

FORMAÇÃO CONTINUADA EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: PERCEPÇÕES SOBRE AS COMPETÊNCIAS NA ATUAÇÃO DO PROFESSOR-TUTOR

Leandro Saggiomo da Silva - leandrosaggiomo@gmail.com – PPGEC/FURG

Elaine Pereira Correa - elainepereira@prolic.furg.br – PPGEC/FURG

Luciana Martinez Duarte - lulumduarte@gmail.com – PPGEC/FURG

Sicero Agostinho Miranda - siceromiranda@gmail.com – PPGEC/FURG

RESUMO. *Com o propósito de qualificar o corpo docente que atua nos cursos oferecidos pela Universidade Federal do Rio Grande- FURG, a Secretaria de Educação a Distância desenvolve práticas pedagógicas e administrativas a fim de organizar sua atuação. Os professores-tutores são responsáveis pelo desenvolvimento, pelo acompanhamento e pela avaliação dos estudantes. Esta pesquisa qualitativa objetiva compreender as percepções dos professores-tutores sobre as competências necessárias para o desenvolvimento da atividade da Tutoria. Os dados foram produzidos através de entrevista semiestruturada e analisados pelo método do Discurso do Sujeito Coletivo. A partir das análises, foi gerado o discurso coletivizado Ser Tutor, que embasou algumas reflexões, demonstrando a apropriação dos sujeitos quanto a atuação na EaD.*

Palavras-Chave: *Formação Continuada, Educação a Distância, Professor Tutor.*

ABSTRACT. *In order to qualify the faculty that works in the courses offered by Federal University of Rio Grande- FURG, the Secretary of Distance Education develops pedagogical and administrative practices in order to organize their performance. Tutors professors are responsible for the development, monitoring and evaluation of students. The present qualitative research aims to understand the perceptions of Tutors professors on the competencies necessary for the development of Tutorship activity. The data were produced through a semi-structured interview and analyzed by the Collective Subject Discourse method. From these analyzes, the collective discourse Being Tutor was generated, based on some reflections, demonstrating the appropriation of the subjects regarding the performance in the DE.*

Keywords: *Continuing Education, Distance Education, Tutor.*

Submetido em 15 de novembro de 2016.

Aceito para publicação em 21 de dezembro de 2016.

POLÍTICA DE ACESSO LIVRE

Esta revista oferece acesso livre imediato ao seu conteúdo, seguindo o princípio de que disponibilizar gratuitamente o conhecimento científico ao público proporciona sua democratização.

1. INTRODUÇÃO

A Educação a Distância, concebida virtualmente pelas tecnologias digitais da informação e comunicação, configura uma nova maneira de estabelecer relações de ensino e aprendizagem, favorecendo o desenvolvimento dos sujeitos para atuação nos mais diversos ramos profissionais da sociedade. Com o fortalecimento da EaD, novos desafios se estabelecem no que tange a formação de profissionais para atuarem nesses processos.

Nesta conjuntura de expansão e desenvolvimento da EaD, Universidade Federal do Rio Grande-FURG, através da Secretaria de Educação a Distância (SEaD), vem remodelando sua estrutura física e de gestão. Com o aumento do número de polos e de cursos ofertados, faz-se necessário prover uma estrutura que possibilite a gestão dos cursos, bem como todos os processos organizacionais e pedagógicos envolvidos em seu funcionamento. Em seu estudo, Tanise Novello (2011, p. 74) afirma que a “[...] estrutura da SEaD e da equipe multidisciplinar tiveram diferentes arquiteturas, as quais eram alteradas conforme as demandas que surgiam, especialmente pela ampliação das ações em EaD”.

A SEaD é uma equipe multidisciplinar, composta por acadêmicos de graduação, de pós-graduação, técnicos administrativos e professores, distribuída em nove núcleos. Assim, este suporte da equipe multidisciplinar proporciona a produção de Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA), Objetos Virtuais de Aprendizagem (OVA), simuladores, animações, portais temáticos e material impresso. Além de todo suporte técnico oferecido pela SEaD, a secretaria, entendendo seu papel formativo, propicia espaços de extensão e pesquisa, com ofertas de formações mensais através da atividade de formação continuada. Dessa forma, tem o intuito de atender as demandas de formação, através do Núcleo de Formação Integrada, capacitando os sujeitos envolvidos na EaD da FURG para o uso das tecnologias digitais da informação e comunicação (TDICs). Assim sendo, o Núcleo de Formação Integrada é responsável por desenvolver as ações de formação continuada em EaD na SEaD e atua desde o ano de 2011 promovendo ciclos de oficinas permanentes.

Neste sentido, todas as ações têm o intuito de proporcionar a formação permanente e continuada aos professores e professores-tutores, bem como inserção de outros indivíduos interessados em agregar as TDICs em sua prática pedagógica. Considerando o cenário exposto, a questão de pesquisa que orienta este estudo procura responder a seguinte indagação: quais as competências necessárias para o desenvolvimento da atividade de Tutoria?

Assim, no contexto formativo da SEaD destacamos a figura do professor-tutor, sujeito protagonista desta investigação. Nosso objetivo é compreender as percepções dos professores-tutores sobre as competências necessárias para o desenvolvimento da atividade da Tutoria, investigando, à luz da pesquisa qualitativa, o entendimento desses sujeitos sobre a contribuição da formação continuada em EaD na constituição do Ser Tutor. E destacaremos alguns aspectos importantes de sua atuação profissional.

