



série  
**conhecimento**



# Capacitação de tutores para EAD

**Silvane Guimarães S. Gomes**  
**Ecila Albuquerque Villani**

**cead**

Coordenadoria de  
Educação Aberta e a Distância

## **Universidade Federal de Viçosa**

### **Reitora**

Nilda de Fátima Ferreira Soares

### **Vice-Reitor**

Demetrius David da Silva

## **Conselho Editorial**

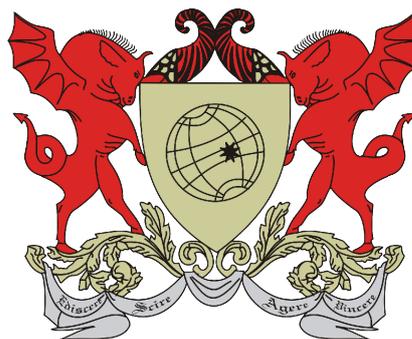
Andréa Patrícia Gomes

João Batista Mota

José Benedito Pinho

José Luiz Braga

Tereza Angélica Bartolomeu



# cead

Coordenadoria de  
Educação Aberta e a Distância

### **Diretor**

Frederico Vieira Passos

*Campus Universitário, 36570-000, Viçosa/MG*

*Telefone: (31) 3899 2858 | Fax: (31) 3899 3352*

**Autores:** Silvane Guimarães Silva Gomes  
Ecila Albuquerque Villani

**Colaboração:** Estela da Silva Leonardo e João Batista Mota

**Layout:** Lucas Kato

**Capa:** Lucas Kato

**Diagramação:** Thalita Fernandes

**Coordenação Editorial e CopyDesk:** João Batista Mota

Ficha catalográfica preparada pela Seção de Catalogação e  
Classificação da Biblioteca Central da UFV

G177c Gomes, Silvane Guimarães Silva, 1967-  
20-- Capacitação de tutores para EAD [ recurso eletrônico] / Ecila  
Albuquerque Villani. - Viçosa, MG : Ed. UFV, 20--.  
1,5 MB : il. color. ; ePUB. - (Conhecimento, ISSN 2179-1732 ; n. 28)

Referência: p. 48-49

1. Preceptores - Formação. 2. Ensino a distância – Ensino auxiliado  
por computador. 3. Professores e alunos. I. Villani, Ecila Albuquerque,  
1963-. II. Título.

CDD 22. ed. 371.35

# SUMÁRIO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>APRESENTAÇÃO</b>   | <b>5</b>  |
| <b>I. DESAFIOS E POSSIBILIDADES PARA A TUTORIA</b>                                    | <b>6</b>  |
| <b>II. CONHECIMENTO E COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS PARA O EXERCÍCIO DA TUTORIA</b>        | <b>14</b> |
| <b>III. O TUTOR NO PROCESSO DE AVALIAÇÃO</b>  | <b>20</b> |
| <b>IV. O PAPEL DO TUTOR NO PLANEJAMENTO E ACOMPANHAMENTO DA APRENDIZAGEM EM GRUPO</b> | <b>26</b> |
| <b>V. O APOIO AOS TUTORES DA EAD</b>  | <b>33</b> |

# APRESENTAÇÃO

No contexto da EAD, a figura do tutor é fundamental para o processo de mediações entre professor e aluno em por esse motivo, ele deve estar preparado para uma atuação criativa e inovadora. Portanto, um curso de capacitação de tutores deve privilegiar saberes e práticas com uso dos novos recursos tecnológicos voltadas para atuação nesse novo contexto educacional. Esse trabalho vai exigir do tutor: competências pessoais e profissionais, conhecimento em EAD sobre o curso, seus conteúdos e do processo de comunicação, consciência e compreensão da tutoria. Por esses motivos, a capacitação de tutores visa proporcionar o desenvolvimento das habilidades, como: familiaridade com as TICs, habilidades de motivação, acompanhamento e atendimento ao aluno, bem como praticar a mediação ao longo do curso.

Alguns capítulos dessa apostila foram elaborados e adaptados a partir do material desenvolvido e disponibilizado por **Commonwealth of Learning (COL): Tutoria na EAD: Um Manual para Tutores**. A COL é uma organização, com sede em Vancouver Canadá, empenhada em apoiar os governos membros da Commonwealth, que utilizam as estratégias e tecnologias do ensino a distância para proporcionar aos seus cidadãos acessibilidade à educação de forma equitativa. Disponibilizam seus materiais de maneira a auxiliar os profissionais de EAD na elaboração e no aperfeiçoamento de cursos a distância.

Para conhecer sobre essa organização, acesse <http://www.col.org>

# Desafios e possibilidades para a tutoria

Neste primeiro capítulo, vamos falar sobre os desafios e possibilidades para um dos principais envolvidos no ensino a distância: o tutor. Ao final dele, esperamos ter contribuído para a sua compreensão sobre as competências essenciais para o exercício da tutoria. Pelos resultados já comprovados em pesquisas, podemos afirmar que o bom desempenho do tutor tem forte influência sobre estudantes de cursos na modalidade a distância, que precisam ser orientados e incentivados para que se envolvam ativamente no conteúdo das aulas, nas atividades, etc. Nesse caso, quando o curso é bem elaborado, oferecerá ao tutor muitas oportunidades para envolver os alunos em debates, na realização das tarefas e, por fim, na construção do conhecimento.

Antes de entrarmos especificamente na tutoria em EAD, não podemos deixar de falar sobre os outros dois atores da educação a distância, com os quais o tutor deverá manter uma boa interação: **o estudante e o professor**. Conhecer características de cada um deles é fundamental para o trabalho de tutoria.

## 1. COMO PODEMOS DEFINIR UM ESTUDANTE TÍPICO DE EAD?

Será que existe um estudante típico do EAD? O indivíduo que opta por fazer um curso a distância está motivado por circunstâncias muito particulares. Daí, ser quase impossível a definição de um único perfil que retrate todos eles.

Segundo estudiosos da temática, saber as características dos estudantes de EAD é requisito necessário para definir e planejar um curso ou para acompanhar e avaliar o curso. Isso porque - ainda que, por vezes, heterogêneas e variáveis - essas características são fundamentais para o sucesso do processo de ensino-aprendizagem.



Quer saber mais sobre o perfil do estudante de curso *on-line*? O Porvir apresenta sete características do estudante brasileiro que aprende por vídeo-aulas. Vale a pena ler. Acesse: <http://porvir.org/porpensar/plataforma-traca-perfil-jovem-estuda-on-line/20140424>.

No quadro, a seguir, estão descritas algumas das características comuns dos estudantes adultos do ensino a distância. Cada uma dessas características tem implicações sobre o processo de aprendizagem para essa modalidade de ensino.

### CARACTERÍSTICAS E APRENDIZAGEM DO ESTUDANTE DE EAD

| Características do estudante  | Implicação no processo de aprendizagem  |
|---|---|
| Adultos com vidas ativas e têm compromissos familiares e profissionais.                   | <i>Pouco tempo para estudar; compromissos podem interferir na programação de estudo.</i>  |
| Normalmente, têm objetivos claros de aprendizagem.  | <i>Mais empenhados em atingir os objetivos e em continuar a estudar.</i>  |
| Podem estar afastados do ensino formal há algum tempo.                                    | <i>Precisam de orientação acerca dos processos de aprendizagem formais: redação acadêmica, investigação, utilização de biblioteca, etc.</i>               |
| Podem não ter possibilidade de contatar bibliotecas ou outros recursos acadêmicos.        | <i>Necessitam que os recursos sejam disponibilizados de maneira diferente (em centros de estudo ou enviados das bibliotecas).</i>                         |
| Frequentemente interessados nas implicações da aprendizagem nas suas vidas e no trabalho. | <i>Mais susceptíveis a motivações para continuar a estudar: exploram de que forma a aprendizagem se relaciona com situações profissionais ou da vida.</i> |

Fonte: O'ROURKE (2003).

Para ter um bom aproveitamento, antes de se matricular, o estudante deve buscar informações sobre a instituição que irá oferecer o curso a distância e sobre o seu funcionamento.

Além disso, deve:

- ter tempo para se dedicar aos estudos e saber se precisa ou não fazer atividades presenciais, bem como se terá condições econômicas e físicas para ir ao local - no caso de não serem a distância;
- aproveitar, ao máximo, suas próprias capacidades intelectuais;
- buscar toda a ajuda necessária para conseguir o aprendizado;
- apontar os objetivos que se propõe a alcançar, com realismo e clareza;
- descobrir os procedimentos mais adequados para realizar as tarefas de estudo;
- dominar os conceitos e dados básicos para a ampliação dos conhecimentos posteriores;
- buscar local e horário adequados para o estudo, sem interferências que possam desviar a atenção e a concentração;
- estabelecer contato com os colegas para troca de experiências, realização de atividades, etc.;
- realizar todas as atividades propostas;
- avaliar seus próprios erros e acertos (ser honesto consigo mesmo na autoavaliação);
- procurar compreender os materiais por meio de discussões e explicações com colegas, tutor e professor, se for o caso;
- buscar esclarecimento para dúvidas sobre os conteúdos, quando necessário.



Agora que já apresentamos um pouco sobre as características do estudante, falaremos um pouco também sobre o professor na EAD. Engana-se quem pensa que, no ensino a distância, ele seja desnecessário. Na EAD, o professor determina o conteúdo, elabora o material didático e as atividades de verificação de aprendizagem, interage com o estudante e o tutor e dá suporte ao tutor, dentre outras atividades.

## 2. COMO PODEMOS DEFINIR UM PROFESSOR DE EAD?

Com o fortalecimento da EAD no âmbito das universidades, mudanças no processo de ensino aprendizagem são necessárias e levantam o questionamento sobre a adequação da forma tradicional de ensino às necessidades exigidas pelo novo contexto educacional. Esse novo ambiente, portanto, demanda novos papéis do professor na sua forma de ensinar: ele deixa de representar o ponto central e focal, para se tornar um incentivador e orientador do aluno no caminho de suas descobertas, até que ambos, em colaboração, criem novos conhecimentos.

Se as novas tecnologias da informação e comunicação (TICs) trouxeram mudanças – algumas até radicais – para a sociedade em todas as áreas (economia, informação, políticas, ativismo, arte, etc.), na educação, esse contexto não poderia ser diferente. Afinal, elas possibilitaram recursos que ampliaram o campo de pesquisa e de estudo de todos os envolvidos no processo educacional.



Mas será que o bom professor do ensino presencial será bom professor no ensino a distância? Na EAD e mesmo no ensino presencial, dentre outras funções, o professor passou a auxiliar o aluno a pensar e a selecionar o montante de informações disponível. “Hoje, ele interage com os alunos e ambos são emissores e receptores, estabelecendo uma relação de troca, de cooperação, de construção em comum” (TAROUÇO, 2003).

As posturas do professor como “o centro do saber” e de alunos que aceitavam o conteúdo passivamente não cabem mais na atualidade. A democratização do acesso à informação, via internet, fez com que o professor precisasse rever suas posições para se tornar efetivamente um novo profissional.

Dessa forma, o professor não necessita ser um especialista em tecnologia para criar propostas inovadoras no ensino. Ele precisa, sim, saber utilizar as TICs para ser capaz de propor a articulação entre o conteúdo e as tecnologias. Kenski (2003) corrobora com esta perspectiva ao afirmar que

não resta apenas ao sujeito adquirir conhecimentos operacionais para poder desfrutar das possibilidades interativas com as novas tecnologias. O impacto das novas tecnologias reflete-se de maneira ampliada sobre a própria natureza do que é ciência, do que é conhecimento. Exige uma reflexão profunda sobre as concepções do que é o saber e sobre as formas de ensinar e aprender (KENSKI, 2003, p.75)



Quer conhecer a Escola Digital? Então, acesse <http://escoladigital.org.br/>. Nessa plataforma, estão reunidos objetos e recursos digitais voltados a apoiar processos de ensino e aprendizagem, dentro e fora da sala de aula, com o objetivo de ajudar o professor ou o tutor a enriquecer e dinamizar as práticas pedagógicas.

Aproveite para conhecer também o site Porvir. Para isso, acesse: <http://porvir.org/>. Esse site, segundo seus idealizadores, é uma iniciativa de comunicação e mobilização social que visa à promoção, difusão e troca de conteúdos sobre inovações educacionais. Vale a pena conhecer!

### 2.1. Novas funções

É claro que o professor é o agente fundamental de mudanças e interações na educação, de maneira geral.

Mas quais são as funções do professor na EAD? Estas são as principais:

- elaborar o conteúdo do curso;
- supervisionar os projetos individuais e em grupo;
- dar nota às tarefas e proporcionar *feedback* sobre o progresso do estudante;
- manter os registros dos estudantes;
- ajudar o estudante a gerenciar seu estudo;
- motivar os estudantes;
- responder ou encaminhar questões técnico-administrativas e de aconselhamento;
- representar os estudantes perante a administração do curso;
- avaliar a eficácia do curso.

Observe o quadro a seguir.

### MUDANÇA DE PAPÉIS DO PROFESSOR

| EDUCAÇÃO PRESENCIAL   | EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA   |
|---|--|
| * De <b>mestre</b> (que controla e administra as aulas);  | * Para <b>parceiro</b> (prestador de serviços quando o aluno sente necessidade, ou conceptor – realizador de materiais); |
| * Só se atualiza em sua <b>área específica</b> ;  | * Atualização constante em <b>muitas áreas</b> ;   |
| * Passar do <b>monólogo</b> sábio de sala de aula;  | * Para o <b>diálogo</b> dinâmico dos laboratórios, salas de meios, <i>e-mails</i> , etc.;                                |
| * Do <b>monopólio</b> do saber;   | * À <b>construção coletiva</b> do conhecimento, por meio da pesquisa;  |
| * Do <b>isolamento individual</b> ;   | * Aos <b>trabalhos em equipes</b> interdisciplinares e complexas;  |
| * Da <b>autoridade</b> ;  | * À <b>parceria</b> ;  |
| * <b>Formador</b> – orienta o estudo e a aprendizagem, ensina a pesquisar, a processar a informação e a aprender... | * <b>Pesquisador</b> – reflete sobre sua prática pedagógica, orienta e participa da pesquisa de seus alunos...           |

(Baseado em Belloni, 2001, p.83)

Voigt e Leite (2004) apresentam a definição descrita por Belloni (2001) sobre algumas das funções desempenhadas pelo professor na EAD. De maneira geral, elas podem ser resumidas desta forma:

- **Professor formador:** orienta o estudo e a aprendizagem, sendo correspondente à função pedagógica do professor no ensino presencial;
- **Professor conceptor e realizador de cursos e materiais:** prepara os planos de estudo, currículos;

- **Professor pesquisador:** pesquisa e se atualiza em várias disciplinas e metodologias de ensino/aprendizagem, reflete sobre sua prática pedagógica, etc.
- **Professortutor:** orienta o aluno em seus estudos, de acordo com as disciplinas de sua responsabilidade. Em geral, participa das atividades de avaliação;
- **Professor tecnólogo educacional:** especialista em novas tecnologias - função nova. É o responsável pela organização pedagógica dos conteúdos, adequação aos suportes técnicos a serem utilizados na produção dos materiais; assegura integração entre a equipe técnica e pedagógica;
- **Professor recurso:** esta função poderá ser exercida também pelo tutor. Ele assegura uma espécie de "balcão" de respostas a dúvidas com relação aos conteúdos de uma disciplina ou questões relativas à organização dos estudos e das avaliações;
- **Professor monitor:** muito importante em certos tipos de EAD, especialmente em ações de educação popular com atividades presenciais de exploração de materiais em grupos de estudo - o monitor coordena e orienta esta exploração. É uma função de caráter mais social que pedagógico. Normalmente, é formada uma pessoa da própria comunidade para exercer esta função.

A imagem, a seguir, construída a partir de Belloni (2001), possibilita compor o perfil deste novo profissional que atua na EAD.



