

## Tutores para a Educação a Distância – uma Avaliação de sua Formação

### *Tutors for Distance Education: Evaluation of a Training Course*

#### **Monica Ferreira**

Núcleo de Computação Eletrônica -  
Universidade Federal do Rio de Janeiro  
- Av. Athos da Silveira Ramos, 274,  
Cidade Universitária – Rio de Janeiro –  
RJ – Brasil.

[monika@nce.ufrj.br](mailto:monika@nce.ufrj.br)

#### **Lúcia Regina Goulart Vilarinho**

Faculdade Cesgranrio - Fundação  
Cesgranrio – Rua Cosme Velho, 155,  
Rio de Janeiro – RJ – Brasil.

#### **Resumo**

O estudo avaliou o Curso de Formação de Tutores oferecido pelo Núcleo de Capacitação a Distância da Universidade Federal do Rio de Janeiro quanto à suficiência e pertinência de seus conteúdos e contribuições dadas à formação de tutores. Buscou-se a opinião de 24 egressos do curso, usando a abordagem baseada nos usuários. Um questionário composto por 35 questões fechadas com espaços para comentários e uma escala de mensuração foram utilizados. Os resultados apontaram a necessidade de revisão de alguns indicadores e sugeriram que: (a) as competências desenvolvidas no curso estão em consonância com a literatura pedagógica; (b) o curso abordou conteúdos relevantes e consistentes para a formação do tutor; e (c) o curso cumpriu seu objetivo principal: capacitar os servidores para atuarem como tutores a distância.

**Palavras-chave:** Avaliação. Formação de tutores. Educação a distância. Avaliação de egressos.

Recebido 24/04/2018  
Aceito 08/11/2018  
Publicado 15/05/2019

#### **COMO CITAR ESTE ARTIGO**

**ABNT:** FERREIRA, Mônica; VILARINHO, Lúcia Regina Goulart. Tutores para a Educação a Distância - Uma Avaliação de sua Formação. EaD em Foco, 2019; 9(1): e732.  
[doi:https://doi.org/10.18264/eadf.v9i1.732](https://doi.org/10.18264/eadf.v9i1.732)

## *Tutors for Distance Education: Evaluation of a Training Course*

### *Abstract*

*The purpose of this study was to evaluate the Tutor Training Course offered by the Distance Education Center of the Rio de Janeiro Federal University, regarding the amount and relevance of content given to the tutors. The opinion of 24 training course graduates was collected using the user-based approach. A survey with 35 closed questions with spaces for comments and a measurement scale were used. The results pointed out the need to review some indicators and suggested that: (a) the competences developed in the course are in line with the pedagogical literature; (b) the course addressed relevant and consistent content for the training; (c) the course achieve its main goal: to prepare the participants to work as distance education tutors.*

**Keywords:** *Evaluation. Tutor training. Distance education. Graduates' evaluation.*

## 1. Introdução

Com as diretrizes para o Desenvolvimento de Pessoal da Administração Pública Federal, instituída pelo Decreto nº 5.707 (Brasil, 2006), normatizou-se a criação do sistema de gestão por competências. Tal política desempenha papel central no processo de construção de novos perfis de qualificação profissional no âmbito da Administração Pública Federal, reforçando a importância de ações voltadas para o aperfeiçoamento e a atualização dos servidores, em sintonia com as necessidades das instituições. Nessa direção, a Educação a Distância (EaD) tornou-se instrumento de formação profissional, permitindo a ampliação e a inovação das oportunidades educacionais dos servidores.

Seguindo orientações dessa política, a Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) criou em 2012 o Núcleo de Capacitação a Distância (Nucad), responsável pela oferta de cursos nessa modalidade, tendo como missão realizar capacitações voltadas para o seu adequado funcionamento, em sintonia com a constante atualização das políticas e diretrizes institucionais. Desde então, tem sido ofertado um número significativo de cursos, o que passou a demandar a formação de tutores. Assim, em 2013, foi realizada a primeira edição do Curso de Formação de Tutores e, em 2014, a sua segunda edição, atendendo ao que preconizam as Diretrizes da Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoal (Brasil, 2006).

As atividades didático-pedagógicas desse curso são desenvolvidas no ambiente virtual de aprendizagem Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment), compreendendo uma carga horária de 150h, com dois encontros presenciais: um para apresentação do curso e outro para exposição do trabalho final. Para obter aprovação no Curso de Formação de Tutores, o aluno deve ter nota/média superior ou igual a sete. A avaliação se dá pela participação ativa nos fóruns, nas atividades realizadas em cada módulo, na produção textual e na apresentação presencial do trabalho final. Ao final dos módulos, os servidores preenchem uma autoavaliação e respondem à avaliação do curso, contribuindo com críticas e sugestões.

