

## O TRABALHO DO TUTOR NA EAD: FUNÇÃO, ATRIBUIÇÕES E RELAÇÕES ENTRE O PROFESSOR E O ALUNO

THE WORK OF THE TUTOR IN THE EAD: FUNCTION, ATTRIBUTIONS AND RELATIONSHIPS BETWEEN TEACHERS AND STUDENTS

- **Sandra Regina dos Reis – UENP – [sandra.rampazzo@gmail.com](mailto:sandra.rampazzo@gmail.com)**
  - **Okçana Battini – UNOPAR – [okibattini@gmail.com](mailto:okibattini@gmail.com)**

### Resumo:

Apesar do avanço da EaD no Brasil, esse campo de estudo ainda carece de estudos que apontem para reflexões sobre as práticas que se realizam nos cursos nessa modalidade, bem como estudos que subsidiem caminhos para a organização e reorganização de cursos ofertados nessa modalidade, fortalecendo a relação saber e fazer. Tendo como foco a tutoria, esse estudo teve como objetivo refletir sobre a tutoria, destacando a função, as atribuições e as relações que se estabelecem nos cursos, com os docentes e alunos na EaD. Apresentamos aqui, os dados coletados por meio de uma pesquisa bibliográfica. A análise se processou com relação às atribuições da tutoria a distância e presencial, tendo como categorias de análise o atendimento individualizado e coletivo do tutor a distância e o atendimento presencial e a distância do tutor presencial. Os resultados demonstraram o reconhecimento da importância da figura do tutor nessa modalidade. Prevalece a necessidade de revisão das atribuições do tutor, tanto presencial como a distância com o intuito de se redesenhar a função do tutor, com o fortalecimento de algumas atribuições em detrimento de outras.

**Palavras-chave:** Tutoria; Educação a Distância; Trabalho do tutor.

### Abstract:

In spite of the progress made by EAD in Brazil, this field of study still lacks studies that point to reflections on the practices that are carried out in the courses in this modality, as well as studies that subsidize ways to organize and reorganize courses offered in this modality, strengthening the relation to know and to do. With the focus on tutoring, this study aimed to reflect on tutoring, highlighting the role, attributions and relationships that are established in the courses, with teachers and students in the EaD. We present here the data collected through a bibliographic search. The analysis was carried out in relation to the assignments of the distance and face-to-face tutoring, having as categories of analysis the individual and collective attendance of the distance tutor and the face-to-face attendance and distance of the face-to-face tutor. The results demonstrated the recognition of the importance of the figure of the tutor in this modality. The need for a revision of the assignments of the tutor, both face-to-face and distance, prevails in order to redesign the role of the tutor, with the strengthening of some attributions to the detriment of others.

**Keywords:** Tutoria; Distance Education; Tutor work.

## 1. Introdução.

Os estudos e pesquisas sobre a EaD no Brasil cresceram vertiginosamente. Porém, não se esgotaram. Prevalece a necessidade de estudos que subsidiem caminhos para a organização e reorganização de cursos ofertados nessa modalidade, fortalecendo a relação saber e fazer. Não significa, ditar formas ou estabelecer modelos, mas refletir sobre e, a partir da prática de EaD realizada e já consolidada no Brasil. Apesar da expansão da EaD, permanece a resistência de professores e instituições que a veem como uma modalidade educação menos qualificada, voltada aqueles que não tem um acesso a uma educação melhor, isto é a educação presencial.

Muitos campos de estudo dessa modalidade ainda carecem de pesquisa. Um deles consiste em pensar a EaD tomando como ponto de partida os elementos nela envolvidos. Compreender as funções, as relações e outros aspectos, tendo em vista a reorganização constante em função dos avanços dos próprios estudos e das tecnologias, visto que este está diretamente envolvido na oferta de cursos a distância no contexto atual.

Partindo dessas primícias, esse estudo teve como foco a tutoria, com o objetivo de refletir sobre o tutor, destacando a função, as atribuições e as relações que se estabelecem nos cursos, com os docentes e alunos na EaD. Para isso, realizamos uma pesquisa bibliográfica, análise dos Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância de 2007, das atribuições do tutor especificadas pelo Fundo Nacional para o Desenvolvimento da Educação – FNDE em 2009 e em sites de universidades que ofertam cursos a distância no Brasil. Tomamos como referencial de análise o trabalho presencial e à distância do tutor, tanto na esfera individualizada como coletiva.