2. A AÇÃO DA TUTORIA A DISTÂNCIA: O PAPEL DO PROFESSOR-TUTOR

O professor-tutor é o docente indispensável nos processos de ensino e aprendizagem na EaD; esses sujeitos são o escopo deste estudo. Para Bruno e Lemgruber (2009), a nomenclatura tutor deveria ser descartada ou reconceituada.

Estamos, intencionalmente, utilizando o termo professor-tutor por considerarmos que o tutor a distância é também um docente e não simplesmente um animador ou monitor neste processo, e muito menos um repassador de pacotes instrucionais. Este profissional, como mediador pedagógico no processo de ensino e aprendizagem, é aquele que também assume a docência e, portanto, deve ter plenas condições de mediar conteúdos e intervir para a aprendizagem. Por isso na prática o professor-tutor é um docente que deve possuir domínio, tanto tecnológico quanto didático, de conteúdo. (BRUNO; LEMGRUBER, 2009, p.7).

Compreende-se que seja importante esclarecer que neste artigo a palavra Tutor foi preservada, no intuito de respeitar a autoria dos pesquisadores, bem como a nomenclatura disposta em documentos legais que fazem a articulação com a crença exposta no estudo. Sempre que for referida esta figura, os autores tem como intenção elucidar o papel do Tutor a Distância e do Tutor Presencial.

Assim, no contexto da política permanente de expansão da educação superior no país, implementada pelo Ministério da Educação (MEC), a EaD coloca-se como uma modalidade importante no seu desenvolvimento. Nesse sentido, é fundamental a definição de princípios, diretrizes e critérios que respeitem as definições colocadas pelos Referenciais de Qualidade para Educação a Distância do MEC (BRASIL, 2007). O documento é flexível com relação ao desenho didático e às combinações de linguagens e recursos educacionais e tecnológicos utilizados em um curso, mas determina que é necessário contemplar as dimensões técnico-científica e política. A Portaria Normativa n.º 2, de 2007 complementa os Referenciais em seu art. 1º, parágrafo segundo, que especifica os documentos necessários e comprobatórios da existência física e tecnológica e de recursos humanos necessários, coerentes com o Decreto n.º 5.622/2005 e os Referenciais.

Dentre os envolvidos nos processos de ensino e aprendizagem dos cursos na modalidade a distância, o documento especifica que o curso deve conter um “[...] corpo de **tutores** com qualificação adequada ao projeto do curso” (BRASIL, 2007, p. 18). Segundo este documento, as atribuições dos tutores a distância se descrevem conforme a seguir:

O corpo de tutores desempenha papel de fundamental importância no processo educacional de cursos superiores a distância [...]. O tutor deve ser compreendido como um dos sujeitos que participa ativamente da prática pedagógica [...]. Sua principal atribuição 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. 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. (BRASIL, 2007, p. 21).

João Mattar (2012), a partir de seus estudos, elaborou um conjunto de funções desempenhadas por tutores que perpassam as questões administrativas e organizacionais, como auxiliar os estudantes com o tempo e acesso ao material, e a função social, que remete ao estímulo à comunicação entre os estudantes, no sentido de contribuir com a construção do coletivo de alunos. E, ainda, desempenha papel pedagógico e intelectual, em que são elencados aspectos relacionados às avaliações, ao incentivo à pesquisa, à elaboração de atividades, ao esclarecimento de dúvidas, e um papel tecnológico, no qual se enquadram o desenvolvimento de habilidades com as mídias digitais disponíveis. Mattar ainda contribui refletindo sobre o tutor a distância:

O Tutor é responsável pelo contato inicial com a turma, provocando a apresentação dos alunos e inclusive lida com os mais tímidos, que não se expõe com facilidade em um ambiente virtual; envia mensagens de agradecimento; fornece a eles feedback rápido; mantém um tom amigável. (MATTAR, 2012, p. 25).

Ao refletir sobre a conceituação que melhor define o papel do tutor, Lúcia Vilarinho e Maria Cabanas destacam que:

[...] na EAD apoiada pela internet o tutor deve ser um professor, um interlocutor, não se reduzindo a conselheiro ou facilitador da instrução. Essa personagem está ali para “professorar”, isto é, para indicar múltiplas possibilidades de experimentação e expressão, problemas, provocar novas situações, arquitetar percursos, mobilizar a experiência do conhecimento, tudo isso na teia das interfaces de um ambiente virtual de aprendizagem. (VILARINHO; CABANAS, 2008, p. 484).

Ao problematizar a figura do Tutor, sobre se ele seria, de fato, um professor, apontamos fragmentos de dois documentos legais que ressaltam este entendimento. O primeiro aponta que a atuação da tutoria demanda professores devidamente qualificados:

Inc. Único. Para os fins desta Portaria, entende-se que a tutoria das disciplinas ofertadas na modalidade semipresencial implica na existência de docentes qualificados em nível compatível ao previsto no projeto pedagógico do curso, com carga horária específica para os momentos presenciais e os momentos a distância. (BRASIL, 2004, p.1).