Segundo Mercado (2002, p.16), na sua formação, durante e ao final do processo, **o professor precisa incorporar na sua metodologia:**

- Conhecimentos sobre as novas tecnologias e a maneira de aplicá-las;
- Estímulo à pesquisa como base de construção do conteúdo a ser veiculado por meio do computador, no que se trabalhe o saber pesquisar e transmita o gosto pela investigação a alunos de todos os níveis;
- Capacidade de provocar hipóteses e deduções que possam servir de base à construção e compreensão de conceitos;
- Habilidade de permitir que o aluno justifique e discuta as hipóteses que constitui;
- Formas de conduzir a análise grupal em níveis satisfatórios de conclusão do grupo a partir de posições ou encaminhamentos diferentes do problema;
- Capacidade de divulgar os resultados da análise individual e grupal de tal forma que cada situação suscite novos problemas interessantes à pesquisa.



Com tantas demandas, o professor precisa saber como agir. Confira 9 dicas para ajudar o professor inovar em sua sala de aula. Confira: *Nove passos para deixar a inovação acontecer*. Disponível em: <http://porvir.org/porfazer/9-passos-para-deixar-inovacao-acontecer/20131217>.

Nessa nova realidade, cabe ao professor o papel de estar engajado no processo. Ele precisa estar consciente não só das reais capacidades da tecnologia, do seu potencial, como também de suas limitações, para que possa selecionar qual é a melhor utilização a ser explorada em determinado conteúdo, contribuindo para a melhoria do processo. Dessa forma,

será possível selecionar qual a melhor utilização a ser explorada em determinado conteúdo, contribuindo para a melhoria do processo ensino-aprendizagem, por meio de uma renovação da prática pedagógica do professor e da transformação do aluno em sujeito ativo na construção do seu conhecimento, levando-os, por meio da apropriação desta nova linguagem, a inserir-se na contemporaneidade (MERCADO, 2002, p. 18).



Leia *Professor é chave para o sucesso no uso de tecnologia na sala de aula*, disponível em <http://ultimosegundo.ig.com.br/educacao/2013-08-22/professor-e-chave-para-o-sucesso-no-uso-de-tecnologia-na-sala-de-aula.html>

O estudante e o professor não são os únicos sujeitos envolvidos na EAD. Além do professor, há mais gente anônima que trabalha para que o curso seja oferecido da melhor forma possível, fazendo uso de diversos recursos e meios. Dentre essas pessoas, aparece **o tutor** como figura importante. O tutor atuará juntamente com o professor no processo de acompanhamento dos estudantes.

### 3. COMO PODEMOS DEFINIR O TUTOR?



O tutor é um facilitador e mediador no processo de ensino aprendizagem em um curso a distância. Ele contribui decisivamente para a aplicação e o sucesso dos projetos, uma vez que apoia e acompanha os estudantes, mantendo-os envolvidos e motivados, ao mesmo tempo em que dá o suporte necessário ao trabalho do professor.

Por isso, é muito importante que ele passe por uma capacitação antes de iniciar sua atuação. É preciso, por exemplo, que o tutor esteja capacitado para lidar com as TICs, que vão promover as interações com a metodologia de ensino e no gerenciamento das expectativas dos estudantes ao longo do curso. Ele deve estar apto também a estimular o envolvimento dos estudantes, por meio de debates e discussões, para garantir que não se sintam desamparados e/ou desorientados.

Os materiais de curso ou os recursos de aprendizagem fornecem o conteúdo, ao passo que os tutores ajudam os estudantes a desenvolverem as competências necessárias para a compreensão, assimilação e aplicação desse conteúdo. Os tutores podem sugerir a forma como os estudantes devem abordar e trabalhar com o conteúdo e, por vezes, prestar esclarecimentos.

Para exercer a tutoria são necessárias habilidades e competências importantes, como: capacidade para motivar o aluno para o estudo, facilitar a compreensão de conteúdos, esclarecer dúvidas, ter bom conhecimento das TICs e saber utilizá-las.



A essas, são acrescidas as comentadas por Ferreira e Garrido (2005)

O tutor deve planejar de forma sistemática e personalizada o atendimento a cada cursista, preparar os encontros individuais, as reuniões de grupo, promover a orientação a distância, supervisionar a prática pedagógica dos cursistas, além de ajudá-los a superar as dificuldades de redação do memorial, produção da monografia e incentivar a permanência deles até a conclusão do curso. (FERREIRA e GARRIDO, 2005, p.3)

As características e objetivos dos estudantes da EAD podem diferir daqueles da sala de aula convencional. Por isso, as estratégias de tutoria devem satisfazer as necessidades dos alunos, que, por sua vez, devem equilibrar a aprendizagem com as outras exigências das suas vidas.

A comunicação mediada pelas TICs altera o impacto das mensagens dos tutores para os estudantes, porque na maior parte do tempo, eles não recebem as dicas visuais ou auditivas da comunicação presencial. Muitas das tecnologias utilizadas para comunicar com os estudantes funcionam de maneira assíncrona - a

mensagem é enviada e recebida em momentos diferentes. Portanto, os tutores necessitam estar cientes da forma como determinada tecnologia influencia a respectiva interação com os estudantes e devem planejar cuidadosamente as estratégias de comunicação.

**Os tutores de cursos na modalidade a distância exercem funções específicas como:**

- orientar os estudantes na familiarização com o ambiente virtual de ensino-aprendizagem e quanto às regras, diretrizes e padrões do curso;
- identificar as dificuldades dos estudantes e ajudar a saná-las,
- estabelecer contato com os estudantes desanimados, com atividades pendentes ou quase reprovados, proporcionando sugestões particulares sobre as dificuldades apresentadas;
- elaborar relatório sobre as dificuldades surgidas durante o curso;
- corrigir as avaliações e comentar sobre erros e acertos como incentivo para o estudante;
- ajudar os alunos a compreenderem os materiais do curso por meio das discussões e explicações;
- responder às questões sobre a instituição ou encaminhá-las a quem souber responder;
- saber lidar com os portadores de necessidades especiais que estejam fazendo o curso, facilitando o seu aprendizado;
- disponibilizar telefone, *e-mail* e todos os meios de comunicação que facilitem o contato entre tutor e estudante;
- acompanhar trabalhos práticos e projetos e orientar os grupos de estudo;
- avaliar o progresso dos estudantes;
- fornecer *feedback* (resposta, informação) aos coordenadores sobre os materiais dos cursos e as dificuldades dos estudantes;
- manter o foco da discussão quando necessário;
- esclarecer dúvidas dos materiais de curso quando necessário;
- mostrar interesse pela melhoria do processo ensino-aprendizagem;
- estar disponível: o tutor deve, de fato, facilitar ao estudante ser encontrado quando necessário;
- manter um contato regular com os estudantes durante todo o curso;
- incentivar os alunos a desenvolverem sistematicamente a sua autoavaliação;
- desenvolver e promover a comunicação dentro do grupo;
- incentivar e reconhecer as contribuições dos estudantes;
- demonstrar interesse pelo desenvolvimento de cada aluno e do grupo como um todo;
- respeitar o ritmo de aprendizagem de cada um, orientando na resolução de questões que possam impedir o respectivo progresso dos estudantes no curso

Schwartz & White (2000) argumentam que os estudantes de curso a distância consideram o *feedback* do tutor como efetivo quando este é: imediato, oportuno e completo; formativo e dirigido ao grupo; avaliativo; construtivo, substantivo e que dê suporte específico, objetivo, individual e consistente.

A atividade de tutoria, portanto, é um conjunto de ações educativas que devem:

- promover a cooperação entre os estudantes incentivando a aprendizagem colaborativa;
- estimular a interação entre os grupos, com o objetivo de incentivar os estudantes a enfrentarem as dificuldades presentes nessa modalidade de ensino;
- possibilitar a obtenção de crescimento intelectual e a autonomia dos estudantes.
- planejar os passos da aprendizagem para a apropriação dos conteúdos das disciplinas, aconselhando e orientando os estudantes quanto aos métodos de estudo;
- ajudar a montar o percurso da formação acadêmica do estudante;
- favorecer a comunicação entre estudante e professor, entre estudante e instituição, entre estudante e estudante;

- promover e acompanhar as interações entre os estudantes e o material didático;
- responder às questões individuais e/ou coletivas.

O trabalho do tutor é também de grande importância para a coordenação do curso. Com a tutoria, é possível obter dados e questões para a melhoria do processo de ensino-aprendizagem, identificar problemas individuais e coletivos e ter maior agilidade na solução de problemas, com mais empenho da equipe de ensino. Portanto:

 A tutoria é necessária para orientar, dirigir e supervisionar o ensino-aprendizagem. Ao estabelecer contato com o estudante, o tutor complementa sua tarefa docente transmitida pelo material didático, dos grupos de discussão, listas, correio-eletrônico, *chats* e de outros mecanismos de comunicação. Assim, torna-se possível traçar um perfil completo do estudante: por via do trabalho que ele desenvolve, do seu interesse pelo curso e da aplicação do conhecimento pós-curso. O apoio tutorial realiza, portanto, a intercomunicação dos elementos (professor-tutor-estudante) que intervêm no sistema e os reúne em uma função tríplice: orientação, docência e avaliação. (MACHADO; MACHADO, 2004).

 O texto de Mill e Fidalgo apresenta uma análise geral sobre o padrão de organização que a educação a distância tem tomado no Brasil e caracteriza o tutor virtual como um teletrabalhador: **MILL, D.; FIDALGO, F. Sobre tutoria virtual na Educação a Distância: caracterizando o teletrabalho docente. Virtual Educa 2007, São José dos Campos, 2007.**

#### 4. POR QUE A TUTORIA É TÃO IMPORTANTE NA EAD?

Nos cursos a distância, as interações são *on-line* ou, em sua maioria, realizadas de forma assíncrona pelo *e-mail* ou fórum. Portanto, a ansiedade e a expectativa do estudante por um *feedback* são ainda maiores. A tutoria diz respeito à orientação acadêmica, presencial ou a distância, ao acompanhamento pedagógico e à avaliação contínua da aprendizagem dos estudantes.

 Quer saber mais sobre a importância da tutoria? Leia o artigo: *O papel da tutoria em ambientes de EAD*, disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/022-tc-a2.htm>

#### A metáfora da bicicleta

*Para explicar melhor a importância da tutoria na EAD, apresentamos a metáfora da bicicleta, de autoria desconhecida, na qual podemos relacionar as duas possibilidades de atuação do tutor da educação a distância: **presencial e a distância.***

Vocês já viram um adulto aprendendo a andar de bicicleta? Para quem está de fora, pode parecer muito simples, não é verdade? Porém, para essa pessoa, a experiência poderá ser muito prazerosa ou muito traumática, dependendo da maneira como for conduzida.

Se associarmos **a bicicleta ao professor em EAD**, veremos que esse seleciona a bicicleta (objeto de aprendizagem) mais apropriada para o estudante, ou seja, tem ação mais voltada à seleção e à produção do conteúdo do curso. Se **o caminho representar o tutor presencial**, esse deve ser um espaço aberto, atraente e mais apropriado para que a aprendizagem ocorra; ou seja, é necessário que estabeleça confiança e entrosamento com o estudante, garantindo segurança a ele. E, por último, se relacionarmos **o apoio à presença virtual, ou seja, ao tutor a distância**, constataremos que ele caminha ao lado dos estudantes: não deve empurrá-los ou puxá-los, mas sim respeitar os seus limites, ajudando-os a superá-los, além de incentivar a motivação e a autonomia. Portanto, apesar de papéis diferentes, o convívio requer um equilíbrio perfeito entre ambos, estabelecendo um constante diálogo.

Não podemos esquecer também que, no exercício da tutoria, existem algumas regras de comportamento que são consideradas regras de etiqueta para a navegação na internet, conhecidas como **NETiqueta**. Algumas delas refletem normas gerais de bom senso para a convivência do tutor com seus estudantes.

**Algumas regras da NETiqueta podem ser adaptadas ao comportamento do tutor em EAD. São elas:**

- **Sempre responda ao seu estudante de forma positiva, pois quando alguém pergunta é porque precisa de ajuda. Portanto, não se torne arrogante ou inconveniente;**
- Seja um exemplo para seus estudantes. O que é cobrado deles deve ser feito por você primeiro. Assim, sempre cite a fonte de onde você retirou parcial ou totalmente as informações que está disponibilizando aos alunos do curso;
- **Procure expressar-se de maneira clara e concisa em fóruns, chat e e-mails, explicando e dando todos os detalhes possíveis;**
- Saiba lidar com situações embaraçosas e tenha senso ético. Algumas vezes, o estudante pode desabafar com o tutor e fazer críticas negativas a professores, ao curso ou a outro colega. Mantenha o sigilo daquilo que lhe foi dado em confiança e saiba contornar a situação;
- **Aceite as críticas construtivas e procure aproveitá-las adequadamente;**
- Escute e valorize diferentes ideias e opiniões. O tutor não tem o direito de impor seus próprios valores e expectativas, mas sim favorecer um alargamento do espaço de cada um dos membros do grupo.
- **Seja paciente e tolerante. Reconheça as limitações dos membros do grupo e compreenda as eventuais inibições e ritmo de cada um deles.**
- Não dê respostas prontas ao estudante. Se surgir uma dúvida, procure orientá-lo a acessar o **Guia do Aluno** ou o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA). Se a dúvida estiver relacionada ao conteúdo do curso, sugira que ele releia as apostilas, assista novamente às aulas narradas e aos vídeos. Além disso, sugira o acesso à Biblioteca do curso, disponível no próprio AVA, previamente alimentada com textos complementares ao conteúdo principal.

➤ A presença de um tutor em cursos na modalidade a distância é essencial. Você já teve a experiência de realizar um curso a distância ou semipresencial com acompanhamento de tutoria? E sem acompanhamento? Como foi a experiência?



Saiba mais visitando os sites:

<http://www.facom.ufba.br/pesq/cyber/lemos/estrcy1.html>

<http://www.abed.org.br/publique/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?UserActiveTemplate=4abed&infoid=119&sid=121>

<http://www.centrodesaber.com.br>



# Conhecimentos e competências necessárias para o exercício da tutoria

Neste capítulo, nós vamos nos aprofundar e analisar as competências essenciais para a tutoria na EAD e sua relação com os papéis e responsabilidades desses tutores. Baseado em experiência de educadores nessa modalidade de ensino, quatro grupos de competências gerais foram identificadas:

- **Competência de apoio:** ajudar os estudantes a lidar com questões não relacionadas com o conteúdo, que possam interferir na sua aprendizagem;
- **Competências de orientação:** ajudar os estudantes a compreender o conteúdo e a sua relação com os seus objetivos de aprendizagem;
- **Competências de capacitação:** ajudar os estudantes a desenvolver e a aplicar processos de aprendizagem com eficiência;
- **Competências administrativas:** servir de ligação entre os estudantes e a instituição em questões administrativas.

A seguir, comentaremos sobre o que envolve cada um dos grupos de competências e como os tutores as utilizam.

## 1. COMPETÊNCIA DE APOIO

Refere-se a todas as atividades executadas por uma instituição para selecionar, inscrever, orientar, lecionar, aconselhar e comunicar com os estudantes. Todavia, quando nos referimos ao papel do tutor no apoio aos estudantes, consideramos um conjunto de responsabilidades e competências muito mais específico. Essas requerem um contato individualizado com os estudantes, para ajudá-los a manter o seu empenho no processo de aprendizagem e a resolverem questões nas suas vidas que possam impedir a aprendizagem.

O apoio ao estudante de EAD deve ser contínuo e firmado o quanto antes, ou seja, assim que curso iniciar. Alguns estudiosos recomendam que, antes do início propriamente dito do curso, os tutores já estabeleçam um contato (por *e-mail*, por exemplo) com os alunos. Isso fará com que eles se sintam mais “amparados”. É nesse momento que o tutor começa a conhecer cada estudante e a traçar o seu perfil.

Por meio de um contato regular e *feedback*, os tutores mantêm uma constante presença de fundo, demonstrando que estão atentos aos seus estudantes - mesmo que alguns não os tenham contatado, estejam empenhados nos seus estudos ou mesmo preocupados em estar perdendo a continuidade.