As análises demonstram que a caminhamos para um amadurecimento da compreensão da importância da tutoria na EaD. Também apontam para a necessidade de revisão constante das atribuições do tutor, tanto presencial como a distância. Há um fortalecimento da figura do tutor nessa modalidade, sendo lhe atribuído maior envolvimento e havendo um redesenho da função do tutor, com a consolidação de algumas atribuições em detrimento de outras.

## 2. O tutor no contexto atual da EaD no Brasil.

A tutoria é parte fundamental nos cursos ofertados em EaD. Segundo os Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância publicados em 2007, configura parte da equipe multidisciplinar que compõe os recursos humanos, junto com docentes e pessoal técnico-administrativo, independente do modelo educacional adotado pela instituição de ensino superior. O corpo de tutores, como trata os referenciais, compõe quadro diferenciado e participa ativamente na prática pedagógica, desenvolvendo atividades presenciais e a distância, com o fim de contribuir com o processo de ensino e aprendizagem, o acompanhamento e a avaliação do projeto pedagógico.

Preconiza o documento que o corpo de tutores deve ser composto por profissionais que ofereçam tutoria a distância e presencial, sendo necessário o domínio do conteúdo, “[...] dinamismo, visão crítica e global, capacidade para estimular a busca de conhecimento e habilidade com as novas tecnologias de comunicação e informação” (BRASIL, 2007, p. 22). Recomenda ainda que, compete à instituição promover formação continuada e permanente

aos tutores sobre conteúdo, uso das mídias, fundamentos da EaD e formas de atuação da tutoria.

Ainda destaca que as tutorias a distância e presencial possuem funções específicas. Porém, isso não implica dizer que a função deva, necessariamente, ser exercida por pessoas diferentes, possibilitando às instituições um mesmo profissional atuando na função de tutoria a distância e presencial.

Quanto à tutoria a distância, cabe o papel de atuar mais próximo à instituição, promovendo a mediação entre esta e o aluno:

A tutoria a distância atua a partir da instituição, mediando o processo pedagógico junto a estudantes geograficamente distantes, e referenciados aos polos descentralizados de apoio presencial. Sua principal atribuição deste profissional é o esclarecimento de dúvidas através de fóruns de discussão pela internet, pelo telefone, participação em videoconferências, entre outros, de acordo com o projeto pedagógico. O tutor a distância tem também a responsabilidade de promover espaços de construção coletiva de conhecimento, selecionar material de apoio e sustentação teórica aos conteúdos e, frequentemente, faz parte de suas atribuições participar dos processos avaliativos de ensino-aprendizagem, junto com os docentes (BRASIL, 2007, p. 21).

Já, as funções da tutoria presencial permanecem mais vinculadas ao polo e ao atendimento ao aluno, em especial nos encontros presenciais e atividades, como, estágio e laboratórios.

A tutoria presencial atende os estudantes nos polos, em horários preestabelecidos. Este profissional deve conhecer o projeto pedagógico do curso, o material didático e o conteúdo específico dos conteúdos sob sua responsabilidade, a fim de auxiliar os estudantes no desenvolvimento de suas atividades individuais e em grupo, fomentando o hábito da pesquisa, esclarecendo dúvidas em relação a conteúdos específicos, bem como ao uso das tecnologias disponíveis. Participa de momentos presenciais obrigatórios, tais como, avaliações, aulas práticas em laboratórios e estágios supervisionados, quando se aplicam. O tutor presencial deve manter-se em permanente comunicação tanto com os estudantes quanto com a equipe pedagógica do curso (BRASIL, 2007, p. 21-22).

Mas, a tutoria não é uma função nova na EaD. No Brasil, com os Referenciais, lhe foi atribuído um perfil organizado com formação e funções, sustentando suas atribuições nos modelos educacionais de todas as instituições de ensino superior, seja ela pública ou privada. É esse perfil que fundamenta e orienta a avaliação da tutoria na avaliação de cursos EaD promovida pelo INEP para credenciamento de instituições, autorização e reconhecimento de cursos.

