

## O TUTOR ONLINE COMO MEDIADOR NO PROCESSO DE ENSINO- APRENDIZAGEM NA EAD – EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA

Geisa Gabrielle Santos<sup>1</sup>  
Adriana Soely André de Souza Melo<sup>2</sup>  
Taciana Roberta Correia Cordeiro de Alencar<sup>3</sup>

### INTRODUÇÃO

Ao se analisar o atual mercado de trabalho, percebe-se que o mesmo está cada dia mais exigente, impondo a toda a sociedade galgar novos saberes em todas as áreas do conhecimento e, claro, nos cursos superiores, para a plena formação deste capital humano, obrigando a todos, desta forma, a busca pelo novo.

Segundo Belonni (2005) fazemos parte de uma sociedade moderna, globalizada, na qual reinam-se condições de produção econômica ditas pós fordistas e pós-industriais, fortalecidas por uma ideologia neoliberal que transfere toda a responsabilidade de melhoria de vida no indivíduo. Em meio a essa realidade, a adesão aos cursos superiores na modalidade à distância tem aumentado significativamente nos últimos anos. Nessa modalidade uma nova função é principiada, o papel do professor, adjetivado aqui como tutor, para ajudar esses alunos.

De acordo com Costa (2013) a palavra tutor pode ser atrelada aos conceitos de guia, protetor, diretor, fiscalizador, orientador, dentre outras funções/atribuições, podendo variar de acordo com o prisma pedagógico que seja adotado na EaD – Educação à Distância. Nessa perspectiva, Prado (2012) defende que o tutor tem papel fundamental na Educação à Distância pois garante a inter-relação contínua e adequada à singularidade de cada indivíduo. A autora Albuquerque (2014) em seu estudo intitulado O tutor e a docência virtual: Os desafios para a prática pedagógica na EaD (ALBUQUERQUE, 2014, p. 1) diz que a mediação precisa de um alinhamento que atenda as finalidades educativas.

Portanto, ao considerarmos todas essas percepções, verificamos a necessidade de realizar o referido estudo que consiste no desenvolvimento de uma pesquisa sistemática, ou seja, específica, no que diz respeito a analisar o papel do tutor na educação à distância, em detrimento do conhecimento que tem sido produzido. Este trabalho objetiva refletir acerca do trabalho de mediação do Tutor online no processo de ensino-aprendizagem no AVA – Ambiente Virtual de Aprendizagem; compreender a importância do papel do tutor online na EAD; bem como, identificar os aspectos mais relevantes quanto a essa práxis, dentro da ação digital e que busca promover uma atuação pautada na melhoria dos resultados, no que tange à aprendizagem dos educandos. Justifica-se a realização desta pesquisa, portanto, pela necessidade de compreender a importância da tutoria na Educação à Distância, na tentativa de

---

<sup>1</sup> Tutora online do Curso de Pedagogia – Universidade Federal do Vale do São Francisco – UNIVASF, Coordenadora Pedagógica - Secretaria de Educação e Juventude de Juazeiro-BA. Graduada em Pedagogia pela Universidade de Pernambuco – UPE, especialista em Gestão de Recursos Humanos – UPE, especialista em Gestão Pública pela UNIVASF. E-mail: geisa.gabrielle@gmail.com;

<sup>2</sup> Doutoranda no curso de Ecologia Humana e Gestão Socioambiental pela Universidade do Estado da Bahia – UNEB. E-mail: adrianaestudos2012@hotmail.com;

<sup>3</sup> Pedagoga do Núcleo de Apoio Psicopedagógico e Coordenadora Setorial de Apoio às Atividades Acadêmicas da Universidade de Pernambuco *campus* Petrolina. Graduada em Pedagogia pela Universidade Federal do Acre e em Licenciatura em Filosofia pela Universidade Federal do Piauí; Mestranda do Programa de Pós-Graduação em Formação de Professores e Práticas Interdisciplinares (PPGFPI) da UPE *campus* Petrolina. E-mail: taciana.alencar@upe.br.

responder a seguinte problemática: qual o papel do tutor online na EAD e quais as possibilidades de atuação deste profissional? Desta forma, para discutir a relevância da tutoria à distância, utilizamos o método do estudo bibliográfico e da pesquisa-ação.

Sem dúvidas, ao falar do trabalho e atribuições do Tutor, falamos de Políticas Públicas, Formação Continuada, Avaliações, planejamento e concepções didático-metodológicas que envolvem esse ciclo.

