O conhecimento se dá através da descoberta construindo junto com sujeito e sobre um conhecimento prévio (MENDES, 2012)

Nas teorias pedagógicas mostradas sucintamente acima se coloca como a competência em destaque deve ser trabalhada com os alunos a partir de obstáculos propostos a eles, quando há uma situação problema normalmente os alunos se sentem estimulados a transpor obstáculos e solucionar problemas.

Giannella, Struchiner e Ricciardi (2003), afirmam que o tutor deve ser autêntico para não criar falsas expectativas nos alunos, e não assumir uma postura autoritária de “ dono da verdade”.

O acompanhamento e a avaliação da aprendizagem é umas competências pedagógicas que deve ser utilizada de forma constante pelos tutores. Ao longo do curso o tutor deve ter uma observação continua do desenvolvimento dos alunos.

O desafio dos tutores e professores é despertar motivos através de incentivos externos nos mais diversos tipos de alunos. Quando os alunos sentem que estão satisfazendo seus motivos individuais ele passa a ter um nível mais elevado de motivação diminuindo assim o índice evasão do curso (ZYNER, AIZMAN, CARVALHO, 2012).

- Competência pro ativa

Conforme Tecchio (2009), pró-atividade é a capacidade de oferecer soluções e ideias novas por iniciativa própria, antecipando-se a possíveis problemas que poderão surgir, disposição para iniciar e manter ações que irão alterar o ambiente.

O tutor deve conduzir o aluno a desconstruir e reconstruir significados na sua ação formativa e na construção do saber científico. O tutor deve estar aberto às mudanças tecnológicas sem deixar de lado o compromisso com a formação de alunos críticos e sujeitos pensantes, instigando os alunos à participação e a inovação. (RODRIGUES, 2009)

O tutor deve criar uma relação fundamentada numa concepção de participação em uma prática transformadora, levando os alunos a criar e gerar conhecimento. É neste contexto que este trabalho pretende apresentar sua contribuição, destacando as competências essenciais da tutoria na EAD e levando em destaque a competência denominada pró-ativa (RODRIGUES, 2009).

A competência proativa vem sendo ao longo dos anos sendo conceituada por muitos autores mais eles chegam ao um consenso de que a mesma tem como principal

conceito, o individuo que busca antecipar os problemas e assim podendo achar soluções para os mesmos.

De acordo com Borges e Souza (2012), o tutor tem como principal fonte de trabalho buscar solucionar os problemas envolvendo o aluno no ambiente EAD, e essa capacidade de resolução dos problemas tem a sua vantagem se for analisada antes dos acontecimentos em uma visão pró-ativa da situação colocando o tutor em clara vantagem.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com base nas referências bibliográficas obtidas ao longo da elaboração desse trabalho, conclui-se que as competências apresentadas são uma forma prática e necessária para a elaboração de um bom trabalho tutorial.

Dessa forma o aprimoramento do tutor é uma forma prática e eficiente de levar o ensino a distância a níveis mais altos, levando em consideração que a base do tutor é um sucesso em benefício do discente.

A tutoria EAD exige grande preparo múltiplas habilidades e competências, pois, necessita de criar, aprender e estabelecer novos formatos de aula, de linguagem e de atividades avaliativas e também propor uma nova didática, uma vez que o tutor e aluno estão em espaços e tempos diferentes e mesmo assim precisa ocorrer o aprendizado. Esta conclusão vem ao encontro com as considerações de Cornélio Filho e Ribas (IF-SC, 2010), que destacam que a escolha adequada dos recursos tecnológicos, assim como o planejamento e a gestão para a implantação dos cursos EAD, passou a ser fundamental e indispensável para o sucesso do empreendimento.

Levando em consideração tudo até então apresentado, é possível afirmar que a qualidade dos cursos de EAD está diretamente ligada com a atuação do tutor, pois é ele o responsável pela mediação pedagógica, pela interação e perante o aluno é a figura que representa a universidade. Assim, para exercer sua função com qualidade, o tutor deve possuir competências sócio afetivas diversas, as quais envolvem: adaptabilidade, criatividade, empatia, dinamismo, cordialidade, organização, agilidade e capacidade de saber ouvir, motivando seus alunos constantemente, estimulando interações e garantindo situações de aprendizagem. Somente colocando essas competências em prática, é possível diminuir a evasão e garantir a qualidade dos cursos.

As competências tem um papel fundamental da fundamentação teórica do tutor, que o leva a considerar novas técnicas e habilidade para trabalhar no ambiente virtual com o aluno, isso é o essencial para o melhoramento do ensino levando o aluno e o próprio tutor a se sentir otimizado no trabalho de disseminação do conhecimento.