Quanto à proporção aluno por tutor, os Referenciais destacam a necessidade da relação numérica, permitir a interação no processo de aprendizagem. Porém, não deixam claro a proporção máxima de aluno a ser destinada ao atendimento do tutor a distância ou presencial. Nas universidades que compõe o sistema UAB, prevalece a proporção de 25 (vinte e cinco) alunos por tutor a distância e presencial. Nas instituições de ensino superior privada, essa relação apresenta-se muito além à praticada na UAB, chegando a um número bem maior, conforme a distribuição de tarefas ou organização adotada pela instituição.

Há que se ressaltar que o elevado número de alunos por tutor, pode comprometer o atendimento e o acompanhamento do aluno, pondo em risco a qualidade do curso, uma vez que o tutor a distância fica vinculado à correção de atividades de avaliação e o tutor presencial, às atividades realizadas no interior dos polos, nos momentos presenciais. Outro fator comprometedor é a prevalência, no atendimento ao aluno, de aspectos administrativos sobre os pedagógicos, ou seja, o tutor limita-se a responder dúvidas administrativas e de funcionamento do curso e deixa à parte o contexto pedagógico de formação do aluno. Isso ocorre, inclusive, nos procedimentos avaliativos, nos quais atendimento a dúvidas, feedback e outras ações ficam comprometidos em função do excessivo número de alunos atendido.

A proporção aluno/tutor versus qualidade de ensino e atendimento ao aluno nas instituições privadas ainda consiste um desafio para as mesmas. Porém, o amadurecimento da EaD, tem provocado as instituições, inclusive as privadas à busca de alternativas para minimizar problemas decorrente dessa prática. Já emerge em âmbito nacional, pesquisas, experiências e variações que apontam para a melhoria desse cenário. Contudo, ainda esbarram em custos e contratação de pessoal qualificado para atendimento conforme a área dos cursos. Também, compete às instituições o gerenciamento e contratação de tutores, bem como a definição do perfil do tutor, conforme seu projeto pedagógico e sua inserção no quadro de profissionais da instituição.

As universidades, em especial as vinculadas à UAB atendem ao instituído pelo Fundo Nacional para o Desenvolvimento da Educação – FNDE em 2009 que especifica como atribuições do tutor: mediação da comunicação dos conteúdos entre professores e alunos; acompanhamento das atividades realizadas pelos de acordo com o cronograma proposto pelo curso; apoio ao professor desenvolvimento das atividades; manutenção de regularidade de acesso ao AVA, respondendo em 24 horas as solicitações dos alunos; estabelecimento de contato contínuo e permanente com os alunos; colaboração com a coordenação do curso nas atividades, em especial de avaliação; participação nas atividades de capacitação e atualização; elaboração e encaminhamento frequente à coordenação de tutoria de relatórios de acompanhamento dos alunos; participação no processo de avaliação da disciplina atendendo as orientações do professor; apoio à coordenação do curso nas atividades presenciais. Embora a resolução que instituiu as atribuições tenha sido revogada em 2015 e, conseqüente sua obrigatoriedade, essas atribuições continuam sendo adotadas pelas instituições, salvo algumas variações.

Para Schneider; Silva e Behar, (2013, p. 159), o tutor possui “[...] o papel de mediador e atua como um professor auxiliar na medida em que acompanha o processo de aprendizagem dos alunos por meio das TICs”. Porém, não desenvolve atividades de organização de ensino, participando de atividades já planejadas e desenvolvidas pelos docentes do curso responsáveis pelas disciplinas ou módulos ou outra forma de organização da matriz pedagógica. Reside aqui uma situação antagônica que alimenta a discussão acerca do papel do tutor na EaD, mantendo dividida a opinião de estudiosos e pesquisadores quanto a essa função ser ou não docência. De um lado, há os que defendem que o tutor não é professor, pois não ministra aula, nem produz materiais, como Schmid (2004 apud SCHNEIDER; SILVA; BEHAR, 2013). De outro, os que se posicionam em favor do tutor ser considerado professor, pois é também responsável pelo ensino (MAGGIO apud SCHNEIDER; SILVA; BEHAR, 2013).

