

# Unidade 3 - Tutoria na Educação a Distância

**Luís Paulo Leopoldo Mercado**

Programa de Pós-Graduação em Educação – UFAL

## 1. Introdução

A atividade do tutor e o processo de avaliação são fatores essenciais para o sucesso em programas de EAD. A atuação do tutor acompanhando a aprendizagem dos alunos, ajudando-os a superar dificuldades, estimulando-os a fazer pesquisas para além do próprio material de estudos, a observar e alterar, intencionalmente, a própria prática pedagógica, fará toda a diferença no curso que atua.

A tutoria visa a orientação acadêmica, acompanhamento pedagógico e avaliação da aprendizagem dos alunos na EAD. Envolve o atendimento à educação individualizada e cooperativa numa abordagem centrada no ato de aprender que coloca à disposição do aluno recursos que lhe permitem alcançar seus objetivos no curso.

A tutoria é uma instância de mediação entre o estudante e o material didático, na busca de uma comunicação ativa e personalizada. Orientando e supervisionando o processo de aprendizagem do cursista, o tutor conhece as dificuldades do aprendiz e o ajuda a responder, de maneira adequada, aos desafios impostos pela educação individualizada.

Uma sessão típica de tutoria consiste no exame que o tutor faz de um trabalho do aluno: um texto sobre determinado assunto, por exemplo. Durante a sessão, o tutor irá procurar apontar os aspectos positivos do trabalho, mas reservará ênfase especial para as eventuais falhas ou lacunas. Estas falhas ou lacunas quase sempre são inevitáveis. Desta maneira, o aluno sentirá que conquanto possa ter realizado um bom trabalho, resta ainda espaço para seu desenvolvimento, o que implica pesquisar mais.

Para Masuda (2003), o tutor tem função de mediação entre o cursista, o material didático e o tutor é também entre os estudantes entre si na busca de uma comunicação cada vez mais ativa e personalizada, respeitando-se a autonomia da aprendizagem.

O tutor deve ter capacidade de gerenciar equipes e administrar talentos, habilidades de criar e manter o interesse do grupo pelo tema; ser motivador e empenhado em acompanhar a aprendizagem dos alunos, pois terá grupos de alunos heterogêneos, formados por pessoas de regiões distintas, com vivências bastante diferenciadas, culturas e interesses diversos, exigindo do tutor uma habilidade gerencial com pessoas extremamente eficiente. Deve ter domínio sobre o conteúdo do texto e do assunto para ser capaz de esclarecer possíveis dúvidas referentes ao tema abordado pelo autor, a bibliografia recomendada, as atividades e eventos relacionados ao assunto.

## 2. Quem é o tutor?

Essa é uma questão polêmica, por que envolve uma discussão sobre o conceito de ser professor e a profissionalização do mesmo. Muitos questionam o emprego do termo para as tarefas características do trabalho de tutoria em EAD.

O tutor tem a função de estimular, motivar e orientar o estudante a acreditar em sua capacidade de organizar sua atividade acadêmica e de auto-aprendizagem, oferecendo suporte necessário para que ele possa superar os problemas que for encontrando no seu percurso, tanto no que diz respeito à compreensão dos temas específicos em estudo, quanto na adaptação à modalidade de EAD.

O tutor é capaz de coordenar discussões e trabalhos em grupos, problematizar os temas propostos, mobilizar os conhecimentos prévios dos cursistas, dar-lhes feedback do seu desempenho e, ajudá-los na recuperação de conteúdos e habilidades que não atingiram plenamente.

O tutor deve:

- ser profissional da educação atuante ou que tenha atuado no ensino superior e na educação básica e tenha conhecimentos didático-pedagógicos no curso ofertado;
- ser especialista, comprometido com a proposta de EAD;
- compreender do processo ensino-aprendizagem na EAD;
- ter capacidade de estimular a resolução de problemas;
- apresentar atitude pesquisadora;
- estabelecer relações empáticas com seus interlocutores;
- ser um facilitador do ambiente virtual procurando introduzir elementos de humanização;
- ser capaz de realizar acompanhamento acadêmico e motivacional através do espaço virtual, sem deixar que interesses nem processos individuais e grupais decaiam;
- possuir solidez pedagógica com relação ao tema do curso, fazendo ágeis e apropriadas intervenções.