Considerando o ineditismo dessa ação, uma vez que iniciativas de formação de servidores em EaD na UFRJ são recentes, julgou-se pertinente avaliar a formação oferecida, tendo por base as percepções de seus egressos. Esse objetivo se revelou por meio de três questões avaliativas: (a) em que medida o Curso

formou tutores atendendo aos requisitos expressos na literatura pedagógica sobre o papel e as atribuições da tutoria?; (b) até que ponto os conteúdos do Curso foram pertinentes e suficientes para o exercício da tutoria?; e (c) qual o grau de satisfação dos tutores com o Curso?

O estudo se justificou por ocorrer em uma universidade pública, local privilegiado para discussões acadêmicas sobre questões relativas à Educação a Distância.

## 2. Tutoria: uma caracterização

A EaD traz um novo olhar sobre o processo de ensino-aprendizagem: a figura do professor como detentor do saber não existe mais, o aluno se torna agente ativo na construção da sua aprendizagem. Machado e Machado (2004, p. 6) apoiam esse pensamento com a seguinte afirmativa: “o papel do professor como repassador de informações deu lugar a um agente organizador, dinamizador e orientador da construção do conhecimento do aluno e até da sua autoaprendizagem”. Essa concepção faz emergir um novo profissional: o tutor, responsável por mediar a construção colaborativa do conhecimento e promover a troca de saberes e experiências.

O tutor tem sido conceituado como: professor *online*, professor-tutor, mediador, docente *online* e tutor a distância. Esse termo significa “indivíduo legalmente encarregado de tutelar alguém; protetor” (Ferreira, 2012), mas cabe ressaltar que não há unanimidade quanto à definição de tutoria, pois os tutores são apresentados de formas distintas, dependendo da concepção de educação adotada na instituição e do modelo usado na EaD.

Para os Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância (Brasil, 2007, p. 21-23), “a tutoria a distância atua a partir da instituição, mediando o processo pedagógico [...]. A principal atribuição desse profissional é o esclarecimento de dúvidas através de fóruns de discussão pela internet, pelo telefone, participação em videoconferências”. Ainda de acordo com esses Referenciais, a modalidade possui características, linguagem e formato próprios, fazendo com que tanto o aluno quanto o professor/tutor assumam postura diferenciada em sua prática. Espera-se do aluno maior autonomia, organização, proatividade, disciplina, capacidade de convivência e senso crítico, entre outras características. Sua aprendizagem é pautada na interação e construção do conhecimento. Pode-se dizer que a modalidade deve propiciar ao aluno o aprender a aprender, construir e compartilhar seus conhecimentos.

Assim, o tutor tem papel importante no processo de ensino-aprendizagem, pois age como mediador na busca da construção do conhecimento, cabendo-lhe potencializar os processos de comunicação, colaboração, interação e afetividade entre os envolvidos.

De acordo com a Resolução nº 26, de 5 de junho de 2009 (UFRJ, 2009), são atribuições do tutor, entre outras: (a) mediar a comunicação; (b) apoiar o professor da disciplina; (c) manter a regularidade de acesso ao ambiente virtual de aprendizagem (AVA); (d) dar retorno às solicitações dos cursistas; (e) estabelecer permanente contato com os alunos; (f) colaborar com a coordenação do curso na avaliação do estudante; (g) participar das atividades de formação promovidas pela instituição; (h) elaborar relatórios; (i) participar do processo de avaliação da disciplina; e (j) apoiar operacionalmente o andamento do curso.

Para atuar de forma eficaz, o tutor precisa desenvolver competências pedagógicas, sociais, gerenciais e técnicas, sem abrir mão da postura crítica necessária ao processo educacional. Precisa estar atento aos alunos e acompanhar o progresso do grupo, sem perder de vista suas particularidades.

Na revisão da literatura sobre perfil, papel e conhecimentos necessários ao tutor, coletou-se um número significativo de elementos que podem ser caracterizados como suas atribuições e competências. Tais elementos foram, então, sumarizados no quadro que se segue, cabendo apontar os autores consultados:

Mattar (2011), Nogueira e Both (2012), Machado e Machado (2004), Nobre e Melo (2011), Palloff e Pratt (2002), Guarezi e Matos (2009), Masetto (2000), Bortolozzo, Barros e Moura (2009), Lucena (2000), Marchi et al. (2011), Referenciais de Qualidade para EaD (Brasil, 2007), Manual do Instrutor/Tutor (UFRJ, 2013a).