Mattar (2012) defende que o tutor desenvolve função de docência, sendo, portanto, um docente. Critica o pagamento de bolsas de estudo e de pesquisa a participantes da preparação e execução dos cursos dos programas de formação superior, inicial e continuada no âmbito da UAB, que exige experiência mínima de um ano de no magistério do ensino básico ou superior ou estar vinculado a um programa de pós-graduação. Destaca o autor que a escolha do termo é infeliz e confere à tutoria um rebaixamento da função docente, sendo a mesma encarada de maneira pejorativa. Apoiado em Silva Bonk e Dennen (2003) e Mattar (2012) destaca que o tutor desempenha simultaneamente papéis diferenciados, como: administrativo e organizacional, social, pedagógico e intelectual e tecnológico. Esses, lhe confere enormes exigências e suscita grande capacidade para exercer todas as funções e desempenhar todos os papéis que lhe são conferidos.

A bolsa de duração limitada confere baixa remuneração e contribui para a falta de reconhecimento do trabalho docente na função do tutor, visto que dificultando o vínculo com a instituição, configurando, portanto, a não institucionalização do trabalho do tutor na UAB. Fortalece assim a precarização do trabalho desse profissional e de sua contribuição com o processo educativo.

O cenário de participação do tutor é no mínimo curioso na UAB. Por um lado, há uma desvalorização desse profissional no processo de ensino e aprendizagem, conferindo-lhe um perfil de funcionário administrativo da instituição. Isso se evidencia na contratação, no pagamento por meio de bolsas, na atribuição de atividades administrativas, acadêmicas e, até, na formação continuada que caminha mais no sentido de repasse de informações sobre o curso e a instituição, do que nas questões pedagógicas. Por outro lado, permeia esse cenário, um discurso de defesa desse como docente, de sua importância no processo educacional. Isso, explicitada pela alegação da necessidade de incorporação no processo de construção do curso e de sua inserção em atividades docentes, tais como, a avaliação e o acompanhamento das atividades presenciais.

Essa discussão demonstra ser mais política do que pedagógica. Do ponto de vista pedagógico, a função do tutor apresenta-se bem definida, o que já não acontece do ponto de vista político administrativo onde ainda permanece resistências que, certamente só serão superadas com a implantação de plano de carreira e reconhecimento profissional do tutor. Porém, a tutoria segue no processo ora com primazia da função administrativa, ora com função docente, não se chegando a um consenso sobre a real posição do tutor.

Essa divisão de postura em relação à tutoria não minimiza a importância do tutor no processo de ensino e aprendizagem a distância. Pelo contrário, fortalece a necessidade de o modelo de tutoria ser coerente com o modelo pedagógico do curso. As atividades de tutoria necessitam caminhar de maneira afinada com o curso e a formação que se deseja, pois “[...] o desempenho das funções da tutoria não deve ser entendido como uma prática descontextualizada do modelo de cada programa e das expectativas e necessidades dos sujeitos em formação” (PEREIRA, 2007, p. 85). Para isso, essa função se divide conforme o espaço e as atribuições que lhes são concedidas.

Em meio às controvérsias instituídas, a Resolução Nº 1, de 11 de março de 2016 que Estabelece Diretrizes e Normas Nacionais para a Oferta de Programas e Cursos de Educação Superior na Modalidade a Distância, destacou em seu Art. 8º, parágrafo 2º que “Entende-se por tutor da instituição, na modalidade EaD, todo profissional de nível superior, a ela vinculado, que atue na área de conhecimento de sua formação, como suporte às atividades

dos docentes e mediação pedagógica, junto a estudantes, na modalidade de EaD (BRASIL, 2016). A resolução em vigência, transparece a posição oficial do governo que firma a postura de não reconhecimento do tutor como professor. O fato posto não minimiza as posições contrárias, mas fortalece a figura do tutor como profissional com posição intermediária, afastada de ações de planejamento e condução do conhecimento que são restritas à docência e coloca-o apenas como auxiliar no processo de ensino.

Nas instituições privadas, a posição do tutor fica ainda mais evidenciada, visto que recai sobre ele mais cobranças. O bom relacionamento com aluno e professores, rapidez nas devolutiva de dúvida e solicitações, atendimento a questões administrativas e outras, são mais presentes. São lhes impostas ainda maiores atribuições como, promoção de espaço discussão e participação coletiva, indicação de material de apoio de estudo dos conteúdos das diversas disciplinas, participação no processo avaliativo e outras.