### **3. Papel do Tutor Online**

Segundo Casati (2005) e Gutierrez (2005), na educação online o tutor pode assumir diferentes papéis:

**1. Planejamento do processo educativo online** – envolve capacidades de prever as implicações do processo de ensino do tutor e a aprendizagem dos alunos, resultados de

uma maneira organizada antecipam os possíveis eventos que podem surgir dentro do ambiente virtual formulando estratégias com antecedência para atender as necessidades dos usuários.

Para planejar o processo de ensino, o tutor necessita conhecer o perfil do futuro aluno, tendo em conta as competências de entrada requeridas, variáveis como idade, nível de escolaridade, alfabetização informática, o que permitirá orientar a construção do ambiente de acordo com as necessidades de formação dos futuros alunos.

**2. Introduzir o tema de debate e Prover a informação e os recursos mínimos necessários para que os alunos possam orientar inicialmente a construção do conhecimento** - relacionando-o com as leituras e outros materiais do curso e indicando claramente quais são os aspectos e perguntas que devem responder os alunos. O tutor deve socializar as aprendizagens de maneira que o tema de um debate se relacione com temas anteriormente vistos, para facilitar aos alunos uma estruturação mais complexa e não excessivamente compartimentada do conhecimento que se vai gerando.

Os processos de construção do conhecimento dentro de um ambiente virtual de aprendizagem pode ocorrer a partir de diferentes situações que se realizam nela. Com isso, propicia-se a confrontação à busca de nova informação e análise e a transformação da mesma para facilitar a gestão do conhecimento.

Estas transformações da informação devem surgir do uso das interações dos recursos e materiais dispostos dentro do ambiente, acompanhados e facilitados pelo tutor, motivando-os a outras buscas de informação que podem complementar o ciclo de aprendizagem.

**3. Organizar a aula no ambiente online** – produto das diferentes atividades já programadas, o tutor recebe uma quantidade de informação que o obriga a ter uma estrutura para o manejo de arquivos, trabalhos, avaliação, perguntas freqüentes, entre outras, identificando os já solucionados e pendentes para evitar dúvidas e demora nas respostas. O tutor deverá sintetizar, reconstruir e desenvolver os temas que vão surgindo e relacionando-os com a literatura e o tema.

**4. Cumprir rigorosamente com o tempo estabelecido para responder aos alunos** – o tutor deve ser coerente com respeito ao tempo exigido para cumprir com suas obrigações. Dar a conhecer com antecedência as políticas, o bom manejo e o cumprimento dos tempos de resposta e questionamentos e avaliações que contribuem para a motivação do estudante.

Quando surgirem dúvidas pelo aluno, o tutor deve resolvê-las, sobretudo em questões de funcionamento do curso, tais como entrega de tarefas, atividades a realizar. Dúvidas relacionadas aos conteúdos que o tutor responde no prazo máximo de 48 horas, já que uma pergunta sem resposta poderá ter repercussões negativas e produzir sentimento de insatisfação e inquietude do aluno.

**5. Propiciar a diminuição do anonimato e o estabelecimento de uma atmosfera de continuidade de aprendizagem** – obter a participação ativa dos alunos. Qualquer atividade e ação que esteja planejada deve implicitamente incentivar a interação dos alunos para diminuir o anonimato destes no ambiente e construir comunidades de aprendizagem a partir de diferentes interações entre eles, deles com o tutor e dos alunos com os conteúdos. O tutor deve estar atento para resgatar e destacar as contribuições dos alunos e introduzir novos caminhos.

**6. Manter interação constante com os participantes durante todo o curso e obter uma comunicação que vai além do meramente acadêmico** – a interação é uma das estratégias que permitem ter dados e fatos que podem refletir os diferentes avanços nos processos de aprendizagem dos envolvidos. Uma das estratégias do tutor para favorecer a interação entre os participantes é através da moderação do trabalho colaborativo nos fóruns, wikis e chats, que permitem a realização das interações assíncronas e síncronas e que facilitam a construção de conhecimento coletivo.

