

A tutoria na EaD: reflexões acerca dos papéis e da mediação pedagógica dos tutores no processo de ensino e aprendizagem

Tutoring in EaD: reflections on the roles and pedagogical mediation of tutors in the teaching and learning process

Maria da Consolação Costa Mesquita
Universidade Estadual do Maranhão – UEMA
Balsas-Brasil

Resumo

O presente estudo teve como objetivo tematizar acerca da mediação pedagógica, incluindo o papel da tutoria no processo de ensino e aprendizagem, na educação a distância. Sabe-se que, com o surgimento das novas tecnologias de informação e comunicação, a internet tornou-se um meio propício para a difusão do conhecimento, isso, possibilitou o aumento na oferta de cursos superiores nessa modalidade. Esse modelo de educação é uma forma de ensino que proporciona a autoaprendizagem e a autonomia do educando, por meio da mediação da tutoria e dos recursos didáticos. Nesse sentido, essa pesquisa se debruça sobre um dos tripés da educação a distância, a tutoria, como parte central no processo de ensino-aprendizagem, abordando em especial, o papel do tutor. O processo metodológico caracterizou-se como sendo uma pesquisa bibliográfica de natureza qualitativa, com base nas contribuições de autores que nos auxiliam a pensar no tema proposto. O estudo conclui apontando que, à medida em que o avanço tecnológico cresce, mais ofertas de cursos surgem na modalidade EaD e que o papel do tutor é fundamental nessa modalidade educativa, pois é ele que acompanha e avalia a aprendizagem dos alunos durante todo o processo.

Palavras-chave: Educação a Distância; Tutoria; Mediação Pedagógica.

Abstract

The present study aimed to discuss pedagogical mediation, including the role of tutoring in the teaching and learning process in distance education. It is known that, with the emergence of new information and communication technologies, the internet has become a favorable means for the dissemination of knowledge, which has enabled the increase in the offer of higher education courses in this modality. This education model is a form of teaching that provides self-learning and the autonomy of the student, through the mediation of tutoring and teaching resources. In this sense, this research focuses on one of the tripods of distance education, tutoring, as a central part of the teaching-learning process, addressing in particular the role of the tutor. The methodological process was characterized as a bibliographical research of a qualitative nature, based on the contributions of authors who help us to think about the proposed theme. The study concludes by pointing out that, as technological advances grow, more course offerings appear in the EaD modality and that the role of the tutor is fundamental in this educational modality, as it is he who monitors and assesses the learning of students throughout the process.

Keywords: Distance Education; Tutoring; Pedagogical Mediation.

Introdução

No Brasil, a tendência de crescimento da Educação a Distância se confirma a cada ano e essa modalidade de ensino vem assumindo uma posição de destaque no cenário educacional da sociedade contemporânea. Para que esse processo educacional ocorra, os recursos, tanto humanos, quanto tecnológicos, capazes de promover a aprendizagem precisam acompanhar esta expansão.

Ademais, pode-se apontar como uma das principais causas para o aumento da oferta de cursos superiores a distância em nosso país, a promulgação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei nº 9.394/96), que prevê no seu artigo 80 a oferta dessa modalidade, com as seguintes indicações:

Art. 80. O Poder Público incentivará o desenvolvimento e a veiculação de programas de ensino a distância, em todos os níveis e modalidades de ensino, e de educação continuada.

§ 1º A educação a distância, organizada com abertura e regime especiais, será oferecida por instituições especificamente credenciadas pela União.

§ 2º A União regulamentará os requisitos para a realização de exames e registro de diploma relativos a cursos de educação a distância.

§ 3º As normas para produção, controle e avaliação de programas de educação a distância e a autorização para sua implementação, caberão aos respectivos sistemas de ensino, podendo haver cooperação e integração entre os diferentes sistemas.

§ 4º A educação a distância gozará de tratamento diferenciado, que incluirá:

I - Custos de transmissão reduzidos em canais comerciais de radiodifusão sonora e de sons e imagens e em outros meios de comunicação que sejam explorados mediante a autorização, concessão ou permissão do poder público;

II - Concessão de canais com finalidades exclusivamente educativas; III - reserva de tempo mínimo, sem ônus para o Poder Público, pelos concessionários de canais comerciais. (BRASIL, 1996).

Nota-se que, à luz desse artigo as instituições de ensino encontraram respaldo legal para ofertar cursos de educação à distância, bem como para além das questões legais, o próprio desenvolvimento da sociedade atual tornou-se um elemento propulsor para a estruturação dessa modalidade educacional.

O Decreto 9.057 de 25 de maio de 2017, trouxe alterações relacionadas ao credenciamento de instituições educacionais para a oferta no ensino superior e de pós-graduação. Por meio dessas mudanças, os estabelecimentos educacionais privados não precisam mais oferecer ensino presencial para pedir credenciamento para a EaD, com isso,

essas instituições podem ter, exclusivamente cursos e programas a distância. De acordo com o referido Decreto, também não há mais a obrigatoriedade para que as instituições públicas de ensino superior se credenciem para ofertar tal modalidade:

Art. 12. As instituições de ensino superior públicas dos sistemas federal, estaduais e distrital ainda não credenciadas para a oferta de cursos superiores na modalidade a distância ficam automaticamente credenciadas, pelo prazo de cinco anos, contado do início da oferta do primeiro curso de graduação nesta modalidade, condicionado à previsão no Plano de Desenvolvimento Institucional. (BRASIL, 2017).

Destaca-se, ser essencial as instituições que promovem cursos à distância disponham de recursos específicos para acompanhamento, atendimento e apoio aos educandos, proporcionando-lhes a aquisição de hábitos e técnicas de estudo, interação com os sujeitos envolvidos, afim de motivá-los a permanecerem no processo de ensino-aprendizagem.

No percurso histórico da educação a distância o sistema de apoio e acompanhamento ao educando comumente denominado de tutoria, foi se estruturando como um dos elementos essenciais a esse modelo de ensino. Dessa maneira, nessa modalidade são oferecidos serviços de apoio aos alunos, por meio de sistemas de tutoria, no qual o “professor-tutor” é a figura que ocupa posição central no programa de tutoria, uma vez que ele estabelece o elo de ligação entre o aluno e a estrutura acadêmica, mediando a interposição das dimensões educativas.