Enquanto o segundo afirma a inseparabilidade das atividades de docência e tutoria na modalidade de educação a distância:

O quadro técnico e pedagógico para o funcionamento de cursos e programas a distância autorizados explicita que a função de tutoria terá que ser exercida por professores. (Deliberação CEE_Rj nº 297/2006).

Segundo os Referenciais de Qualidade para Educação a Distância do MEC, as atribuições dos tutores a distância se descrevem conforme a seguir:

O corpo de tutores desempenha papel de fundamental importância no processo educacional de cursos superiores a distância [...]. O tutor deve ser compreendido como um dos sujeitos que participa ativamente da prática

pedagógica [...]. Sua principal atribuição 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. O tutor a distância tem também a responsabilidade de promover espaços de construção coletiva de conhecimento, selecionar material de apoio e sustentação teórica aos conteúdos e, freqüentemente, faz parte de suas atribuições participar dos processos avaliativos de ensino-aprendizagem, junto com os docentes. (BRASIL, 2007, p. 21).

Um documento recente expedido pelo MEC, através da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) no âmbito da Universidade Aberta do Brasil (UAB), esclarece quanto à formação exigida para atuar como tutor:

Tutor: profissional selecionado pelas IPES (Instituições Públicas de Ensino Superior) vinculadas ao sistema UAB (Universidade Aberta do Brasil) para exercício das atividades típicas da tutoria, sendo exigida formação de nível superior e **experiência mínima de 1 (um) ano no magistério do ensino básico ou superior**, ou ter formação pós-graduada, ou estar vinculado a programa de pós-graduação. (BRASIL, 2009, grifo do autor)

Essa exigência de qualificação mínima é respaldada pela necessidade de desempenhar as várias funções incumbidas à atividade de tutoria.

Conforme o Anexo I da Resolução/CD/FNDE n.º 18, de 16 de junho de 2010, o tutor realiza inúmeras funções docentes. O item 2.7 do manual de atribuições, que versa sobre deveres e direitos dos bolsistas, define responsabilidades ao tutor como exercer as atividades típicas de tutoria a distância ou presencial. Também determina que é papel do tutor auxiliar os alunos nas atividades do curso; mediar a comunicação de conteúdos entre o professor e os cursistas; apoiar o professor da disciplina nas atividades do curso; acompanhar as atividades do AVA; coordenar as atividades presenciais; elaborar os relatórios de regularidade dos alunos; e estabelecer e promover contato permanente com os alunos. Também é responsável por aplicar avaliações e elaborar os relatórios de desempenho dos alunos nas atividades. Assim, o Professor Tutor é o profissional responsável pelo processo de mediação entre aluno e conhecimento, ou seja, aquele que propicia ao aluno alternativas para desenvolver autonomia na construção do seu saber.

Em linguagem jurídica, a palavra tutor tem como definição “aquele que exerce tutela”, ou seja, aquele que vela por um menor. Em uma visão de EaD que exige alunos autônomos, esta definição pode gerar conflitos sobre o que de fato pode ser compreendido por tutoria na educação. Observamos na palavra tutoria diversos espaços de discussão que a linguagem pode motivar; a exemplo desta possibilidade, temos os estudos de Marialice Moraes (2004), em que o tutor é descrito como:

Um agente educativo, quer dizer, um profissional que intencionalmente promove, facilita e mantém os processos de comunicação necessários para contribuir para o aperfeiçoamento do sistema, mediante a retroalimentação e a assessoria acadêmica e não-acadêmica, e para apoiar a criação de condições que favoreçam a qualidade da aprendizagem e a realização pessoal e profissional dos usuários. (MORAES, 2004, p. 103)

A partir desta visão e compreensão do sujeito concretizado pela linguagem como tutor, percebe-se também que há a tentativa de apresentá-lo como um profissional do ensino, ou seja, um professor. Sua ação em ambientes virtuais é uma das várias dimensões do trabalho pedagógico. Como destacam Emerenciano, Sousa e Freitas (2001), é preciso que se construa a visão de tutoria de forma integrada ao pedagógico, não vendo o tutor de forma diferente de um professor educador, pois, na prática, seu propósito deve ser o mesmo: utilizar estratégias e ferramentas diferentes para potencializar o processo de construção do conhecimento. Assim, reforçamos o entendimento de que este estudo buscou compreender as percepções dos Professores Tutores sobre as competências necessárias para o desenvolvimento da atividade da Tutoria, investigando, à luz da pesquisa qualitativa, o entendimento destes sujeitos sobre a contribuição da formação continuada em EaD na constituição do Ser Tutor.

3. METODOLOGIA DO CAMPO INVESTIGADO

Ao pensarmos nas estratégias metodológicas a serem utilizadas em uma pesquisa, deveremos analisar o quanto elas facilitarão o entendimento da complexidade dos fenômenos estudados. Esta é uma pesquisa de delineamento qualitativo, uma vez que a investigação tem por objetivo compreender as percepções dos Professores Tutores sobre as competências necessárias para o desenvolvimento da atividade da Tutoria, investigando o entendimento destes sujeitos sobre a contribuição da formação continuada em EaD na constituição do Ser Tutor. Assim, compartilha-se da concepção de que "a pesquisa qualitativa possibilita descrever as qualidades de determinados fenômenos ou objetos de estudo" (CORTES, 1998, p.14).