O fato de que no ambiente virtual possa gerar e provocar interações não é garantia de que o processo de aprendizagem que ali se constrói seja de ótima qualidade. Para contribuir de uma maneira eficiente o tutor deve ter presente que, sem seu acompanhamento, retroalimentação e motivação, o aluno dificilmente poderá alcançar suas metas em termos de aprendizagem. Propicia este tipo de troca entre eles, evitando o sentimento de solidão e isolamento que, em muitos casos, conduz a frustração e posterior abandono.

**7. Motivar os alunos** – estudar online freqüentemente produz sensação de perda e isolamento nos alunos, sobretudo quando surgem problemas que não dominam e não encontram uma solução. O tutor deverá fazer chegar ao aluno mensagens de apoio, prestar uma atenção pessoal e particular para cada um deles e ser flexível diante dos distintos problemas que podem planejar.

**8. Superar os problemas freqüentes no processo tutorial:** insegurança nas orientações a serem dadas; falta de compromisso com o horário de tutoria; modo de analisar as atividades propostas; orientação ao professor cursista; falta de motivação na busca e conquista do cursista; falta de disponibilidade.

A habilidade para planejar, acompanhar e avaliar atividades, bem como motivar o aluno para o estudo, também é relevante. Na formação pessoal, deve ser capaz de lidar com o heterogêneo quadro de alunos e ser possuidor de atributos psicológicos e éticos: maturidade emocional, empatia com os alunos, habilidade de mediar questões, liderança, cordialidade e, especialmente, a capacidade de ouvir.

**9. Moderação de Discussões Online** - Barbera et al (2001) sintetizam as tarefas do moderador numa discussão em três etapas: planejamento, intervenção no desenvolvimento, e fechamento.

<b>Planejamento da discussão</b>	<b>Intervenção no desenvolvimento da discussão</b>	<b>Fechamento da discussão</b>
Planejar a discussão segundo os objetivos do debate.	Explicar as expectativas e objetivos da discussão.	Oferecer um resumo articulado das discussões.
Agrupar virtualmente os participantes.	Iniciar a discussão com uma pergunta ou tema relevante.	Encerrar a discussão de forma explícita.
Especificar o formato discursivo, preparar as fases da discussão, prever aspectos difíceis do	Reformular a pergunta inicial quando as intervenções vão em direção equivocada.	Valorizar as intervenções publicamente.
		Relacionar a temática da

<p>conteúdo.</p> <p>Apresentar boas perguntas no texto inicial, e preparar para ir aprofundando.</p> <p>Preparar para propor inicialmente pautas para a participação</p> <p>Elaborar os pontos do conteúdo a tratar na discussão.</p>	<p>Organizar a discussão.</p> <p>Coordenar os alunos e participar oferecendo conteúdo específico não só mensagens de gestão do debate.</p> <p>Favorecer um maior grau de reflexão aprofundando nas participações.</p> <p>Favorecer a centralidade do tema na discussão (resumos, relação com conteúdos do curso, dar alternativas para tratar outros temas).</p> <p>Oferecer retroalimentação e realizar recapitulações se o debate é extenso.</p> <p>Registrar informações de cada aluno para recordar conhecimento, experiências e interesses.</p> <p>Finalizar a discussão quando esta se prolongue sem produzir os resultados com relação a construção do conhecimento.</p>	<p>discussão com ações educativas posteriores (artigos, endereços web, listas de interesse, grupo de discussão. relacionados com o tema da discussão.</p>
---	---	---

#### 4. Funções do Trabalho da Tutoria

O tutor exerce seu trabalho de tutoria em vários planos.

##### **Acadêmica ou pedagógica**

- Apoiar o aluno em todas as dúvidas relacionadas com o conteúdo do curso.
- Informar, apresentar esclarecer, e explicar os conteúdos da disciplina.
- Responder aos trabalhos dos estudantes.
- Planejar atividades e situações de aprendizagem seguindo um diagnóstico prévio.
- Sintetizar os debates em grupo das contribuições dos alunos.
- Realizar avaliações globais e individuais das atividades realizadas.

