

## O PAPEL DO TUTOR NA EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA

Micheli Machado de Souza<sup>1</sup>

**Resumo:** O tutor é um profissional que sempre esteve presente no contexto da Educação à Distância no Brasil, sendo responsável pela mediação no processo de ensino e aprendizagem, criando possibilidades para que o aluno desenvolva seu conhecimento. Ele desempenha papel fundamental no desenvolvimento de suas ações pedagógicas que contribuirá com a construção do conhecimento do aluno. Essas ações são diferenciadas da educação presencial, portanto, torna-se necessária uma formação específica para atender as exigências do perfil do tutor. Este trabalho tem como objetivo geral analisar a importância do papel desempenhado pelo tutor em ambientes de ensino-aprendizagem da Educação à Distância. Para alcançar esses objetivos e obter resposta ao problema levantado, realizou-se uma pesquisa bibliográfica descritiva, tendo em vista um maior aprofundamento sobre o tema. É nesta perspectiva que se situa a ação tutorial, com o propósito de propiciar ao estudante à distância um ambiente de aprendizagem personalizado, capaz de satisfazer suas necessidades educativas. Conclui-se que o papel do tutor deve ser compreendido como o conjunto de condições indispensáveis para que ocorra o processo de ensino e aprendizagem à distância. As ações desse profissional colaboram para a concretização dos objetivos dos cursos EaD. Contudo, sua atuação chega a extrapolar as atribuições compostas em documentos legais.

**Palavras-chave:** Tutoria, Ensino, Mediador, Aprendizagem, Conhecimento.

**Abstract:** *The tutor is a professional who has always been present in the context of Distance Education in Brazil, being responsible for mediating the teaching and learning process, creating possibilities for the student to develop their knowledge. It plays a fundamental role in the development of its pedagogical actions that will contribute to the construction of student knowledge. These actions are different from face-to-face education, therefore, specific training is necessary to meet the requirements of the tutor's profile. This work has the general objective to analyze the importance of the role played by the tutor in teaching-learning environments of Distance Education. In order to achieve these objectives and obtain an answer to the problem raised, a descriptive bibliographic research was carried out, with a view to a greater depth on the subject. It is in this perspective that the tutorial action is situated, with the purpose of*

---

<sup>1</sup> Pós-graduada em Tutoria em Educação a Distância – Faculdade Dom Alberto.

*providing the distance student with a personalized learning environment, capable of satisfying their educational needs. It is concluded that the tutor's role must be understood as the set of indispensable conditions for the distance teaching and learning process to occur. The actions of this professional collaborate to achieve the objectives of distance learning courses. However, its performance goes as far as extrapolating the attributions composed in legal documents.*

**Keywords:** Tutoring, Teaching, Mediator, Learning, Knowledge.

## **Introdução**

Do ponto de vista formal e institucional, a educação pode ser pensada como um complexo processo que envolve pessoas e também ferramentas. Estas dizem respeito a todo o aparato físico e simbólico que são colocados a serviço das instituições educacionais, para que elas atinjam os objetivos aos quais se propõem. O prédio, a lousa, os livros, as apostilas, as carteiras, as cadeiras, os projetos pedagógicos e muitos outros são os instrumentos presentes nos diversos processos educacionais institucionais e podem ser pensados como as ferramentas necessárias para esses processos.

Hoje, novos instrumentos estão sendo apresentados à educação. Essas ferramentas possibilitam uma transformação na sociedade, uma vez que oportunizam novos modos de aprender, fazer e criar. E, as ferramentas são fundamentais nesse contexto, porque constituem-se como o meio que os agentes implicados na educação estabelecem a relação educador e educando, podendo ampliar seus conceitos e estreitar sua convivência.

Novas maneiras de ensino e aprendizagem podem ser propostas, visto que o uso desses artefatos proporciona uma extensão da sala de aula, na construção do conhecimento. Para que a educação ocorra é preciso a utilização de determinados instrumentos e/ou ferramentas.

Na atualidade, a educação vem passando por frequentes e substanciais modificações com relação ao oferecimento de cursos e métodos de ensino utilizados. Nesse sentido, podem ser destacadas as ações na educação à

distância através da internet e das novas tecnologias da informação e comunicação (TICs).

A educação à distância (EaD) trata-se de uma opção de ensino disponibilizada e que pode ser considerada uma possibilidade viável capaz de criar mecanismos que favoreçam ou facilitem a aprendizagem e a formação continuada, tanto para o ensino superior quanto para meios corporativos.