**Quadro 1:** Atribuições/competências do tutor

Estimular o pensamento crítico dos alunos
Provocar a busca da autonomia, da iniciativa e da construção do conhecimento
Organizar, planejar, controlar, acompanhar o aluno no gerenciamento de atividades
Criar ambiente que estimule e favoreça a aprendizagem e a interação
Fornecer feedback
Comentar os trabalhos realizados pelos alunos
Dominar e utilizar as tecnologias do ambiente virtual de aprendizagem (AVA)
Conhecer o conteúdo do curso, o projeto pedagógico, disciplinas ministradas etc.
Ser proativo
Incentivar os alunos a utilizar os canais de interação para a tutoria
Estimular os questionamentos e a resolução de dúvidas
Saber ouvir e ser empático
Tratar os alunos com respeito
Ser ético
Ser bem-humorado e paciente
Ter bom relacionamento interpessoal
Criar vínculos afetivos
Orientar leituras, compartilhar estratégias de ensino e propor materiais para pesquisa, no intuito de promover a construção do conhecimento para o desencadeamento no aluno de sentimento de confiança e segurança no ambiente do curso
Conhecer a realidade de seus alunos em todas as dimensões: pessoal, social, familiar e escolar
Estimular a colaboração, a cooperação e a construção de conhecimentos de forma colaborativa
Motivar a participação, a aprendizagem, a reflexão crítica
Provocar o desejo de aprender
Alertar os alunos quanto ao cumprimento dos prazos, mantendo-os atentos ao envio das atividades
Comunicar-se com clareza, de forma objetiva e gramaticalmente correta
Conduzir e mediar discussões, evitando que o aluno saia do foco do conteúdo
Ser a ponte entre professor e aluno
Elogiar participações
Intervir nos casos de conflito ou divergências de ideias
Avaliar de forma contínua o progresso dos alunos
Estabelecer estratégias para solução dos problemas inerentes às atividades
Apresentar ideias ou caminhos para a resolução de uma atividade
Auxiliar os alunos a resolver questões pedagógicas que possam impedir o progresso no curso

Mediar o processo de aprendizagem
Respeitar o ritmo de aprendizagem do aluno
Auxiliar os alunos a resolver problemas técnicos e administrativos
Responder com rapidez às questões dos alunos

**Fonte:** Elaborado pelas autoras com base na revisão da literatura.

Não se pode desconsiderar, no entanto, que essa atividade enfrenta dificuldades as mais variadas, segundo o seu ambiente de trabalho. Para Bottentuit Junior e Coutinho (2008, p. 4), “um dos grandes desafios do tutor consiste em manter o interesse dos alunos e garantir a sua presença nos ambientes *online*”.

A presente avaliação se centrou na proposta de formação continuada dos servidores da UFRJ (UFRJ, 2013b), que visa: (a) formar tutores capazes de conduzir eventos de EaD; (b) melhorar a interação entre os servidores; e (c) atender à Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoal – PNDP (Brasil, 2006) e na definição das funções do tutor descritas no Manual do Instrutor/Tutor (UFRJ, 2013a). Essas funções são: (a) conhecer a ementa do curso em que for atuar; (b) prestar serviços de tutoria aos alunos no ambiente virtual de aprendizagem (AVA); (c) corrigir as avaliações e entregar os resultados todo mês, até o dia 5, para o supervisor de Tutoria; (d) lançar as notas das avaliações na Plataforma Moodle dentro do prazo estipulado pela Coordenação do curso; (e) elaborar e encaminhar relatórios solicitados pela Supervisão de Tutoria; (f) participar das atividades de capacitação/avaliação de tutores propostas pela Coordenação; e (g) responder ao aluno em até 24 horas.

As referências encontradas na literatura e as ditadas pela UFRJ serviram de apoio à construção das categorias avaliativas tomadas como suporte nesta avaliação.

### 3. Procedimentos metodológicos

#### 3.1 Abordagem avaliativa e participantes do estudo

Tendo em vista que este estudo focalizou a percepção dos tutores sobre a suficiência e pertinência do conteúdo e possíveis contribuições do curso, entendeu-se que a abordagem mais adequada seria aquela centrada nos usuários (consumidores). Farah (2014, p. 26) relata que essa abordagem se preocupa em conhecer em que medida “determinado processo, produto ou programa atende às necessidades e expectativas de quem o utiliza. Com isso, ressalta as dimensões éticas e práticas da avaliação [...] em favor do aprimoramento do objeto que se avalia”.

Uma característica importante na adoção dessa abordagem é sua reconhecida contribuição para avaliar atividades educacionais, podendo apresentar caráter somativo ou formativo. No presente estudo, a avaliação foi realizada após o curso ter sido concluído, tendo, assim, caráter somativo.

Participaram do estudo 24 tutores, entre servidores técnico-administrativos e docentes da UFRJ, todos concluintes do Curso de Formação de Tutores e que já atuaram (ou atuam) como tutor após o término do curso.

