



ISSN: 2310-0036

Vol. 1 | Nº. 7 | Ano 2016

Heitor Simão

Universidade Católica de Moçambique

simaheitor@yahoo.com.br

O PAPEL DO TUTOR EM *e-LEARNING*

RESUMO

O rápido crescimento das tecnologias de informação e comunicação e as facilidades de acesso a internet abriram possibilidade para que o processo de ensino e aprendizagem não estivesse limitado a sala de aulas convencional. Com o advento do *e-learning*, em que se concilia a tecnologia e a pedagogia para que professores e alunos possam interagir independentemente do local e hora, novos desafios surgem aos tutores, em termos tecnológicos e pedagógicos. Neste artigo pretendemos reflectir sobre o papel do tutor no *e-learning*. A abordagem da pesquisa é qualitativa com ênfase na análise de conteúdo das entrevistas efectuadas a 11 tutores, sendo um estudo de caso do Centro de Ensino à Distância da Universidade Católica de Moçambique. Da pesquisa feita pode-se concluir que o tutor no *e-learning* assume um papel preponderante, com enfoque para o de facilitador da aprendizagem, por meio de métodos colaborativos em que o aluno é o centro e forma o seu conhecimento pela partilha de informações, recursos e interação com os seus pares e com o tutor, sendo uma figura inspiradora e motivadora, mas há ainda desafios a serem ultrapassados na componente mediação, feedback e interação. **Palavras-chave:** *e-learning*, papel do tutor, tecnologias de informação e comunicação, interação



Rua: Comandante Gaivão nº 688

C.P.: 821

Website: <http://www.ucm.ac.mz/cms/>

Revista: <http://www.reid.ucm.ac.mz>

Email: reid@ucm.ac.mz

Tel.: (+258) 23 324 809

Fax: (+258) 23 324 858

Beira, Moçambique

Introdução

Em Moçambique é crescente o número de Instituições de Ensino Superior que tendem a migrar os seus cursos do modelo *paperbased* para o *online*, ou seja, do ensino a distância baseado em material impresso e em encontros presenciais regulares para um ensino a distância assente em plataformas de aprendizagem em ambiente virtual. O Centro de Ensino a Distância da Universidade Católica de Moçambique se encontra nesta caminhada, tendo desde 2012 alguns cursos a decorrerem em ambiente *online*, o que evidencia a fase inicial do processo e com isto os desafios que são impostos aos diferentes actores, com destaque para os tutores que são o centro desse estudo.

O artigo busca compreender o papel que se espera que o tutor desempenhe no *e-learning*, colhendo e analisando criticamente o ponto de vista dos tutores *online* da UCM/CED. A pesquisa baseou-se na abordagem qualitativa e é de carácter exploratório. O principal instrumento de colecta de dados foi um questionário *online* e para a análise se procedeu a análise de conteúdo.

Formulado o problema e traçadas as questões de partida foram discutidos, em jeito de fundamentação teórica, os conceitos básicos em *e-learning* e apresentado o papel do tutor em ambiente *online* na perspectiva de diferentes autores. Sendo um estudo de caso, fez-se uma breve contextualização do CED. A posterior, fundamentou-se a opção metodológica, apresentou-se e discutiu-se os dados colhidos, permitindo dessa maneira a apresentação das conclusões.

Formulação do Problema

Com o desenvolvimento do EAD e do *e-learning* a sala de aula tradicional deu lugar ao ambiente virtual, as plataformas de aprendizagem, que na visão de Filho *et al* (2011) possuem a capacidade de fortalecer as práticas educativas em diferentes modalidades de ensino, dispendo de mecanismos que permitem a convergência de diferentes mídias como texto, imagem, som e vídeo.

Deste modo, actividades de ensino e aprendizagem que outrora se limitavam a sala de aulas passam a ocorrer de forma síncrona e assíncrona com recurso as Tecnologias de Informação e

Comunicação, conseqüentemente as interações professor-aluno e aluno-aluno são mediadas por correio electrónico (e-mail), conversação directa (chat), fóruns de discussão ou telefone. “Adicionalmente, podem ser disponibilizados serviços em linha (*online*) ao aluno (avaliação, apoio técnico, serviços académicos e administrativos) através da Internet” Lima & Capitão (2003).