Neste sentido, este estudo busca responder ao seguinte questionamento: Qual é o papel dos tutores no Ensino à Distância? E, tem como objetivo Geral: analisar a importância do papel desempenhado pelo tutor em ambientes de ensino-aprendizagem da EaD; tendo como objetivos específicos: - Conhecer quais as atividades desenvolvidas pelos tutores na EaD; e, - identificar as ferramentas que facilitam a interação aluno/tutor.

Este estudo, justifica-se pela relevância do tema na contemporaneidade, pois as múltiplas atribuições deste profissional e seu papel dentro da EaD possuem um significado de extrema importância para o ensino e a aprendizagem à distância.

Desenvolveu-se uma pesquisa bibliográfica descritiva. O estudo do material bibliográfico foi realizado de acordo com as seguintes fases: leitura exploratória; leitura seletiva; análise dos textos; sínteses dos textos; interpretação, exposição do conteúdo.

A seleção do material teve como critério básico a opinião de autores conceituados que escrevem sobre o tema. Para o desenvolvimento da pesquisa foi considerado o material concernente e mais apropriado ao tema em estudo, com o objetivo de selecionar a contribuição de cada autor para o assunto em análise.

A pesquisa está estruturada da seguinte forma: apresentar-se-á o papel do tutor na educação à distância, seguido das considerações finais e referências utilizadas no desenvolvimento desta pesquisa.

## **O Papel do Tutor na Educação a Distância**

Segundo Peters (2003), em latim a palavra tutor significa protetor, portanto, a função original do tutor não é de docente e sim de conselheiro, de pessoa mais experiente que fornece orientação em áreas específicas aos estudantes, além de promover a proximidade. Na realidade, a tutoria é um método de interação pedagógica. O mais importante no papel do tutor é o planejamento, pois todo o seu desempenho vai depender do conhecimento de toda a estrutura do curso e do atendimento, que deve ser rápido e eficaz.

Também por meio desse recurso se ajuda o estudante a não se entregar a sensação de estar trabalhando isolado da universidade e de, em última análise, estar entregue à própria sorte. Também dessa maneira especial se simula proximidade (PETERS, 2003, p. 59).

Azevedo (2011), acrescenta que o cenário da educação à distância, “revela a importância do tutor com um novo perfil e envolto em novas exigências da sua profissão” (AZEVEDO, 2011, p. 2).

Para Alves (2012), as salas onde se oferecem cursos não presenciais possuem as mesmas características das salas de um polo presencial, o que difere é o posicionamento do professor, que no EaD, tem sua aula transmitida por telões ou televisores na forma estabelecida pelo projeto pedagógico, sendo o tutor o responsável pela organização e acompanhamento da aula.

Desenvolver cursos EaD requer um planejamento operacional muito maior para integrar o aluno do que uma aula presencial.

Outro destaque é para o capital humano envolvido. Implantar cursos EaD exige contratação de pessoal qualificado e experiente, pois, como já dito, não corresponde à simples transferência de aulas presenciais para aulas à distância. Tais profissionais não são baratos e nem sempre estão à disposição. Além de buscar tais profissionais, é preciso investir na formação de seu próprio quadro, com programas de formação continuada e atualização. Sendo assim, qualquer projeto de implantação de cursos EaD, deve prever a gestão de recursos humanos envolvidos (BENEDETTI, 2012, p. 5).

De acordo com Benedetti (2012), o tutor é indispensável em qualquer Educação à Distância, pois é o elo entre a instituição e o aluno, além de ser o mediador do conhecimento, portanto precisa ser devidamente qualificado.

Ferramentas que permitam ao aluno estabelecer um ritmo de estudos, como calendários, cronogramas e prazos, auxiliam no planejamento de seu tempo e na programação das atividades. A tutoria é indispensável em qualquer modelo EaD: o tutor é o mediador da aprendizagem, é com ele que o aluno conta para esclarecer dúvidas e auxiliá-lo em suas demandas pedagógicas. O tutor é o principal contato do aluno com a instituição, por isso, planejar treinamentos e capacitações para o corpo de tutores é fundamental (BENEDETTI, 2012, p. 23).

Para desenvolver a função de tutor é preciso ter formação superior e apresentar algumas características essenciais como “dinamismo, visão crítica e global, responsabilidade, capacidade para lidar com situações novas e inesperadas e saber trabalhar em equipe” (JAEGER; ACCORSS, 2006, p. 13). Saraiva (2010, p. 161) descreve que o tutor deve proporcionar aos seus estudantes instrumentos para que eles “aprendam a dominarem-se e a produzirem-se como sujeitos”.