### EXEMPLIFICANDO

Durante um curso a distância, foi proposto aos estudantes o acesso à ferramenta fórum - espaço de debate amplamente utilizado nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA). Cada estudante deveria postar seu comentário acerca de uma “provocação” feita pelo professor e teria o período de uma semana para realizar tal atividade.

Naquela semana, o tutor percebeu que alguns estudantes não postaram nenhum comentário ou participaram apenas uma vez com comentários curtos que, em sua maioria, não fomentavam a discussão proposta. O que o tutor precisaria fazer nesta situação?



➤ O ideal seria descobrir quais estudantes ainda não participaram da atividade e entrar em contato via *e-mail* ou *chat*, disponibilizando-se para tirar qualquer dúvida em relação ao funcionamento da ferramenta. Além disso, para enriquecer a discussão, o tutor poderia criar novas “provocações”, com base nas postagens já realizadas. Assim, quem ainda não se sentira motivado para participar, teria a oportunidade de entrar na discussão.

Antes do término do prazo, o tutor precisaria estar disponível para tirar dúvidas em relação ao funcionamento do Fórum, ao conteúdo da atividade e à falta de motivação.

Para um tutor, portanto, as **competências de apoio** incluem atividades de:

- a) Comunicação
- b) Motivação
- c) Resolução de problemas

#### a) **Comunicação**

Uma boa comunicação é importante no apoio aos estudantes na EAD, entendida como: o ato de escutar, responder, manter contato e usar de forma eficiente os meios de comunicação. **Escutar** aqui está relacionado à interpretação das mensagens enviadas pelos estudantes, sejam elas na forma de texto (*e-mail*) ou numa conversa por telefone ou videoconferência. Cabe ao tutor interpretar essas mensagens.

A expansão das tecnologias e os novos meios comunicacionais estão ajudando em muito o trabalho dos tutores no que se refere ao estreitamento das relações. Mas requer que eles compreendam os efeitos da distância e da tecnologia para que escolham o método mais eficaz para a difusão da mensagem.

O'Rouker (2003) ressalta que existem barreiras muito sutis que podem comprometer o processo de comunicação entre estudantes e tutores e que nem sempre são consideradas no decorrer do processo. Para exemplificar, a autora cita: as **diferenças culturais entre estudante e tutor** e o **conhecimento incompleto do idioma oficial** do curso (pode ocorrer quando o estudante é de um país e o tutor de outro); as **diferenças de linguagem** (no caso de dialetos, dentro de um país, ou emprego de termos regionais); a consideração de que **não se deve abordar o tutor** (por receio ou vergonha), e ainda **as dificuldades decorrentes de deficiências físicas (fala e escrita)** dos estudantes.

#### b) **Motivação**

Motivar os estudantes é, de certa forma, o maior desafio dos tutores em EAD. Considerando as limitações que o aluno pode enfrentar com relação ao seu aprendizado e condução do curso, o tutor deverá estar atento às ações que tornem possível minimizá-las.

Juntamente com a competência de comunicação e de resolução de problemas, a motivação pode incentivar os estudantes a desenvolverem estratégias que facilitem o processo de aprendizagem. Por isso, um bom tutor deve incluir mensagens de incentivo na sua comunicação com o estudante.

#### c) **Resolução de problemas**

Identificar e resolver problemas são competências fundamentais para os tutores.

Incluem as capacidades de:

- esclarecer os problemas;
- identificar qual a melhor forma de auxiliar na resolução deles;
- determinar se ele, tutor, pode e deve ajudar.

Dentre os problemas que os tutores normalmente encontram, estão: dificuldades em compreender o conteúdo, a metodologia do curso, executar o trabalho e dominar as competências necessárias para o exercício da tutoria.

**EXEMPLIFICANDO**

Em um curso ou disciplina, o estudante pode ter dificuldade acerca do conteúdo proposto. Nesse caso, o tutor pode sugerir ao aluno a releitura da apostila, assistir às aulas narradas e ainda a visita à biblioteca do curso, previamente alimentada com conteúdos complementares para estudo.

Mesmo com a existência dos Guias de Estudo, que contêm informações detalhadas e as datas de entrega das atividades, é importante que o tutor poste no AVA, quando necessário, lembretes de tarefas importantes. Assim, estudantes mais desatentos não perderão o prazo para realizar nenhuma atividade.

Outras situações, que podem acontecer com os alunos e os tutores terão que ajudar a resolver, são apresentadas a seguir.

- **exigências conflitantes de trabalho ou família:** podem fazer com que os estudantes, por vezes, não tenham tempo para se dedicar ao estudo;

- **problemas de gestão do tempo:** em contraste com a situação anterior, os estudantes têm dificuldades em organizar o seu tempo, planejar o estudo, prever e trabalhar dentro de prazos preestabelecidos.

- **problemas pessoais:** um familiar doente ou a perda do emprego, por exemplo, influenciam a capacidade de concentração do estudante nos estudos.

➤ **O tutor não precisa resolver todos os problemas, mas deve fazer com que os estudantes obtenham a melhor solução para o fato em questão.**

**Lembre-se: o primeiro contato é o pontapé inicial no bom relacionamento tutor-estudante.** Já nesse momento, ele deve se apresentar e dar as primeiras diretrizes sobre a dinâmica do curso, colocando-se à disposição para quaisquer dúvidas e problemas.

É recomendável que as mensagens endereçadas aos estudantes sejam claras e completas: não muito formais, mas sem exagero na informalidade e sempre solicitando uma resposta.

Não há uma regra quanto ao número de mensagens (diárias, semanais, mensais). Elas serão enviadas de acordo com a necessidade e a postura de cada estudante.

Aqueles estudantes mais distantes ou “silenciosos” exigirão uma atenção maior do tutor para evitar possíveis problemas (mau desempenho, desinteresse e abandono no decorrer do curso). No quadro, está o resumo das fases que o estudante passa e as prováveis formas de o tutor auxiliá-lo.

**FASES DO ESTUDANTE**

| Fase                                   | Situação do estudante   | Forma de auxílio   |
|--|---|--|
| <b>No início do curso</b>              | Está entusiasmando, mas, ao mesmo tempo, apreensivo, porque tudo é desconhecido para ele; fica inseguro quanto ao seu desempenho.                             | Nas mensagens, o tutor pode e deve reforçar seu entusiasmo pessoal com relação ao sucesso do estudante e tentar tranquilizá-lo.  |
| <b>Na entrega do primeiro trabalho</b> | Fica inseguro quanto à sua capacidade de assimilar os conhecimentos adquiridos e de expressá-los (especialmente aqueles que ficaram muito tempo sem estudar). | O tutor deverá tranquilizá-lo, comentando que isso é mais comum do que parece e que ele só vencerá seus temores se tentar fazer os exercícios e testes. Deve enfatizar que esse é o momento para ele, estudante, ter a real percepção de como está no curso e que essa etapa é fundamental no processo.  |
| <b>Durante o curso</b>                 | Surgem dificuldades diversas e a desmotivação pode levar ao abandono do curso   | O tutor, nessa fase, deve esclarecer quanto às dificuldades do curso (com relação ao tempo, necessário para estudo, o aumento no grau de complexidade das disciplinas), mas deve motivá-lo a superar essa fase fazendo-o ver o quanto de competências e conhecimento ele já adquiriu. Pode também sugerir estratégias que possam favorecer o aprendizado (forma de estudar, organização do tempo, etc.). |
| <b>Nas provas finais</b>               | Fica muito ansioso, principalmente se precisa melhorar suas notas   | Aqui, o tutor deve dar uma ideia do que pode ser pedido nas provas e sugerir estratégias de preparação.  |

Fonte: Adaptado de O'Rourke (2003).

## 2. COMPETÊNCIAS DE ORIENTAÇÃO

**!** Orientação é o termo usado quando nos referimos às atividades que auxiliam os estudantes na compreensão e aplicação do conteúdo do curso/disciplina.

Isso envolve:

- **Usar o conhecimento do conteúdo para orientar:** fornecer pistas para que os estudantes possam usá-las para organizar suas ideias, sugerir fontes de informação adicionais ou alternativas e apresentar maneiras diferentes de ver as questões.

- **Dar feedback sobre os trabalhos:** este é provavelmente o aspecto mais visível e que exige mais tempo na função do tutor, que precisa ser eficiente em:

- estabelecer e comunicar expectativas claras para o trabalho dos estudantes;
- identificar pontos fortes e fracos na maneira como os estudantes executaram o trabalho;
- identificar áreas do conteúdo que eles tenham compreendido e aquelas que foram menos claras para eles;
- sugerir estratégias para consolidarem o que sabem e melhorarem as suas capacidades.

- **Resolução de problemas acadêmicos:** O tutor precisa saber identificar problemas acadêmicos que possam trazer dificuldades aos estudantes, como: base insuficiente na área do conteúdo; restrições quanto ao acesso a recursos apropriados; deficiência quanto à utilização dos recursos e ao conhecimento numa área específica; problemas com os materiais do curso, etc.

Esses problemas podem se manifestar de várias formas, como listado abaixo:

- o estudante faz perguntas frequentes sobre o conteúdo do curso ou sobre procedimentos que são esclarecidos nos materiais do curso --> **denota dificuldades na leitura e na aprendizagem;**
- num curso de nível avançado, as perguntas do estudante indicam desconhecimento de conceitos básicos --> **estimulá-los a buscar informações para sanar a deficiência;**
- falta de coerência nas mensagens --> **deficiências com o idioma, no caso de estudantes estrangeiros, ou na utilização do computador;**
- frequentes mudanças de compromissos não permitem concluir um trabalho numa data especificada ☒ **dificuldades na gestão do tempo, excesso de trabalho (se o estudante é empregado) ou ainda problemas de ordem pessoal;**
- comunicações inapropriadas com o tutor ou com outros estudantes --> **incompreensão quanto à finalidade das comunicações no curso ou algum problema emocional.**

### Para facilitar o seu trabalho, o tutor deve procurar:

- reconhecer diferenças entre os estudantes e adaptar as suas estratégias de facilitação de forma a responder às necessidades individuais deles, oferecendo uma ajuda apropriada a estudantes com mais ou sem dificuldades;
- tomar conhecimento dos recursos disponíveis para ajudar os estudantes em problemas específicos, como técnicas de estudo ou recursos para a gestão do tempo;
- manter registros atualizados, para cada estudante, das informações essenciais, e notas básicas sobre as respectivas circunstâncias;
- saber quais as intervenções que estão dentro do seu domínio e quais aquelas que devem ser tratadas por outros. Por exemplo, quais as regras ou prazos que você pode alterar e quais as alterações que requerem a aprovação de outras pessoas. Isto inclui conhecer as datas mais importantes, os procedimentos administrativos e os prazos, para que as suas recomendações sejam coerentes com as diretrizes e as normas administrativas.

Para ilustrar a importância desses tópicos, leia a declaração de um estudante sobre o apoio recebido pelo tutor no curso que fez:

“Muito obrigado pelo seu apoio e orientação durante o período do curso, sem os quais eu não teria sido capaz de concluir os meus trabalhos. Houve épocas em que eu passava semanas sem fazer os meus trabalhos, devido às exigências decorrentes das minhas obrigações pessoais e profissionais, e os seus *e-mails* ajudaram-me sempre a reencontrar o caminho. Você nem imagina como eu apreciei os seus *e-mails*” (**depoimento de um estudante**).

Isto ressalta a importância do apoio do tutor aos estudantes:

- mantendo o contato;
- estando disponível para ajudar;
- respondendo a perguntas;
- ajudando a resolver problemas que impeçam a aprendizagem, sejam eles relacionados às dificuldades com o conteúdo e a carga do curso - especialmente se o estudante trabalha, a ansiedade com as avaliações e mesmo por questões pessoais;
- identificando a necessidade de apoio adicional.

### 3. COMPETÊNCIA DE CAPACITAÇÃO

A competência de capacitação envolve ajudar o estudante a desenvolver competências de aprendizagem (gerais ou específicas do curso ou disciplina), aplicando-as adequadamente, tanto em grupo como individualmente. São elas:

- auxiliar o aluno a expor suas opiniões de forma ordenada, tanto em materiais escritos como verbalmente, e a discutir produtivamente;
- estimular o estudante para que alcance os objetivos de aprendizagem por interações em projetos realizados por meio do trabalho colaborativo;
- definir tópicos apropriados e instigadores para debate entre os alunos, ajudando-os a concentrarem-se no tópico e fornecendo uma estrutura que desenvolva as suas competências na gestão de debates;
- moldar estratégias de aprendizagem eficazes para o estudante, mostrando métodos alternativos para um tópico, tornando o processo transparente e fornecendo exemplos de caminhos diferentes para a aprendizagem.

De modo geral, cada estudante desenvolve seu método próprio de aprendizagem, tanto em cursos presenciais como em EAD. Alguns educadores consideram dois métodos de aprendizagem: o superficial e o aprofundado. No primeiro, o estudante vê o conteúdo ministrado como algo não mutável; o que o professor apresentou deve ser apenas reproduzido na prova. No segundo, os estudantes procuram associar o que foi ministrado pelo professor com informações complementares, buscando novas ideias e conceitos; eles constroem o aprendizado.

O segundo método é mais interessante e exige uma participação maior do tutor, que deverá incentivar o estudante a desenvolver suas próprias técnicas de aprendizagem, tornando o processo mais proveitoso. Por exemplo:

- criar um ambiente de aprendizagem apoiada;
- incentivar a aprendizagem baseada em problemas, levando o estudante a relacionar o que está sendo aprendido com a sua experiência de vida e profissional (especialmente estudantes que fazem cursos oferecidos pelas empresas onde trabalham);
- incentivar a reflexão sobre o processo e o conteúdo da aprendizagem, orientando o estudante a se tornar independente, permitindo-o identificar a melhor forma de aprendizagem;
- incentivar a aplicação do conhecimento, com atividades de aprendizagem e do trabalho em grupo, estimulando-o a se relacionar com estudantes com interesses semelhantes;
- incentivar o estudante, nos trabalhos em grupo, a desenvolver capacidades de planejamento, atribuição de tarefas e resolução de problemas;
- elaborar uma avaliação que envolva a resolução de problemas, em vez de memorização.

Manter um diário com anotações referentes às datas importantes (provas, fóruns, encontros presenciais), às conversas, *e-mails* e observações pessoais sobre os estudantes é uma prática que muito auxilia ao tutor no controle do grupo que está supervisionando. Registros contendo nome do curso e do estudante, quais os recursos utilizados (textos, fóruns, *chats*, etc.), as datas referentes às provas, envio de trabalhos, de *e-mails*; comentários sobre o conteúdo das mensagens enviadas e recebidas e notas de cada atividade, facilitarão em muito o trabalho do tutor.

#### 4. COMPETÊNCIAS ADMINISTRATIVAS

Do tutor também podem ser exigidas competências administrativas. Elas estão relacionadas com: dar conta de administrar o relacionamento entre os estudantes e a instituição de ensino (é responsável perante ambos); gerenciar e transmitir informações aos estudantes; manter registros; comunicar notas e assegurar que as informações sobre os estudantes sejam transmitidas à pessoa certa.

##### Em nome dos estudantes, o tutor usa as suas competências administrativas para:

- **comunicação:** assegurar que os estudantes sejam informados sobre os prazos e procedimentos relativos a exames, entrega de trabalhos, fóruns, etc.;
- **resolução de problemas:** servir de elo entre os estudantes e a instituição, usando a familiaridade com os processos acadêmicos e administrativos para resolver problemas específicos;
- **planejamento:** ajudar o estudante a identificar suas dificuldades de aprendizagem e a planejar a forma mais apropriada de solucioná-las.



A ação da tutoria deve estar centrada no processo de aprendizagem dos estudantes, para que eles alcancem seus objetivos no curso da forma mais autônoma possível.