Nesse sentido, as interações entre tutor-aluno ocupam lugar central em atividades não-presenciais que objetivam a aprendizagem (Dotta & Giordan, 2007); e a prática dessas interações precisa considerar aspectos do discurso textual corrente em interações virtuais, de sua aplicação em atividades educacionais, das características da linguagem utilizada em comunicação mediada por computadores, dos aspectos sociais e tecnológicos que possam interferir nessa comunicação.

Assim sendo, os tutores precisam se enquadrar melhor nesta modalidade de ensino, assumir “novos” papéis. A modalidade *online* vai dando os seus primeiros passos no Centro de Ensino a Distância da UCM e os seus tutores na maior parte são docentes do ensino presencial e/ou do ensino a distância mas num sistema *offline*, denominado *paperbased*.

Neste contexto, o artigo busca dar respostas as seguintes questões: Qual é na opinião dos tutores do CED o papel do tutor no *e-learning*? Quais são as principais habilidades técnicas que um tutor deve ter para leccionar em ambiente *online*? Quais são as principais dificuldades que o tutor *online* enfrenta no desenvolvimento da sua actividade?

Pelo que, neste estudo de caso do Centro de Ensino a Distância da UCM, tem-se como objectivo compreender o papel do tutor no *e-learning*. Especificamente, pretende-se descrever as competências de um tutor *online*, identificar as habilidades técnicas de um tutor *online* e identificar as principais dificuldades que o tutor *online* enfrenta no desenvolvimento da sua actividade.

Fundamentação teórica

O e-learning

Com o advento das novas tecnologias de informação e comunicação no ensino novas formas de ensinar e de aprender vem sendo estudadas e testadas de modo a aproveitá-las cada vez mais e melhor, particularmente no *e-learning*, uma vez que elas associadas a factores pedagógicos e de gestão garantem o sucesso dessa modalidade de ensino.

Para Lima & Capitão (2003) teoricamente o *e-learning* representa qualquer tipo de aprendizagem que tenha subjacente uma rede Internet, Intranet (LAN) ou Extranet (WAN), para a distribuição de conteúdos, a interacção social e o apoio na aprendizagem; além disso, os conteúdos de aprendizagem, os e-conteúdos, são interactivos e em formato multimédia.

Na prática, o *e-learning* é qualquer experiência de aprendizagem distribuída via Internet, Intranet, Extranet, CD ou DVD-ROM, pois o fundamental do *e-learning* não é a tecnologia mas sim a forma de ensinar. Embora o *e-learning* combine tecnologia e pedagogia, o importante é a experiência vivida pelo aluno na aprendizagem.

Todas essas ferramentas tecnológicas são uma mais-valia para o ensino à distância pois permitem que professores e alunos e os alunos entre si, possam interagir e partilhar recursos independentemente do local e da hora, rumo a sociedade da informação e do conhecimento. Neste sentido, Amy Finn citado por Bernardo & Bielawsky (2003), defende que a introdução do *e-learning* abriu novas vias para a aprendizagem, e as novas possibilidades de entrega de conhecimento e de informação aos formandos num compasso acelerado abriu um novo mundo para a transferência de conhecimento.

As novas abordagens pedagógicas inspiram-se em novos paradigmas de ensino e aprendizagem (o construtivismo), característicos da era do conhecimento, em detrimento dos paradigmas tradicionais da era industrial (por exemplo o instrutivismo), reformulando a filosofia pedagógica, o papel da instituição de ensino ou formação, os conteúdos, o papel a desempenhar por professores e alunos, e a avaliação dos alunos.

O papel do tutor no e-learning

Sendo o *e-learning* uma modalidade em que o aluno e o tutor interagem virtualmente a escrita assume grande relevância pois Dotta & Giordan (2007), referenciando Bakhtin (1978), sublinham que “a linguagem escrita é carregada de intencionalidade, é a consciência e a intenção que orientam a escrita. Seu emprego exige uma ação mais abstrata e intelectualizada, e é um processo completamente diverso da fala, muito mais difícil e complexo”. Nas interações verbais mediadas por computador, essa complexidade se amplia, pois é preciso traduzir para a linguagem escrita as entoações das expressões verbais faladas, representadas, por exemplo, por gestos, sonoridade, expressão facial, mais outras.