Segundo Azevedo (2011), a função do tutor vai além do que se aprende com os docentes nos cursos presenciais, é necessário ter domínio das tecnologias e fazer com que o aluno se sinta próximo. Sendo as principais funções do tutor: estabelecer contatos regulares com os alunos; estimular o diálogo entre os discentes; intermediar relacionamentos dos discentes com os docentes; conhecer e respeitar a realidade dos alunos; conscientizar das necessidades, anseios e desafios de cada aluno; colaborar para que os alunos encontrem soluções para suas dificuldades; ser objetivo e coerente; assumir seus limites e que não é detentor de todo o saber; pesquisar conteúdos de modo a contribuir com os alunos; divulgar e cumprir as regras de comunicação e relacionamento; ter ética e motivar os alunos; valorizar os alunos e seus

esforços; propiciar uma cultura de aperfeiçoamento entre os alunos; compartilhar com a equipe e os alunos suas experiências, assim como aprender com eles; acompanhar o aproveitamento dos alunos e dar feedback.

[...] tem como papel o apoio docente a um professor. Esse apoio geralmente se dá em uma das disciplinas de um curso, na sua preparação de material didático e no acompanhamento das atividades desenvolvidas. Espera-se também que este seja responsável pelas ferramentas de avaliação, assim como, na análise dos trabalhos dos alunos. Além disso, tem por tarefa o encaminhamento de dúvidas dos alunos aos professores, promovendo maior interatividade entre os mesmos, e com o corpo docente. Atua, ainda, no esclarecimento de dúvidas dos alunos através de e-mail, fórum, telefone ou pessoalmente, no recebimento e controle de entrega de trabalhos. [...] Um ponto fundamental é estar atento às necessidades do aluno, fazendo pontes entre as demandas dos alunos e propostas do professor, podendo agir de maneira a solucionar as questões tanto teóricas quanto de situações do dia-a-dia. Isso quer dizer que o tutor deverá estar atento no nível de interatividade dos alunos, para então identificar quais alunos não estão interagindo e tentar resgatar a relação interativa (JAEGER; ACCORSSI, 2006, p. 12).

Para Spanhol et al (2012), a educação à distância surgiu para que todas as pessoas tivessem acesso à educação, proporcionando novas oportunidades e reduzindo as desigualdades sociais. Estas questões apontam para a importância da atuação do tutor, que deve conter no seu perfil competências bem mais complexa como: saber lidar com os diferentes ritmos individuais dos alunos; dominar as novas técnicas de elaboração do material didático impresso e por meios eletrônicos; apropriar-se dos instrumentos e técnicas de avaliação dos ambientes EaD; desenvolver habilidades de investigação; incentivar a criatividade; proporcionar uma cultura indagadora.



Diante desses novos paradigmas é que devem ser postos os questionamentos das instituições educacionais, suas polêmicas e preocupações sobre EaD. Os educadores que pretendem lutar contra a exclusão social devem preocupar-se em adquirir uma nova cultura educacional, atualizando-se no uso de tecnologias de informação e comunicação, pois, nesse novo modelo, o professor é continuamente chamado a estabelecer múltiplas interações (SPANHOL et al, 2012, p. 6).

Segundo Aretio (2002), a comunicação entre tutor e aluno na educação à distância pode ser feita através de diversos meios como, por exemplo, o correio eletrônico, carta, fax, telefone, ambiente virtual de aprendizagem – AVA. Em casos especiais a maneira mais viável de comunicação é a forma presencial. O AVA promove interação entre tutor, aluno, professores, supervisores e coordenadores. Suas principais ferramentas são: chat, mensagens, fórum, videoconferência, atividades, entre outros.

Para Munhoz (2014), o papel do tutor é o de atuar como companheiro e orientador nos estudos dos alunos. Corroborando com essa ideia, Oliveira (2013, p.25) afirma que:

[...] o papel do tutor deve basear-se numa concepção de participação, de educador comprometido com a formação dos alunos, capaz de prepará-los ou subsidiá-los para pensar, resolver problemas e responder competentemente às demandas do curso em questão, o que, conseqüentemente, o prepara para ações cotidianas da vida.