O livro de Mathias Gonzalez apresenta, com detalhes, o trabalho de tutoria em cursos a distância. Escrito de forma didática, será interessante não apenas para os que querem saber mais sobre essa prática de ensino, mas, sobretudo, para aqueles que pretendem iniciar suas atividades nesse campo da educação: GONZALEZ, M. **Fundamentos de tutoria em educação a distância**. São Paulo: Avercamp, 2005.

- Você consegue imaginar o quanto o tutor pode explorar os recursos das TICs e utilizar as competências de comunicação no exercício da tutoria?
- Considerando que o tutor atua como mediador no processo ensino aprendizagem, qual seria a sua principal atribuição durante o desenvolvimento das atividades de um curso a distância?



# O tutor no processo de avaliação

Neste capítulo, vamos abordar, de maneira mais prática, a questão da avaliação na EAD. Como a dinâmica desses cursos é diferente dos presenciais, as formas de avaliação também têm um formato peculiar. Estudantes, tutores, professores, cursos e instituições podem ser avaliados. Mas as perguntas são: **qual a forma mais adequada de avaliação dos estudantes no ensino a distância? Como avaliar tutores e professores? E os recursos didáticos utilizados no decorrer do curso? Nosso foco será a avaliação do estudante na EAD.**

Bom, primeiramente, em que consiste a avaliação? Vamos aos conceitos para entendê-la melhor.

## 1. CONCEITOS E CONCEPÇÕES

Tradicionalmente, a avaliação da aprendizagem baseia-se essencialmente na contagem de acertos e erros apresentados em testes objetivos feitos pelos estudantes. Mas esta visão tem sido lentamente repensada.



De acordo com Fonseca (2013), “o conceito atual de avaliação destaca a relação entre avaliação da aprendizagem e avaliação institucional, considerando uma relação direta entre os desempenhos do estudante e do professor com as condições contextuais da própria instituição”.

Para ilustrar, o quadro contém as diferentes abordagens que a Educação utiliza no processo de avaliação da aprendizagem.

### Abordagens de avaliação

| Pedagogia | Tendência/<br>Abordagem                    | Avaliação   |
|-----------|--|---|
| Liberal   | <b>Tradicional</b>                         | Visa à exatidão da reprodução do conteúdo repassado, por meio de provas e exercícios que evidenciem as informações apreendidas, com respostas prontas que valorizam a memorização e a repetição. Os instrumentos avaliativos visam medir o mínimo cultural e são aplicados pelo professor, normalmente numa única verificação. Principais características: classificatória; pontual, autoritária; punitiva; avalia o que o estudante não sabe; repressora, controladora e excludente. |
|           | <b>Renovada progressivista</b>             | A avaliação é fluida e tenta ser eficaz à medida que os esforços e os êxitos são pronta e explicitamente reconhecidos pelo professor.   |
|           | <b>Renovada não diretiva (Escola Nova)</b> | Não existe qualquer padronização ou método específico. Prioriza-se a autoavaliação, na qual o estudante é responsável por definir os critérios e julgamentos com relação à sua própria aprendizagem. “Abolição” de exames, notas, critérios e certificados.   |
|           | <b>Tecnicista</b>                          | Faz parte do processo de aprendizagem e ocorre no decorrer e ao seu término, com a finalidade de verificar se o estudante atingiu os objetivos propostos e se os comportamentos desejados foram adquiridos. Respeita o ritmo do aluno e utiliza-se do reforço (positivo ou negativo). Ocorre por meio de testes e exercícios, pré e pós-testagem.   |

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| <b>Libertadora</b>                  | A verificação direta da aprendizagem é desnecessária; avaliação da prática vivenciada entre educador/educando; autoavaliação em termos de compromisso assumido com a prática social.  |
| <b>Libertária</b>                   | Como o método de ensino está na vivência grupal, na forma de autogestão, a ênfase se dá no conhecimento que resulta das experiências vividas pelo grupo, especialmente a de mecanismos de participação crítica. O critério de relevância do saber sistematizado é seu possível uso prático, logo não faz sentido a avaliação da aprendizagem, em termos de conteúdo.  |
| <b>Crítico-social dos conteúdos</b> | É contínua, dinâmica, processual e transformadora, perdendo o caráter punitivo e tornando-se um processo de participação individual e coletiva, na qual a autoavaliação e a avaliação grupal são constantes, com vistas à transposição de desafios. Seu objetivo é diagnosticar falhas e observar o desempenho. Valorização de outros instrumentos que não a "prova". O trabalho escolar precisa ser avaliado como uma comprovação para o estudante do seu progresso em direção a noções mais sistematizadas. |

Fonte: Adaptado de Libâneo (1984).

## 2. MODALIDADES E FERRAMENTAS DE E PARA AVALIAÇÃO

Estudar a distância está associado ao processo autônomo de construção da aprendizagem. Por essa razão, os métodos de avaliação devem ser diferentes daqueles utilizados no ensino presencial. A avaliação em EAD engloba a análise dos comportamentos, do conhecimento prévio e dos interesses de cada estudante, dentre outros aspectos. Essa avaliação baseia-se essencialmente no desempenho do estudante ao longo de todo o processo de ensino-aprendizagem, de modo a estimular nele o desenvolvimento da autonomia crítica frente a situações práticas que lhe são apresentadas.

A avaliação do desempenho dos estudantes deve ocorrer durante todo o curso e apoia-se na interdependência das modalidades já conhecidas na educação presencial, sucintamente, apresentadas a seguir:

- **Diagnóstica:** geralmente, é feita no início do curso, revela os pontos fortes e fracos da turma e de cada indivíduo separadamente;
- **Formativa:** é feita durante o curso. Permite visualizar como está sendo o aprendizado e se os estudantes estão atingindo os objetivos propostos, possibilitando uma reformulação no processo de transmissão de conhecimento. Essa etapa é importante, porque sinaliza como está o nível de aprendizagem do estudante e, com isso, permite que se faça um controle de qualidade de cada ciclo do processo ensino-aprendizagem. Pode ser verificada nos fóruns, chats, atividades postadas pelo cursista, etc., sem a obrigatoriedade de atribuição de nota.
- **Somativa:** é quando o estudante é avaliado com atribuição de nota. Trata-se de um *feedback* quando o professor verifica se o estudante atingiu os objetivos propostos. Para que o resultado seja positivo, o professor deve deixar claro quais são esses objetivos.

Se considerarmos essas três modalidades, fica explícita a importância de o tutor acompanhar o estudante em todo o seu percurso de estudo, verificando suas interações, contribuições, dúvidas, reflexões, resolução, problemas, etc., atentando-se ao processo como um todo, e não apenas ao resultado final.

O tutor, durante todo o processo de avaliação da aprendizagem na EAD, deve identificar os seguintes pontos em cada estudante:

- Facilidade com que ele faz conexões e relações entre temas, autores e áreas diferentes do conhecimento;
- Domínio da terminologia e dos conceitos;
- Justificativa do que afirma ou nega;
- Organização das informações na elaboração dos trabalhos;
- Demonstração de criatividade e originalidade na resposta;
- Elaboração pessoal, crítica e fundamentada com base nos conhecimentos estudados/aprendidos.

Além desses, outros deverão ser elaborados para cada tipo de atividade, considerando-se as ferramentas utilizadas. As mais comuns são:

**a) Fórum:** Aqui, o tutor deve observar: número de mensagens exigidas; número de mensagens relacionadas aos comentários dos colegas de curso; qualidade das mensagens postadas, considerando os critérios gerais estabelecidos; quantidade de vezes que o estudante é interpelado pelos colegas durante as discussões propostas; qualidade das respostas oferecidas pelo estudante quando instigado pelos colegas; intervenções que provocam; se estimulam a interação, a cooperação e o crescimento do grupo, e o cumprimento do prazo destinado à atividade proposta.

**b) Chat:** No *chat*, o tutor pode utilizar os mesmos critérios do Fórum e ainda o grau de interesse do estudante e seu comportamento em relação ao grupo e o nível de atuação nas atividades.

**c) Diário, Blog e Wiki:** Nesse caso, deve atentar para o número de postagens exigidas; a qualidade das mensagens postadas, considerando os critérios gerais estabelecidos; o cumprimento do prazo destinado à atividade proposta. Na ferramenta *Blog* e *Wiki*, o envolvimento e a colaboração nas atividades em grupo - quando houver - são pontos-chaves na avaliação.

**d) Biblioteca:** A frequência de acesso aos materiais complementares para realização da atividade e o *download* dos conteúdos devem ser pontuados.

**e) Textos:** Na elaboração de algum material na forma de texto, observe se o estudante: atendeu ao número de laudas e/ou parágrafos estipulados e à padronização da formatação especificados no enunciado do trabalho; se cumpriu o prazo destinado à atividade proposta e se a qualidade do texto atende aos critérios estabelecidos pelo professor.

É importante ressaltar que os ambientes digitais de aprendizagem exigem a criação de estratégias que correspondam às necessidades e circunstâncias do novo contexto educacional, bastante diferente do presencial, e não seja apenas a adaptação daqueles já existentes.

### 3. OUTRAS AVALIAÇÕES

Até agora foi comentada a avaliação do estudante. No entanto, quando um sistema de avaliação é bem estruturado, também são avaliados o projeto do curso, os conteúdos e a metodologia, bem como professores e tutores. Com essa avaliação global, o conteúdo pode ser reestruturado, visando à melhoria no processo e desenvolvimento da aprendizagem dos estudantes.

Assim, os seguintes itens devem ser considerados:

- **Conteúdos:** seleção adequada dos conteúdos, contextualizados à realidade do estudante e às necessidades dele no curso.

- **Motivação:** o conteúdo deve provocar e manter o interesse do estudante, durante todo o curso. Isso pode ser feito, por exemplo, por meio de uma linguagem mais leve, em tom de conversa e usando imagens.

- **Relação com outros conhecimentos:** o processo de aprendizagem deve ser significativo para o estudante. A apresentação do conteúdo precisa levar em consideração saberes que o estudante detém a partir da sua experiência de vida.

- **Objetivos:** em cada aula, o estudante deverá ter conhecimento de quais são os pontos principais do conteúdo; o que o professor espera que ele saiba depois do estudo da aula/disciplina e o que pode ser cobrado em uma avaliação.

- **Métodos:** a didática a ser adotada está coerente com o tipo de curso? Cursos técnicos, por exemplo, precisam de maior número de aulas práticas, em geral, do que os de graduação;

- **Conexão com outros conteúdos e mídias:** o material deve ser rico em sugestões e indicações de *sites*, livros, uso de animações, simulações, vídeos, etc. Isso possibilita que o estudante expanda seu conhecimento para além do material didático. A partir da busca desses novos conteúdos e recursos, o estudante enriquece sua aprendizagem e desenvolve autonomia.

- **Atividades:** exercícios propostos, com respostas automáticas ou estudos de caso, baseados em problemas ou projetos colaborativos, individuais, etc.

Você considera uma prova ou teste suficiente para avaliar tudo o que foi comentado? Por quê?



Leia o texto *A avaliação na educação a distância: significações para definição de percursos*, de Maria Lucia Cavalli Neder (2006). Disponível em <http://www.nEAD.ufmt.br/publicacao/download/AVALIArtf.rtf>;

Também o capítulo de Kátia Morosov Alonso permite que você amplie seus conhecimentos sobre os conceitos apresentados: ALONSO, K.M. *A avaliação e a avaliação na educação a distância: Algumas notas para reflexão*. In: PRETI, O. (Org.). *Educação a Distância: Sobre discursos e práticas*. Brasília: Líber Livro Editora, 2005. p.153-169.

#### 4. AVALIAÇÃO E ASTICS

Na avaliação do desempenho do estudante na EAD, são utilizadas ferramentas que possibilitam contemplar aspectos quantitativos e qualitativos. As atividades a serem desenvolvidas durante o curso envolvem, essencialmente, exercícios práticos, estudos de caso, comentários de textos, autoavaliação, projeto e monografia, além da realização de provas escritas nos encontros presenciais.



As TICs permitem a utilização de formas não-convencionais de avaliação nas quais, por exemplo, a capacidade de argumentação e a estruturação de pensamento do estudante podem ser avaliadas por meio da participação em bate-papos e fóruns, listas de discussão e do tempo em que esteve *on-line* no curso. Todo esse processo tem o acompanhamento constante do tutor, que realiza o registro do desempenho individual do estudante, recorrendo a bases de dados que permitem gerenciar a informação em tempo hábil.

É importante que o professor estabeleça, no primeiro contato com os estudantes, quais os critérios serão utilizados na avaliação, as ferramentas usadas e o que ele espera de cada estudante e do grupo.

As provas presenciais, em sistema de EAD, são obrigatórias, de acordo com a legislação. Podem ser utilizadas para verificar o nível de preparo do estudante presencialmente, para responder sobre determinado conteúdo exposto ao longo do curso. A data, o local e a hora para aplicação da prova presencial são predefinidos. Essas avaliações acontecem sob a supervisão de professores, tutores ou coordenadores do curso. O fato de a avaliação ser presencial é uma garantia de que o estudante matriculado é quem, na verdade, está realizando a prova, demonstrando até que ponto as atividades desenvolvidas a distância foram realmente fruto do esforço pessoal de cada um deles.

Dependendo do tipo de curso, outras formas de avaliações podem ser necessárias, como: práticas em oficinas; demonstrações em laboratórios e estudos de casos. Podem ocorrer nos polos presenciais ou ainda - dependendo - ser bem detalhadas no material impresso, com a descrição de como fazer a prática passo a passo, com ilustrações.



Aqui, você pode conferir mais sobre a avaliação da aprendizagem em educação a distância. São *slides* de autoria da pesquisadora Stella C. S. Porto - UMUC (IC/UFF):

<http://www.abed.org.br/congresso2002/minicursos/08/congresso/frame.htm>

Sobre ambientes educativos, você pode acessar os seguintes endereços:

[http://www.esolanet.com.br/links/links\\_abert.html](http://www.esolanet.com.br/links/links_abert.html) - Instituições de Educação a Distância no Brasil

<http://www.webeduc.mec.gov.br/> - O Portal de Conteúdos educacionais do MEC e-Tec Brasil – Tópicos em Educação a Distância 20.

#### 5. OBJETIVOS

Na educação a distância, a comunicação entre tutores e estudantes é fator relevante na avaliação. Em situações presenciais, a observação dos estudantes sobre os professores pode ser usada como indicador de pontos fortes e fracos da aprendizagem. Na EAD, os indicadores baseiam-se na percepção do tutor durante a execução de trabalhos ou na troca de mensagens com os estudantes durante o curso.

Assim, a avaliação e o *feedback* na EAD servem como:

- guia para os estudantes sobre os elementos essenciais do curso;
- indicadores da progressão do estudante e de suas necessidades;
- ponto focal de diálogo entre o estudante e o tutor;
- meio de verificar e validar o aprendizado;
- indicadores dos pontos fortes e fracos dos materiais do curso;
- indicadores para a instituição de ensino de questões de qualidade.

A partir desses tópicos, podemos registrar algumas observações. Por exemplo, na EAD, a avaliação dos estudantes geralmente é feita por meio da execução de trabalhos individuais ou em grupos. Esse tipo de avaliação, além das demais propostas, é a ferramenta que o estudante e o tutor têm para avaliarem o progresso feito no decorrer do curso, em quais pontos o aluno está deficiente ou atingiu o objetivo esperado, e ainda diagnosticar quais áreas ele necessita de mais atenção visando melhorar seus resultados.

Durante o curso, o estudante tem de ficar atento ao seu desempenho, o que pode ser verificado pelo *feedback* e pelos comentários do tutor.

Dessa forma, para os estudantes, a avaliação pode:

- servir para verificar os progressos feitos, indicando o que foi alcançado e o que precisa ser feito;
- fornecer uma nota que sirva de ponto de referência para um futuro trabalho;
- criar oportunidades de fazer perguntas ao tutor ou levantar questões relacionadas com o conteúdo;
- esclarecer o padrão esperado para os trabalhos;
- fornecer informações sobre recursos adicionais para responder a áreas fracas ou seguir tópicos com maior profundidade.