##### **Motivação e dinamização da aprendizagem**

- Incentivar a participação dos alunos na aula.
- Intervir com regularidade na aula, enviando mensagens que guiem e orientem a aprendizagem e evite o potencial desânimo dos estudantes.
- Estimular a participação e o acompanhamento da avaliação contínua.
- Favorecer a interação e o trabalho cooperativo entre os alunos.

##### **Técnica**

- Desenvolver o guia de estudo.

- Oferecer tempo para aprendizagem.
- Promover a aprendizagem entre pares.
- Evitar desistências.
- Assegurar-se de que os alunos sejam capazes de possuir domínio sobre as ferramentas disponíveis no ambiente online (chat, e-mail).

#### **Administrativa**

- Apoiar o aluno no cumprimento das exigências administrativas do curso, prazos, envio de trabalhos e supervisão da participação (fórum, espaços de troca, publicação de trabalhos. Realiza-se a nível grupal, através da “agenda” e notícias, e a nível individual, através das mensagens no ambiente online.
- Estabelecer o calendário do curso de forma global e específica.
- Explicar as normas de funcionamento dentro do ambiente.
- Organizar o trabalho em grupo e facilitar a coordenação entre os membros.

#### **Orientadora**

- Oferecer assessoramento personalizado aos participantes do curso online com aspectos relacionados com as diferentes técnicas e estratégias de formação. Guiar e assessorar o aluno no desenvolvimento da ação formativa
- Fornecer bibliografia pertinente, tanto básica como complementar.
- Temporalizar o estudo da disciplina de acordo com a carga eletiva da mesma e dos objetivos a conseguir.
- Elaborar guias que facilitem o processo de aprendizagem, priorizando conteúdos e atividades, esclarecendo conteúdos e orientando o aluno sobre os recursos que tem a sua disposição para reforçar seu processo de aprendizagem.
- Desenhar e estabelecer atividades, debates e práticas que contribuam para consolidar os conteúdos das disciplinas.
- Resolver dúvidas e dificuldades dos alunos relacionados com aspectos da metodologia proposta para o desenvolvimento do curso (desenvolvimento de atividades de aprendizagem, trabalho colaborativo, revisão de conteúdos, exploração de sites da Internet e formulação de trabalhos qualificados, entre outros).

### **5. A Colaboração do Tutor se esgota no Conteúdo?**

Estudar a distância não significa, necessariamente, estudar sozinho. A idéia de isolamento, de abandono, acaba interferindo na avaliação que se faz da própria modalidade da educação a distância

Uma metodologia colaborativa envolve:

- a) Estimulação de comunicação interpessoal** – possibilita o intercâmbio de informação e o diálogo e discussão entre todas as pessoas inseridas no processo. Em função do desenho do curso existem ferramentas que integram diferentes aplicações de comunicação interpessoal.
- b) Facilitação do trabalho colaborativo** – permite que os aprendizes compartilhem informações, trabalhem com documentos conjunto e facilitem a solução de problemas e tomada de decisões.

- c) **Acompanhamento do progresso do grupo (individual e coletivo)** – informação pode vir através dos resultados de exercícios e trabalhos, teste de auto-avaliação, estatística dos itinerários seguidos nos materiais de aprendizagem, participação dos estudantes através de ferramentas de comunicação, número de acessos no ambiente online, tempo usado em cada sessão e outros indicadores gerados automaticamente e que o tutor poderá verificar para ponderar o trabalho de cada grupo.
- d) **Acesso a informação e conteúdos de aprendizagem** – a partir das bases de dados online ou bibliográficas, sistemas de informações orientados ao objeto, livros eletrônicos, publicações na Internet, centros de interesses, enciclopédias, hipermídias, simulações e práticas tutoriais que permitem aos estudantes trocarem endereços, diversificar recursos e integrar perspectivas múltiplas.
- e) **Gestão e administração dos alunos** – acesso as informações vinculadas a experiência do estudante e informação adicional, que possa ser útil ao tutor num dado momento, para a integração de grupos ou para facilitar seu desenvolvimento e consolidação.
- f) **Criação de exercícios de avaliação e autoavaliação** – nos quais os tutores poderão conhecer o nível do grupo e redesenhar a experiência de acordo com seu ritmo e nível, e oferecer retro-alimentação ao aluno sobre o nível de desempenho.