#### 3.2 Coleta de dados

Foi construído um questionário organizado em quatro partes: a primeira, composta das questões 1 a 5, abordou as competências gerenciais do tutor; a segunda, compreendendo as questões de 6 a 22,

tratou dos aspectos pedagógicos da prática tutorial; a terceira parte, das questões 23 a 33, considerou as competências sociais desse personagem; e a última parte (questões 34 e 35), referiu-se à competência tecnológica do tutor. A base desse questionário foi a revisão da literatura sobre as atribuições e competências do tutor (Quadro 1) e as indicações oferecidas pela UFRJ sobre as funções do tutor (UFRJ, 2013a). Buscou-se também avaliar o grau de satisfação dos respondentes em relação aos conteúdos inseridos em cada módulo de aprendizagem, no que tange à sua suficiência e à sua pertinência para sustentar a prática do tutor. Para o registro do julgamento dos respondentes, foram inseridos cinco valores correspondentes aos seguintes critérios: Excelente – 5; Muito bom – 4; Bom – 3; Satisfatório – 2; Insuficiente – 1. Na conclusão desse instrumento, apresentou-se uma questão genérica, voltada para o curso como um todo, na qual foi solicitado ao respondente que atribuísse um dos valores acima mencionados como avaliação do grau de satisfação com a vivência do curso.

Após a construção dos instrumentos, foi realizada a validação técnica e de conteúdo. A primeira se refere ao fato de o instrumento ter sido construído observando as regras específicas da área (Elliot; Hildenbrand & Berenger, 2012); a segunda verifica se o instrumento é capaz de medir um domínio específico do conteúdo que se pretende medir. Esse processo de validação levou ao aperfeiçoamento dos instrumentos, que foram, então, enviados por meio da ferramenta Google Docs com a carta-convite aos usuários contendo as instruções para a avaliação do curso.

## 4. Resultados

O questionário garantiu o anonimato dos respondentes, sendo eles identificados por siglas (T1, T2, T3 etc., que indicam Tutor 1, Tutor 2, ... Tutor 24). Na primeira parte buscou-se levantar os dados de identificação dos participantes; verificou-se que oito pertenciam à área de Tecnologia de Informação; cinco eram técnicos em Assuntos Educacionais; e dois, Pedagogos. Os demais tutores atuavam em outras áreas existentes na Universidade. Todos eram oriundos de unidades da UFRJ situadas em diversos campi, o que sugere o alcance da EaD. A maioria se concentrava na faixa dos 32 a 47 anos (17 sujeitos), havendo equilíbrio entre os sexos, sendo o feminino mais presente, com 14 participantes. Quase todos tinham curso pós-superior (11 especializações e 12 mestrados) e muitos deles (18) mais de cinco anos de experiência na UFRJ. Encontrou-se um número expressivo de praticantes (21) de EaD, os quais já incluem em seu dia a dia profissional essa modalidade educativa.

### 4.1 Respostas ao Questionário

Após responder às indagações voltadas para a caracterização profissional, os participantes registraram suas percepções no questionário que continha perguntas de múltipla escolha, com espaço destinado a comentários. Em cada pergunta o respondente poderia optar pelos padrões: AT (atende totalmente); AP (atende parcialmente); e NA (não atende). O atendimento aos indicadores foi considerado segundo a concentração de respondentes: AT – 24 a 16 respondentes; AP – 15 a 8; e NA – de 7 a 1. Assim, entendeu-se que uma percepção positiva seria a soma do número de respondentes concentrados em AT e AP.

#### **Competências gerenciais**

Neste item perguntou-se se o curso tinha capacitado o tutor a: (a) planejar as atividades de tutoria (23 respondentes em AT e AP); (b) acompanhar o aluno nas atividades de ensino-aprendizagem propostas (24 em AT e AP); (c) gerenciar as atividades de tutoria (24 em AT e AP); (d) auxiliar os alunos na resolução de problemas pedagógicos (21 em AT e AP); e (e) alertar os alunos quanto ao cumprimento dos prazos (24 em AT e AP). Vale ressaltar que o item mais positivo foi o último, onde se concentraram 19 sujeitos em AT, revelando que o curso foi muito eficiente para desenvolver a competência dos tutores quanto

ao cumprimento dos prazos, que é uma questão administrativa. Cabe também dizer que houve quatro marcações em NA.

Para complementar os dados quantitativos, apresentam-se a seguir comentários livres dos participantes sobre alguns indicadores. Foram recebidos sete comentários; os três primeiros foram mais críticos.

- O curso poderia abordar melhor o planejamento das atividades, pois o ato de planejar depende muito da observação realizada no decorrer da tutoria. Deveria explicar mais sobre planejamento das atividades de tutoria (T6).
- O acompanhamento e o relacionamento do tutor com os alunos é enfatizado no curso, mas o planejamento das atividades de tutoria fica em segundo plano (T8).
- O curso fornece suporte para atender às competências gerenciais, mas é preciso dedicação por parte do aluno (T10).
- É necessário trabalhar com diferentes perfis da equipe. Por isso, o perfil do tutor deve contemplar a gestão de pessoas para lidar com as relações interpessoais (T12).
- A aprendizagem nesses aspectos deu-se principalmente pelo exemplo dado na atuação da própria tutora (T13).
- O uso da plataforma e de seus recursos é tão importante quando a parte pedagógica (T17).
- O planejamento das atividades fica sob a responsabilidade do proponente do curso, contudo podemos criticar e apresentar sugestões (T20).
- O curso poderia focar um pouco mais no planejamento e gerenciamento das atividades de tutoria (T24).