Neste contexto, Michael Moore (2007) citado por Marchiet *al* (2011) apresenta dois desafios centrais para a função de tutor, a saber:

“O tutor não sabe como os alunos reagem ao que lhes é dirigido, ou seja, a reação quanto ao material que foi preparado (vídeos, textos, imagens, etc.) pode ser diferente para cada indivíduo. Portanto, o desafio reside em conseguir decifrar as reações dos alunos aos diferentes comandos que lhes são dados; O conhecimento é conduzido por intermédio de uma tecnologia, ou seja, os tutores precisam descobrir as limitações e o potencial da tecnologia e as melhores técnicas para comunicação por meio dela”.

O trecho acima é reforçado pela ideia de Demo (1998) ao dizer que a teleducação não dispensa o professor, embora agregue a seu perfil outras exigências cruciais, como saber lidar com materiais didáticos produzidos com meios eletrônicos, trabalhar em ambientes diferentes daqueles formais da escola ou da universidade, acompanhar ritmos pessoais, conviver com sistemáticas diversificadas de avaliação.

A par disso, outra exigência ao tutor refere-se ao conhecimento das características e preferências de aprendizagem dos alunos com que trabalha, pelo que Pimenta (2003) chama atenção que na etapa da preparação do processo formativo, o formador deverá ter em consideração a possibilidade de os seus formandos apresentarem uma grande variedade de perfis de preferência de aprendizagem e deverá ser capaz de desenhar (ou escolher) contextos, conteúdos e actividades de aprendizagem que permitam satisfazer a diversidade das preferências de aprendizagem dos seus alunos.

O trabalho do tutor em ambiente virtual carece de habilidades em informática, na leitura e escrita rápida, para melhor orientar as discussões e não desmotivar o debate, principalmente quando o número de alunos é grande. Morgado (2001) afirma que “um grupo grande exige da sua parte uma efectiva facilitação no sentido de promover a adequada discussão entre os estudantes, requerendo uma constante monitorização, *feedback*, recentração/reorientação da discussão, realização de sínteses, entre outros aspectos”. Estes aspectos exigem do tutor maior dinamismo e trabalho árduo, apesar de se saber que

Há diferentes níveis de entrega e dedicação por parte dos tutores, em que uns são mais nostálgicos e desmotivantes, e outros mais abertos, usando métodos colaborativos, tornando os estudantes o centro da aprendizagem, evidenciando-se dessa maneira o papel que a tutoria desempenha para a motivação e aprendizagem dos estudantes. Samuel et al (2015)

De entre os principais paradigmas de ensino e aprendizagem o que actualmente mais se evidencia no *e-learning* é o construtivismo que tem o aluno como o centro do processo e privilegia métodos colaborativos de aprendizagem, aproveitando-se das diferentes opções de interação e colaboração que as NTIC nos permitem.

“As possibilidades de interação, geradas por interfaces de comunicação, dependem de estratégias didáticas propostas pelo educador que fomentem o diálogo problematizador” (Freire, 1977), inspirando-se nas teorias construtivistas em que a aprendizagem construtivista baseia-se numa participação activa dos alunos na resolução de problemas e na exercitação do pensamento crítico, relativamente às actividades que acham relevantes e atraentes. “Eles estão a ‘construir’ o próprio conhecimento, testando ideias e aproximações baseadas no conhecimento que possuem e na experiência, aplicando-as a situações novas e integrando o novo conhecimento no pré-existente” (Briner, 1999b).

Neste sentido, podemos perceber que (Morgado, 2001) promovendo a questionação, o pensamento crítico, o sentido de autonomia, o diálogo, a negociação e a colaboração, o professor está de facto a contribuir para o desenvolvimento de interações e de relações interpessoais produtivas entre os participantes e a criar as condições necessárias para que o saber circule, se multiplique, seja partilhado e (re)construído pelos estudantes.

Moore (1993) debruça-se sobre três formas de interacção a saber: aluno-conteúdo, aluno-instrutor e aluno-alunos. No caso da Interacção aluno-instrutor a função pedagógica do instrutor

(professor ou formador) não se limita apenas a facilitar e orientar a aprendizagem, pois também é necessário motivar os alunos. É através do processo de diálogo com os alunos que os instrutores têm a oportunidade de os orientar na construção de conhecimento e, simultaneamente, os motivar explorando as suas ideias e retirando delas aspectos relevantes para a aprendizagem.