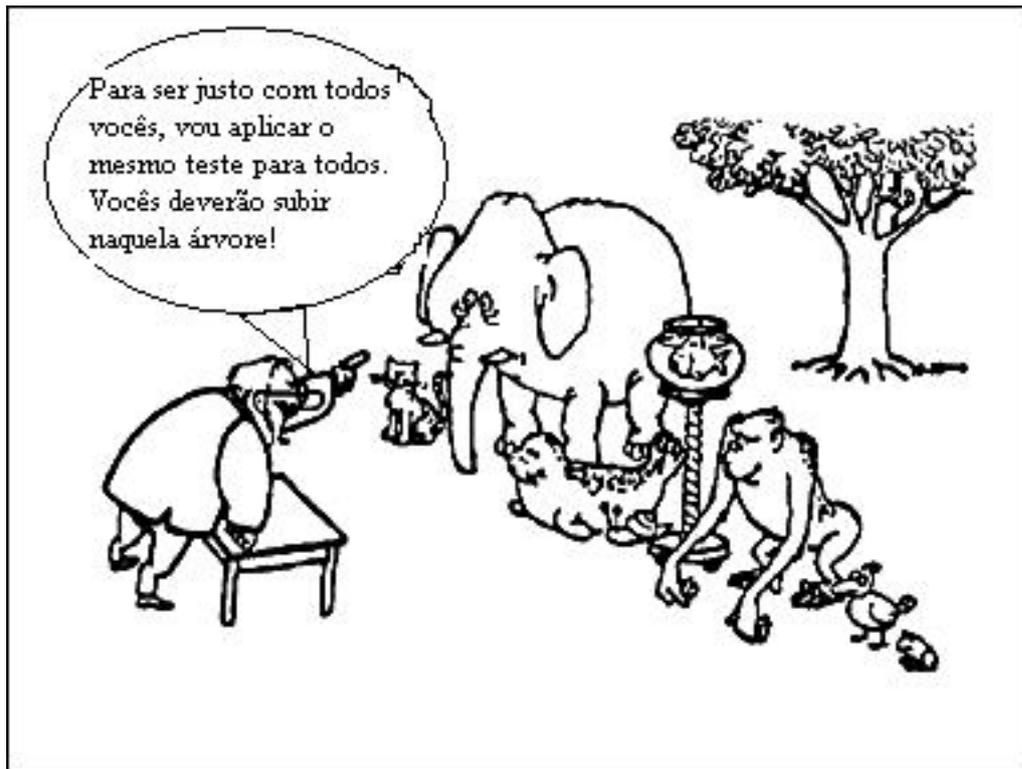


Em suma, além de ser avaliado pelo desempenho no decorrer do curso, o estudante também terá a oportunidade de se autoavaliar durante a identificação dos pontos fracos e da necessidade de aprimoramento.

Para o tutor, a avaliação pode ajudá-lo nos seguintes aspectos (O'Rourke, 2003):

- identificar as áreas de compreensão da matéria de cada estudante;
- avaliar as competências de estudo - na pesquisa, na escrita, ou na análise - e técnicas na aplicação prática de princípios;
- localizar áreas de dificuldade relacionadas com a falta de bases ou com uma área mais fraca e desenvolver estratégias para ajudar o estudante a lidar com a dificuldade;
- saber mais sobre os interesses e preocupações individuais do estudante;
- identificar padrões de erros no trabalho de grupos de estudantes que possam indicar problemas com materiais do curso ou com estratégias instrucionais;
- identificar deficiências na elaboração do material didático ou das ferramentas de avaliação (atividades, provas, trabalhos);
- e ainda identificar problemas pertinentes à instituição de ensino, como eficiência do curso, adequação dos pré-requisitos, processo de admissão, todos relacionados a questões de qualidade do curso e da instituição.

Quando o tutor leva em consideração os diferentes **estilos de aprendizagem** dos estudantes de um curso a distância, ele pode usar técnicas de ensino e de avaliação mais adequadas, visando melhorar a velocidade e a qualidade do aprendizado. Essas características são acionadas pelo estudante ao longo do processo de aprendizado. A compreensão dessas características ajuda o tutor a entender como o aluno aprende e quais os métodos de aprendizado são mais efetivos para atender diferentes estilos de aprendizagem, bem como a **avaliação da aprendizagem**.



**Estilo de aprendizagem:** são características de comportamentos cognitivos, afetivos e psicológicos, que servem como indicadores relativamente estáveis de como os estudantes percebem, interagem e aprendem. Cada indivíduo possui um estilo de aprendizagem e apresenta características individuais no ato de aprender. Um estilo de aprendizagem não é preferível nem inferior a outro, mas é simplesmente diferente. (FELDER, BRENT 1999)

- ❖ Quais são os propósitos da avaliação e *feedback* dos cursos na modalidade a distância, para os estudantes, os tutores e para a instituição?
- ❖ Quais são os propósitos de se fazer a avaliação dos estudantes em diferentes momentos ao longo do curso?
- ❖ A avaliação no início do curso ajudará em quê?
- ❖ A avaliação durante o curso ajudará em quê?
- ❖ Uma avaliação no final do curso ajudará em quê?



# O papel do tutor no planejamento e acompanhamento da aprendizagem em grupo

Esse capítulo foi baseado e adaptado de *Tutoria na EAD: Um Manual para Tutores*, desenvolvido por Commonwealth of Learning (COL) (O'Rourke, 2003). Em EAD, o planejamento e o acompanhamento da aprendizagem em grupo diferem daqueles realizados numa sala de aula presencial, devido às necessidades distintas dos estudantes, do contexto e dos recursos disponíveis.

Na EAD, a aprendizagem em grupo requer a utilização dos materiais e as tecnologias disponíveis, além da experiência dos tutores e dos estudantes, as competências e o tempo. As estratégias de acompanhamento devem permitir aos participantes usar as atividades em grupo para consolidar o que aprenderam nos seus estudos individuais. As tecnologias devem complementar e não sobrepor-se aos objetivos, processos e resultados da aprendizagem em grupo.

## 1. COMO O ALUNO SE BENEFICIA DA APRENDIZAGEM EM GRUPO?

Na EAD, as oportunidades de aprendizagem em grupo surgem com os tutoriais, sessões de discussão e tarefas ou projetos de colaboração, que podem ser oferecidos presencialmente ou por conferências de áudio ou de vídeo.

Até pouco tempo atrás, a aprendizagem era considerada como a aquisição individual de conhecimentos; hoje é vista como uma atividade social. Especialistas concordam agora que **a aprendizagem é um processo social que tem lugar numa comunidade e na mente do estudante**.

Dependendo do conteúdo do curso e do contexto, as atividades individuais e em grupo ocupam espaços diferenciados. E, lembrando os estilos de aprendizagem, tem que se levar em conta que muitos estudantes aprendem fazendo e, para isso, precisam se envolver num diálogo para que desenvolvam conhecimentos e competências. Num grupo, as ideias podem ser articuladas, testadas, esclarecidas, e aplicadas de uma forma tangível.



Trabalhar em grupo ajuda a desenvolver competências de aprendizagem para:

- planejamento de tarefas;
- desenvolvimento de estratégias de comunicação claras;
- análise e resolução de problemas;
- resolução de potenciais conflitos;
- trabalhar em conjunto para um objetivo comum.

Em termos gerais, ajuda o estudante a adquirir competências de aprendizagem; proporciona a motivação do contato social; integra a aprendizagem com a prática, especialmente quando relacionada com o trabalho e com o aperfeiçoamento profissional; ajuda a troca de informações, a resolver questões sobre o curso e sobre os métodos de estudo.

No planejamento e promoção de atividades de aprendizagem em grupo em diferentes situações de aprendizagem, são relevantes alguns princípios para os estudantes desenvolverem competências e integrarem os seus conhecimentos. Segundo Gibbs (1992) é necessário:

- permitir aos estudantes fazerem escolhas na sua aprendizagem;
- criar um ambiente de aprendizagem apoiada;
- incentivar a aprendizagem baseada na resolução de problemas;
- incentivar a reflexão sobre o processo e o conteúdo da aprendizagem;
- fomentar a aplicação dos conhecimentos por meio de atividades de aprendizagem e do trabalho em grupo;
- permitir aos estudantes escolhas nas tarefas para avaliação;
- elaborar uma avaliação que envolva a resolução de problemas, em vez da memorização.

**Lembrem-se! O agrupamento dos estudantes não assegura uma aprendizagem em grupo.**

Estudantes e educadores habituados a um modelo de aprendizagem por transmissão de conhecimentos poderão precisar de algum tempo para mudar as suas expectativas de um método liderado pelo professor/tutor para um método centrado num grupo ou em grupo. Mas é consenso de que os estudantes necessitam dessa experiência de adquirir competências e confiança, para saírem da rotina da aprendizagem, e os tutores necessitam de apoio para poderem oferecer este processo de desenvolvimento aos seus estudantes. A aprendizagem independente é o objetivo, mas os tutores têm de começar por reconhecer “onde os estudantes estão”, e ajudá-los gradualmente a assumirem, cada vez mais, o controle da sua aprendizagem.

Como tutor, você certamente vai lidar com as expectativas dos estudantes sob sua coordenação, e deverá saber o que irá fazer para apoiar a aprendizagem, garantindo que eles aprendam de uma forma mais eficaz e prazerosa com as atividades em grupo. Cabe ao tutor criar oportunidades para aprendizagem em grupo.

**2. PLANEJAMENTO DA APRENDIZAGEM EM GRUPO**

Na EAD, as opções para a aprendizagem em grupo são muitas vezes determinadas pelos administradores da instituição de ensino, com base no orçamento, nas tecnologias disponíveis e na prática estabelecida. O planejamento utiliza as opções disponíveis da melhor maneira. Felizmente, os princípios comuns para o planejamento e promoção da aprendizagem em grupo na EAD são aplicáveis, apesar das diferenças nas condições, e os estudantes respondem bem a eles.



Nesta unidade, usamos os termos **atividade de aprendizagem em grupo** e **sessão de aprendizagem em grupo**. Por **atividade de aprendizagem em grupo**, entendemos uma atividade em grupo que tenha um foco ou finalidade, quer ocorra numa reunião, ou ao longo de um espaço de tempo. Por **sessão de aprendizagem em grupo**, entendemos a reunião de um grupo de estudantes (quer presencialmente ou a distância) que possa incluir várias atividades.

Caso você esteja planejando uma atividade de aprendizagem em grupo ou uma sessão de aprendizagem em grupo, o seu plano deve:

- ter uma finalidade clara;
- estabelecer tarefas adequadas a esse fim;
- fornecer aos estudantes orientações para a gestão e o comportamento de grupos;
- proporcionar oportunidades de autoencaminhamento apropriadas à tarefa dos estudantes, mantendo em mente o objetivo final, em lugar de tentar encaminhar a interação do grupo para uma direção contrária aos seus desejos.
- utilizar de modo eficiente a tecnologia ou a reunião.

Quando a participação na aprendizagem em grupo é um componente nas notas finais dos estudantes, os tutores poderão planejar atividades em sessões interativas que formem parte integrante do curso, ou que durem mais do que uma sessão, mantendo o ritmo do curso, conjugando as sessões com os respectivos capítulos do curso.

Em cursos nos quais a participação seja opcional, as atividades de aprendizagem são complementares e devem ser concebidas de forma a se adequarem aos estudantes que não irão necessariamente participar em todas as atividades. Devem também ser suficientemente flexíveis para responderem aos interesses específicos e objetivos dos participantes.



A aprendizagem opcional em grupo pode oferecer uma ajuda corretiva para estudantes motivados, permitir que eles criem grupos de apoio a colegas autodirigidos, ou ainda promover sessões especiais destinadas a responder a necessidades específicas, como a preparação para as provas.

Para o estudante, a participação em atividades em grupo terá como fatores essenciais partilhar conhecimentos e experiência; desenvolver e consolidar a aprendizagem, participando num projeto ou resolvendo problemas em grupo; e definir e combinar a sua atividade de aprendizagem em grupo com outros

estudantes e com o seu tutor.

O planejamento da aprendizagem em grupo tem de considerar o papel importante dos estudantes, ao contribuírem com a sua energia, interesse, áreas de conhecimento e vontade de aprender.

|   |
|---|
| <p>As etapas do plano devem incluir passos para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• preparar o caminho para a aprendizagem;</li> <li>• incluir atividades de aprendizagem em grupo destinadas a complementar os objetivos do curso e responder às necessidades dos estudantes;</li> <li>• permitir estratégias que permitam aos estudantes alcançar os seus objetivos</li> <li>• promover a avaliação de uma atividade ou sessão de aprendizagem em grupo.</li> </ul> |
|---|

No quadro, são apresentados modelos de como o tutor pode dividir as etapas do processo em passos, e mostram também questões que irão justificar as ações a serem executadas.

| Fase de planejamento                           | Etapas  | Pergunte a si próprio  |
|--|---|--|
| <b>Preparação</b>                              | Pense nas necessidades dos estudantes em relação a conhecimentos específicos, competências, incentivo e ganho de confiança.   | Como posso incentivar os estudantes a envolverem-se no grupo? Que atividades de preparação seriam adequadas para este grupo?   |
|  | Identifique a maneira como a atividade se relaciona com os materiais do curso e questões que possam surgir dos materiais do curso.  | Quais as questões ou preocupações que os estudantes poderão ter sobre a parte do curso que estão agora a estudar?  |
| <b>Atividades de concepção</b>                 | Defina objetivos da atividade, considerando as necessidades dos estudantes nesta fase do curso.   | Como responder à pergunta do estudante: <b>Qual a vantagem desta sessão para a minha aprendizagem?</b>   |
|  | Estabelecer objetivos específicos para a atividade.   | Qual a contribuição desta atividade para o aprendizado dos estudantes?   |
|  | Determine quais as atividades que melhor correspondem a esses objetivos, dando maior ênfase às atividades conduzidas pelos estudantes em relação àquelas conduzidas pelo tutor. | Qual é a melhor maneira de alcançar estes objetivos? Qual é o tipo de atividade adequada a esta situação?  |
| <b>Estratégias de promoção do planejamento</b> | Decidir sobre estratégias apropriadas para incentivar os estudantes a comunicarem entre si e a envolverem-se nas atividades.  | Quais são os incentivos eficazes para estes estudantes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• discussões e tarefas em grupo</li> <li>• melhoramento da aprendizagem</li> <li>• notas mais altas</li> <li>• oportunidades de aplicação da aprendizagem?</li> </ul> |
|  | Desenvolver estratégias de contingência a serem utilizadas, se uma atividade não resultar como previsto.  | Como poderei saber se uma atividade não resultará como previsto? Devo intervir, deixar os estudantes resolver, ou tentar outra atividade?  |
| <b>Avaliação do planejamento</b>               | Decidir como avaliar a eficácia do processo e dos resultados da aprendizagem em grupo.  | Como poderei saber se esta sessão resultou ou se foram atingidos os seus objetivos?  |

Fonte: Adaptado de O'Rourke (2003).

### 3. O contato do tutor com os estudantes

Nos seus primeiros contatos com os estudantes, o tutor deve incluir as boas-vindas, algumas atividades iniciais de preparação e uma maneira de confirmar que toda a turma compreende a finalidade da situação de aprendizagem em grupo. Os estudantes podem travar conhecimento entre si e superar quaisquer incertezas ou falta de confiança, envolvendo-se com outros numa atividade de 'aquecimento' que não assuste. Depois, poderá planejar atividades que ajudem os grupos a desenvolver técnicas de trabalho em conjunto, especialmente se farão tarefas em grupo mais complexas.

➤ **Dica:** Apresentações breves, com um par de frases, são uma maneira simples, mas eficaz de dar as boas-vindas aos estudantes e de ajudá-los a comunicar entre si. Sugira uma breve lista de pontos a serem mencionados pelos estudantes na sua apresentação, como: nome, profissão ou interesses profissionais e objetivos do curso (quando você se apresentar, deve dar um exemplo de como os estudantes poderão se apresentar). Ao dar as boas-vindas aos estudantes, é apropriado que você explique a finalidade da sessão de aprendizagem em grupo.