### 3. Metodologia.

Com o fim de refletir sobre a função, as atribuições e as relações que se estabelecem no trabalho do tutor nos cursos a distância, fizemos um estudo bibliográfico sobre a temática envolvendo autores como Aretio (2001), Behar et all (2013), Mattar (2012), Pereira (2007), Schneider et all (2013) e Schneider (2014) e outros. Realizamos a análise dos Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância de 2007 que ainda orienta a organização da tutoria nos cursos, tanto nas instituições públicas como privadas, bem como as atribuições do tutor especificadas pelo Fundo Nacional para o Desenvolvimento da Educação – FNDE em 2009.

Ancorados na literatura realizamos uma busca em sites de universidades que ofertam cursos a distância no Brasil, a fim de levantar como é constituída a tutoria em seus cursos.

Com base nos dados levantados, partimos de duas frentes de análises: tutoria presencial e a distância. Para melhor compreendê-las, criamos categorias de envolvimento de sua atuação, destacando o atendimento individualizado e coletivo do tutor a distância e o atendimento presencial e a distância do tutor presencial.

Em função do volume de dados realizamos um recorte que apresentamos abaixo nesse estudo. Ressaltamos ainda que, esse constitui os estudos preliminares de uma pesquisa maior sobre o sistema de tutoria em uma consolidada instituição de ensino a distância da esfera privada no Brasil.

### 3. Função, atribuições e relações da tutoria nos cursos ofertados na modalidade a distância.

A função da tutoria mantém-se inalterada entre as instituições, permanecendo o trabalho a distância e presencial. Porém, as atribuições dos tutores, podem sofrer variações de uma instituição para outra. Na busca pela condensação dessas atribuições, elaboramos a figura abaixo, que representa nosso olhar sob a constituição mais comum de tutoria. Embora

não seja obrigatória uma constituição padrão, constatamos que o modelo a seguir atende a maioria dos cursos a distância no Brasil também representada na literatura já produzida.