Para que o tutor consiga desempenhar com êxito as tarefas que lhe são atribuídas no *e-learning* necessita de des(aprender) as metodologias tradicionais e desenvolver competências e habilidades adequadas para esse tipo de ensino (Belloni, 2003): interagir com os conteúdos e material didático disponibilizado e dinamizado durante o curso; fazer uso de estratégias de orientação; realizar as intervenções didáticas com frequência necessária; e ter disponibilidade para estimular a autonomia e a emancipação do aluno.

Moore (2007) classifica as funções do tutor em três competências:

“As atividades de ensino: significa que este deve conhecer o conteúdo do curso, a ponto de conseguir intervir na discussão, conduzindo-a para um melhor aproveitamento, e também intensificando a interação dos alunos com o conteúdo, mediante suas intervenções;

As atividades de progresso dos alunos: atuação de acompanhamento da realização das atividades, indicando ao professor o andamento do aluno quanto aos prazos e quanto ao ritmo de envio das tarefas. A competência para estimular o progresso dos alunos é um elemento fundamental e de responsabilidade do tutor;

As atividades de apoio ao aluno: mesmo que a instituição conte com o suporte técnico e administrativo, geralmente questões desta ordem chegam aos tutores e é importante que estes tenham o conhecimento básico a respeito delas para dar o suporte em tempo hábil, sem prejudicar o desempenho dos alunos”.

Numa perspectiva construtivista, a finalidade última da intervenção pedagógica é contribuir para que o aluno desenvolva a capacidade de realizar aprendizagens significativas por si mesmo numa ampla gama de situações e circunstâncias, que o aluno “aprenda a aprender”. (Coll, 1994)

Sendo o *e-learning* um modelo de ensino em franco crescimento importa salientar as vantagens que traz para o professor. Podemos destacar (Lima & Capitão, 2003):

“Disponibilizar recursos de informação que abranjam todo o ciberespaço. Os alunos podem formar uma perspectiva global nas suas experiências de aprendizagem.

Construir um repositório de estratégias pedagógicas. O processo de aprendizagem é influenciado fortemente pelo tipo de experiências educacionais que podem ser vividas pelo aluno. Este facto sugere a construção e implantação de um repositório de estratégias pedagógicas com as diferentes experiências educacionais.

Optimizar a aprendizagem de um número elevado e diversificado de alunos. Os conteúdos de aprendizagem podem ser personalizados consoante as diversas necessidades da população de alunos.

Facilidade de actualizar a informação. Os recursos de aprendizagem podem ser actualizados instantaneamente num servidor Web, a qualquer hora e a partir de qualquer local (casa, trabalho) e, desde logo, ficam disponíveis aos alunos.

Reutilizar conteúdos. Os conteúdos de um curso podem ser reutilizados, de forma parcial ou total, noutros cursos ou noutras instituições de ensino ou formação. O trabalho desenvolvido pelo professor pode, inclusive, ser reconhecido e utilizado internacionalmente.

Beneficiar da colaboração com organizações internacionais. Os professores podem trabalhar, aprender e cooperar com organizações internacionais e, simultaneamente, partilhar experiências com culturas diferentes”.

E, também, as desvantagens:

- Mais tempo na elaboração de conteúdos. O planeamento, o desenho e a produção dos conteúdos de um curso requerem o trabalho de uma equipa de especialistas de vários domínios de conhecimento: professores, Web designers, especialistas multimédia, técnicos, etc.
- Mais tempo de formação. O professor despende mais tempo em formação para que possa conjugar, da melhor maneira possível, a pedagogia com os avanços tecnológicos.

Breve historial do EaD na UCM/CED

O EaD na UCM surge para responder a solicitação do ESAM (Ensino Secundário Aberto de Moçambique) e da Associação ESMABAMA (Estaquinha, Mangunde, Barada e Machanga) que pretendiam formar, inicialmente, até ao nível de bacharelato os professores que lecionavam nas suas escolas nas Províncias de Niassa e Sofala, principalmente.

Nos primeiros anos o CED esteve voltado apenas a formação de professores, oferecendo os cursos de Bacharelato, e a posterior, Licenciatura em Ensino de: Língua Portuguesa, História, Geografia, Matemática, Física, Química, Biologia e Desenho.