Observa-se, nas falas dos tutores T6, T8 e T24, a necessidade de maior aprofundamento no ato de planejar as atividades de tutoria. O tutor atua em várias frentes no curso a distância; ele se relaciona com diferentes atores desse processo, daí a necessidade de saber organizar e administrar seu tempo e suas ações para atender todas as demandas que a prática exige. Essas falas corroboram o que está na revisão da literatura expressa no Quadro 1.

### Competências pedagógicas

Essa categoria foi avaliada com base em 17 indicadores. A pergunta básica foi: o curso abordou a importância do tutor em: (a) estimular o pensamento crítico dos alunos? (22 sujeitos em AT e AP); (b) fomentar a busca da autonomia do aluno? (23 em AT e AP); (c) provocar a iniciativa e a construção do conhecimento? (23 em AT e AP); (d) fornecer rápido feedback ao aluno? (23 em AT e AP); (e) conhecer o conteúdo do curso? (23 em AT e AP); (f) orientar leituras? (24 em AT e AP); (g) desenvolver as estratégias de ensino propostas no AVA? (23 em AT e AP); (h) propor materiais de pesquisa? (24 em AT e AP); (i) desenvolver a participação colaborativa? (24 em AT e AP); (j) provocar o desejo de aprender? (23 em AT e AP); (k) mediar discussões, evitando que o aluno saia do foco do conteúdo? (24 em AT e AP); (l) cuidar da postura e linguagem na mediação? (22 em AT e AP); (m) elogiar as participações pertinentes? (24 em AT e AP); (n) estabelecer estratégias para a solução dos problemas inerentes às atividades de ensino-aprendizagem? (22 em AT e AP); (o) apresentar ideias ou caminhos para a resolução de uma atividade? (23 em AT e AP); (p) auxiliar os alunos a resolver questões pedagógicas que possam impedir o progresso no curso? (24 em AP e AT); e (q) mediar o processo de aprendizagem? (22 em AT e AP).

Na contagem desses dados, verificou-se que oito foram avaliadas como AT e nove como AP, o que evidencia uma percepção positiva de 17 respondentes nessas competências. O padrão NA apareceu em seis respondentes e houve mais um sujeito que não respondeu (NR).

A seguir, comentários dos tutores em relação às competências pedagógicas.

- O curso é bem estruturado, a aprendizagem vai sendo formada aos poucos, mas fornecendo subsídios para a preparação do tutor. Com relação ao item 20, não consigo ter tão claro esse suporte, até mesmo por causa das diversas situações envolvendo o tutor e o aluno (T10).
- O fórum de discussão e as mídias apresentadas na formação foram muito importantes para a minha formação (T20).
- Poderia ser estimulado o uso de outros recursos além do fórum de discussão, como: chat, wiki etc. (T24).

Destaca-se na fala de T10 seu comprometimento com a estrutura e a forma como o curso foi conduzido. Vale lembrar que o uso do fórum como recurso para formação significativa deve estar inserido em um ambiente de construção coletiva/colaborativa. Para Harasim (citado em Lobato, 2013, p. 2), “os fóruns devem ser utilizados como estratégia de comunicação e diálogo, permitindo a produção do saber”.

Em contrapartida, T24 aponta a necessidade de agregar outros recursos além do fórum. Lobato (2013, p. 2) afirma que: “em um ambiente virtual de aprendizagem, além do fórum de discussão on-line, outros recursos fornecidos pela internet podem ser utilizados: bate-papo, correio eletrônico, vídeos, animações, simulações e web wiki”, o que corrobora a posição desse respondente.

Diante desses registros, pode-se inferir que o curso produziu aspectos positivos sobre a importância das competências pedagógicas na prática do tutor, porém as marcações no padrão NA indicam a necessidade de rever tais indicadores.

### Competências sociais

Foram avaliadas onze competências sociais, indagadas com base em uma questão central: o curso abordou a importância do tutor para: (a) criar um ambiente que estimule e favoreça a aprendizagem e a interação? (24 respostas em AT e AP); (b) incentivar os alunos a utilizar os canais de interação com a tutoria? (24 em AT e AP); (c) estimular os questionamentos e a resolução de dúvidas? (23 em AT e AP); (d) ouvir o aluno? (24 em AT e AP); (e) ser ético? (24 em AT); (f) tratar os alunos com respeito? (24 em AT); (g) ter bom relacionamento interpessoal (24 em AT e AP); (h) criar vínculos afetivos? (22 em AT e AP e um em NA); (i) conhecer a realidade de seus alunos? (2 em AT, 13 em AP e nove em NA); (j) estimular a construção do conhecimento de forma coletiva? (24 em AT e AP); e (k) intervir nos casos de conflito ou divergência de ideias? (24 em AT e AP).