**6. Atuação do tutor nas diversas etapas do curso Online** – a atuação do tutor online se dá nas seguintes etapas:

**6.1- Preparação do curso online** - antes de iniciar o curso virtual o tutor deve desenhar um plano geral de tutoria através do qual organizará a proposta em torno dos conteúdos que serão abordados e a utilização das ferramentas virtuais. Para elaborar essa proposta contará com o assessoramento do professor e do coordenador de tutoria do curso.

**6.2 - Planejamento da Disciplina - Proposta da Disciplina** - explanação, através de uma breve descrição, do modo como se realizará a abordagem conceitual dos conteúdos do curso. **Previsão e planejamento de cada semana** - o tutor desenha, a partir da revisão crítica de seu processo de formação e dos conteúdos do curso, as possíveis atividades que apresentaram aos alunos em cada semana, estabelecendo relações com os conteúdos e propostas dos módulos. Deverão considerar os conteúdos de cada um dos módulos/blocos e das atividades obrigatórias previstas, tanto como os fóruns sugeridos. **Previsão do uso das ferramentas** – o tutor realiza uma proposta de trabalho com cada uma das ferramentas exploradas, antecipando seu uso de acordo com a sua utilidade no transcurso de cada um dos módulos.

**6.3 - Ambientação no curso e sociabilização do grupo** - Abertura do ambiente virtual antes do início do curso ou a definição de prazo para se conhecer as ferramentas utilizadas no ambiente virtual de aprendizagem. Este procedimento, juntamente com um roteiro de navegação, propicia ao aluno não só conhecer o ambiente virtual mas também explorar as diversas ferramentas e recursos disponíveis. Nessa ambientação ocorre a

apresentação do grupo de participantes e primeiros contatos entre professor e alunos, para promover a sociabilização do grupo com apresentações dos participantes, facilitar os primeiros contatos entre o professor e os alunos, mediados pela ferramenta tecnológica. Essa ambientação tem por objetivos assegurar, antes que o grupo comece a trabalhar nos conteúdos do curso, que todos os alunos têm compreendido as instruções e o tempo fixado para a realização de cada atividade, parcial e final.

**6.4 - Acompanhamento do curso** – o acompanhamento do aluno pelo tutor online se dá em vários momentos:

**a) Monitoramento da Interação Online** - Verificar na seção de estatística da aula se os alunos tem ingressado. Convém ter uma lista impressa dos alunos e marcar na medida em que observa ingresso de cada um. Destacar os casos em que se observe que o nível de interação é baixo ou que se tem produzido um declínio na qualidade da participação. Assim, o tutor poderá conhecer se o participante está ativo ou não, indagar as razões desta declinação, procurando oferecer ajuda e apoio antes de caracterizar a evasão.

**b) Orientação dos Trabalhos** – o tutor envia mensagens no início de cada semana com as indicações pertinentes e orientações para o trabalho. Criar fóruns e discussões referentes a socialização e ambientação na aula online e nos módulos correspondentes. A orientação se expressa em ajudar nas dificuldades e na promoção do estudo e aprendizagem autônoma. “No ensino a distância o trabalho do tutor fica de certo modo diminuído considerando-se o clima de aprendizagem autônoma pelos alunos” (Sá, 1998, p.45), pois muito da orientação necessária já se encontra no próprio material didático, sob a forma de questionário, recomendação de atividades ou de leituras complementares. A função do tutor deve ir além da orientação. O tutor elucida dúvidas de seus alunos, acompanha sua aprendizagem, corrige trabalhos e disponibiliza as informações necessárias, terminando por avaliar-lhes o desempenho.

Para uma boa orientação é necessário que exista uma coerência entre a atuação do tutor e os objetivos da proposta pedagógica desenvolvida no curso, pois a falta de coerência pode significar um dos problemas mais sérios que pode enfrentar um programa dessa modalidade. O tutor pode mudar o sentido da proposta pedagógica pela qual foram concebidos o projeto, o programa ou os materiais de ensino. Sua intervenção poderá melhorar a proposta, agregando-lhe valor.