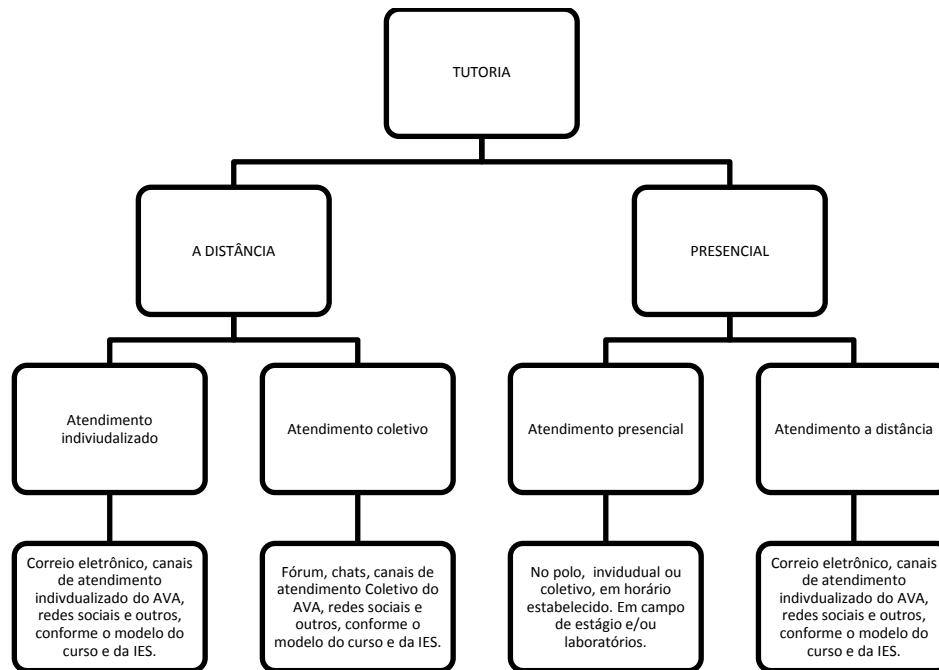


Figura 1 - Modelo de tutoria  
Fonte: as próprias autoras

Na tutoria, o atendimento se processa de forma coletiva e individual, assim como presencial e à distância. Não há um padrão único para realização das atribuições. As formas de atendimento são desenhadas pela instituição, sendo o atendimento individualizado mais ou menos frequente, assim como o coletivo, o presencial e o a distância. O atendimento mais individualizado promove maior sensação de acolhimento e inserção no curso e no sistema, contribuindo com a diminuição do índice de evasão. Já, com relação às atribuições realizadas presencial ou a distância, o atendimento se processa de forma diferenciada. O aluno a distância necessita sentir-se acolhido também à distância. Não é sua presença no polo que promove esse acolhimento, mas a forma como o tutor o atende, tanto as questões pedagógicas como administrativas ou técnicas. Segundo Aretio (2001), o tutor precisa ainda dispor de cordialidade, aceitação e honradez ao atender ao aluno. A ele cabe fazer a ligação entre professor, conteúdo e aluno. Para isso, necessita estar afinado com a concepção pedagógica, ter relacionamento constante e direto com o professor e com os alunos.

Segundo Pereira (2007), há ainda outros aspectos que necessitam, ser considerados no trabalho da tutoria, tais como: utilização do ambiente virtual de ensino e aprendizagem, uso do material didático produzido pelos especialistas e adotado no curso, organização do tempo e espaço da instituição para as atividades de tutoria, reconhecimento do contexto institucional no qual se desenvolve o curso e acompanhamento do processo de ensino e aprendizagem. As orientações, a forma de correção das atividades e avaliações, as respostas às dúvidas e o feedback necessitam refletir a concepção sociopolítica e educacional do curso, visto ser o tutor quem “dá orientações e estabelece contato com o aluno durante todo o curso” (SCHNEIDER; SILVA; BEHAR, 2013, p. 160).

O atendimento ao aluno é primordial e necessita ocorrer tanto pelo tutor presencial quanto à distância, ocorrendo variações na forma de atendimento. Uma forma de atendimento não exclui a outra. Também não há grau de importância variado, considerando que ambas auxiliam de forma diferenciadas no processo de ensino aprendizagem do aluno. A necessidade do tutor presencial se faz presente, pois

A tutoria presencial atende os estudantes nos polos, em horários preestabelecidos. Este profissional deve conhecer o projeto pedagógico do curso, o material didático [...] selecionar os meios mais apropriados para determinada situação de ensino e aprendizagem, considerando os objetivos pedagógicos e didáticos previamente definidos, as características da clientela e a acessibilidade aos meios; por um lado, torna-se indispensável a elaboração de um discurso pedagógico adequado a esses componentes e às características técnicas escolhidas [...] (PEREIRA, 2007, p. 88).

Com relação ao tutor a distância, é possível afirmar que:

O tutor auxilia na mediação entre professor-aluno, instituição-aluno e materiais-aluno; no acompanhamento da organização dos estudos pelo aluno; disponibiliza subsídios ao professor para o planejamento e para a avaliação na medida em que realiza o contato e o acompanhamento do estudante; estabelece vínculo motivando este último na continuidade de sua trajetória de formação, esclarece dúvidas ou encaminha-as ao professor, quando necessário (SCHNEIDER, 2014, p. 59).

Nas atividades presenciais dos cursos a distância, tais como estágio por exemplo, a proximidade do tutor é ainda maior. Nestas, a tutoria presencial atua de forma mais marcante. Porém, a proximidade não significa necessariamente estar junto fisicamente. A forma de envolvimento da tutoria presencial e a distância nessas atividades varia conforme o modelo pedagógico do curso. É esse modelo que determina como será o acompanhamento *in loco*, no AVA, nas discussões e devolutiva das atividades presenciais realizadas pelo aluno.

As atribuições e atuação do tutor a distância e presencial, também é definido no projeto pedagógico que reflete a concepção de formação dos organizadores do curso. No entanto, a maioria permanece inalteradas, isto é, se estendem a todos os cursos. Algumas são mais comuns, como por exemplo, auxiliar o aluno e esclarecer dúvidas, monitorar e mediar o processo pedagógico, promover a comunicação entre colegas.