O tutor desperta e estimula os alunos para a busca do conhecimento. De acordo com Belloni (2003), o tutor é aquele que orienta o aluno em seus estudos relativos à disciplina pela qual é responsável, esclarece dúvidas e explica questões relativas ao conteúdo da disciplina e em geral participa das atividades de avaliação.

O tutor assume sua função estratégica quando provoca a discussão entre as diversidades de ideias e culturas, proporcionando diálogos e confrontos sobre diferentes pontos de vistas, mantendo sempre o respeito entre formas individuais de se ver e de se postar frente aos conhecimentos.

O tutor é o profissional da educação que atua nas situações programadas de ensino e aprendizagem presencial, ou na orientação assistida à distância. É ele quem tem a relação direta com os alunos, auxiliando-os no manuseio e na aproximação dos conteúdos. Ao utilizar-se diferentes formatos para apresentação dos conteúdos, como o material impresso (apostilas ou módulos), vídeos, telefone/fax, rádio e os recursos da informática, cabe ao tutor organizá-los com e para os alunos. Porém, mais do que conhecer os materiais de ensino que são disponibilizados aos alunos, o tutor administra situações de conflito, situações de euforia, desânimos, rotinas. O modo como podemos responder a estas questões vão sendo constituídos por passos que a educação presencial já nos mostra em sua caminhada histórica. A exemplo dos professores da educação presencial, vamos perseguindo uma prática que se confunde e que se constrói: como tutores técnicos, tutores reflexivos, tutores pesquisadores, tutores críticos. Estes últimos, chamados à consciência para atuarem com engajamento político emancipatório que possam vir a transformar o Ensino a Distância na Educação à Distância (WEIDUSCHAT, 2003, p. 6).

O tutor deve apresentar certas habilidades no desenvolvimento do seu papel, possuindo perfil com capacidades e competências próprias da sua função. O ponto de maior relevância na sua posição dentro do sistema de EaD determina que ele precisa demonstrar domínio de uma prática política educativa, formativa e mediatizada. O tutor deve se comunicar com desenvoltura, ter competência interpessoal, liderança, dinamismo, iniciativa, entusiasmo, criatividade, capacidade para trabalhar em equipes e disposição para incentivar mudanças de atitudes e comportamentos.

Conforme Azevedo (2011), são também atividades do tutor:



- Auxiliar os docentes e na coordenação do curso em atividades cotidianas da EaD;
- Acessar o Ambiente Virtual de aprendizagem para responder dúvidas relacionadas aos aspectos administrativos pedagógicos;
- Fazer atendimento telefônico aos alunos na sala da tutoria;
- Fazer o preenchimento dos diários, impressão e envio para a Secretaria Acadêmica;
- Fazer lançamento de notas no ambiente virtual de aprendizagem;
- Fazer preenchimento de relatórios no âmbito do curso/módulos;
- Auxiliar o professor a sistematizar as dúvidas dos alunos durante a tele aula;
- Identificar os problemas que afetam a vida acadêmica do aluno e comunicar à coordenação do curso;
- Participar das capacitações sugeridas pela Instituição;
- Apoiar na preparação do material didático e nas atividades desenvolvidas no âmbito do curso.

Participar de um curso à distância em ambientes digitais e colaborativos de aprendizagem significa mergulhar em um mundo virtual cuja comunicação se dá essencialmente pela leitura e interpretação de materiais didáticos textuais e hipertextuais, pela leitura da escrita do pensamento do outro, pela expressão do próprio pensamento por meio da escrita. Significa conviver com a diversidade e a singularidade, trocar ideias e experiências, realizar simulações, testar hipóteses, resolver problemas e criar novas situações, engajando-se na construção coletiva de uma ecologia da informação, na qual valores, motivações, hábitos e práticas são compartilhadas. Cada participante do ambiente tem a oportunidade de percorrer distintos caminhos, nós e conexões existentes entre informações, textos, hipertextos e imagens; ligar contextos, mídias e recursos; tornar-se receptor e emissor de informações, leitor, escritor e comunicador; criar novos nós e conexões, os quais representam espaços de referência e interação que pode ser

visitado, explorado, trabalhado, não caracterizando local de visita obrigatória (ALMEIDA, 2003, p. 338).

Um ambiente virtual de aprendizagem – AVA é abrangente e proporciona ao aluno o conteúdo para a realização de muitas atividades, mas o aluno precisa conhecer bem o ambiente e ser orientado com clareza para concretizar suas tarefas, o que só será possível se houver comunicação efetiva entre tutor e aluno e com a utilização adequada dos meios disponibilizados no processo. Portanto, mesmo o AVA disponibilizando ferramentas para aprendizagem e interação, a orientação do tutor é essencial para o processo de ensino-aprendizagem.