Na computação dos números, observou-se marcação expressiva no padrão AT (nove perguntas). Com exceção dos itens h (criar vínculos afetivos) e i (conhecer a realidade dos seus alunos), julgados como NA pelos participantes, pode-se admitir que o curso produziu efeitos positivos no que se refere às competências sociais.

Os depoimentos de T10 e T24 reforçam a percepção dos participantes quanto ao julgamento do item i:

- Há grandes incentivos às competências sociais, entretanto, por mais que o tutor faça para estimular o aluno, nem sempre funciona. Quanto ao item i, não foi possível perceber esse tipo de enfoque no curso, nem mesmo com os participantes. No meu caso especificamente, não houve nenhuma tentativa de buscar maiores conhecimentos sobre a realidade do aluno (T10).
- Percebe-se o empenho em desenvolver as competências sociais no decorrer do curso, porém não no nível do item i (T24).

Palloff e Pratt (2002) sugerem que o tutor é quem propicia aos cursistas um ambiente social estimulador de aprendizagem, utilizando recursos didáticos disponíveis para a mediação da tutoria. Nesse sentido, cabe trazer a fala de T17 ao revelar suas dúvidas/inquietações quanto à presença da afetividade na EaD:

“Existem diversos trabalhos sobre afetividade em EaD. Nenhum deles ainda me convenceu”. Coelho e Haguenaer (2004, p. 9) enfatizam que ao tutor “são necessárias a sensibilidade, a afetividade e a receptividade, pois uma educação que se realiza a distância não significa que deva estar distanciada do relacionamento humano”.

### Competências técnicas

Essa competência foi avaliada em dois pontos, por meio da seguinte indagação: o curso contribuiu para: (a) transformá-lo em um tutor capaz de utilizar as tecnologias no AVA Moodle?; e (b) auxiliá-lo na resolução de problemas técnicos e administrativos?

Em relação ao primeiro item, foram 11 marcações em AT e 11 em AP, o que revela equilíbrio. No item seguinte, foram apenas quatro em AT e 11 em AP, havendo, ainda, quatro em NA e três respondentes que não fizeram qualquer marcação (NR). A seguir, comentários livres dos tutores com relação às competências técnicas.

- O curso poderia ter um módulo voltado para a utilização do AVA Moodle. Quando fui conteudista e tutora de outro curso, tive dúvidas, principalmente no gerenciamento das avaliações (T8).
- Com relação a utilizar as tecnologias é muito claro. Quanto ao item b, é possível conseguir ajuda para resolver possíveis problemas, mas dizer que o tutor consegue fazer isso só... acredito que nesse caso não atende (T10).
- A aprendizagem nesses aspectos se deu, principalmente, pelo exemplo dado na atuação da própria tutora (T13).
- O curso que fiz pouco (ou nada) me preparou para o uso prático da plataforma e seus recursos (T17).
- Embora a PR-4 ofereça um curso voltado especificamente para o Moodle (Moodle na prática), seria interessante abordar mais funcionalidades do Moodle no curso de formação de tutores (T24).

Esses comentários merecem ser apreciados pela Coordenação do Curso, pois podem redundar em mudanças na prática pedagógica. É notório que as competências técnicas não tiveram tão bons resultados quanto as anteriores.

Maia (2002, p. 13) refere-se às competências tecnológicas como

domínio técnico suficiente para atuar com naturalidade, agilidade e aptidão no ambiente que está utilizando. É preciso ser usuário dos recursos de rede, conhecer sites de busca e pesquisa, usar e-mails, conhecer a etiqueta, participar de listas e fóruns de discussão, ter sido mediador em algum grupo (e-group).

Pode-se, então, dizer que, do conjunto de 35 itens do questionário, 18 foram considerados como AT e 15 como AP, o que oferece um total de 33 itens avaliados positivamente.

## 4.2 Resultados da Escala de Mensuração

Os participantes registraram suas percepções em relação ao conteúdo ministrado no curso em uma escala com valores de 1 a 5. O objetivo foi avaliar a suficiência/pertinência do conteúdo para sustentar a prática da tutoria, os dados obtidos são apresentados a seguir.