Considerando a relevância da temática, o presente artigo teve como objetivo geral abordar a natureza docente do trabalho de tutoria na EaD, refletindo acerca da mediação pedagógica, demonstrando os papéis da tutoria no processo de ensino e aprendizagem nessa modalidade. Além disso, pretende-se com esse trabalho, discutir aspectos significativos das atividades do professor tutor no sistema de tutoria, visando construir subsídios para a estruturação de parâmetros que possam ajudar as instituições educacionais numa melhor compreensão das práticas docentes de seus tutores.

Para isso, realizou-se uma pesquisa com abordagem qualitativa, de cunho bibliográfico, que propiciou o levantamento sobre fontes referentes à temática de estudo, publicadas em livros, artigos científicos, arquivos disponíveis na internet e em bibliotecas virtuais. Para Gil (2002, p. 44), a pesquisa bibliográfica “é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”.

Percurso histórico da EaD no Brasil

A trajetória da EaD, no Brasil, desenvolve-se em meio às políticas e dinâmicas adotadas no contexto da reforma do Estado e da reforma do sistema educativo. Sabe-se, que o desdobramento histórico na EaD em nosso país apresenta diversos fatos e pode ser dividido em três momentos: um da fase inicial, um intermediário e outro da era mais moderna.

Com a finalidade de compreender o contexto atual da Educação a Distância, escolheu-se por fazer uma análise de seu percurso histórico de evolução, construção e desenvolvimento. De acordo com Alves (2011, p. 87), “os primeiros vestígios de EaD no Brasil, provavelmente não foram registrados, pois só existem alguns acontecimentos a partir do século XX”. A referida autora ainda cita (MAIA & MATTAR, 2007; MARCONCIN, 2010; SANTOS, 2010), para demonstrar alguns acontecimentos que marcaram a Educação a Distância no Brasil:

- **1904** – O Jornal do Brasil registra, na primeira edição da seção de classificados, anúncio que oferece profissionalização por correspondência para datilógrafos;
- **1923** – Um grupo liderado por Henrique Morize e Edgard Roquette-Pinto criou a Rádio Sociedade do Rio de Janeiro que oferecia curso de Português, Francês, Silvicultura, Literatura Francesa, Esperanto, Radiotelegrafia e Telefonia. Tinha início assim a Educação a Distância pelo rádio brasileiro;
- **1934** – Edgard Roquette-Pinto instalou a Rádio-Escola Municipal no Rio de Janeiro, projeto para a então Secretaria Municipal de Educação do Distrito Federal. Os estudantes tinham acesso prévio a folhetos e esquemas de aulas, e também era utilizada correspondência para contato com estudantes;
- **1939** – Surgimento, em São Paulo, do Instituto Monitor, o primeiro instituto brasileiro a oferecer sistematicamente cursos profissionalizantes a distância por correspondência, na época ainda com o nome Instituto Rádio Técnico Monitor;
- **1941** – Surge o Instituto Universal Brasileiro, segundo instituto brasileiro a oferecer também cursos profissionalizantes sistematicamente. Algumas dessas instituições atuam até hoje.
- **1947** – Surge a nova Universidade do Ar, patrocinada pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC), Serviço Social do Comércio (SESC) e emissoras associadas. O objetivo desta era oferecer cursos comerciais radiofônicos. A experiência

durou até 1961, entretanto a experiência do SENAC com a Educação a Distância continua até hoje;

- **1959** – A Diocese de Natal, Rio Grande do Norte, cria algumas escolas radiofônicas, dando origem ao Movimento de Educação de Base (MEB), marco na Educação a Distância não formal no Brasil. O MEB, envolvendo a Conferência Nacional dos Bispos do Brasil e o Governo Federal utilizou-se inicialmente de um sistema rádio-educativo para a democratização do acesso à educação, promovendo o letramento de jovens e adultos;
- **1962** – É fundada, em São Paulo, a Ocidental School, de origem americana, focada no campo da eletrônica;
- **1967** – O Instituto Brasileiro de Administração Municipal inicia suas atividades na área de educação pública, utilizando-se de metodologia de ensino por correspondência. Ainda neste ano, a Fundação Padre Landell de Moura criou seu núcleo de Educação a Distância, com metodologia de ensino por correspondência e via rádio;
- **1970** – Surge o Projeto Minerva, um convênio entre o Ministério da Educação, a Fundação Padre Landell de Moura e Fundação Padre Anchieta, cuja meta era a utilização do rádio para a educação e a inclusão social de adultos.
- **1974** – Surge o Instituto Padre Reus e na TV Ceará começam os cursos das antigas 5ª à 8ª séries (atuais 6º ao 9º ano do Ensino Fundamental), com material televisivo, impresso e monitores;
- **1976** – É criado o Sistema Nacional de Teleducação, com cursos através de material instrucional;
- **1979** – A Universidade de Brasília, pioneira no uso da Educação a Distância, no ensino superior no Brasil, cria cursos veiculados por jornais e revistas, que em 1989 é transformado no Centro de Educação Aberta, Continuada, a Distância (CEAD) e lançado o Brasil EAD;
- **1981** – É fundado o Centro Internacional de Estudos Regulares (CIER) do Colégio Anglo-Americano que oferecia Ensino Fundamental e Médio a distância. O objetivo do CIER é permitir que crianças, cujas famílias mudem-se temporariamente para o exterior, continuem a estudar pelo sistema educacional brasileiro;