**c) Criar fóruns e discussões para socialização** - criar semanalmente uma discussão ou mais no fórum, duas por disciplina no mínimo, com o fim de facilitar aos alunos atividades de aprendizagem, comunicação, experiência na tarefa colaborativa. Abrir as consignas nas diversas ferramentas a serem usadas no curso. Deixar mensagens na agenda para orientar e alertar a participação. Estimular a participação e motivar permanentemente de forma individual e grupal. Oferecer retroalimentação nas atividades obrigatórias. Oferecer aos alunos diferentes atividades envolvendo o uso das ferramentas e o espaço virtual do ambiente, na quinzena anterior ao início do curso.

**d) Responder a consultas dos alunos** - na forma individual e grupal num prazo não maior que 24 horas. Visitar os fóruns respondendo as intervenções de maneira pertinente e com conteúdo relevante, de maneira que a intervenção do tutor retroalimente o diálogo e gere novas perguntas. Registrar no blog e validar materiais na biblioteca do aluno, nas atividades do cursista sua atuação e desempenho.

**e) Gestão da aprendizagem** – o tutor online assessora os alunos em questões técnicas e administrativas em geral, informando a Coordenação Acadêmica falhas, dificuldades, problemas e dados que possa resultar interessantes para enriquecer o curso, sua dinâmica e seu desenvolvimento. Realizar acompanhamento diário do trabalho dos alunos, mostrando constância de sua atividade e presença como tutor nas diversas atividades propostas aos alunos utilizando as ferramentas do ambiente virtual: fórum, chat, correio eletrônico, diário de bordo, biblioteca do aluno.

**f) Avaliação do aluno** – o tutor online realiza uma devolução conceitual e individual com respeito a avaliação final, indicando sua aprovação ou necessidade de ajuste ou revisão. Avaliar os resultados alcançados pelo grupo que integra o ambiente virtual sob sua responsabilidade de forma contínua, indicando correções e/ou estimulando o grupo de maneira apropriada. Verificar

**6.5 - Acompanhamento da Coordenação do Curso** – o tutor online elabora e entrega relatório semanal a coordenação nas datas indicadas, uma vez que haja encerrado o tempo de desenvolvimento previsto, para cada semana. Para desenvolver o relatório semanal deve-se revisar a estatística e o conjunto das atividades. Informar a coordenação falhas, dificuldades, problemas e dados que possa resultar interessantes para enriquecer o curso, sua dinâmica e seu desenvolvimento. Avaliar os resultados alcançados por cada aluno ao final do curso, utilizando planilha de avaliação a ser disponibilizado pela coordenação do curso a cada tutor. Informar semanalmente ao professor responsável e a Coordenação de Tutoria a respeito das atividades previstas para cada semana. Informar a coordenação de forma imediata quando surgem situações complexas por parte dos alunos, como: sinais de abandono, manifestação de abandonar o curso, problemas de conectividade, problemas com o uso das ferramentas. Preparar e entregar a coordenação, por e-mail ou outra forma, relatório semanal a respeito do progresso dos alunos, das dificuldades encontradas, estratégias implementadas e tudo que possa favorecer o acompanhamento, monitoramento e melhorias no curso. Encaminhar a coordenação relatório sobre os resultados alcançados por cada aluno ao final do curso, contendo os resultados alcançados por cada aluno no curso, segundo as modalidades previstas na avaliação final, na data determinada. Encaminhar à coordenação relatório final referente ao encerramento das atividades do curso, o qual deve conter visão somativa e global referente ao grupo sob sua tutoria e uma apresentação que inclua uma autoavaliação de seu desempenho como tutor.