## **METODOLOGIA**

Objetivando compreender a importância do papel do Tutor/Mediador na Educação à Distância, esta etapa da pesquisa foi baseada na abordagem qualitativa, na qual foram levados em consideração todos os aspectos socioculturais e econômicos dos sujeitos envolvidos no mesmo, suas especificidades e fragilidades. Essa abordagem indica que a pesquisa se desenvolve partindo dos saberes e compreensões do que está sendo ponderado, com um olhar não apenas para estatísticas e números exatos, mas, e principalmente, para o ser que está inserido no estudo. Segundo Lira (2014) a pesquisa qualitativa:

Busca a compreensão dos fenômenos e o modo de interpretá-los, não utilizando instrumentos estatísticos para a análise de um problema de pesquisa. Não pretendendo numerar ou medir as variáveis do problema, mas deseja-se entender, de modo bem mais descritivo, o fenômeno social. A pesquisa qualitativa é sempre descritiva, pois as informações que forem obtidas não são quantificadas necessariamente, mas interpretadas. (LIRA, 2014, p. 26).

Assim, a pesquisa-ação constituiu-se como parte integrante da pesquisa, porque ao mesmo tempo que se tem o olhar de agentes que estavam envolvidos no desencadear do seu trabalho, logo após passa-se a ter o olhar de pesquisador e mediador do trabalho, com as mais diversas ferramentas pedagógicas no AVA, ou seja, estava-se como pesquisador e pesquisado. De acordo com a definição Thiollent (1985), referenciado por Gil (2008, p. 30), a pesquisa-ação:

É um tipo de pesquisa social com base empírica que é concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo e no qual os pesquisadores e os participantes representativos da situação ou do problema estão envolvidos do modo cooperativo ou participativo. (GIL, 2008, p. 14).

A utilização de diário de bordo, ou também denominado de diário de campo, foi de fundamental importância para a ação-reflexão-ação e para a compreensão dos trajetos que percorremos – ponto de partida e chegada. Lira (2014, p. 28) informa que “[...] o diário de campo presta-se muito para a pesquisa em que se vai várias vezes ao campo. Por isso faz-se necessário anotar tudo”.

## **DESENVOLVIMENTO**

A função e atribuições do Tutor na modalidade EaD têm passado por inúmeras mutações, haja vista cortes de verbas e contingenciamento de recursos, o que desencadeia acúmulos e sobrecargas de trabalhos, seja nas orientações dos cursistas, seja nas correções de atividades e feedbacks, tão necessários dentro deste processo.

Acerca da mediação, Masetto (2000) discorre que a postura do professor que se apresenta na atribuição de facilitador, motivador e/ou incentivador da aprendizagem se coloca com a disposição de ser a ligação entre o aprendiz e sua aprendizagem, de fato.

O desafio aumenta mais ainda quando o Tutor é delegado à atribuição, dentre tantas outras, de motivar os educandos no sentido de cumprimento das atividades e constante acesso à rede na qual está vinculado. Daí vem a necessidade de (re) significar a sua prática, através do desenvolvimento de uma postura empática, criativa, mediadora, e utilização de comunicação assertiva, sem perder de vista a qualidade e exigência para com os estudantes.

Em um universo onde as pessoas vivem “online”, buscar alternativas inteligentes e eficazes para incentivar o uso do AVA e as interações que dele provém, por exemplo, considerando a necessidade de instituir um vínculo afetivo que estreita as relações entre cursista e tutor, bem como criar um elo de confiança e parceira, são essenciais ao desenvolvimento das ações planejadas. Em se tratando de EaD, é importante conhecer, perceber e entender a realidade dos alunos, para, assim, intervir na busca de resultados positivos.

Outro fator importante é o autoconhecimento e autoformação, para constante aprimoramento e reflexão-ação quanto a novas possibilidades de mediação assertiva, no sentido de promover uma educação mais qualificada.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para que se tenha uma melhor compreensão do papel do tutor é importante perceber o significado desta palavra que, segundo o dicionário Aurélio

tu.tor 1 Dir Aquele que, por disposição testamentária ou por decisão do juiz, está encarregado de uma tutela ou tutoria. 2 O que protege, ampara ou dirige; defensor. 3 Agr Estaca ou vara cravada no solo, para amparar e segurar uma planta cujo caule é flexível ou demasiado débil. T. dativo: o que exerce a tutela dativa. T. legítimo: o que exerce a tutela legítima. T. testamentário: o que exerce a tutela testamentária (FERREIRA, 2010, p. 763).

Ao longo da história esse profissional teve atuação em várias funções, na qual, na educação medieval, foi entendida como um protetor, guia (RUCKSTADTER, 2011). Já no início do processo educacional à distância nos cursos por correspondência, o tutor não tinha tanto reconhecimento e importância, pois sua atribuição era meramente acompanhar o processo de aprendizagem dos estudantes. Dessa forma, o sentido que se deu à tutoria a partir do século XX é o que se tem nos dias atuais, sendo este profissional também chamado de mediador. Costa (2013, p. 106) afirma que a função do tutor contempla diversas facetas, considerando o tempo histórico do qual se insere, bem como considerando também a estrutura organizativa de cada espaço educacional que oferta essa modalidade de ensino. Na perspectiva etimológica, ganha-se novas interpretações e competências/habilidades, a exemplo do conhecimento e empenho no trabalho da EAD, e exige desse profissional o comprometimento e o conhecimento da EAD.