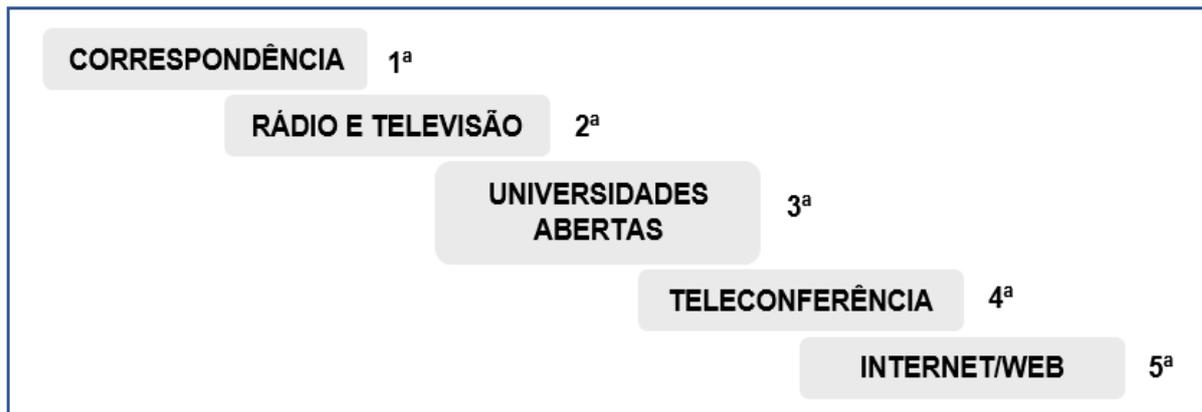
A tutoria na EaD: reflexões acerca dos papéis e da mediação pedagógica dos tutores no processo de ensino e aprendizagem

- **1983** – O SENAC desenvolveu uma série de programas radiofônicos sobre orientação profissional na área de comércio e serviços, denominada “Abrindo Caminhos”;
- **1991** – O programa “Jornal da Educação – Edição do Professor”, concebido e produzido pela Fundação Roquete-Pinto tem início e em 1995 com o nome “Um salto para o Futuro”, foi incorporado à TV Escola (canal educativo da Secretaria de Educação a Distância do Ministério da Educação) tornando-se um marco na Educação a Distância nacional.
- **1992** – É criada a Universidade Aberta de Brasília, acontecimento bastante importante na Educação a Distância do nosso país;
- **1995** – É criado o Centro Nacional de Educação a Distância e nesse mesmo ano também a Secretaria Municipal de Educação cria a MultiRio (RJ) que ministra cursos do 6º ao 9º ano, através de programas televisivos e material impresso. Ainda em 1995, foi criado o Programa TV Escola da Secretaria de Educação a Distância do MEC;
- **1996** – É criada a Secretaria de Educação a Distância (SEED), pelo Ministério da Educação, dentro de uma política que privilegia a democratização e a qualidade da educação brasileira. É neste ano também que a Educação a Distância surge oficialmente no Brasil, sendo as bases legais para essa modalidade de educação, estabelecidas pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996.
- **2000** – É formada a UniRede, Rede de Educação Superior a Distância, consórcio que reúne atualmente 70 instituições públicas do Brasil comprometidas na democratização do acesso à educação de qualidade, por meio da Educação a Distância, oferecendo cursos de graduação, pós-graduação e extensão. Nesse ano, também nasce o Centro de Educação a Distância do Estado do Rio de Janeiro (CEDERJ);
- **2002** – O Cederj é incorporado a Fundação Centro de Ciências de Educação Superior a Distância do Rio de Janeiro (Fundação CECIERJ);
- **2004** – Vários programas para a formação inicial e continuada de professores da rede pública, por meio da EAD, foram implantados pelo MEC. Entre eles o Proletramento e o Mídias na Educação.
- **2005** – É criada a Universidade Aberta do Brasil, uma parceria entre o MEC, estados e municípios; integrando cursos, pesquisas e programas de educação superior a distância.

- **2006** – Entra em vigor o Decreto nº 5.773, de 09 de maio de 2006, que dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e sequenciais no sistema federal de ensino, incluindo os da modalidade a distância (BRASIL, 2006).
- **2007** – Entra em vigor o Decreto nº 6.303, de 12 de dezembro de 2007, que altera dispositivos do Decreto nº 5.622 que estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional (BRASIL, 2007);
- **2008** – Em São Paulo, uma Lei permite o ensino médio a distância, onde até 20% da carga horária poderá ser não presencial;
- **2009** – Entra em vigor a Portaria nº 10, de 02 julho de 2009, que fixa critérios para a dispensa de avaliação in loco e deu outras providências para a Educação a Distância no Ensino Superior no Brasil (BRASIL, 2009).
- **2011** – A Secretaria de Educação a Distância é extinta. Torna-se importante citar que entre as décadas de 1970 e 1980, fundações privadas e organizações não governamentais iniciaram a oferta de cursos supletivos a distância, no modelo de teleducação, com aulas via satélite, complementadas por kits de materiais impressos, demarcando a chegada da segunda geração de Educação a Distância no país. Somente na década de 1990, é que a maior parte das Instituições de Ensino Superior brasileiras mobilizou-se para a Educação a Distância com o uso de novas tecnologias de informação e comunicação.

Em suma, fica evidente que a história da Ead pode ser dividida em cinco gerações: os cursos ministrados por correspondências, rádio e televisão, as Universidades Abertas, as novas mídias e a atual geração, a EaD on-line, que oferece uma gama de cursos, tais como, cursos de aperfeiçoamento profissional, cursos de graduação e pós-graduação, dentre outros.

QUADRO 1. As gerações da EaD



Fonte: (Moore; Kearsley, 2008, p. 26)

Dessa forma, ao se fazer o mapeamento das etapas da EaD, percebe-se a intrínseca relação da educação na modalidade a distância com o desenvolvimento das tecnologias digitais. Portanto, conhecer e compreender a história e o desenvolvimento da Educação a Distância, são fatores essenciais para entendermos a proposta de ensino e aprendizagem de quem adota essa modalidade de ensino.

Conceitos e definições de EaD

EaD é uma forma de ensino e aprendizagem mediado por tecnologias que permite que professores e estudantes estejam em ambientes físicos diferentes enquanto ensinam e aprendem.