**Quadro 2:** Suficiência/pertinência do conteúdo para a prática da tutoria

Módulos	Suficiência						Pertinência				
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
Valores	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
I. Ambientação	-	-	4	9	11		-	1	4	9	9
II. Introdução à Educação a Distância	-	1	4	8	11		1	1	5	7	11
III. O papel do tutor e suas competências	-	1	2	10	11		1	1	1	9	11
IV. O aluno virtual	-	1	4	8	11		1	1	1	8	12
V. Avaliação na EaD	-	-	5	9	10		-	2	2	9	10
VI. Mediação (atividade prática)	1	-	5	5	13		-	1	4	7	11

**Legenda:** 5 – Excelente; 4 – Muito Bom; 3 – Bom; 2 – Satisfatório; 1 – Insuficiente.  
Fonte: Elaborado pelas autoras.

Quanto à suficiência do conteúdo do curso para sustentar a prática da tutoria, observa-se que os seis módulos obtiveram pontuação alta, destacando-se o Módulo VI, Mediação, destinado ao desenvolvimento da atividade prática. Nele, o aluno pode vivenciar o que foi abordado no decorrer do curso, experimentar a melhor forma de lidar com as dificuldades e desafios da prática da tutoria. Essa percepção reforça a importância de aliar a teoria à prática na aprendizagem. Wrobel et al. (2010, p. 344) entendem que “o acompanhamento do trabalho do tutor é vital na complementação de sua formação. Não basta prepará-lo para uma situação hipotética. É necessário observar, na prática, sua reação e a forma como cada um lida com os alunos”.

No que tange à pertinência do conteúdo do curso, prevaleceu também, por parte da maioria dos respondentes, pontuação alta com o valor mais alto, 5, seguido do 4. O destaque foi o módulo IV, sobre o aluno virtual, que obteve melhor avaliação, com 12 participantes indicando o valor máximo.

Cabe, então, dizer que 18 respondentes afirmaram que o curso foi excelente/muito bom. Cinco sujeitos optaram por bom e um disse que foi satisfatório. Foram poucas as marcações em insuficiente (apenas 4). Pode-se, então, afirmar que a percepção dos alunos em relação ao curso foi positiva, na medida em que ampliou os conhecimentos em EaD, preparando-os para atuar como tutores.

## 5. Considerações finais

A revisão bibliográfica evidenciou que são inúmeras as competências necessárias ao tutor; ele deve ser capaz de transitar entre as competências gerenciais, pedagógicas, sociais e técnicas, o que aumenta sua responsabilidade no exercício da tutoria e impõe a necessidade de investir constantemente na sua formação.

Os resultados levantados sobre as competências, gerenciais, pedagógicas, sociais e técnicas (primeira questão avaliativa) expressam que o curso foi positivo na maior parte dos requisitos. Do conjunto de 35 itens, 33 tiveram boa avaliação, o que revela a consistência entre as competências desenvolvidas no curso e o que está expresso na literatura pedagógica sobre o assunto.

Quanto à segunda questão, que buscou responder até que ponto os conteúdos foram pertinentes e suficientes para o exercício da tutoria, pode-se dizer que o curso abordou conteúdos relevantes e consistentes. Os dados obtidos na escala de mensuração indicam essa percepção, uma vez que os seis módulos ministrados no curso receberam elevada pontuação na parte dos conteúdos.

No que tange à terceira e última questão avaliativa – qual o grau de satisfação dos tutores com o curso –, ficou evidente que o nível de satisfação foi alcançado, tendo em vista a concentração das respostas nas opções Excelente e Muito Bom. Vale lembrar a fala de T10: “O curso é bem estruturado, a aprendizagem vai sendo formada aos poucos, mas fornecendo subsídios para a preparação do tutor”.

Conclui-se então que, na visão de seus egressos, o curso cumpriu seu objetivo principal: capacitar docentes e técnico-administrativos para atuar como tutores a distância.