REFERÊNCIAS

- BARBOSA, E. F. Instrumentos de Coleta de Dados em Projetos Educacionais. **Instituto de Pesquisas e Inovações Educacionais – Educativa**. Belo Horizonte, n. p.01-06, 1998. Disponível em: <http://www.tecnologiadeprojetos.com.br/banco_objetos/%7B363E5BFD-17F5-433A-91A0-2F91727168E3%7D_instrumentos%20de%20coleta.pdf>. Acesso em: 31 nov. 2013
- BASTOS MAR, GUIMARÃES EMP. Educação a distância na área da enfermagem: relato de uma experiência. **Rev Latino-am Enfermagem** 2003 set./out.; vol.11, n.5, p.685-91. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692003000500018&script=sci_arttext. Acesso em: 01 fev. 2014.
- BARROS, L. S.; A importância do tutor no processo de aprendizagem a distância - In: **Revista Iberoamericana de Educación** , 2012. (ISSN: 1681-5653). n. 36/3. Disponível em: <http://www.rieoei.org/deloslectores/947Barros.PDF>. Acesso em 09 out. 2013
- 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 set. 2013.
- BELLONI, M. L. **Educação á distância**. 3. Ed. Campinas. SP: Autores Associados, 2003
- 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 Abril 2014.
- BORGES, F. V. A.; SOUZA, E. R. Competências Essenciais ao Trabalho Tutorial: Estudo Bibliográfico. **SIED 2012, EnPED 2012**. Disponível em: <http://sistemas3.sEAD.ufscar.br/ojs/Trabalhos/178-957-2-ED.pdf>. Acesso em: 09 abri. 2014.
- BRASIL, Ministério da Educação. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional 9.394/96**. Brasília: MEC, 1996
- CAMPOS, F.; SANTOS, N.; COSTA ,I. 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.
- 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 set. 2013.

GIANNELLA, Taís R.; STRUCHINER, Miriam e RICCIARDI, Regina M. Vieira. Lições aprendidas em experiências de tutoria a distância: fatores potencializadores e imitantes. **Tecnologia Educacional** – ANO XXXI – p.161-162, abr./set., 2003.

GIANNASI, M. J. et al. **A prática pedagógica do tutor no ensino a distância: resultados preliminares**. México: Virtual Educa, 2005.

GOMES, Luiz Fernando. EAD no Brasil: perspectivas e Desafios - Tendências e Desafios Da educação superior. **Avaliação**, Campinas; Sorocaba, SP, v. 18, n. 1, p. 13-22, mar. 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.rioei.org/edu_dist6.htm. Acesso em 09 dez 2013.

LÉVY, P. **Educação e Cibercultura**. 2003. Disponível em: <http://www.sescsp.org.br/sesc/>. Acesso em: 09 dez. 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 out. 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 Out. 2013.

MENDES, V. O trabalho do tutor em uma instituição pública de ensino superior. **E.Aduc. rev.**, v.28, n.2, p.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 e: 08 set. 2013.

MENDES, Karina Dal Sasso; SILVEIRA, Renata Cristina de Campos Pereira e GALVAO, Cristina Maria. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. **Texto contexto - enferm.** [online]. 2008, v.17, n.4. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/tce/v17n4/18.pdf> . Acesso em: 15 jan. 2014.

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**. v. 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.

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 dez. 2013.

OLIVEIRA, D. P. R. **Planejamento estratégico**. São Paulo: Atlas, 2007.

OLIVEIRA, Marcia Rozenfeld Gomes de; MILL, Daniel; RIBEIRO, Luis. **A tutoria como formação docente na modalidade de educação a distância**. Universidade Federal de São Carlos. São Carlos, 05/2009.

PERRENOUD, P. **Dez novas competências para ensinar**: convite à viagem. Porto Alegre: Artmed, 2000.

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 mar. 2014.

SOUZA, M. T.; SILVA, M. D.; CARVALHO, R. Revisão integrativa: o que é e como fazer. **Einstein**, São Paulo, v. 8, p. 102-106, 2010. Disponível em: http://apps.einstein.br/revista/arquivos/PDF/1134-Einsteinv8n1_p102-106_port.pdf. Acesso em 15 jan. 2014.

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.

ZYNER, E. A.; AIZMAN, L.; CARVALHO, R. .; D'OREY, V. Aula 2: **Como eles aprendem como podemos ensinar**. 2012. Disponível em: <http://pigead.lanteuff.org/login/index.php>. Acesso em: 10 jan. 2014.