Desde o surgimento da educação na modalidade a distância, há provocações de questionamentos relativos à sua definição. Diversas são as suas conceituações e no decorrer do tempo, vários estudiosos buscam apresentar conceitos desta modalidade de educação, capaz de anexar novas estratégias e mecanismos pedagógicos e tecnológicos ao longo de sua história. Nesse contexto, a seguir serão apresentados alguns conceitos e definições, visando a compreensão das diversas abordagens de Educação a Distância.

Moran (2013, p. 2), menciona que inicialmente, a educação a distância era uma atividade solitária e requeria uma constante e exigente autodisciplina. Assim, “a partir do surgimento da rede de computadores, prossegue como uma ação individual, mas pode ser combinada com a comunicação instantânea, criando grupos de aprendizagem e englobando aprendizagem grupal e pessoal”.

Seguindo as ideias do autor, entende-se que a EaD pode ser considerada um processo de ensino-aprendizagem de forma individual ou coletiva, mediado pelas tecnologias, no qual professores e alunos estão separados espacial e/ou temporalmente.

De acordo com Aretio (2002), a Educação a Distância apresenta-se como:

Um sistema tecnológico de comunicação bidirecional que pode ser massivo e que substitui a interação pessoal na sala de aula entre professor e aluno como meio preferencial de ensino pela ação sistemática e conjunta de diversos recursos didáticos e o apoio de uma organização e tutoria que propiciam uma aprendizagem independente e flexível (ARETIO, 2002, p. 26).

Tem-se ainda o aporte de Barreto (2007, p. 7), que entende a educação a distância como “uma estratégia desenvolvida por sistemas educativos, para oferecer educação a setores ou grupo da população que, por razões diversas, têm dificuldades de acesso a serviços educativos regulares”. Ademais, a referida autora aponta entre essas razões as situações geográficas e sociais, as condições familiares, profissionais e econômicas que de uma forma ou de outra dificultam o acesso ou a continuação do processo educativo.

Ainda sobre a definição da EaD, a citação oficial do Portal do MEC (2017), destaca:

"Educação a distância é a modalidade educacional na qual alunos e professores estão separados, física ou temporalmente e, por isso, faz-se necessária a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação. Essa modalidade é regulada por uma legislação específica e pode ser implantada na educação básica (educação de jovens e adultos, educação profissional técnica de nível médio) e na educação superior." (MEC, 2017, p.1)

Percebe-se, que no percurso da EaD, há uma constante evolução em seus processos comunicacionais, uma vez que os modelos de educação identificaram a importância da interação para o sucesso da aprendizagem, a educação a distância buscou ter mais oportunidades tecnológicas para concretizar essa interação.

Para Litwin (2001, p.13) a EaD é uma modalidade de ensino com aspectos específicos, onde se deve “criar espaço para gerar, promover e implementar situações em que os alunos aprendam”. Ela tem como traço característico a mediação das relações entre docentes e alunos que não se dá por assistência regular à aula, e sim por situações não-convencionais de espaço e tempo compartilhados, e a ênfase na eficácia organizacional e administrativa, eliminando muitas barreiras burocráticas do ensino convencional.

Mediante as definições expostas, nota-se que existem várias definições de Educação a Distância e todas apresentam alguns pontos em comum. Entretanto, cada autor resalta alguma característica em especial na sua definição. Por fim, fica evidente, que os conceitos apresentados, também preservam em comum a separação quase permanente do professor e do aluno durante todo o processo de aprendizagem, bem como a existência das tecnologias essenciais para mediar a comunicação no processo de ensino.

Tutoria: análises sobre o papel e a mediação pedagógica

A Educação a Distância cresce significativamente em todo o mundo, merecendo atenção das mais diversas áreas do conhecimento. Destaca-se que essa modalidade educacional possibilita a autoaprendizagem e a autonomia do aluno, por meio da mediação de recursos didáticos. Nesse contexto, tem-se a tutoria como uma necessidade dos sistemas de EaD, isso porque a exigência do contato humano é uma exigência do processo de ensino e aprendizagem. É importante evidenciar que não existe um modelo único de tutoria a ser adotado, ele depende de cada contexto e de cada instituição.

Morchio (2009, p.260) conceitua a tutoria como: “um processo sistemático e intencional de mediação que tende a promover e assistir o aluno para que alcance as metas acadêmicas e avance em seu desenvolvimento pessoal”.

O sistema de tutoria deve ser percebido como uma educação particularizada e cooperativa, na qual o educador assume o papel de orientador do aluno e coloca a sua disposição recursos que propiciam ao educando e estudar de maneira autônoma, alcançando os objetivos do curso.

No campo acadêmico, Palácios (2008) afirma:

A tutoria é essencialmente uma ligação entre os estudantes e os conteúdos, os estudantes entre si, os estudantes e os tutores, os estudantes e o sistema de apoio. Assim, a tutoria consiste na mediação entre o conteúdo e os estudantes, de maneira a romper a dicotomia perto/longe através de um processo de mediação comunicativa e contextual da experiência autobiográfica do estudante. Além disso, a tutoria põe em funcionamento e dinamiza um sistema de educação a distância, ou seja, cumpre uma função educativa no sentido de orientar e assessorar o processo de aprendizagem em relação ao conteúdo de um ou mais materiais. (PALÁCIOS, 2008, p.14).

Nesse sentido, percebe-se que a tutoria na EaD, é o meio para se obter novos conhecimentos e complementar as informações obtidas nos materiais didáticos e nas aulas.

Além do mais, a função tutorial consiste em mediar o processo de ensino e aprendizagem, esclarecendo e orientando os educandos nos conteúdos do curso e/ou das disciplinas.

Portanto, o sistema de apoio e acompanhamento ao educando é peça fundamental de um modelo de educação a distância, pois tanto o tutor quanto a tutoria se constituem como elementos essenciais dos novos modelos de formação docente e precisam ser devidamente pesquisados.

No cenário atual, em que as relações tendem a se horizontalizar, pois todos trocam informações, todos ensinam e todos aprendem, o tutor passa a ser uma figura central no processo de ensino e aprendizagem, cujas funções abrangem aspectos pedagógicos, tecnológicos e administrativos que são da maior importância para o sucesso do curso.