As atividades de apresentação contribuem para a aprendizagem, permitindo que os estudantes conheçam-se uns aos outros, de forma descontraída, e utilizem técnicas de comunicação, como escutar, entrevistar e resumir. As atividades devem ser agradáveis, não intimidantes, a fim de permitir uma participação equitativa e ajudar as pessoas a conhecerem um pouco sobre as outras, sem invadir a sua privacidade.

### 4. ATIVIDADES DE APRENDIZAGEM EM GRUPO

As atividades que permitem a aprendizagem em grupo na EAD são comparáveis às aquelas de outros contextos, e o professor ou tutor decidirá qual a direção e estrutura dará aos estudantes.

Você pode:

- planejar um programa completo de atividades em grupo para a duração de todo o curso;
- preparar, inicialmente, algumas atividades e, depois, permitir aos estudantes dirigir o seu próprio trabalho em grupo;
- fornecer aos estudantes diretrizes para que eles planejem as suas próprias atividades em grupo e os deixem executar os seus próprios planos.

Os níveis de estrutura e orientação a serem fornecidas pelo(a) tutor(a) para atividades de aprendizagem em grupo dependerão dos objetivos do curso, do contexto, das competências do grupo de estudantes e dos recursos disponibilizados. Um grupo de estudantes que tenha facilidade com a utilização das tecnologias de comunicação e informação estará em boa posição para gerir a sua própria aprendizagem em grupo. Em contraste, um grupo que seja de novatos em EAD precisará de informações claras sobre o objetivo e a natureza da tarefa, bem como de uma orientação no processo em grupo.

#### 4.1 ESCOLHA DOS TIPOS DE ATIVIDADE

No quadro são apresentados diferentes tipos de atividades de aprendizagem em grupo, como funcionam, e as competências que podem ajudar a desenvolver. As sugestões apresentadas podem auxiliá-lo na escolha das opções para o seu curso.

| Atividade                             | A atividade permite  | Utiliza as seguintes competências  |
|---------------------------------------|--|--|
| <b>Discussões em grupo</b>            | Cada grupo centra-se em interesses específicos e depois partilha com o grupo principal para que todos possam aprender. | Comunicação, análise de tarefas, liderança.  |
| <b>Debates</b>                        | Desenvolvimento de duas vertentes de uma questão, esclarecimento de posições.  | Pensamento crítico, análise, comunicação verbal, liderança.  |
| <b>Demonstração prática</b>           | Aplicação de competências num contexto real ou simulado.   | Competências interpessoais (aconselhamento), competências manuais, competências aplicadas (trabalho em laboratório). |
| <b>Análise situacional</b>            | Identificação de fatores pró e contra, pontos fortes e fracos numa situação.   | Análise, pensamento crítico, liderança, comunicações.  |
| <b>Estudos de caso</b>                | Aplicação de competências à consideração de uma situação complexa.   | Análise, aplicação, síntese, comunicações, tarefas organizativas, liderança, resolução de problemas.                 |
| <b>Apresentações pelos estudantes</b> | Indivíduos ou grupos de estudantes desenvolvem as suas ideias de maneira facilmente compreendida.                      | Análise, comunicações.   |
| <b>Encenações</b>                     | Aplicação de competências interpessoais, de resolução de problemas e de comunicação, numa situação prática.            | Análise, organização de tarefas, liderança, resolução de problemas, comunicação.                                     |

Fonte: Adaptado de O'Rourke (2003).

Ao considerar a importância de uma atividade para a aprendizagem, é muito importante que o professor/tutor faça a si mesmo as seguintes perguntas:

- De que forma os estudantes irão se beneficiar com esta atividade?
- Quais as competências que irão desenvolver?
- De que forma contribuirá para a aprendizagem que é relevante para o curso?
- Até que ponto ela é adequada ao conteúdo, ao nível do curso e ao momento em particular (início, meio, fim)?
- Oferece oportunidade de reforçar outras competências intelectuais, como: desenvolver e apresentar ideias, preparar e analisar um argumento, esclarecer ideias, aprender com a experiência dos outros, combinar um processo?
- De que forma esta atividade complementa outras de grupo no curso?

Alguns fatores práticos devem ser considerados na elaboração de atividades, entre eles, tempo disponível para a aprendizagem em grupo, número de participantes e recursos à disposição dos participantes.

### 5. PLANEJAMENTO DE ESTRATÉGIAS DE ACOMPANHAMENTO

Ao planejar a aprendizagem em grupo, o tutor precisa planejar também a forma de acompanhamento:

- explicando as finalidades e os processos das tarefas de aprendizagem em grupo;
- acompanhando os estudantes, ajudando-os a desenvolver competências ou a encontrar recursos de que necessitem para a sua atividade de aprendizagem em grupo;
- monitorizando a progressão da aprendizagem em grupo;
- dando *feedback* contínuo a cada grupo;
- permitindo aos grupos resolver problemas que possam surgir.

As coisas nem sempre correm como previsto, e você precisará ter **planos de contingência** para a possibilidade de:

- os estudantes não se envolvem na atividade planejada, porque não veem vantagens nisso, não estão preparados ou interpretam mal as instruções;
- a discussão em grupo desvia do objetivo principal;
- a atividade em grupo tem discussões promissoras, mas não é concluída no tempo estabelecido;
- uns integrantes se envolvem ativamente na atividade e outros não, e ainda assim têm seus nomes como participantes da atividade.



**Planos de contingência: podem incluir atividades alternativas ou ideias para intervenção.**

## 6. PLANEJAMENTO DA AVALIAÇÃO DE UMA ATIVIDADE DE APRENDIZAGEM EM GRUPO

O tempo e o trabalho dedicados à avaliação devem ser proporcionais à duração da atividade. Não gaste dois dias para avaliar uma atividade que durou uma hora. Exemplo de um formulário de avaliação (O'Rourke, 2003):

### FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DE UMA SESSÃO DE APRENDIZAGEM EM GRUPO

Esta avaliação nos ajudará a fazer uma apreciação das atividades e dos recursos materiais para esta sessão. Por favor, preencha-a antes de sair. Obrigado, a sua opinião é muito importante.

1. Indique os seus objetivos para a atividade:

2. Você atingiu os seus objetivos? Marque o número que melhor corresponder à sua avaliação

| Não |   |   |   |   | Completamente |
|-----|---|---|---|---|---------------|
| 0   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5             |

Comentários:

3. As atividades ajudaram-no a alcançar os seus objetivos?

| Não |   |   |   |   | Completamente |
|-----|---|---|---|---|---------------|
| 0   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5             |

Comentários:

4. As sessões com outros participantes ajudaram-no a alcançar os seus objetivos?

| Não |   |   |   |   | Completamente |
|-----|---|---|---|---|---------------|
| 0   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5             |

Comentários:

5. Os recursos utilizados ajudaram-no a alcançar os seus objetivos?

| Não |   |   |   |   | Completamente |
|-----|---|---|---|---|---------------|
| 0   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5             |

Comentários:

6. A tecnologia utilizada ajudou-o a alcançar os seus objetivos?

| Não |   |   |   |   | Completamente |
|-----|---|---|---|---|---------------|
| 0   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5             |

Comentários:

## 7. ACOMPANHAMENTO DE ATIVIDADES DE APRENDIZAGEM EM GRUPO

Anteriormente, vimos como os tutores acompanham a aprendizagem individual usando as suas técnicas de comunicação, motivação e resolução de problemas, para permitir aos estudantes seguir os seus próprios caminhos de aprendizagem e superar obstáculos à sua aprendizagem. Estas técnicas são igualmente importantes para a aprendizagem em grupo. Independentemente dos métodos ou tecnologias usados para reunir um grupo, você deverá considerar diferentes estratégias de acompanhamento.

Algumas estratégias sugeridas por O'Rourke (2003) são:

- **Fazer com que os estudantes se sintam bem-vindos e à vontade**

Promover tempo suficiente para a formação e apresentações dos integrantes do grupo. Os estudantes precisam ter oportunidade de discutir, tirar dúvidas e realizar a atividade realmente em grupo.

- **Incentivar à comunicação e cooperação entre estudantes**

A comunicação entre os participantes de um grupo é fundamental. Antes de os estudantes iniciarem as atividades em grupo, é útil discutir as regras básicas de interação, que deverão assegurar que:

- todos os estudantes e as suas opiniões sejam respeitados;
- todos serão responsáveis por ajudar os grupos a funcionar bem e permitir a participação de todos;
- as discussões permitam que sejam expressas opiniões diversas, e quaisquer discordâncias devem incidir sobre ideias, não sobre as pessoas.

O tutor poderá desenvolver as regras básicas em consulta com o grupo ou apresentá-las e pedir sugestões.

É interessante que o tutor dê uma alguma orientação sobre como os grupos poderão organizar-se para uma atividade. Os grupos decidirão como vão trabalhar como grupo, como será assegurada participação de todos, e como a atividade será registrada.

Alguns grupos gostam de nomear um líder ou alguém que tome notas, ao passo que outros decidem executar a tarefa no seu todo ou atribuir tarefas a elementos individualmente ou em pares. Se os grupos apresentarem dificuldades evidentes em se organizar, o tutor deverá sugerir uma estratégia que os ajude a iniciarem a atividade.

- **Permitir aos estudantes participar em tarefas de aprendizagem interessantes, estimulantes e compensadoras**

Logo de início, deixar claro a finalidade e a natureza da atividade, de que forma ela está relacionada com o conteúdo ou o tópico do curso, o que os estudantes devem extrair dela, e como devem proceder. Certifique-se de que os estudantes se sintam à vontade para fazer perguntas ao se depararem com dificuldades, enquanto estiverem executando uma atividade em grupo.

As atividades em grupo são mais satisfatórias quando todos os integrantes podem contribuir para a criatividade e experiência, de forma reconhecida, e ninguém domina a discussão. Os estudantes necessitam de tempo para se habituar a gerir os seus próprios grupos, mas, embora isso seja tentador, se você permitir que eles desenvolvam as suas próprias estratégias, melhorará as suas capacidades de aprendizagem e de comunicação. Você poderá ajudar respondendo a questões ou oferecendo sugestões se o grupo ficar em impasse.

Os grupos ficarão desapontados se não puderem partilhar o seu trabalho com outros ou receber um *feedback* seu. Eles devem informar-se uns aos outros sobre o respectivo trabalho, pro meio de relatórios orais ou notas preparadas. Essas notas e o seu *feedback* irão confirmar o valor da atividade e serão o reconhecimento do trabalho de um grupo.

Para assegurar que o trabalho de todos os grupos é reconhecido e recebe uma resposta:

- designe um grupo para falar do seu trabalho e peça aos outros que comentem sobre quaisquer diferenças nas suas conclusões ou resultados;
- peça a cada grupo que fale de um aspecto da sua atividade;
- peça aos grupos que salientem apenas as questões surgidas durante a discussão.

- **Assegurar que todos terão oportunidade de fazer perguntas**

Muitos estudantes esperam obter do tutor respostas a questões sobre atividades, sobre o conteúdo do curso ou sobre os trabalhos. É importante assegurar a oportunidade de fazer perguntas, mas você não precisa fornecer todas as respostas. Isso porque os estudantes se beneficiam ao responderem a perguntas e partilharem os seus conhecimentos. Criar um fórum para discussões é um bom caminho.

- ❖ Reflita sobre as atividades em grupo que foram propostas ao longo da capacitação. Como você se sentiu? Integrado? Atuante?
- ❖ Imagine-se no papel de tutor: quais as opções de atividades em grupo você sugeriria para ao longo da capacitação?
- ❖ Os estudantes conseguem realmente se beneficiar em atividades em grupo? De que forma?



# O apoio aos tutores da EAD

Nos capítulos anteriores, abordamos os conhecimentos e as competências que os tutores devem possuir e a aplicação desses conhecimentos e competências na tutoria. Este último capítulo analisa o apoio, a informação e os recursos que o tutor necessita ter da instituição de ensino para aplicar suas competências tão eficazmente quanto possível. Esse capítulo foi baseado e adaptado de *Tutoria na EAD: Um Manual para Tutores*, desenvolvido por Commonwealth of Learning (COL) (O'Rourke, 2003). Aborda o papel da instituição na satisfação das necessidades dos tutores de ligação e de instrumentos de trabalho. Faremos uma revisão do que foi visto nos capítulos anteriores, e finalizaremos com a identificação das principais necessidades do tutor.

Na **qualidade de tutor**, você poderá utilizar este capítulo para clarificar as necessidades em relação à instituição de ensino no seu caso específico. **Como administrador ou professor de um curso a distância**, você poderá utilizar este conteúdo para identificar os recursos de que os tutores necessitam, como: um guia do tutor, *oficinas*, orientadores. Qualquer que seja a sua função, este capítulo poderá ser usado para identificar o que conseguiu até aqui na sua aprendizagem sobre tutoria, e o que gostaria de aprender mais.

Pretendemos que, ao finalizar esse capítulo, você na função de tutor seja capaz de:

- identificar as necessidades do tutor nas diferentes fases de um curso;
- identificar as necessidades do tutor em situações específicas;
- escolher a melhor solução para satisfazer as necessidades do tutor;
- avaliar se o tutor está corretamente equipado para desempenhar a sua função;
- avaliar se os administradores oferecem aos tutores um apoio eficaz.

## 1. IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES DOS TUTORES NAS DIFERENTES FASES

Para que o tutor possa ser eficaz na sua função de apoio, guia e facilitador da aprendizagem, será necessário providenciar: informação, apoio, recursos e oportunidades de desenvolvimento de competências e conhecimentos.

A seguinte lista de necessidades dos tutores foi elaborada com base nos capítulos apresentados até agora. Devido ao seu próprio contexto, competências, conhecimentos, ou experiências, é provável que não precise de tudo o que consta da lista, ou que queira acrescentar algo.

### CAPÍTULO 1: A TUTORIA NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

#### Antes de iniciar o seu trabalho, o tutor necessita de:

- informação sobre a filosofia específica do ensino à distância na instituição ou na organização;
- uma definição clara do seu papel enquanto tutor, incluindo as expectativas no que diz respeito ao contato com o estudante, interação e avaliação;
- informação geral sobre o número de estudantes esperado, os seus conhecimentos e objetivos;
- material completo do curso;
- conhecer os objetivos e análise racional do curso, e saber como se pode integrar nos outros cursos do programa;
- acesso às pessoas que poderão resolver problemas ligados à formação ou aos conteúdos do curso.

#### Nas instituições acadêmicas, os tutores também precisam de:

- informação sobre as normas e requisitos que regem o curso a ser ministrado;
- ter conhecimento dos calendários e datas, por exemplo, datas em que as notas devem ser entregues, datas das chamadas;
- informação sobre os procedimentos e relatórios de avaliações;
- contatos com o departamento acadêmico ou com o autor do curso para poder resolver questões sobre a forma ou conteúdo do curso, ou sobre a avaliação.

**No caso do curso pressupor a utilização de tecnologias como utilização de um AVA, videoconferência ou comunicação por computador, o tutor necessita também de:**

- informação básica sobre as tecnologias utilizadas no curso;
- um conhecimento geral de como as tecnologias são aplicadas especificamente no curso;
- acesso a formação para a utilização de tecnologias menos familiares;
- informação específica sobre cada tecnologia;
- recursos para poder utilizar as tecnologias, por exemplo, *software* adequado para o computador e acesso à Internet;
- informação sobre o modo de utilizar as tecnologias de comunicação para o ensino interativo, para discussões e trabalho em colaboração, de forma apropriada ao nível do curso e à utilização das tecnologias pelos estudantes e pelo tutor.