Segundo Minayo (1998), alguns autores dizem que a diferença entre pesquisas quantitativas e qualitativas não é de oposição, mas de ênfase, o que não implica exclusividade. Nesta proposta, a pesquisa social qualitativa apresentou-se como o melhor caminho metodológico, visto que "tem como objetivo a compreensão e a reconstrução da realidade social, especialmente a reconstituição dos sentidos e motivações das ações dos indivíduos, a descrição, explicação e interpretação das ações sociais" (NEVES; CORRÊA, 1998, p. 8).

Para desenvolvermos esta investigação, propusemos a aplicação do instrumento de coleta de dados aos professores-tutores do Curso de Administração modalidade EaD que atuaram nas duas edições do curso. Este critério de escolha foi proposto para que fosse possível coletar os discursos destes sujeitos que vêm recebendo a formação continuada em EaD em um período mínimo de cinco anos, ou seja, o mesmo tempo de existência e atuação do Núcleo de Formação Integrada. O critério de amostragem foi estabelecido com base em Minayo (1998, p.196, grifo nosso), pois, considerando que "uma amostra ideal em pesquisa qualitativa não atende a critérios numéricos, mas é aquela que reflete as múltiplas dimensões da totalidade".

Com esta definição dos sujeitos, após a verificação minuciosa dos professores-tutores participantes das duas edições do curso de graduação, com base nas informações disponibilizadas pela coordenação do curso, que forneceu os registros de

todos os professores-tutores participantes das duas edições do curso, chegou-se a um total de oito sujeitos. Para obter os dados, aplicou-se a entrevista semi-estruturada, a qual Minayo (1998) destaca que se trata da estratégia mais utilizada no trabalho de campo, ressaltando que:

[...] é acima de tudo uma conversa a dois, ou entre vários interlocutores, realizada por iniciativa do entrevistador, destinada a construir informações pertinentes para um objeto de pesquisa, e abordagem pelo entrevistador, de temas igualmente pertinentes tendo em vista este objetivo. (MINAYO, 1998, p. 261).

Os registros dos diálogos foram transcritos na sua integralidade, através do processo de gravação da mídia em áudio. Eles foram reconstruídos embasados nos critérios de análise de dados qualitativos ancorados à luz do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC). Segundo **Lefèvre e Lefèvre (2012)**, o método consiste basicamente em analisar o material verbal coletado em pesquisas que têm depoimentos como sua matéria prima, extraindo-se de cada um as “ideias centrais” (IC) ou “ancoragens” (AC) e suas correspondentes “expressões chave” (ECH), analisando semelhanças.

As ECH são pedaços ou trechos do discurso, que devem ser sublinhadas ou coloridas pelo pesquisador, e que revelam a essência do depoimento, ou seja, o conteúdo discursivo dos participantes. A partir de um instrumento de coleta de dados, são retiradas transcrições literais de discursos que irão revelar a essência do conteúdo que corresponderá à questão de pesquisa. As IC são expressões linguísticas que descrevem de maneira resumida, mas fidedigna, o sentido de cada um dos discursos; e são semelhantes ou complementares ao da ECH. As AC representam uma figura metodológica sob inspiração de uma dada teoria ou ideologia que o pesquisador julga necessário para enquadrar situações específicas; elas nem sempre estão presentes nos discursos. Desse modo, a metodologia dá uma só voz a uma coletividade, delineando uma forma na no conjunto de individualidades semânticas que compõem o imaginário social. A técnica visa não separar os discursos individuais dos coletivos, mas uni-los em um só discurso coletivo. Como Lefèvre e Lefèvre (2012) explicam, é uma soma de pensamentos na forma de conteúdo discursivo.

4. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Participaram do estudo oito professores-tutores, de forma que se obteve oito discursos individuais como matéria para análise. Os pesquisados foram previamente comunicados que as informações geradas naquela conversa seriam mantidas sob sigilo da pesquisa para preservação dos entrevistados. Seguindo a técnica do DSC, criamos uma tabela que chamamos de Instrumento de Análise de Discurso (IAD). Assim, organizamos os depoimentos nas células de uma primeira coluna, denominada Expressões-Chave, uma segunda coluna como Ideias Centrais destes discursos e a terceira com as Ancoragens, ou seja, temas norteadores para estabelecer uma reflexão teórica com os discursos. A seguir, apresentamos o Quadro 1 o qual demonstra o operar da técnica do DSC.