Segundo Rodrigues, Schmidt e Marinho (2011):

O tutor é uma figura estratégica nos cursos a distância - é o agente responsável por orientar, guiar, provocar, instigar o estudante, despertando-lhe o interesse pelo curso, o desejo de aprender e de buscar novos horizontes. Ele participa ativamente do processo de ensino/ aprendizagem e contribui para o acompanhamento e avaliação do projeto pedagógico. (RODRIGUES; SCHMIDT; MARINHO, 2011, p. 35)

Nessa premissa, os referidos autores sustentam que o tutor assume a missão de articular todo o sistema de ensino aprendizagem, acompanhando, orientando, motivando e avaliando seus tutorados. Também é importante que o tutor estimule a aprendizagem autônoma dos seus alunos.

A Educação a Distância foi responsável por transformar o professor em tutor, dando-lhe a missão de orientar e mediar as atividades dos alunos nessa modalidade. Além disso, o tutor também tem por função, resolver ruídos de comunicação e os problemas que surgem ao longo do processo de ensino e, ao mesmo tempo, articular e desenvolver ações para aperfeiçoar o sistema de EaD, que deve ser algo de constantes reflexões.

Segundo o MEC (BRASIL, 2007), o tutor desempenha papel fundamental no processo educativo de cursos superiores a distância e constitui quadro diferenciado, dentro das instituições.

A tutoria a distância atua a partir da instituição, mediando o processo pedagógico junto a estudantes geograficamente distantes, e referenciado aos polos descentralizados de apoio presencial. Sua principal atribuição deste profissional é o esclarecimento de dúvidas através de fóruns de discussão pela internet, pelo telefone, participação em videoconferências, entre outros, de acordo com o projeto pedagógico. (BRASIL, 2007, p. 21).

Sabe-se, que no decorrer da história o tutor já atuou em várias funções, inclusive, destaca-se, que no início do processo educacional de ensino a distância, nos cursos de correspondência, a profissão de tutor não era valorizada, pois seu papel se restringia apenas ao acompanhamento dos alunos no processo de aprendizagem.

Para Mattar (2012, p. 21) o tutor é “um personagem recente na história da educação brasileira. Institucionalizou-se na educação pública, bem como em IES privadas e na educação a distância profissional e corporativa”.

Sendo assim, com os avanços significativos, o sentido que se deu a tutoria a partir do século XX, é o que norteia até hoje os programas de educação a distância.

Nesse sentido, Costa (2013) corrobora afirmando:

Entende-se que a função do tutor assume várias significações de acordo com o tempo histórico no qual está inserido, bem como depende da estrutura organizativa de cada instituição. Seu significado etimológico ganha novas interpretações e exige desse profissional o comprometimento e o conhecimento da EAD. Assim não basta apenas ter a vontade de ser um tutor, é preciso estar envolvido em todo o processo que o constitui. (COSTA, 2013, p. 106).

Na concepção de Leal (2005, p.3), o tutor seria aquele que “coordena a seleção de conteúdos e discute estratégias de aprendizagem, suscita a criação de percursos acadêmicos, problematiza o conhecimento, estabelece o diálogo com o aluno, que media problemas de aprendizagem, sugere, instiga e acolhe”. Nessa perspectiva, percebe-se que na visão da autora, o tutor é considerado um professor num espaço virtual, exercendo a sua função de formar o aluno.

Para melhor entendimento do que o tutor deve fazer e qual a sua importância no processo educativo, Nunes (2013) cita:

Os tutores são mediadores do processo de aprendizagem dos alunos e são fundamentais para criar situações que favoreçam à construção do conhecimento. A boa atuação de um tutor pode ser impulsionador para um aluno desmotivado e fundamental para que todos que busquem atingir seus objetivos no curso, mas se deparam com certas dificuldades. Por outro lado, um tutor que não cumpre com o seu papel a contento pode deixar muitos alunos sem o atendimento necessário e causar um clima de insatisfação ou abandono. (NUNES, 2013, p. 1).

Nesse contexto, pode-se entender o alto nível de importância dos tutores para o bom desempenho dos educandos e do sucesso de cursos, por isto ressalta-se que o papel da mediação deve ser exercido com afinco. Dessa forma, nota-se a importância de uma

formação especializada e capacitação do tutor para desenvolver suas atividades, nas diferentes demandas dos alunos, de forma assertiva em todo o processo de ensino e aprendizagem na modalidade EaD.

Sendo assim, compreende-se, que neste cenário de mediação e comunicação é importante que em suas atividades o tutor: ouça, compreenda a dúvida, responda, motive e faça mediação das necessidades do estudante e da instituição.

Estabelecidos alguns pontos principais sobre o papel do tutor no processo de ensino e aprendizagem na EaD, é de suma importância refletir sobre a mediação pedagógica no desenvolvimento desse processo. Sobre isso, Masetto (2013), entende que o papel docente do tutor na educação a distância pode ser visto como um mediador pedagógico:

Por mediação pedagógica entendemos a atitude, o comportamento do professor que se coloca como um facilitador, incentivador ou motivador da aprendizagem, que se apresenta com a disposição de ser uma ponte entre o aprendiz e sua aprendizagem – não ponte estática, mas uma ponte ‘rolante’, que ativamente colabora para que o aprendiz chegue aos seus objetivos. (MASETTO, 2013, p. 144).

Nessa colocação, o autor em questão demonstra a relevância da interação entre professor e aluno na transposição da informação e no processo de construção do conhecimento. Dessa maneira, o tutor não é o único responsável pelo processo de ensino e aprendizagem, pois, para Masetto (2013, p. 146) “a mediação pedagógica serve para colocar em evidência o papel do sujeito do aprendiz e o fortalece como ator de atividades que lhe permitirão a aprender e conseguir atingir seus objetivos”.

Silva (2009, p.88) salienta que o “processo de mediação, em sentido estrito, não corresponde apenas ao momento virtual em que os alunos entram em contato com o conteúdo e as atividades, interagindo com os professores, com os colegas e técnicos no AVA e (ou) por outros meios de comunicação”.