## CAPÍTULO 2: CONHECIMENTOS E COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS PARA O EXERCÍCIO DA TUTORIA

**Para que os tutores utilizem as principais competências pedagógicas da EAD de forma eficaz, e para que possam assumir as suas responsabilidades, eles necessitam de:**

- oportunidades para desenvolver competências em áreas específicas de tutoria;
- oportunidades para consultarem colegas;
- familiarizar-se com os procedimentos administrativos da instituição de ensino;
- ter acesso aos registros dos estudantes e contatos com a administração, especialmente com a seção que arquiva e mantém os registros;
- ter em mãos os nomes das pessoas que possam atendê-lo na instituição em caso de problemas específicos;
- informação suficiente sobre os serviços disponíveis para os estudantes do ensino à distância;
- informação sobre os recursos disponíveis para os estudantes com necessidades específicas, para que os tutores possam fazer um encaminhamento eficaz e informado para conselheiros pedagógicos, serviços de apoio a deficientes, etc.

**Para poder ter um papel continuado de apoio aos estudantes, o tutor necessita de:**

- informação sobre as estratégias e horários para manter contatos com os estudantes;
- saber quem são as pessoas que ele pode entrar em contato em caso de problemas específicos com estudantes, como, por exemplo, um estudante que não responde a tentativas de contato, ou que dá sinais de querer interromper os estudos;
- poder ter acesso a uma “segunda opinião” (por exemplo, um tutor ou um administrador mais experiente) e/ou a recursos que possam ajudar a responder a questões ou problemas que os estudantes possam vir a ter;
- familiaridade com os departamentos administrativos e acadêmicos da instituição, e de que modo eles podem ajudar na resolução de problemas específicos;
- familiaridade com as estratégias aceitas para a resolução de problemas;
- informação sobre quais os problemas que devem ser encaminhados para outras pessoas.

## CAPÍTULO 3: O TUTOR NO PROCESSO DE AVALIAÇÃO NA EAD

**Para aplicar as competências e estratégias de avaliação de forma eficaz, o tutor deve ter:**

- informação sobre as expectativas dos estudantes no que diz respeito à avaliação (nível do detalhe da avaliação, tempo de avaliação, política de reavaliação, etc.);
- conhecimento do regulamento e requisitos no que diz respeito à questão das avaliações na instituição ou na organização;
- acesso ao autor do curso ou aos membros do pessoal acadêmico para debater algum problema relativo ao material do curso ou questões sobre a indicação de instruções que possam aparecer nos trabalhos dos estudantes e/ou na avaliação efetuada;
- conhecimento dos recursos disponíveis na organização para responder a necessidades específicas dos estudantes;

## CAPÍTULO 4: O TUTOR COMO FACILITADOR DA APRENDIZAGEM EM GRUPO

**Para que se tornem bons formadores do ensino em grupo, os tutores necessitam de:**

- oportunidade de discutirem as suas ideias sobre situações da aprendizagem em grupo com outros tutores ou outras pessoas;
- informação, formação e apoio na utilização de tecnologias mais complexas e menos conhecidas usadas no curso;
- informação sobre os locais para tutoria presencial se necessário ( polo de apoio presencial);

**Muitos tutores trabalham em *part-time* e longe da instituição acadêmica, e por isso veem-se confrontados com os mesmos problemas que os estudantes:**

- a falta de contato;
- uma informação insuficiente;
- dificuldades administrativas ou acadêmicas, e um apoio inadequado.

Para além das competências práticas exigidas, os bons tutores devem sentir-se como membro integrante em relação à instituição. Isto surge como resultado de uma resposta prática, apoiante e consistente por parte da instituição, e das oportunidades de os tutores darem a sua contribuição para a instituição.

### 2. IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES DO TUTOR NUMA SITUAÇÃO ESPECÍFICA

As necessidades do tutor numa situação específica de ensino à distância são influenciadas pelos contextos organizacional e social, pelo tipo de programa, e pelo nível de experiência no ensino à distância que possui, tanto o tutor como a própria organização. Os tutores têm de identificar, articular e comunicar da melhor forma as suas necessidades em situações específicas e com recursos limitados. Vamos agora usar a sua própria experiência e perspectiva na qualidade de tutor ou administrador, para identificar necessidades coletivas dos tutores nas áreas da informação, apoio, acesso aos recursos administrativos, e desenvolvimento de competências.

**A identificação das necessidades relevantes de cada área de responsabilidade permitir-lhe-á desenvolver um plano de formação.**

#### 2.1 SUGESTÃO DE ELABORAÇÃO DE UM PLANO DE FORMAÇÃO PARA TUTORIA

Pode ser desenvolvido um plano de formação a partir da análise das necessidades de formação que foram criadas na última atividade, tal como se descreve a seguir:

- Identifique no seu contexto as cinco ou dez necessidades mais importantes de formação;
- Prepare uma explicação sobre a importância de cada item da sua lista, considerando as implicações para os tutores, para os estudantes e para a organização;
- Se possível, discuta e reveja a sua lista com colegas;
- Pense nas opções disponíveis para responder às necessidades do tutor, que poderão incluir manuais impressos, *workshops*, mentores, ou reuniões regulares com tutores;
- Confronte cada necessidade do tutor na sua lista de prioridades com uma ou mais estratégias que possam ser aplicadas;
- Identifique qual o melhor momento para implementar a estratégia. Será melhor antes do início do curso, ou quando os tutores já estiverem envolvidos na tutoria?
- Desenvolva um plano e um calendário para responder a essas necessidades do tutor;
- Inclua no seu plano algumas estratégias informais, tais como, sistemas de trabalho de tutoria conjunta, em que dois tutores possam ajudar-se mutuamente, ou medidas para que um tutor menos experiente possa receber ajuda de um colega mais experiente;
- Avalie os custos da implementação do plano, orçamentando cada estratégia, incluindo fatores como telecomunicações, transportes, abastecimentos, e outros;
- Considere quais são as estratégias mais apropriadas e mais acessíveis.

Um **manual institucional para tutores**, é fundamental para as informações básicas sobre tutoria na EAD específica da instituição ou organização, e o **manual específico do curso** que delineiam a tutoria de um curso específico. Esses dois tipos de manuais tem objetivos diferentes.

Um **manual institucional para tutores** deve:

- explicar como funciona o EAD nessa organização;

- delinear os procedimentos e horários para os cursos de tutoria;
- fornecer informação sobre os departamentos e unidades envolvidas na EAD;
- listar os nomes das pessoas que os tutores devem conhecer (no caso de eventuais problemas).

Isto serve de referência para os tutores, e destina-se a fornecer informações, não ao desenvolvimento de competências. Deve ser feita com frequência uma revisão dos manuais, para garantir que a informação neles contida esteja atualizada.

**O manual institucional para tutores** representa uma vantagem, especialmente para aqueles que estão fora da organização, porque fornece, numa única referência, a informação essencial de que o tutor necessita.

**Já o manual para tutores de cursos específicos**, devem conter informações sobre a tutoria do seu curso específico. Muitas instituições de ensino solicitam aos autores dos cursos que elaborem manuais para tutores para cursos específicos. Esses são importantes, se os tutores não tiverem participado na elaboração do curso, e para assegurar uma consistência na abordagem, no acompanhamento e avaliação da aprendizagem, especialmente em cursos com um grande número de inscritos. **Um manual para tutores específico de um curso abrange:**

- projeto pedagógico do curso;
- metas e objetivos do curso;
- metodologia do curso;
- de que forma as atividades e as tarefas contribuem para atingir os objetivos;
- o horário que o curso será oferecido;
- alguns dados particulares que requerem especial atenção;
- diretrizes sobre a avaliação;
- requisitos para notas específicas nos trabalhos.

### **O apoio de outros tutores mais experientes**

A contribuição de um tutor experiente para dar apoio a um ou mais tutores novos, dando-lhes conselhos, informações, e, provavelmente, verificando e dando *feedback* sobre exemplos de trabalhos para atribuição de nota é bem vinda. Numa situação informal, os novos tutores poderão contatar os tutores mais experientes quando quiserem, ou os tutores mais experientes poderão manter-se em contato ou dar apoio aos novos tutores.

A utilização de tutores mais experientes reconhece o valor das competências e conhecimentos dos tutores experientes, permite que os novos tutores se beneficiem da sua experiência, e ajuda os tutores e os seus mentores a superarem o isolamento. No entanto, é difícil monitorizar as comunicações informais entre um mentor e um novo tutor, o que poderá ser um problema, se os mentores forem pouco flexíveis, ou transmitirem atitudes ou métodos inúteis para os novos tutores.

### **Encontros regulares com os tutores**

Os encontros regulares de tutores permitem discutir os problemas existentes, dando aos tutores a possibilidade de criarem novas perspectivas e novas competências quando eles mais precisam. Esses encontros permitem também ultrapassar o sentimento de isolamento nos casos dos tutores que trabalham fora da organização, mas podem ser dispendiosos em deslocações e tempo. Mesmo que os tutores não sejam pagos para participar, existem custos de pessoal para a coordenação destes encontros.

As conferências via *chat*, *fórum*, ou outro recurso de comunicação podem ser muito eficazes se ocorrerem regularmente. As conferências podem:

- permitir a participação das pessoas quando têm disponibilidade para tal e levantarem questões relacionadas com a prática da tutoria durante o curso;
- ser arquivadas de forma a poder ser criado um histórico de situações;
- registrar as opiniões dos tutores sobre assuntos específicos para uma utilização futura;
- ser usadas como prática e modelo de uma interação eficaz em discussões *on-line*.

**Até aqui vimos como identificar e responder às necessidades dos tutores.**

## CHECKLISTS PARA OS TUTORES E ADMINISTRADORES DE CURSOS

As seguintes *checklists*, umas para os tutores e outras para os administradores, podem ser utilizadas para permitir aos tutores e aos administradores chegarem a um consenso sobre as necessidades dos tutores, ou poderão constituir um plano de preparação para tutoria na EAD.

As listas abrangem todo o processo da tutoria: antes do curso; durante o curso; durante a avaliação e após o curso.

## CHECKLIST 1 DO TUTOR - ANTES DO CURSO

|                 |   |
|-----------------|---|
| Informação      | Tenho todo o material do curso que os estudantes receberam?   |
|                 | Compreendo como o curso funciona: o que os estudantes esperam fazer e o que eu espero fazer?                                    |
|                 | Tenho uma cópia do manual do tutor para o curso?  |
|                 | Tenho um calendário do curso para os tutoriais, interação entre os estudantes, datas dos trabalhos, de emissão das notas, etc.? |
|                 | Experimentei algumas atividades de auto-avaliação e compreendo a sua relação com o conteúdo do curso?                           |
|                 | Entendo os objetivos de cada trabalho e como eles se relacionam com o conteúdo do curso?  |
|                 | Tenho os nomes e os contatos de todos os estudantes do curso?   |
|                 | Conheço as expectativas quanto aos contatos com os estudantes? Frequência, tipo de contato, etc.?                               |
|                 | Tenho informação sobre regulamentos acadêmicos e administrativos que interferem no curso?                                       |
|                 | Tenho o contato de uma pessoa em todos os locais dos tutoriais?   |
| Apoio           | Tenho o contato de um administrador que trate da recepção e devolução de trabalhos?   |
|                 | Sei quem devo entrar em contato se tiver algumas questões sobre o conteúdo e processo do curso?                                 |
|                 | Sei quem devo contatar se tiver questões sobre determinados estudantes?   |
|                 | Sei como e onde obter ajuda no uso das tecnologias necessárias para o curso?  |
|                 | Existe um tutor mais experiente a quem eu possa recorrer informalmente sobre questões difíceis?                                 |
| Recursos        | Tenho os nomes de outros tutores do mesmo departamento, área de especialização, ou região?                                      |
|                 | Tenho os nomes dos bibliotecários que fornecem serviços aos estudantes à distância?   |
|                 | Sei quais os serviços e recursos de biblioteca disponíveis para estudantes à distância?   |
|                 | Tenho os nomes dos conselheiros que podem ajudar os estudantes com problemas de estudo ou com questões pessoais?                |
| Desenvolvimento | Tenho conhecimento de mecanismos de apoio adicionais disponíveis para os estudantes?  |
|                 | Tenho <i>software</i> , informação técnica, palavras-chave e o equipamento especial de que preciso para o curso de tutor?       |
|                 | Estou mais confiante quanto aos seguintes aspectos da atividade de tutoria:   |
|                 | Estou menos confiante quanto aos seguintes aspectos da tutoria:   |
|                 | Penso que a melhor forma de responder às minhas necessidades de desenvolvimento de competências é:                              |

## CHECKLIST 2 DO TUTOR - DURANTE O CURSO

|                        |  |
|------------------------|--|
| <b>Informação</b>      | Já verifiquei os nomes e as informações de contato de todos os estudantes do curso, e contatei todos os estudantes?  |
|                        | Sei como proceder se não conseguir contatar um estudante?  |
|                        | Se algumas partes do curso forem menos claras para os estudantes, poderei obter a informação necessária para explicar aos estudantes?  |
| <b>Apoio</b>           | Poderei obter respostas a problemas acadêmicos (questões sobre o conteúdo do curso, entrega de trabalhos alternativos)?  |
|                        | Poderei obter respostas para problemas administrativos (por exemplo, um pedido de adiamento da entrega de um trabalho)?  |
|                        | Sei como solicitar para mim e para os meus estudantes ajuda na utilização das tecnologias para o curso?  |
|                        | Sei como garantir que os locais para as sessões estejam disponíveis e equipados?   |
|                        | Sei como obter uma segunda opinião sobre questões decorrentes de interações com os estudantes?   |
| <b>Recursos</b>        | Existem oportunidades para discutir com outros tutores as experiências de tutoria ou outras interações com os estudantes?  |
|                        | Os estudantes podem ter ajuda de conselheiros ou de outros serviços de apoio ao estudante quando necessário? Se não, conheço o alcance da minha responsabilidade perante esses estudantes? |
| <b>Desenvolvimento</b> | Os estudantes podem obter ajuda, informações, e os materiais de que precisam junto dos centros de informação da instituição? Se não, poderei resolver o problema?                          |
|                        | Quando interajo com os estudantes, sinto-me mais confiante nos seguintes aspectos:   |
|                        | Quando interajo com os estudantes, sinto-me menos confiante nos seguintes aspectos:  |
|                        | Considero que a melhor forma de desenvolver as competências de que preciso para facilitar a interação com os estudantes é:   |

## CHECKLIST 3 DO TUTOR - AVALIAÇÃO

|                 |   |
|-----------------|---|
| Informação      | Sei o que se espera de cada trabalho?   |
|                 | Tenho as informações necessárias para criar um esquema de atribuição de notas para cada trabalho?   |
|                 | Disponho dos regulamentos referentes à classificação de trabalhos, reentrega de trabalhos, ou plágio?   |
|                 | Conheço os procedimentos referentes a recursos apresentados pelos estudantes em relação à nota atribuída a um trabalho?   |
|                 | Conheço o limite da minha autoridade para tomar decisões sobre o trabalho dos estudantes?   |
|                 | Sei quem tem poder de decisões para além do limite da minha autoridade?   |
| Apoio           | Posso obter uma segunda opinião sobre questões que surjam a propósito da classificação de trabalhos?  |
|                 | Existem oportunidades de discutir com outros tutores problemas relativos à avaliação em geral?  |
|                 | Um membro da coordenação do curso irá rever exemplos de trabalhos classificados e comentar a minha avaliação?   |
| Recursos        | Posso ter acesso aos recursos que os estudantes podem utilizar nos seus trabalhos, tais como jornais, livros, <i>software</i> etc.?   |
|                 | Sei o suficiente sobre os recursos de que os estudantes dispõem (cursos de desenvolvimento de competências na escrita ou pesquisa, recursos de biblioteca, <i>software</i> , acesso à avaliação de incapacidades de aprendizagem, etc.) para recomendá-los quando necessário? |
| Desenvolvimento | Quando faço a avaliação do trabalho dos estudantes sinto-me mais confiante nos seguintes aspectos:  |
|                 | Quando faço a avaliação do trabalho dos estudantes sinto-me menos confiante nos seguintes aspectos:   |
|                 | Penso que a melhor forma de desenvolver as competências de que necessito para a tarefa de avaliação dos estudantes é:   |