Quadro 1– Instrumento de Análise de Discurso – IAD – O operar da técnica do DSC

EXPRESSÕES-CHAVES	IDEIAS CENTRAIS	ANCORAGENS
<p>Ele seria um auxiliar ao professor que, a partir daí, a tutoria seria uma intermediação dessa relação entre aluno e professor, pois o tutor a distância é que está mais frequentemente fazendo contato com o aluno, tirando dúvidas sobre a disciplina e tarefas, também dando apoio nas demandas que eles necessitam.</p> <p>Mais ou menos um enlace entre um professor e o aluno, fazia um intermédio na correção de tarefas, um auxílio ao entendimento da disciplina, sempre auxiliado do professor e respondendo aos questionamentos dos alunos.</p> <p>O tutor é o contato que o aluno tem com o professor. É o elo entre a Instituição e aquele aluno que já está distante. O tutor passa a ser fundamental nesse momento, até para incentivar a continuar, a não desistir e a tirar as dúvidas.</p> <p>Quem trabalha com o aluno, quem efetivamente faz com que ele compreenda aquele conteúdo, é o tutor.</p> <p>Um bom tutor que dê esse respaldo das dúvidas com os alunos aproxima estes da Universidade e serve de contato e apoio aos alunos. Além de auxiliar os professores e dar atenção aos alunos, temos o papel de facilitador, de fazer uma intermediação entre o professor e o aluno.</p>	Mediação entre aluno e professor/aluno e conhecimento	<p>Saber conteudista</p> <p>Ser tutor na EaD</p>
<p>Tinha que ter disponibilidade de horário – não que esse horário fosse fixo, pois na maioria das vezes eram usadas mídias ou até mesmo o e-mail que ficava cadastrado ali. Portanto, não precisava ser horário fixo, mas tinha que ter disponibilidade.</p>	Disponibilidade	
<p>Outra é algum conhecimento, mesmo que básico, da disciplina que tu és tutor. Para responder com rapidez, tu precisa desse conhecimento, ou até mesmo para saber onde buscar essa informação sem ter que remeter tudo ao professor.</p> <p>Para isso, é necessário o conhecimento sobre o tema.</p> <p>Deve-se ter um bom conhecimento do funcionamento do Moodle, da disciplina em que vai atuar o tutor. Tem que ter o conhecimento técnico, o conhecimento da ferramenta usada – que, no nosso caso da EAD, é o Moodle –, competência e envolvimento no assunto proposto na disciplina.</p>	Saber o conteúdo	
<p>Tens que ter alguma facilidade de comunicação com o aluno, pois se ele não entender o que foi falado ou pedido na apostila ou pelo professor, tu terás que reformular para ficar de fácil entendimento, assim como ter facilidade de comunicação com os alunos através de e-mail. Mas a comunicação, eu acho, é sempre importante nós voltarmos, conversar [...]</p>	Comunicação	

Fonte: Elaborado pelos autores, com base na pesquisa realizada, 2016.

Conforme demonstrado no Quadro 1, as conversas foram organizadas em celulas diferentes para evidenciar sua essência. Cada conjunto de ECH deu origem a uma nova célula para registrar de uma forma autêntica os sentidos dos discursos analisados. Desta forma, geramos o segundo quadro, que organizou a essência dos discursos identificados pelas ICs e ACs de mesmo sentido, sentido semelhante ou sentido complementar, que chamamos a partir deste momento de IAD 2 (Quadro 2).

Os Discursos Coletivizados (DC) foram construídos pelo agrupamento das ECH dos vários depoimentos que apresentavam as IC de sentido equivalente,

caracterizando, segundo a técnica, um só sujeito que representasse a voz da coletividade. Desta forma, a redação dos discursos se dá no tempo verbal da primeira pessoa do singular. A seguir, demonstraremos a sucessão de recorrências de discurso que gerou o Discurso Coletivizado (DC) "Ser Tutor", a partir do instrumento de análise proposto no Quadro 2.

Quadro 2 – Instrumento de análise de dados

Temos o papel de facilitador e quanto à parte pedagógica também, conversar com o aluno, ter esse contato maior com o aluno, incentivar ele a participar e ter disponibilidade de horário, não que esse horário fosse fixo, pois na maioria das vezes eram usadas mídias ou até mesmo teu e-mail. O tutor é o contato que o aluno tem com o professor, serve de apoio aos alunos, além de auxiliar os professores. É o elo entre a Instituição e aquele aluno que já está distante, pois o tutor a distância é que está mais frequentemente fazendo contato com o aluno, tirando dúvidas sobre a disciplina e tarefas e dando todo o apoio nas demandas que eles necessitam. É quem trabalha com o aluno, quem efetivamente faz com que ele compreenda aquele conteúdo. O tutor tem que ter o conhecimento técnico, o conhecimento da ferramenta usada, que no nosso caso da EAD é o Moodle, e alguma facilidade de comunicação com o aluno, pois se o aluno não entender o que foi falado ou pedido na apostila ou pelo professor, tu terás que reformular para ficar de fácil entendimento, bem como ter facilidade de comunicação com os alunos através de e-mail. O conhecimento mesmo que básico da disciplina que tu és tutor, para responder com rapidez, tu precisa desse conhecimento ou até mesmo para saber onde buscar essa informação sem ter que remeter tudo ao professor. Para isso é necessário o conhecimento sobre o tema e envolvimento no assunto proposto na disciplina".

Fonte: Elaborado pelos autores, com base na pesquisa realizada, 2016.

A percepção dos professores-tutores é clara no aspecto da interação e da interatividade. Os processos formativos se dão neste contexto de troca e mediação. Apesar da aparente simplicidade, a interação e a interatividade são conceitos complexos que requerem seu devido cuidado quando discutido no campo da educação. No universo da EaD, a interatividade se torna ainda mais complexa, porque a ação se desenha envolvendo inúmeras ferramentas e com singularidades distintas. Assim, novas formas de interação são criadas a todo o momento, advindas do contínuo progresso tecnológico, criando novas formas de interação e ressignificando o conceito, frequentemente.