Concorda-se com Silva (2009) de que a mediação vai além do ambiente virtual de aprendizagem e dos conhecimentos pedagógicos do tutor, já que a mediação pedagógica no cenário da EaD, tem caráter enriquecedor e concretiza a possibilidade de uma relação de reciprocidade entre o indivíduo e a capacidade do conhecer, aprender e ter acesso às informações para formar a construção de novos conhecimentos.

Diante disso, conclui-se que o uso da mediação pedagógica efetiva aliada a recursos inovadores, podem despertar nos educandos o interesse por um aprendizado significativo,

capaz de fazer a diferença na vida de muitos deles que buscam aprender e crescer tanto social como profissionalmente.

Atribuições e competências do tutor na EaD

Na educação a distância, a tutoria pode ser exercida presencialmente ou a distância, sendo que as atribuições dos tutores podem variar conforme tenham sido definidas no projeto pedagógico de cada curso ou no programa. Nas instituições de EaD é possível que se apliquem as duas tutorias, presencial e a distância, ou somente uma delas, pois não há uma regra fixa de utilização de tutoria, sendo definida de acordo com as estratégias do curso ministrado.

Diante tais considerações, os Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância de 2007 apresenta uma divisão clara e objetiva da ação na tutoria docente relacionada a essa modalidade. O referido documento presume, para a mediação pedagógica, a especificação numérica da relação aluno/tutor, sendo capaz de proporcionar a interação no processo de ensino e aprendizagem (BRASIL, 2007a). Ademais, esse documento determina, que um sistema de tutoria de qualidade na EaD, deve prever a atuação de tutores a distância e presencial. Dessa forma, a seguir serão demonstradas as atribuições dos tutores a distância e presencial conforme citado nos Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância (BRASIL, 2007a):

QUADRO 2. Atribuições dos tutores na EaD

Tutoria a Distância	Atua a partir da instituição, mediando o processo pedagógico junto a estudantes geograficamente distantes, e referenciados aos polos descentralizados de apoio presencial. Sua principal atribuição deste profissional é o esclarecimento de dúvidas através de fóruns de discussão pela internet, pelo telefone, participação em vídeo conferências, 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, frequentemente, faz parte de suas atribuições participar dos processos avaliativos de ensino-aprendizagem junto com os docentes.
----------------------------	--

Tutoria Presencial	Atende os estudantes nos polos em horários pré-estabelecidos. Este profissional deve conhecer o projeto pedagógico do curso, o material didático e o conteúdo específico dos conteúdos sob sua responsabilidade, a fim de auxiliar os estudantes no desenvolvimento de suas atividades individuais e em grupo, fomentando o hábito da pesquisa, esclarecendo dúvidas em relação a conteúdos específicos, bem como ao uso das tecnologias disponíveis. Participa de momentos presenciais obrigatórios, tais como avaliações, aulas práticas em laboratórios e estágios supervisionados, quando se aplicam. O tutor presencial deve manter-se em permanente comunicação, tanto com os estudantes, quanto com a equipe pedagógica do curso.
---------------------------	--

Fonte: BRASIL (2007, p. 21-22)

De acordo com os referenciais citados, percebe-se que essas atribuições dos tutores, tanto para o presencial como a distância, são intercambiáveis na educação a distância, uma vez que proporciona a intensa modalidade de espaço de seu corpo docente de tutores.

Para exercer a docência na Educação a Distância, a experiência no ensino presencial deve ser considerada na construção dos saberes para o ensino on-line. Por sua vez, a educação a distância exige dos docentes saberes que extrapolam o processo didático com o qual estão habituados no ensino presencial, sobretudo, no uso das tecnologias digitais da informação e comunicação (TDIC). Assim, percebe-se que as ações utilizando os recursos tecnológicos no ensino a distância, poderão, de fato, ajudar na inserção mais efetiva desses recursos no ensino presencial.

Nessa premissa, Carmo & Franco (2019, p.3) destaca que “a docência presencial e a docência on-line na modalidade a distância não devem ser vistas como antagônicas, mas como formas de ensinar com características próprias e que, nas suas diferenças, podem contribuir uma com a melhoria da outra”.

Na EaD as atribuições do tutor são inúmeras, porém além de seu caráter de educador estabelecido por boa parte dos cursos nessa modalidade, alguns saberes e competências são necessários para sua atuação. A partir de um levantamento relativo a competências e saberes na tutoria on-line, Carmo & Franco (2019) apresentaram a seguinte síntese:

QUADRO 3. Síntese de competências e saberes para a tutoria online.

COMPETÊNCIA	SABERES
	Domínio tanto na disciplina ensinada quanto

A tutoria na EaD: reflexões acerca dos papéis e da mediação pedagógica dos tutores no processo de ensino e aprendizagem

Didático-Pedagógica	das possibilidades de como ensiná-la a alunos adultos por meio da mobilização de conteúdos e materiais didáticos a fim de promover a aprendizagem.
Tecnológica	<ul style="list-style-type: none">- Capacidade de aplicar as novas tecnologias no desenvolvimento das práticas educativas para o diálogo, a interação e a colaboração entre tutor e alunos;- Conhecimento da plataforma educacional utilizada no curso para a orientação de como o aluno pode melhor aproveitá-la e para antecipação de possíveis dificuldades no uso das tecnologias envolvidas.
Linguística	<ul style="list-style-type: none">- Habilidade para redigir e compreender textos escritos a fim de preservar as relações interpessoais no grupo e orientar o aluno no processo de construção da aprendizagem;- Preparo para explorar a leitura e escrita a partir do hipertexto.
Social	- Capacidade de estabelecer e manter um ambiente de ensino e aprendizagem favorável à comunicação e à interação entre seus participantes.
Aprendizagem	<ul style="list-style-type: none">- Conhecimento de como ocorre o aprender, quais os diferentes estilos de aprendizagem e suas possibilidades no meio online.- Sensibilidade para captar comportamentos que atrapalhem a aprendizagem e para intervir na preservação do interesse do aluno.
Intercultural	- Habilidade para lidar com a diversidade cultural dos alunos.
Tutorial	<ul style="list-style-type: none">- Abertura para receber sugestões e orientações para adaptar-se as novas situações.- Capacidade de administrar a participação dos alunos no curso e fluxo de atividades docentes e administrativas.- Capacidade de organizar e manter uma rotina de trabalho tutorial.- Capacidade de planejamento, organização e avaliação das atividades acadêmicas.