A intenção do tutor nos cursos a distância é promover qualidade na educação, por meio de suporte ao aluno, ocupando, desse modo, um espaço indispensável nessa modalidade. A tutoria não significa apenas dar atenção, também é realizar uma orientação acerca da aprendizagem do aluno, de forma organizada e planejada (SCHNEIDER; SILVA; BEHAR, 2013, p. 160).

A orientação e o atendimento ao aluno, nem sempre se processa somente no ambiente do curso. Pode envolver também outros processos comunicacionais como as redes sociais, tais como as redes abertas como *facebook*, *twitter*, *whatsApp* e outras. Normalmente, não há obrigatoriedade de envolvimento do tutor nessas redes com o fim de orientar o aluno. Porém, o contato por meio desses canais de comunicação das redes sociais



vem crescendo, e contribuindo para a formação de laços afetivos, conferindo ao aluno a sensação de segurança e de estar sendo acompanhado todo o tempo. O aluno não precisa esperar o momento de aula para sanar uma dúvida ou solicitar uma orientação. Pode fazê-lo a qualquer hora e de qualquer lugar. Certamente, isso acarreta ao tutor, também, a necessidade de organização pessoal no sentido de preservar sua vida pessoal e atender os limites do seu contrato de trabalho.

É necessário que o tutor mantenha o processo comunicacional ativo e atenda o aluno, promovendo uma constante interação. Precisa ainda, permitir que se torne autônomo e busque, por si só, a aprendizagem. Para isso, deve criar estratégias de acompanhamento que assegurem a interação do aluno com o sistema de ensino, com o material didático e com os colegas, superando a dependência aluno-tutor.

As possibilidades de interação e comunicação das tecnologias digitais facilitam a reorientação do foco do processo educacional para a preocupação maior com a aprendizagem e a participação personalizada do aluno, com seus tempos, seus ritmos e seus estilos de aprendizagem. A complexidade das tecnologias e dos sistemas envolvidos reforça a importância do trabalho em equipes. A manutenção dos registros e das informações sobre os movimentos e procedimentos realizados por alunos e professores nos cursos virtuais garante o controle, o retorno ao que já foi trabalhado, discutido e refletido coletivamente (KENSKI, 2013, p. 113).

O diálogo com o aluno, respeitando seu tempo, ritmo e estilo, promove a interação e favorece a aprendizagem, visto que tanto aluno, como professor, como tutor, tornam-se parceiros no processo educacional. Mas, para que isso ocorra, é preciso ter a clareza do que é interação, considerando não ser simplesmente participar. Interação vai além da participação, isto é, inclui envolvimento, “[...] significa que algum tipo de diálogo está ocorrendo entre aluno e professor, outros alunos ou o próprio conteúdo do curso” (KEARSLEY, 2011, p. 84). A simples participação ou resposta não assegura a interação. Isso exige do tutor a habilidade em envolver o aluno.

Na EaD, a interação é entendida como uma “ação entre” os participantes de uma tecnologia digital, geralmente uma ferramenta, recurso e/ou AVA, em que o diálogo entre eles é realizado por meio de sistema de comunicação (fórum, chat, e-mail, etc.), o que pode envolver colaboração e cooperação, sendo esta especialmente importante para a construção do conhecimento na troca possibilitada pelo ambiente virtual (BEHAR et al., 2013, p. 49, aspas e parênteses do autor).

A interação é estabelecida pela comunicação textual. “A competência comunicativa pode ser compreendida como a habilidade de usar, de forma apropriada, um determinado sistema de sinais (voz humana, escrita, gestos, etc.)” (MACHADO; LONGHI; BEHAR, 2013, P. 75). É essencial que o tutor tenha a habilidade em se comunicar por meio da escrita, tanto de forma síncrona, como assíncrona. A comunicação estabelecida por meio da escrita envolve um processo de percepção afetiva, tanto do interlocutor como do receptor. Mesmo que o interlocutor não perceba, sua forma de escrever é marcada por emoções transcritas nas mensagens que envia, podendo ser interpretadas de maneira equivocada pelo receptor.

É de extrema importância que o tutor tenha clareza disso no processo comunicacional realizado com o aluno, visto que pode tanto acolher como excluir o aluno.