Para Mattar (2012 apud WAGNER, 1994; 1997), a interação envolve o comportamento e as trocas entre indivíduos e grupos que mutuamente se influenciam, requerendo assim dois objetos e duas ações. No que tange à interatividade, o artefato tecnológico é envolvido nesta relação, comumente utilizado na EaD, propiciando conexões em tempo real entre o aluno e o Professor Tutor no processo educativo. Desse modo, a ação de interação estaria ligada às pessoas e a ação da interatividade ao uso das TDICs. No contexto da educação mediada por tecnologia, a interação se dá através dos AVAs. O que não se limita apenas aos tradicionais AVA ou Learning Management Systems (LMS), ou às diversas plataformas da web 2.0, redes sociais, games, mundos virtuais, entre outros. Hoje são diversas as plataformas disponibilizadas aos profissionais da EaD. A tendência brasileira e no exterior tem sido a utilização de AVAs gratuitos, de código aberto e/ou livres.

No cenário local, o Moodle, criado em 2001, tornou-se uma escolha bastante comum nos últimos anos e seu uso vem constantemente sendo reforçado pelo fato de ser a ferramenta adotada por cursos do sistema UAB. Assim, trazemos o fragmento do DC para reforçar o entendimento do professor-tutor sobre o uso da ferramenta para desenvolvimento da tutoria: "[...] O tutor tem que ter o conhecimento técnico, o conhecimento da ferramenta usada que no nosso caso da EAD é o Moodle [...]".

Para Mattar (2012), a escolha do ambiente de aprendizagem determina decisivamente os resultados dos projetos pedagógicos dos cursos em EaD.

É importante explorar no Moodle as diferenças de organização de material e do curso entre os formatos social (centrado em um fórum), de tópicos (que permite organizar o material em função de temas ou atividades) e semanal em que o material é organizado temporariamente. (MATAR, 2012 p. 77-78).

Com isto e em consonância com a Política Nacional e Institucional da FURG, o curso de Administração modalidade EaD também optou pelo ambiente Moodle para desenvolvimento das atividades do curso. Neste ambiente, a comunicação se dá principalmente por meio da linguagem escrita, entendida atualmente como forma ou processo de interação (CUNHA, 2007). Nesta concepção, o que o indivíduo faz ao usar a língua não é tão somente traduzir e exteriorizar um pensamento ou repassar informações, mas sim realizar ações, agir, atuar, interagir. Entendemos, portanto, que o *feedback*, por exemplo, é um ato de comunicação.

Sobre o tema comunicação, o coletivo estudado reforça a importância desta interação, de estabelecer um processo claro com o aluno, de forma objetiva, para facilitar os processos de ensino e aprendizagem na EaD. Assim trazemos a fala do DC, que coloca:

[...] e alguma facilidade de comunicação com o aluno, pois se o aluno não entender o que foi falado ou pedido na apostila ou pelo professor, tu terás que reformular para ficar de fácil entendimento, bem como ter facilidade de comunicação com os alunos através de e-mail. (DC).

No entendimento de que o *feedback* é um ato de comunicação, o diálogo deve estar presente na linguagem utilizada para que ele seja efetivo. No caso da EaD, a linguagem escrita é o principal signo deste ato. E o professor-tutor se utiliza deste recurso da linguagem para o sucesso da aprendizagem dos alunos. Acreditamos que o tempo de resposta e a qualidade do feedback são dois aspectos motivacionais para o aluno que espera um retorno no outro lado da máquina. Com isto, o professor-tutor se torna mais presente no cotidiano educacional do cursista. Segundo Cunha (2006, p.5), "A ausência do professor já tem sido objeto de preocupação de autores que se voltam, contemporaneamente, para a EaD, mais especificamente para cursos online". Para LEFFA (2001) apud CUNHA, (2006, p. 5), um dos desafios da EaD é tornar o professor "presente", não só dando intencionalidade pedagógica à atividade proposta, mas também, e principalmente, garantindo ao aluno o desempenho assistido necessário para que ele possa realmente atingir seu nível potencial de competência. Observamos que o olhar atento sobre o AVA e a comunicação constante são importantes para que o aluno não sinta a ausência do docente e não reaja com baixa produtividade ou

comportamento inadequado. Existe uma forte relação entre o recebimento de feedback, sua qualidade e a motivação. Para Willians (2005)

Feedback é importante para todos nós. É a base de todas as relações interpessoais. É o que determina como as pessoas pensam, como se sentem, como reagem aos outros e, em grande parte, é o que determina como as pessoas encaram suas responsabilidades no dia-a-dia. (WILLIANS, 2005, p.19).

Quando não se apresenta retorno ao aluno, ocorre um sentimento de vazio. Na EaD, a consequência é a diminuição e até o rompimento dos laços na relação estabelecida com o aluno. Assim, acreditamos que o diálogo frequente, cuidadoso e afetivo facilita a construção do processo de aprendizagem. Para Monteiro et al (2013), o afeto pode ser caracterizado por situações em que a pessoa "preocupa-se com" ou "cuida de outra pessoa", em que esta pessoa responde positivamente aos cuidados ou à preocupação de que foi objeto. Em concordância com as autoras, Oliveira (2009, pag. 3) afirma que "Estudos da neurociência tem mostrado que cognição e afetividade tem parcelas igualmente importantes na aprendizagem". A mesma autora afirma que a motivação é essencial na aprendizagem, pois impulsiona desejos, interesses, interações, "tornando-se também objeto de estudos na educação online" (OLIVEIRA, 2009, p.3).