**6.6 - Atividades no ambiente virtual de aprendizagem** – o tutor coordena as seguintes atividades no ambiente online:

**a) Atividades de leitura e escrita** - apresentar um resumo do texto com questões instigadoras que irão provocar a sua leitura completa. Dividir o texto em sub-temas para leituras parciais e pequenas discussões, forma de encaminhar a leitura total do material. Antes da utilização do texto definido, propor a leitura de outros, mais simples, preparando o aluno para a leitura posterior. Desenvolver uma avaliação de leitura com pontos objetivos para resposta dos alunos com correção automática. Para isto, pode-se utilizar as ferramentas de avaliação disponíveis nos ambientes com possibilidades de questões de múltipla escolha, ordenamento, relacionamento e respostas rápidas.

**b) Atividades de pesquisa** - Propor pesquisas em sites indicados com roteiro de visita a um ou mais temas. O roteiro deverá levar em consideração informações como: facilidade de acesso quanto ao tempo, língua e organização do site, qualidade das informações disponíveis, possibilidade de busca de informações critérios de qualificação da fonte.

Com o resultado da pesquisa, os alunos poderão montar uma seleção de sites com resumos sobre os conteúdos disponíveis e elaboração de relatório de pesquisa.

**c) Atividades de discussão de temas e leituras propostas** - A partir de um tema e material adequado para leitura no intuito de prepará-los. A seleção e a preparação dos materiais ficam por conta ou do tutor ou dos alunos que terão de recorrer a pesquisas prévias. **Discussões de temas** - após a preparação do grupo para o debate, a partir da disponibilização de materiais previamente selecionados, a discussão poderá ser feita em uma ferramenta do fórum de discussão. Importante que o professor vá não só acompanhando a participação de cada um dos alunos, mas também provocando os participantes. **Leitura e síntese de materiais em grupos** - leitura de livros, documentos ou materiais, longos que demandariam muito tempo. O tutor seleciona o material e o subdivide em partes que não comprometerão a compreensão do documento. Os alunos se organizam em grupos e ficam responsáveis pela leitura e discussão – via fórum – do texto de sua responsabilidade. Após a discussão, cada grupo irá publicar uma síntese do material lido e discutido.

**d) Atividades em Grupo** - os grupos formados deverão defender a partir das pesquisas realizadas, as possibilidades e o outro, defender as impossibilidades. Trocar entre os integrantes do grupo todas as concepções e conhecimentos pesquisados, construindo as respostas a serem lançadas no fórum. Após consenso entre os integrantes possibilidades (grupo 1) e impossibilidades (grupo 2), eleger um integrante de cada grupo – como moderador e outro como secretário, para publicar as respostas com o título de cada grupo. Somente após as publicações dos dois grupos – possibilidades e impossibilidades, é que o tutor discutirá as argumentações e, em conjunto com todos os integrantes, a avaliação dessa atividade. A função do tutor no grupo online é de moderador, que coordena a discussão e a organização do trabalho. É quem formula perguntas, resume as informações que recebe dos outros participantes e estimula a interação da equipe. O moderador deve: iniciar o processo de elaboração do trabalho. dividir as tarefas dentro do grupo definido quem fará o que; manter o enfoque da discussão centrado no conteúdo do curso e nos objetivos do trabalho; motivar a equipe; esclarecer termos ou conceitos discutido,s se necessário; concluir a discussão no momento apropriado.

## 7. Exemplos de Atuação do Tutor Online (Palloff e Pratt, 2000)

Problemas	Resposta do Formador
Carência de participação, ou participação reduzida, por parte de um ou mais alunos, devido a sobrecarga de informações.	Ter contato pessoal para determinar as causas. Sugerir o estabelecimento de um tempo diário exclusivamente para ler. Estabelecer tempos semanais para responder. Preparar respostas no editor de textos e, posteriormente, colocar no site do curso. Ajudar na gestão das leituras extras do curso.
Sobrecarga de informações devido a uma gestão ou organização inadequada da informação.	Estar seguro de que os alunos estão enviando mensagens adequadas aos foros de debate e corrigi-las se necessário. Intervir nos foros de debates para separar e organizar materiais. Apresentar leituras extras em quantidade razoáveis. Se o grupo é grande, dividi-lo em pequenos grupos de discussão. Estabelecer um tempo limite para o debate de um tema.
Um ou mais alunos manifestam ansiedade.	Estabelecer um contato pessoal para dar confiança ao aluno. Dar respostas de apoio cada vez que o aluno intervenha até que a ansiedade se reduza. Assegurar-se que o aluno está gostando da