Fonte: Carmo & Franco (2019, p.6)

Diante do que foi apresentado pelas autoras, compreende-se que o tutor na EaD, precisa estar preparado e capacitado com os conhecimentos necessários para que, de forma assertiva, possa auxiliar e mediar o processo de aprendizagem, bem como manter o aluno estimulado para as atividades propostas pelo curso.

Na educação a distância há uma preocupação de alguns estudiosos em esclarecer o papel da tutoria, o que, de fato, caberia a essas ações. A esse respeito Mendes (2016), por meio de seus estudos, expõe algumas das principais atribuições que considera relevantes em relação ao trabalho executado pelos tutores, conforme descritas no quadro a seguir:

QUADRO 4. Principais atribuições dos tutores

TUTOR A DISTÂNCIA	TUTOR PRESENCIAL
Participar das atividades de capacitação proposta pela Universidade.	Participar das atividades de capacitação proposta pela Universidade.
Demonstrar domínio do conteúdo específico da disciplina.	Demonstrar domínio do conteúdo específico da disciplina.
Atender as solicitações dos alunos, sempre ajudando a encontrar a resposta, certificando-se que a dúvida foi sanada.	Estar presente no polo nos horários previstos.
Enfatizar para os alunos a necessidade de se adquirir uma autonomia de aprendizagem.	Atender e orientar os alunos que vão ao polo, individualmente ou em grupo.
Orientar os alunos sobre a importância da utilização de todos os recursos oferecidos para a aprendizagem.	Orientar o aluno para a metodologia da educação a distância, enfatizando a necessidade de se adquirir autonomia.
Encorajar os alunos na busca de informações adicionais nas mais diversas fontes de informações: sites, bibliotecas virtuais, etc.	Familiarizar o aluno com o hábito da pesquisa, com o objetivo de aprofundar e atualizar os conteúdos da disciplina.
Comunicar-se com os alunos ausentes encorajando-os a participar das tutorias presenciais / a distância como um auxílio no processo de aprendizagem.	Emitir relatório mensal de desenvolvimento de conteúdo da disciplina a ser enviado ao coordenador da disciplina.
Participar de encontros, videoconferências, atividades culturais e seminários presenciais promovidos pela coordenação do curso.	Conhecer a estrutura de funcionamento do polo.
Cumprir com pontualidade os horários de	Conhecer o cronograma de estudo e das

A tutoria na EaD: reflexões acerca dos papéis e da mediação pedagógica dos tutores no processo de ensino e aprendizagem

atendimento aos alunos pelo telefone.	avaliações da disciplina e ajudar os alunos a se manterem em dia.
Oferecer oportunidades de aprendizagem através da plataforma (fórum, “chats”, construção de páginas da disciplina, formação de grupos de estudo virtuais, etc).	Conhecer as ferramentas de apoio e orientar os estudantes para o uso das mesmas.
Auxiliar o professor coordenador de disciplina em todas as suas funções, inclusive na capacitação e apoio aos tutores presenciais.	Incentivar os estudantes a participarem das atividades oferecidas, tanto as presenciais quanto as oferecidas na plataforma.
Acompanhar e atualizar as informações pertinentes à sua disciplina na plataforma.	Discutir e esclarecer dúvidas de conteúdo.
Corrigir as Avaliações Presenciais (AP).	Corrigir as Avaliações a Distância (AD).
Elaborar gabaritos sempre que solicitado.	Participar da aplicação das Avaliações Presenciais (AP).
Apresentar um relatório anual de atividades.	Manter-se em comunicação permanente com o coordenador da disciplina.

Fonte: Mendes (2016, p. 117-118)

A partir dos pontos apresentados nos quadros, pode-se concluir que quando há na educação a distância, um sistema de tutoria bem organizado, com tutores capacitados com os conhecimentos necessários ao exercício da tutoria, isso poderá propiciar aos alunos melhores condições de aprendizagem e à instituição uma maior credibilidade de ensino. Ademais, nota-se também a relevância da função docente dos tutores, quer seja presencial ou on-line, tornando-se fundamental na mediação e construção do conhecimento.

Procedimentos metodológicos

O processo metodológico do presente estudo baseou-se através de pesquisas bibliográficas de natureza qualitativa, na qual foi realizada uma revisão de literatura, por meio de análise de artigos, dissertações, teses, livros, etc., objetivando compreender a importância do papel da tutoria, as atribuições e as competências, sobretudo, a mediação pedagógica feita pelo tutor durante o processo de ensino e aprendizagem na Educação a Distância.

Analisando questões sobre a pesquisa bibliográfica, em seus estudos Gil (2002, p. 44) afirma que “embora em quase todos os estudos seja exigido algum tipo de trabalho dessa natureza, há pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes bibliográficas”. Dessa forma, as fontes utilizadas foram de grande fortuna crítica para o desenvolvimento deste trabalho.

Considerações finais

A revisão bibliográfica realizada neste trabalho oportunizou mostrar a importância da EaD atualmente e a necessidade de compreender os avanços que contemplam esta modalidade no contexto da educação brasileira. A partir dessas observações, é possível afirmar que a educação a distância está ocupando cada vez mais os campos educacionais e, devido os crescentes avanços tecnológicos, essa modalidade ganha ainda uma força maior. Em consequência disso, houve a necessidade da inserção de um novo profissional nessa área, o tutor.