Neste sentido, a constatação evidenciada no DC nos proporciona uma reflexão sobre o processo de interação e comunicação com o aluno. Fatores como a presença constante no ambiente virtual através dos feedbacks e o cuidado com os alunos trazem resultados positivos para a proposta pedagógica do curso. Além disso, o curso trabalha na formação dos alunos com base em um Projeto Político Pedagógico (PPP), com o objetivo de preparar o indivíduo a partir do desenvolvimento de competências inerentes a uma determinada área do conhecimento. Com isto, os cursos organizam seus currículos através de disciplinas que serão trabalhadas e desenvolvidas ao longo do curso. No DC, o conhecimento sobre o conteúdo desenvolvido é apontado pelo coletivo, conforme segue

[...] o conhecimento mesmo que básico da disciplina que tu és tutor, para responder com rapidez, tu precisa desse conhecimento ou até mesmo para saber onde buscar essa informação sem ter que remeter tudo ao professor. Para isso é necessário o conhecimento sobre o tema e envolvimento no assunto proposto na disciplina. (DC).

Desse modo, trabalhar o conhecimento oriundo dos conteúdos disciplinares é fundamental para desenvolver a criticidade e as possibilidades de aplicação do tema no cotidiano profissional dos futuros graduados. Para o Professor Tutor, a prática docente e os saberes dessa atividade dependem em grande parte da sua capacidade de integrar e mobilizar tais saberes enquanto condição para sua prática. Para Tardif (2014), o professor, ao longo da sua trajetória docente, deve também apropriar-se de saberes que podemos chamar de curriculares. O autor discorre sobre este saber evidenciando que

[...] correspondem aos discursos, objetivos, conteúdos e métodos a partir dos quais a instituição escolar categoriza e apresenta os saberes sociais por

ela definidos e selecionados como modelos da cultura erudita e da formação para a cultura erudita. Apresentam-se concretamente sob a forma de programas escolares (objetivos, conteúdos, métodos) que os professores devem aprender a aplicar. (TARDIF,2014, p. 38).

Em concordância com o exposto pelo teórico, o conhecimento do conteúdo ministrado na disciplina é fundamental para o bom desenvolvimento da atividade do professor-tutor. Este conhecimento move a ação de interação iniciada com o aluno e cujo domínio é imprescindível para fortalecer a relação educacional. O contato e a interação se despertam pela construção deste ensinar e aprender. O aluno aguarda o estímulo, e cabe ao professor-tutor interagir para que este conhecimento flua de maneira tranquila, didática e coerente com o PPP proposto pelo curso. Com este conhecimento, o *start* da interação é disparado e mediado pelo ambiente de aprendizado, com a tutela constante do professor-tutor, que se comunica através do *feedback* proporcionado no processo de escrita, cuidado no desenvolvimento do aluno e construção do conhecimento proposto.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

À medida que aproximamos o presente estudo com os referencias estudados ao longo da pesquisa, estabelecemos como objetivo compreender as percepções dos professores-tutores sobre as competências necessárias para o desenvolvimento da atividade de Tutoria, investigando, à luz da pesquisa qualitativa, o entendimento destes sujeitos sobre a contribuição da formação continuada em EaD na constituição do Ser Tutor. Assim, emergiram nossas compreensões sobre o proposto no estudo.

Os professores-tutores compreendem o seu papel enquanto docente que media uma relação de ensino e aprendizagem. Responsabilizam-se pelo processo, buscam a interação com os alunos, estudam e fazem o possível para manter este aluno no curso. Também participam ativamente das formações promovidas pela SEaD e reconhecem a contribuição deste aprendizado em sua prática pedagógica. As formações de uso das ferramentas do Moodle, bem como ações de caráter prático, como o *feedback*, foram ressaltadas. As atividades de escrita e avaliação também foram destacadas como um ferramental importante no desenvolvimento de suas atividades

As falas dos sujeitos apresentadas no Discurso Coletivizado evidenciam a percepção dos professores-tutores sobre os processos formativos em sua prática profissional. Além disso, documentos e estudos recentes sobre o ser tutor, suas inserções e interações nos processos de formação continuada corroboram com aspectos enaltecidos pelos tutores nas suas falas. Portanto, entende-se que as atividades de formação continuada são de grande importância na qualificação dos professores tutores para auxiliar no desenvolvimento das relações de ensino e aprendizagem e, conseqüentemente, na formação dos cursistas. E acredita-se que novos estudos poderão contribuir para qualificar cada vez mais a atuação dos sujeitos protagonistas desta investigação: os professores-tutores.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Educação. Portaria nº 4.059, de 10 de dezembro de 2004. Dispõe sobre a regulamentação das atividades semi-presenciais. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/nova/acs_portaria4059.pdf>. Acesso em: 01 abr. 2016.