	tecnologia que está usando. Animar a preparação de mensagens em um editor de textos e, posteriormente, copiar-colar no site do curso, antes de responder as mensagens de modo instantâneo.
Ausência de participação devido a dificuldades técnicas.	Estabelecer contato pessoal com os alunos para proporcionar-lhes formação e assessoramento no uso da tecnologia. Contatar com o administrador do sistema para resolver problemas que estão fora do controle do professor e do aluno. Disponibilizar apoio técnico acessível para os alunos.
Reduzida participação devido a problemas com privacidade.	Estabelecer contato pessoal com alunos para determinar a natureza do problema e animar a participação. Oferecer respostas de apoio as mensagens dos alunos para reduzir a ansiedade e animar a participação. Dar publicidade a qualquer falha de segurança de modo imediato, para que o administrador do sistema atue e altere senhas se necessário.

## Referências

ADELL, Jordi; SALES, Auxi. **El professor online**: elementos para la definición de un nuevo rol docente. 2003. Disponível em: <http://tecnologiaedu.us.es/edutec/paginas/105.html>. Acesso: 06/04/03.

AGUILAR, Maria L.; CÓRICA, José L. Esquema formativo de tutores para la enseñanza en línea. México, **Virtual Educa** 2005.

CABERO, Julio. Utilización de recurso y medios en los procesos de enseñanza-aprendizaje. In: ALMAZÁN, L. **Enseñanza, profesores y centros educativos**. Jaén: Universidad de Jaén 2002. p.55-76.

CEJUDO, Maria del Carmen. El tutor en e-learning: aspectos a tener en cuenta. **Edutec. Revista Electronica de tecnologia Educativa**. nº. 20. Enero 2006. disponível em: <http://tecnologia.edu.us.es>. Acesso em: 10/05/2006.

DUART, Josefa M; MARTÍNEZ, Maria Jesús. **Evaluación de la calidad docente en entornos virtuales de aprendizaje**. UOC

GUTIERREZ, Manoel A; RANGEL, Marelza. Tarefas del docente en la enseñanza flexible (el caso de UNAB virtual). **Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento**. Vol 2. n.: 1. Maio 2005.

HARASIM, Linda et al. **Redes de aprendizagem**: um guia par ensino e aprendizagem on line. São Paulo: Senac, 2006.

MASUDA, Masako. **Orientação acadêmica nos cursos de graduação a distância**. Disponível em: [www.tvebrasil.com.br/salto/boletins2003/edu/textxt3\\_3.htm](http://www.tvebrasil.com.br/salto/boletins2003/edu/textxt3_3.htm). Acesso em: 11/11/03.

MILLA, Antonio M. Influencia de factores relacionados con la actividade profesional sobre la perseverancia en estudos universitarios on line. **Revista da Universidad y Sociedad del Conocimiento**. Vol.2. n:1/abril 2005.

MORAN, José M. O presencial e o virtual no ensino superior. XI. ENDIPE, Goiania, 2002. (CD-Rom).

PALLOFF, Rena M; PRATT, Keith. **O aluno virtual**: um guia para trabalhar com estudantes online. Porto Alegre: Artmed, 2004.

SANGRA, Albert. **La calidad en las experiencias virtuales de educación superior**. Disponível em: [http://www.uoc.es/web/esp/art/uoc/0106024/sangra\\_imp.html](http://www.uoc.es/web/esp/art/uoc/0106024/sangra_imp.html). Acesso: 08/01/02.

SANGRA, Albert. **La calidad en las experiencias virtuales de educación superior**. Disponível em: [http://www.uoc.es/web/esp/art/uoc/0106024/sangra\\_imp.html](http://www.uoc.es/web/esp/art/uoc/0106024/sangra_imp.html). Acesso: 08/01/02.

TORO, Sebastian T.; CARRILLO, José A. **Indicadores de calidad em las plataformas de formacion virtual**: uma aproximación distematica.