## Referências Bibliográficas

- BTOLOZZO, A. R. S.; Barros, G. C. & Moura, L. M. C. (2009). *Quem é e o que faz o professor-tutor*. In Congresso Nacional de Educação, 9, Paraná. Trabalhos apresentados... Paraná: Educere, 2009. Recuperado em: 20 mar. 2018. Disponível em: <http://www.portugues.seed.pr.gov.br/arquivos/File/ead/ana.pdf>
- BOTTENTUIT JUNIOR, J. B. & COUTINHO, C. P. (2008). As ferramentas da web 2.0 no apoio à tutoria na formação em *e-learning*. In: *Colóquio da Afirse*, 15. Lisboa. Trabalhos apresentados... Lisboa: Afirse, 2008. Recuperado em: 3 dez. 2017. Disponível em: <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/7767/1/Afirse%202008.pdf>.
- BRASIL (2006). Decreto nº 5.707, de 23 de fevereiro de 2006. Institui a Política e as Diretrizes para o Desenvolvimento de Pessoal da Administração Pública Federal Direta, Autárquica e Fundacional e regulamenta dispositivos da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF.
- COELHO, C. U. F. & HAGUENAUER, C. J. (2004). As tecnologias da informação e da comunicação e sua influência na mudança do perfil e da postura do professor. *Colabor@*, v. 2, n. 6, 1-12. Disponível em: <http://pead.ucpel.tche.br/revistas/index.php/colabora/article/viewFile/42>.
- ELLIOT, L. G.; HILDENBRAND, L. & BERENGER, M. M. (2012). *Questionário*. In L. G. Elliot (Org.). *Instrumentos de avaliação e pesquisa: caminhos para construção e validação* (p. 25-67). Rio de Janeiro: Wak.
- FARAH, R. (2014). *Avaliação da qualidade do instrumento de avaliação de desempenho de educadores em saúde do Consórcio Brasileiro de Acreditação*. 63 f. Dissertação de Mestrado. Fundação Cesgranrio.
- FERREIRA, A. B. de H. (2012). *Mini-Aurélio: o dicionário da língua portuguesa*. 8ª ed. Curitiba: Positivo.
- GUAREZI, R. de C. M. & MATOS, M. M. (2009). *Educação a distância sem segredos*. Curitiba: Ibpex.
- LOBATO, A. C. (2013). A importância dos fóruns na Educação a Distância: algumas considerações. *Educação Pública*, 13, nº 35. Disponível em: <http://www.educacaopublica.rj.gov.br/biblioteca/educacao/0402.html>
- LUCENA, S. M. P. de (2000). *Os vínculos afetivos e a educação no ciberespaço*. Disponível em: [www.lab-educagem.pro.br/frames/seminarios/pdf/24.pdf](http://www.lab-educagem.pro.br/frames/seminarios/pdf/24.pdf).
- MACHADO L. D. & MACHADO, E. de C. (2004). O papel da tutoria em ambientes de EaD. In *Congresso Internacional de Educação a Distância*, 11, Salvador. Trabalhos Apresentados... Bahia: ABED. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/022-tc-a2.htm>.
- MAIA, C. (2002). *Guia Brasileiro de Educação a Distância*. São Paulo: Esfera.
- MARCHI, A. C. B. de et al. (2011). A prática de tutoria online por meio de competências: estudo de caso de uma metodologia aplicada ao curso de Formação de Tutores. *Renote*, 9, nº 1, 1-10. Disponível em: <http://seer.ufrgs.br/renote/article/viewFile/21894/12702et>.

- MASETTO, M. T. (2000). *Mediação pedagógica e o uso da tecnologia*. In J. M. Moran; M. T. Masetto; M. A. Behrens. Novas tecnologias e mediação pedagógica. Campinas: Papirus.
- MATTAR, J. (2011). *Guia de Educação a Distância*. São Paulo: Cengage Learning.
- BRASIL. MEC. (Brasil). Secretaria de Educação a Distância. (2007). *Referenciais de qualidade para educação superior a distância*. Brasília: MEC. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>.
- NOBRE, C. V. & MELO, K. S. de (2011). Convergência das competências essenciais do mediador pedagógico da EaD. In *Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância*, 8. Ouro Preto. Trabalhos apresentados... Minas Gerais: Unired, 2011. Disponível em: [https://www.academia.edu/29748795/CONVERG%C3%8ANCIA\\_DAS\\_COMPET%C3%8ANCIAS\\_ESSENCIAIS\\_DO\\_MEDIADOR\\_PEDAG%C3%93GICO\\_DA\\_EA-D?auto=download](https://www.academia.edu/29748795/CONVERG%C3%8ANCIA_DAS_COMPET%C3%8ANCIAS_ESSENCIAIS_DO_MEDIADOR_PEDAG%C3%93GICO_DA_EA-D?auto=download).
- NOGUEIRA, R. C. C. & BOTH, I. J. (2012). A importância do tutor em Educação a Distância (EaD). *Caderno Intersaberes*, 1, nº1, p. 72-82. Disponível em: <https://www.uninter.com/cadernosuninter/index.php/intersaberes/article/view/162/152>.
- PALLOFF, R. M. & PRATT, K. (2002). *Construindo comunidades de aprendizagem no ciberespaço: estratégias eficientes para salas de aula online*. Porto Alegre: Artmed.
- UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO (2013a). *Manual do instrutor/tutor de cursos da SFP*. Rio de Janeiro: UFRJ.
- \_\_\_\_ (2013b). *Relatório de avaliação institucional*. Disponível em: <http://pi.pr1.ufrj.br/index.php/2013-09-19-13-06-11/relatorios-de-autoavaliacao-institucional>.
- \_\_\_\_ (2009). *Resolução nº 26, de 5 de junho de 2009*.
- WROBELL, J. S. et al. (2010). Tutoria em Educação a Distância: teoria, prática, aprendizados e desafios. *Administração: Ensino e Pesquisa*, 11, nº 3, 331-354. Disponível em: <https://raep.emnuvens.com.br/raep/article/view/133/74>.