BRASIL. Ministério da Educação. Resolução CD/FNDE nº 26, de 5 de junho de 2009. Estabelece orientações e diretrizes para o pagamento de bolsas de estudo e de pesquisa a participantes da preparação e execução dos cursos dos programas de formação superior, inicial e continuada no âmbito do Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB), vinculado à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), a serem pagas pelo FNDE a partir do exercício de 2009. Disponível em: <http://www.fnde.gov.br/fnde/legislacao/resolucoes/item/3320-resolu%C3%A7%C3%A3o-cd-fnde-n%C2%BA-26-de-5-de-junho-de-2009>. Acesso em: 17 jan. 2017.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação a distância. **Referências de qualidade para a Educação Superior a distância**. Brasília, ago. 2007. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>>. Acesso em: 10 jun. 2015.

BRUNO, A. R.; LEMGRUBER, M. S. Dialética professor-tutor na educação on-line: o curso de Pedagogia UAB-UFJF em perspectiva. In: ENCONTRO NACIONAL SOBRE HIPERTEXTO, 3., 2009, Belo Horizonte, MG. **Anais...** Recife: Universidade Federal de Pernambuco, 2009. Disponível em: <<http://www.ufpe.br/nehete/hipertexto2009/anais/a/a-dialetica-professor-tutor.pdf>>. Acesso em: 2 jun. 2015.

CEE_RJ. **Deliberação 297/2006**. Estabelece normas para credenciamento de instituições e autorização de cursos e programas de Educação a Distância. Disponível em: <<http://www.cee.rj.gov.br/coletanea/d297.pdf>>. Acesso em: 1 abr. 2016.

CORTES, S. M. V.. Técnicas de coleta e análise qualitativa dos dados. **Cadernos de Sociologia**, Porto Alegre, v. 9, p. 11-47, 1998.

CUNHA, A. L. **Interação verbal em fóruns de discussão: a língua escrita em atividades colaborativas**. Pará: Universidade Federal do Pará, 2007. Disponível em <<http://www.abed.org.br/congresso2007/tc/415200753049PM.pdf>>. Acesso em 05 mai. 2016.

CUNHA, S. L. S.. Reflexões sobre o EAD no Ensino de Física, **Revista Brasileira de Ensino de Física**, São Paulo, v.28, n.2, p.151-153, 2006.

EMERENCIANO, M. S. J.; SOUSA, C. A. L.; FREITAS, L. G. Ser presença como Educador, professor e Tutor. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 8., 2001, Brasília. **Anais...** Brasília: Associação Brasileira de Educação a Distância, 2005. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2005/por/pdf/032tcd5.pdf>>. Acesso em: 3 mai. 2015.

- LEFFA, Wilson. **Análise automática da resposta do aluno em ambiente virtual**. In Revista Brasileira de Linguística Aplicada, v. 1, n. 1, 2001. Belo Horizonte: Faculdade de Letras da UFMG.
- LEFÈVRE, F.; LEFÈVRE, A. M. C. **Pesquisa de Representação Social: um enfoque qualiquantitativo a metodologia do Discurso do Sujeito Coletivo**. Série Pesquisa, v. 20. Brasília: Liber Livro Editora, 2012.
- MATTAR, J. **Tutoria e interação em educação a distância**. Série Educação e Tecnologia. São Paulo: Cengage Learning, 2012.
- MINAYO, M. C.. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo: Hucitec, 1998.
- MONTEIRO, A. F. et al.. Tutoria a distância: afetiva e efetiva. In: JELINEK, Karin R.; VANIEL, Berenice Vahl (Orgs.). **Tutor/autor: experiências e saberes**. Rio Grande: Editora da FURG, 2013.
- MORAES, M. **A monitoria como serviço de apoio ao aluno na educação a distância**. 2004. 229f. Tese (Doutorado) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/87894/204494.pdf?sequence=1TESE!%20/0>>. Acesso em: 15 abr. 2015.
- NEVES, C. E. B.; CORRÊA, M. B.. Apresentação. In: NEVES, C. E. B.; CORRÊA, M. B. (Org.). **Pesquisa social empírica: métodos e técnicas**. Porto Alegre, 1998, p. 8. (Cadernos de Sociologia).
- NOVELLO, T. P. **Cooperar no enatuar de professores e tutores**. 2011. Tese (Doutorado) - Programa Pós-Graduação em Educação Ambiental, Universidade Federal do Rio Grande, Rio Grande.
- OLIVEIRA, C.L. de A. P. Afetividade, aprendizagem e tutoria online, 2009. Disponível em: <<http://32reuniao.anped.org.br/arquivos/trabalhos/GT16-5141--Int.pd>>. Acesso em: 17 jan. 2017
- TARDIF, M. **Saberes docentes e formação profissional**. 16. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2014.
- VILARINHO, L. R. G.; CABANAS, M. I. C. Educação a Distância (EaD): o tutor na visão de tutores, **Revista Educação**, Santa Maria, v. 33, n. 3, p. 481-494, set/dez. 2008. Disponível em: <<https://periodicos.ufsm.br/reveducacao/article/view/86>>. Acesso em: 19 mar. 2015.
- WILLIAMS, R. L. **Preciso saber se estou indo bem: uma história sobre a importância de dar e receber feedback**. Rio de Janeiro: Sextante, 2005.