Alguns autores apontam como ideal a relação de um tutor para cada 20 ou 30 alunos. Porém, é fundamental destacar que o acesso facilitado à informação não garante o melhor desempenho do aluno. As tecnologias da informação e de comunicação se não forem utilizadas em um contexto pedagógico renovado, inovador e criativo e com intervenções pontuais dos tutores poderão apenas reproduzir o modelo de ensino presencial tradicional, sem que haja aproveitamento das diversas possibilidades que essas ferramentas poderiam proporcionar aos professores.

### **Considerações finais**

Diante do estudo bibliográfico realizado ao longo deste Trabalho de Conclusão de Curso foi possível compreender que o tutor é o profissional de fundamental importância em qualquer modelo EaD, pois trata-se do mediador da aprendizagem e é com ele que o aluno conta para esclarecer dúvidas e auxiliá-lo em suas demandas pedagógicas.

A EaD é um novo cenário da educação, no qual o papel do tutor é de extrema necessidade no contexto de aprendizagem, pois é de sua competência ajudar o aluno a aprender, criando-lhe condições para que adquira informações. Ao tutor, cabe a tarefa de desenvolver estratégias para o aluno conheça e construa seu próprio conhecimento. O tutor deve ser capaz de aprender e

ensinar ao mesmo tempo, de trabalhar em equipe, discutir as aulas e elaborar materiais que sejam estimulantes para a busca do conhecimento pelo aluno. Durante o desenvolvimento das atividades de orientação acadêmica, acompanhamento pedagógico e avaliação da aprendizagem dos alunos a distância, o tutor deve liderar com capacidade, habilidades e competências, ter maturidade emocional, bom nível de cultura e assegurar um clima motivacional.

São várias as ferramentas que o tutor pode utilizar para interagir com seu aluno, as tecnologias de comunicação, como AVA, e-mails (fórum, chats, atividades, mensagens instantâneas), telefone, fax, entre outros, estão disponíveis e a favor da atuação do tutor. Contudo, é preciso que este profissional esteja habilitado e capacitado para atuar com a devida competência.

Assim, a ação do tutor se situa com o propósito de propiciar ao estudante a distância um ambiente de aprendizagem personalizado, capaz de satisfazer suas necessidades educativas.

### **Referências bibliográficas**

ALMEIDA, M. E. B. **Educação à distância na internet: abordagens e contribuições dos ambientes digitais de aprendizagem.** Rev. Educ. Pesq.; v. 29, n. 2, 2003.

ARETIO, L. G. **A educação à distância: da teoria à prática.** Barcelona: Ariel, 2002.

AZEVEDO, A. B. **Tutoria em EAD.** Valinhos: Anhanguera Educacional, 2011.

BELLONI, M. L. **Educação à Distância.** Campinas: Autores Associados, 2003.

BENEDETTI, C. **A educação à distância como opção: os aspectos da gestão**. Valinhos: Diretoria e Extensão e Pós-Graduação. Anhanguera Educacional, 2012.

JAEGER, E. P.; ACCORSSI, A. **Tutoria em educação à distância**. 2006. Disponível em:  
<[http://www2.abed.org.br/visualizaDocumento.asp?Documento\\_ID=86](http://www2.abed.org.br/visualizaDocumento.asp?Documento_ID=86)>  
Acesso em 20 jun. 2021.

MUNHOZ, A. S. **Tutoria em EAD: uma nova visão**. Curitiba: Inter Saberes, 2014.

OLIVEIRA, A. M. A. P. **O papel do tutor em cursos de educação a distância: competências e habilidades**. Revista Multitexto, v. 2, n. 1, 2013.

PETERS, O. **Didática do ensino à distância**. São Leopoldo, RS, Unisinos, 2003.

SARAIVA, K. **Educação a distância: outros tempos, outros espaços**. Ponta Grossa: Editora UEPG, 2010.

SPANHOL, F. J. et al. **Tutoria na educação à distância**. 2012. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/088-TC-C2.htm>>  
Acessado em 19 jun. 2021.

WEIDUSCHAT, I. **O papel da tutoria na EAD: organizar e dirigir situações de aprendizagem**. 2003. Disponível em:  
<<http://www.abed.org.br/congresso2003/docs/anais/TC43.pdf>> Acessado em 3 jul. 2021.