A Educação à Distância apresenta ao Tutor a atribuição de orientar e mediar o desenvolvimento das atividades dos estudantes dessa modalidade. De acordo com o Ministério da Educação (BRASIL, 2007), o corpo de tutores desempenha papel de fundamental importância no processo educacional de cursos superiores a distância e compõem quadro diferenciado no interior das instituições.

A tutoria a distância realiza ação dentro do âmbito institucional, conduzindo o processo pedagógico junto a estudantes geograficamente distantes e referenciando aos polos descentralizados de apoio presencial. Sua principal atribuição (Tutor à distância) é, portanto, 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).

Nesse sentido, o tutor realiza suas ações por meio das tecnologias, contribuindo para sua aprendizagem com *chats*, participações em fóruns, mensagens individuais e coletivas, recados e orientações por meio do ambiente virtual de aprendizagem (AVA), telefone, e-mail, internet, redes sociais, dentre outros canais, não chegando a atuar pessoalmente com esse aluno na maioria das vezes, elucidando, assim, o termo tutor à distância, ilustrando a distância geográfica entre estudante e tutor.

Durante a construção deste estudo, na ação-reflexão-ação, foi possível entender os impactos positivos quanto à trajetória de pensar a práxis pedagógica no espaço digital, na mediação assertiva entre os cursistas e toda a equipe que faz parte da EaD naquela determinada instituição. (Re) significar é a palavra de ordem, no que tange à forma de conduzir os trabalhos inerentes à tutoria online, para que, nessa linha de atuação, tenha-se de fato, uma mediação de qualidade e pautada em facilitar o processo de ensino-aprendizagem.

Essa importante estratégia didático-metodológica ampliou o raio de ação-reflexão-ação, no sentido de (re) pensar a prática de mediação deste profissional (Tutor online). Através da pesquisa-ação foi possível comprovar que a realização dessa ação articulada gerou a melhoria do trabalho, com a visível diminuição das barreiras existentes na comunicação digital, por exemplo.

Indica-se, para fins de pesquisas futuras, o aprofundamento quanto às questões inerentes à mediação do Tutor online, principalmente, nos cursos de licenciaturas, como forma de contribuir para a melhoria dos aspectos atitudinais dentro dessa modalidade de ensino.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao final das reflexões acerca da mediação do tutor online, conclui-se que diante das reais necessidades de (re) pensar o fazer pedagógico no ambiente digital, deve-se buscar sempre estar atualizado às novas perspectivas pedagógicas, manter comunicação assertiva entre os entes que fazem a EaD e prezar por qualidade, empatia, colaboração, criatividade, dentre outras habilidades tão necessárias ao desempenho da função, para que, com isso, possa-se dia a dia galgar melhores resultados, no intuito da formação do ser integral, capaz de intervir positivamente em nossa sociedade.

Sugere-se o aprofundamento da temática, tendo como objeto de estudo as turmas que integram a EaD na UNIVASF – Universidade Federal do Vale do São Francisco.

**Palavras-chave:** Educação à distância, Mediação pedagógica, Tutoria à distância, Ensino-aprendizagem.

## REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Denise Ivana de Paula. **O tutor e a docência virtual:** os desafios para a prática pedagógica na EaD. NEAD UNESP, 2014.

BELLONI, Maria Luiza. Educação a distância e inovação tecnológica. **Rev. Trabalho, Educação e Saúde.** Rio de Janeiro, 2005.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação a Distância. **Referenciais de qualidade para educação superior a distância.** Brasília, DF: MEC, 2007.

COSTA, Maria Luisa Furlan. **Educação a distância no Brasil**. Maringá: Eduem, 2013.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Míni dicionário Aurélio da língua portuguesa**. 8. ed. Curitiba: Ed. Positivo, 2010.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. – São Paulo: Atlas, 2008.

LIRA, Bruno Carneiro. **O passo a passo do trabalho científico**. 2. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2014.

MASETTO, Marcos Tarciso. Mediação Pedagógica e o uso da tecnologia. In: **Novas tecnologias e Mediação Pedagógica**. Campinas: Papirus, 2000.

PRADO, Cláudia et al. Espaço virtual de um grupo de pesquisa: o olhar dos tutores. **Revista da Escola de Enfermagem**. São Paulo: USP, v. 46, n. 1, fev. 2012. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0080-62342012000100033&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342012000100033&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 23 set. 2019.

RUCKSTADTER, Vanessa Campos Mariano. **Tutoria e o processo de mediação em EaD**. Maringá: EDUEM, 2011.