## CHECKLIST 4 DO TUTOR - DEPOIS DO CURSO

|                 |   |
|-----------------|---|
| Informação      | Conheço todos os requisitos para que os estudantes passem no curso?   |
|                 | Sei quando devo entregar as notas ou outras informações para o registo do estudante?  |
|                 | Conheço os procedimentos para lidar com a avaliação que os estudantes fazem do curso?   |
|                 | Irei receber as informações sobre os resultados dos estudantes no exame final, se não for eu a classificá-los?  |
| Apoio           | Recebo ajuda prontamente se existir algum problema com decisões relativas a avaliações finais?  |
|                 | Posso transmitir as minhas observações, experiências e reflexões sobre a tutoria a alguém que possa alterar o curso?  |
| Recursos        | Tenho acesso ao <i>feedback</i> dos estudantes sobre o curso e a tutoria, para me ajudar a identificar quais as estratégias de tutoria que resultaram, e quais as que poderão precisar de melhoramento?                       |
|                 | Tenho a oportunidade de recomendar recursos adicionais que possam ser úteis para o curso?   |
| Desenvolvimento | A partir da minha experiência de tutoria neste curso, e a partir do <i>feedback</i> sobre as avaliações do curso, estes são os aspectos da tutoria que geri bem; e estes são os aspectos da tutoria que gostaria de melhorar: |
|                 | Penso que a melhor forma para desenvolver as minhas competências seria:   |

## CHECKLIST 1 DO ADMINISTRADOR – ANTES DO CURSO

|                 |  |
|-----------------|--|
| Informação      | Foram entregues aos tutores cópias de todo o material que os estudantes recebem, incluindo informações sobre a instituição, e informações sobre outros recursos disponíveis?   |
|                 | Foram entregues aos tutores os manuais impressos que explicam o seu papel, o que eles devem fazer para fornecer apoio ao estudante, avaliar o estudante, e desempenhar as tarefas administrativas?   |
|                 | Foi entregue aos tutores uma lista completa com os nomes dos estudantes e informações de contato?  |
|                 | Foram entregues aos tutores os nomes com os contatos do pessoal administrativo que lida com os estudantes à distância?   |
|                 | Os tutores foram informados sobre quem contatar sobre questões acadêmicas, e têm os contatos dessas pessoas?   |
|                 | Os tutores foram informados sobre todos os requisitos técnicos para a tutoria do curso, como: <i>hardware</i> , <i>software</i> , equipamento, e dispõem dos meios necessários?  |
|                 | Foram dadas aos tutores as informações de que precisam para os tutoriais, como: a localização dos <i>sites</i> , as pessoas a contatar, quais os procedimentos para áudioconferências, etc.?   |
| Apoio           | Os tutores têm uma pessoa de contato específica na área administrativa que possa tratar das suas questões administrativas?   |
|                 | Os tutores têm uma pessoa de contato específica na área acadêmica para tratar dos assuntos acadêmicos?   |
|                 | Estão previstos encontros dos novos tutores com tutores mais experientes?  |
|                 | Os tutores receberão informação do autor do curso ou do coordenador sobre aspectos acadêmicos relativos aos seus cursos específicos?   |
|                 | Está prevista alguma sessão de orientação geral para tutores antes do início do curso?   |
| Recursos        | Confirmamos que os tutores dispõem de todos os recursos de que necessitam para a tutoria, tais como <i>software</i> para a comunicação por computador, folhas de classificação de trabalhos, etc.?   |
|                 | Confirmamos que os tutores têm acesso a todos os recursos que poderão precisar para a tutoria, tais como serviço de biblioteca, bases de dados informáticas, equipamento de laboratório, etc.?   |
|                 | Fornecemos aos tutores toda a informação adequada sobre os serviços e os recursos disponíveis para os estudantes à distância, tais como aconselhamento e ajuda nas competências acadêmicas?  |
|                 | Os tutores têm acesso à ajuda técnica na utilização de tecnologia para o curso e sabem como obter essa ajuda?  |
| Desenvolvimento | Existem oportunidades para os novos tutores aprenderem os aspectos importantes da tutoria, tais como, o contato com o estudante, a avaliação, etc.?  |
|                 | Existem oportunidades para os tutores experientes receberem treinamento para serem mentores dos novos tutores ou como desenvolverem novas competências necessárias para diferentes estratégias da tutoria, como seja, facilitar a aprendizagem em grupo à distância? |

## CHECKLIST 2 DO ADMINISTRADOR – DURANTE O CURSO

|                        |   |
|------------------------|---|
| <b>Informação</b>      | Fornecemos aos tutores toda a informação atualizada sobre os estudantes, inclusive os que foram acrescentados ou retirados da lista do curso?   |
|                        | O pessoal administrativo pode resolver a situação, caso um tutor não consiga entrar em contato com um estudante?  |
| <b>Apoio</b>           | O pessoal acadêmico está disponível para responder a questões relativas ao conteúdo do curso ou a outras questões difíceis que possam surgir?   |
|                        | Existe pessoal administrativo disponível para responder a perguntas sobre questões administrativas como seja assegurar os locais para os tutoriais?   |
|                        | Os tutores podem consultar um tutor mais experiente ou outro membro do pessoal sobre problemas que surjam durante a interação com os estudantes?  |
| <b>Recursos</b>        | Os tutores podem trocar ideias entre eles sobre questões que se levantam, estratégias ou outros temas?  |
|                        | Os tutores deram conta de algum problema com os estudantes no acesso aos recursos de que necessitam, como seja, serviço de biblioteca, ajuda técnica, etc.? Se for o caso, existem medidas para resolver a situação em tempo?   |
|                        | Os tutores reportaram alguma dificuldade com os preparativos para os tutoriais, como sejam problemas com locais, problemas técnicos, ou barreiras à participação dos estudantes? Se for esse o caso, existem medidas previstas para resolver em tempo a situação?   |
| <b>Desenvolvimento</b> | Existem indicações de que os tutores precisem desenvolver competências específicas de forma a responder às necessidades dos seus estudantes (como sejam competências na ministração de tutoriais, ou competências técnicas)? Se for o caso, será possível providenciar em tempo recursos para o desenvolvimento das competências? |

## CHECKLIST 3 DO ADMINISTRADOR - AVALIAÇÃO DO ESTUDANTE

|                 |  |
|-----------------|--|
| Informação      | Foi entregue aos tutores toda a informação necessária sobre os requisitos para os trabalhos, regulamentos e procedimentos?   |
|                 | Os tutores foram informados sobre receberão os trabalhos, e quando devem devolver os trabalhos classificados?  |
|                 | Os tutores foram aconselhados sobre quem contatar sobre questões acadêmicas ou administrativas acerca dos trabalhos?   |
| Apoio           | Os tutores podem consultar um tutor mais experiente ou outro membro do pessoal sobre questões ligadas à dificuldade da avaliação?  |
|                 | Os tutores têm acesso rápido à pessoa adequada para consultar em caso de plágio ou outro tipo de irregularidade?   |
|                 | Os trabalhos classificados pelos tutores são revistos de forma a assegurar que as classificações são apropriadas, para dar <i>feedback</i> aos tutores, e para identificar competências de tutoria que precisem de ser melhoradas? |
| Recursos        | Asseguramos que os tutores têm acesso a recursos de que os estudantes possam precisar para os seus trabalhos, como livros, artigos, etc.?  |
|                 | Existem medidas adequadas para a ajuda corretiva aos estudantes - como na escrita ou na matemática - e que os tutores possam com confiança aconselhar os estudantes a procurarem essa ajuda?                                       |
| Desenvolvimento | Existem medidas para permitir aos tutores desenvolverem áreas de competências específicas de que possam precisar para fazerem a avaliação dos estudantes (diferentes estratégias de avaliação, novo <i>software</i> , etc.)?       |

## CHECKLIST 4 DO ADMINISTRADOR - DEPOIS DO CURSO

|                 |  |
|-----------------|--|
| Informação      | Os tutores foram informados sobre todos os requisitos necessários para que os estudantes passem no curso?  |
|                 | Os tutores foram informados sobre todos os prazos de entrega das notas dos estudantes e de outras informações necessárias segundo os regulamentos acadêmicos e administrativos?  |
|                 | Os tutores foram devidamente informados sobre o procedimento apropriado para a entrega das folhas de avaliação aos estudantes?   |
|                 | Os tutores são informados sobre os resultados finais dos exames quando não serão eles a atribuir as notas?   |
| Apoio           | Os tutores podem consultar em tempo útil a pessoa indicada sobre quaisquer questões que possam interferir na nota final do estudante?  |
|                 | Os tutores têm oportunidade de transmitir ao autor do curso ou ao departamento acadêmico as suas observações e <i>feedback</i> sobre a tutoria do curso?   |
| Recursos        | Os tutores recebem um resumo das avaliações do curso efetuadas pelos estudantes?   |
|                 | Os tutores têm a oportunidade de discutir com a pessoa apropriada a avaliação do curso feita pelos estudantes e outros aspectos que possam ajudar a identificar as necessidades de desenvolvimento de competências do tutor? |
|                 | Os tutores têm a possibilidade de contatar com os fornecedores de outros serviços, como bibliotecários ou conselheiros, para discutir questões ou observações dos estudantes que utilizam esses serviços?                    |
| Desenvolvimento | Os tutores podem conversar sobre as suas próprias necessidades de desenvolvimento das suas competências com alguém que possa ajudar em relação a essas necessidades?   |

Pelo que foi apresentado nos *checklists*, os tutores e administradores devem ser capazes de utilizar as listas para apresentarem uma panorâmica geral de todo o processo de resposta às necessidades dos tutores, e devem ser capazes de responder a perguntas sobre todas as fases da tutoria.

Este capítulo forneceu diversas oportunidades de consideração das necessidades de aprendizagem dos tutores do ponto de vista dos tutores e dos administradores.

Se é tutor, reveja o seu plano de aprendizagem, para avaliar até que ponto o seu trabalho como guia o ajudou a indicar a suas necessidades de desenvolvimento de competências e a identificar as estratégias mais úteis ao seu próprio desenvolvimento. Os conhecimentos e competências que adquiriu podem ajudá-lo e aos seus colegas numa futura evolução profissional. À medida que for adquirindo experiência como tutor, e for experimentando novas formas de EAD, encontrará novas questões e aspectos para adicionar às suas competências.

## REFERÊNCIAS

- ALCÂNTARA, P. R.; SIQUEIRA, L. M. M.; VALASKI, S. **Vivenciando a Aprendizagem Colaborativa em sala de aula: experiências no ensino superior.** Revista Diálogo Educacional, Curitiba, v. 4, n.12, p.169-188, maio/ago. 2004. Disponível em: <http://www2.pucpr.br/reol/index.php/DIALOGO?dd1=627&dd99=view>.
- COMASSETTO, L. S. **Novos espaços virtuais para o ensino e a aprendizagem a distância: estudo da aplicabilidade dos desenhos pedagógicos.** Florianópolis, 2006. 152f. Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico. Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção
- CORRÊA, J. **O cenário atual da educação a distância.** In: SENAC. Curso de especialização a distância. E-Book. Rio de Janeiro: Editora Senac Nacional, 2005. CD-ROM. Disponível em: <[http://www.unifebe.edu.br/02\\_EAD/fund\\_teorica\\_EAD\\_Unifebe\\_13mar2006.pdf](http://www.unifebe.edu.br/02_EAD/fund_teorica_EAD_Unifebe_13mar2006.pdf)>.
- FERREIRA, Z. M.; GARRIDO, E. **Caminhos e descaminhos do tutor na formação superior de professores dos anos iniciais do Ensino Fundamental.** In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 12., 2005, Florianópolis. Anais... Florianópolis: ABED, 2005. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2005/por/pdf/021tcf5.pdf>>. Acesso em: 15 jan. 2009.
- FONSECA, J. J. S. **Avaliação da Aprendizagem em EAD.** Disponível em: <[https://sites google.com/site/cursoavancadoemEAD/avaliacao-em-EAD](https://sites.google.com/site/cursoavancadoemEAD/avaliacao-em-EAD)>.
- GIBBS, G. **Improving the quality of student learning.** Bristol: Technical and Educational Services Ltd. 1992.
- GOMES, S. G. S. **Teoria e Prática do Sistema de Acompanhamento em EAD.** In: e-Tec Brasil – Tópicos em Educação a Distância. 2006 17p.
- LÉVY, P. **As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática.** Trad. Carlos Irineu da Costa. Rio de Janeiro: Ed. 34, 1993.
- LIBÂNEO, J. C. **A Prática Pedagógica de Professores da Escola Pública.** São Paulo. 1984. 225p. Dissertação (Mestrado) Pontifícia Universidade Católica de São Paulo.
- MACHADO, L. D.; MACHADO, E. C. **O papel da tutoria em ambientes de EAD.** In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 11., 2004, Salvador. Anais... Salvador: ABED, 2004. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/022-TC-A2.htm>>. Acesso em: 15 jan. 2009.
- MOORE, M. G.; KEARSLEY, G. **Distance education: a systems view.** Belmont: Wadsworth Publishing Company, 1996.
- MORAN. 2002. **Página do Prof. Moran.** Disponível em: <http://www.eca.usp.br/prof/moran/textosEAD.htm>.
- MORIN, E. **La méthode 3: la connaissance de la connaissance.** Paris: Seuil; 1990.
- O'ROURKE, J. **Tutoria no EAD: Um manual para tutores.** Vancouver, The Commonwealth of Learning, 2003.
- PICONEZ, S. C. B. **Introdução à Educação a Distância: os novos desafios da virtualidade.** Portal do Núcleo de Estudos de Eja e Formação de Professores. 2003. Disponível em: <<http://www.nea.fe.usp.br/sigepe/informacoes/upload/Introdução%20a%20EAD.pdf>>.
- PIMENTEL, N. M. **Educação a distância.** Florianópolis: SEAD/UFSC, 2006.
- RIBEIRO, E. N.; MENDONÇA, G. A. A.; MENDONÇA, A. F. **A importância dos ambientes virtuais de aprendizagem na busca de novos domínios da EAD.** In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 13., Curitiba: ABED, 2007. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2007/tc/4162007104526AM.pdf>.
- ROBINSON, B. A strategic perspective on staff development for open and distance learning. In: LATCHEM, C.; LOCKWOOD, F. (Eds) **Staff Development in Open and Flexible Learning.** London: Routledge, 1998.
- SCHLEMMER, E. **Projetos de Aprendizagem baseados em Problemas: Uma metodologia interacionista/ construtivista para formação de comunidades em Ambientes Virtuais de Aprendizagem Colabora.** Revista Digital da CVA-RICESU, v.1, n.1, p. 4-11, 2001. Disponível em: <[www.pEAD.ucpel.tche.br/revistas/index.php/colabora/article](http://www.pEAD.ucpel.tche.br/revistas/index.php/colabora/article)>. Acesso em: 20 out. 2013.
- TAIT, J. **From Competence to Excellence: A system view of staff development for part-time tutors at-a-distance Open Learning.** Open Learning, v. 17, n. 2, 2002.

ABED.[http://www.abed.org.br/site/pt/faca\\_voce\\_mesmo\\_ead/1068/2006/07/commonwealth\\_of\\_learning](http://www.abed.org.br/site/pt/faca_voce_mesmo_ead/1068/2006/07/commonwealth_of_learning)

FAINHOLO, Beatriz. "La tutoria en la educación a distância: problemas y recomendaciones". *Tecnologia Educacional*, Rio de Janeiro, v. 25, n. 136-137, p. 39-41. maio/ago. 1997.

GOMES, Carmenísia Jacobina Aires. O significado e a prática da tutoria: registros iniciais de uma experiência. [on-line]. [S. l., 199-] [capturado em 1999] Disponível: <http://www.abed.org.br>.

GUTIÉRREZ, Francisco e PRIETO, Daniel. *A mediação pedagógica: educação à distância alternativa*. Campinas: Papirus, 1994.

MAIA, Nelly Alleotti. "A tutoria e a avaliação: duas questões críticas no ensino a distância". *Ensaio: avaliação e políticas públicas em educação*, Rio de Janeiro, v. 6, n. 21, p. 473-474, out./dez. 1998.