Dentre as questões consideradas no decorrer da pesquisa, destaca-se a importância do trabalho da tutoria na Educação a Distância, bem como o relevante papel e a mediação pedagógica realizada pelos tutores durante o processo de ensino e aprendizagem nessa modalidade. Ademais, observou-se que o tutor, mais do que um acompanhante funcional para o sistema educativo, exerce um papel de extrema importância no processo de ensino e aprendizagem dos alunos, passando a ser visto como um professor mediador que agrega conhecimentos da tutoria em Ead, sendo o profissional responsável pela interação aluno, professor e material didático.

Há de se ressaltar também, que o tutor deve ter uma formação condizente com as atividades que irá desenvolver e sobretudo, esteja plenamente consciente do seu papel que permeia todo o processo de ensino e aprendizagem no contexto da educação a distância.

Finalmente, diante da importância do papel da tutoria nos cursos de educação a distância, pode-se concluir que o tutor, presencial ou distância, possuindo os conhecimentos necessários para o exercício da função, pode garantir qualidade na comunicação, na interação, acompanhando e avaliando a aprendizagem dos alunos durante todo o processo. Nesse sentido, o tutor na EaD torna-se o protagonista desta ação educativa por fazer elo nas relações aluno-professor conteudista e mediador entre o conhecimento e os alunos.

Referências

- ALVES, Lucineia, Educação a distância: conceitos e história no Brasil e no mundo. **Revista Brasileira de Aprendizagem a Distância**, v. 10. 2011. Disponível em: <http://seer.abed.net.br/index.php/RBAAD/article/view/235/113>. Acesso em: 12 nov. 2021.
- ARETIO, Lorenzo Garcia. **Lá educación a distância: de la teoría a la práctica**. Barcelona: Ariel. 2002.
- BARRETO, Lina Sandra. **Educação a Distância: perspectiva histórica**. Disponível em: <https://abmes.org.br/arquivos/publicacoes/Estudos26.pdf>. Acesso em: 15.11.2021.
- BRASIL. Presidência da República. **Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Dispõe sobre as diretrizes e bases da educação nacional**. Brasília, DF: Planalto, 1996.
- BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação a Distância. **Referências de Qualidade para a Educação Superior a Distância**. Brasília, DF: MEC, 2007.
- BRASIL. **Decreto N° 9.057**, de 25 de maio de 2017. Regulamenta o art. 80 da Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9057.htm. Acesso em 11 nov. 2021.
- BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação a Distância. **Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância**. Brasília: MEC/SEED. 2007a. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>. Acesso em: 13 nov. 2021.
- CARMO, R. O. S., & FRANCO, A. P. Da docência presencial à docência online: aprendizagens de professores universitários na educação a distância. **Educação em Revista**. vol.35, Belo Horizonte, jan/dez 2019.
- COSTA, Maria Luisa Furlan. **Educação a Distância no Brasil**. Maringá: Eduem, 2013.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- LEAL, Regina Barros. A importância do tutor no processo de aprendizagem a distância. **Revista Iberoamericana de Educación**. V. 36, n. 3. junho 2005. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/41924112_A_importancia_do_Tutor_no_processo_de_aprendizagem_a_distancia. Acesso em 17 nov. 2021.
- LITWIN, Edith. **Educação a Distância: temas para o debate de uma nova agenda executiva**. Porto Alegre: Artmed Editora. 2001.
- MASETTO, Marcos T. Mediação Pedagógica e o Uso da Tecnologia. In MORAN, José Manuel. MASETTO, Marcos T e BEHRENS Marilda A. **Novas Tecnologias e Mediação Pedagógica**. 21ª ed. Campinas: Papirus, 2013, p.133-173.
- MATTAR, João. **Tutoria e interação em educação a distância**. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

MENDES, André Nogueira. A importância da tutoria na Educação a Distância. **Educação a Distância**. Batatais, v. 6, n. 1, p. 109 - 122, jan/jun. 2016.

MORAN, José Manuel. A integração das tecnologias na educação. **A Educação que desejamos: novos desafios e como chegar lá**. 5ª ed. Campinas: Papirus, 2013, p. 89-90.

MORCHIO, I. L. **Fundamentos y modalidades de la tutoria em educación superior**. In Reflexão & Ação. Vol. 17, nº 2, 2009. Disponível em: <http://online.unisc.br/seer/index.php/reflex/article/view/1059/838>. Acesso em 15 nov. 2021.

MOORE, Michael G.; KEARSLEY, Greg. **Educação a Distância: uma visão integrada**. Tradução: Roberto Galman. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

NUNES, Vanessa Battestin. **O papel do tutor na educação a distância: como tem sido concebido pelas instituições de ensino?** In: CONGRESSO INTERNACIONAL ABED DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. 19. 2013, Salvador. Anais. Salvador, ABED, 2013. 10 p.

PALÁCIOS, R. **La tutoria: una perspectiva desde comunicación y educación**. 2008. Disponível em: http://www.paginaspersonales.unam.mx/files/154/La_tutoria_Cap6_BPrac_PalaciosR.pdf. Acesso em: 12 nov. 2021.

RODRIGUES, Cleide Aparecida Faria; MARINHO, Hermínia Bugeste; SCHMIDT, Leide Mara. **Tutoria em Educação a Distância**. Disponível em: <http://suporte.nutead.org/suporte/wp-content/uploads/2013/02/Tutoria.pdf>. Acesso em 18 nov. 2021.

SILVA, S.F.K. **A ação docente na EaD: a mediação do tutor entre o discurso e a prática**. 2009. Tese (Doutorado em Educação) - Universidade Metodista de São Paulo, 2009.

Sobre a autora

Maria da Consolação Costa Mesquita

Graduada em Gestão Empresarial pela Universidade Estadual do Vale do Acaraú – UVA; MBA em Gestão de Pessoas e a Educação Corporativa pela Universidade do Norte do Paraná – UNOPAR; Pós-Graduada em Tutoria EAD e Docência do Ensino Superior pela Faculdade de Minas – FACUMINAS; Licencianda em Pedagogia pela Universidade Estadual do Maranhão – UEMA campus Balsas.

E-mail: mariamesquita2018@outlook.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6872-5193>

Recebido em: 17/01/2022

Aceito para publicação em: 22/01/2022