### 3. Considerações finais.

A EaD ainda é uma modalidade nova quando comparada à presencial. No entanto já não consiste mais em novidade. O avanço e constante mudança das tecnologias já lhe conferem um perfil mais consolidado no campo educacional. Porém, muito ainda carece de estudos e avanços, com o intuito de se consolidar como modalidade de ensino diferenciado, com características próprias, mas com qualidade semelhante à educação presencial.

Muitos fatores estão envolvidos nesse processo de amadurecimento da EaD. Certamente a tutoria constitui um de seus pilares. A função do tutor também tem amadurecido nos cursos ofertados nessa modalidade. Passou de simples repasse de informação e corretor e atividades a comunicador, interlocutor, orientador entre outras funções. Todas as formas de atendimento ao aluno, coletiva, individual, presencial e à distância estão sendo cada vez mais, fortalecidas e revigoradas.

Sua figura se consolidou com elo entre o aluno e a instituição e professor, denotando fortificação nas suas relações. O aluno passou a confiar mais no tutor e a buscar nesse profissional respostas as suas dúvidas e apoio nos seus estudos. Por outro lado, o tutor passou a sentir-se mais inserido, mais seguro e mais parte do processo de ensino do aluno e de sua aprendizagem. O professor passou a compor mais com o tutor a organização da sua disciplina ou módulo ou qualquer outra forma de organização do curso.

Com isso, as atribuições desse profissional foram modificadas e ampliadas, influenciando na qualidade do seu trabalho. As correções passaram a ser mais elaboradas, as devolutivas mais esclarecedoras e orientadoras. O tutor hoje, envolve-se mais nas atividades presenciais, na elaboração de atividades, conhece mais o percurso do curso, mantém relação mais intensa com o aluno, auxilia-o mais.

Posto isso, novos caminhos apresentam-se à tutoria com o amadurecimento da compreensão de sua importância nos cursos ofertados EaD. Da mesma forma, outros desafios se colocam, como a necessidade de revisão de suas atribuições, tanto presencial como a distância.

### 3. Referências bibliográficas.

ARETIO, Lorenzo Garcia. **La Educación a Distancia: de la teoría a la práctica**. Barcelona: Ariel Educación, 2001.

ARETIO BEHAR, Patricia Alejandra et al.. Educação a distância e competências: uma articulação necessária. In: BEHAR, Patricia Alejandra (Org.). **Competência em educação a distância**. Porto Alegre: Penso, 2013.

BRASIL. **Referenciais de qualidade para a educação superior a distância**. Brasília: MEC, 2007.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação (MEC). **Resolução CNE/CES nº 1, de 11 de março de 2016**. Estabelece Diretrizes e Normas Nacionais para a Oferta de Programas e Cursos de Educação Superior na Modalidade a Distância. Diário Oficial da União, Brasília, 14 mar. 2016. Seção 1, p. 23-24.

KEARSLEY, Greg. **Educação on-line: aprendendo e ensinando**. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

KENSKI, Vani Moreira. **Tecnologias e tempo docente**. Campinas, SP: Papyrus, 2013.

MACHADO, Letícia Rocha; LONGHI, Magalí Terezinha; BEHAR, Patricia Alejandra. Domínio Tecnológico: saberes e fazeres na educação a distância. In: BEHAR, Patricia Alejandra (Org.). **Competência em educação a distância**. Porto Alegre: Penso, 2013.

MATTAR, João. **Tutoria e interação em educação a distância**. São Paulo: Cengage Learning: 2012.

PEREIRA, Jovira lázaro. Cotidiano da Tutoria. In: CORRÊA, Juliane (Org.). **Educação a distância: orientações metodológicas**. Porto Alegre: Artmed, 2007.

SCHNEIDER, Daisy; SILVA, Ketia Kellen Araújo de; BEHAR, Patricia Alejandra. Competências dos atores da educação a distância. In: BEHAR, Patricia Alejandra (Org.). **Competência em educação a distância**. Porto Alegre: Penso, 2013.

SCHNEIDER, Daisy. MP – ComEAD: **modelo pedagógico baseado em competências para professores e para tutores em educação a distância**. Tese (Doutorado) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2014.