De momento oferece 12 Cursos de Licenciatura, a saber, Licenciatura em Ensino de: Língua Portuguesa, História, Geografia, Biologia, Desenho, Matemática, Química, Física; Licenciatura em Administração Pública, Gestão Ambiental, Educação Física e Tecnologias de Informação; e 3 Cursos de Mestrado, nomeadamente Mestrado em Tecnologias de Informação, Mestrado em HIV/Sida e Saúde e Mestrado em Administração de Sistemas de Informação. Os de Mestrado são todos na modalidade *online*.

Em termos de difusão geográfica, tem Centros de Recursos distribuídos pelo País, que são os Centros de Recursos de Cuamba, Pemba, Nampula, Gurúè, Milange, Quelimane, Gorongosa, Marromeu, Muanza, Búzi, Beira, Chimoio, Tete e Maputo, totalizando 14.

A modalidade *online* no CED surgiu em 2012 para o curso de Licenciatura em Ensino de Informática com 23 estudantes, Mestrado em Tecnologia de Informação (MIT) com 12 estudantes e Mestrado em Gestão de Sistemas de Informação (MIS) com 9 estudantes.

As principais actividades que os estudantes realizam na Plataforma *Moodle* são: fórum, *quizz*, *chat* e *assignment*.

Para as sessões *online* é usada a plataforma *Webex*, sendo realizadas 4 sessões por disciplina, com duração de 2 horas cada, tendo como principal objectivo orientar os estudantes, esclarecer dúvidas e dar feedback das actividades realizadas.

Actualmente o CED tem 523 estudantes na modalidade *online* distribuídos por 7 cursos a saber: Licenciatura em Ensino de: Língua Portuguesa, História, Biologia, Geografia, Informática; e Curso de Licenciatura em: Gestão Ambiental e Administração Pública.

Desenho e Metodologia

A pesquisa se baseou na abordagem qualitativa e é de carácter exploratório. O principal instrumento de colecta de dados foi um questionário *online* com perguntas abertas a 11 tutores do CED, com a duração média de 45 minutos, sendo os entrevistados anteriormente informados sobre os objectivos da pesquisa e acautelado o anonimato, sendo distinguidos por códigos que variam de T1 a T11.

Para o 1ºobjectivo foram formuladas 3 questões que visavam apurar a percepção dos entrevistados sobre as competências de um tutor *online*; Para o 2ºobjectivo foram formuladas 4 questões que visavam perceber qual é na opinião dos entrevistados o papel do tutor que actua na modalidade *online*; Para o 3ºobjectivo foram formuladas 3 questões que visavam identificar as principais dificuldades que os tutores *online* enfrentam no desenvolvimento da sua actividade.

Para a análise dos dados colectados recorreu-se a análise das entrevistas, análise de conteúdo que se pode entender como “um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos sistemáticos e objectivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos as condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens” (Bardin, 2009, p. 44), procedendo a codificação dos trechos das entrevistas.

Apresentação e análise dos resultados

Todas as respostas foram organizadas numa tabela em Excel, consoante a pergunta, constituindo desse jeito o *corpus* de análise.

Categorias	Indicadores	Definição	Observação
1. Percepção sobre as competências do tutor	Planificação do tempo dedicado a tutoria	Horas de tutoria;	"4 horas" T4
			"72 horas". T8
			"20h: 2ª a 6ªfeira ! Manha 2h. Tarde 2h! Sábado 2h". T10
	Acompanhamento da actividade dos estudantes	Orientação de actividades; Feedback; fóruns de discussão	<p>"Razoável. A priori é pertinente que se leia todas unidades do módulo e assegurando todos objectivos do mesmo servindo de apoio das unidades subsequentes. Dai pode-se criar propostas de actividades para reflexão com sugestões de fontes "credíveis" alternativas que os facilite o processo de compreensão do mesmo "conteúdo", trazendo exemplos realístico e práticos que envolve o seu meio para "emprestar a voz do estudante", por isso os fóruns abrem esses espaços de habilidade. A avaliação devem espelhar o fórum que mais abriu-se espaço de reflexão num ritmo com parâmetros definidos em comum das unidades de módulo pelo tutor e pelo estudante." T10</p> <p>"Neste momento boa, porque já consigo usar as ferramentas básicas para planejar, acompanhar e avaliar os estudantes. Já consigo pôr os estudantes a trabalhar de forma colaborativa, usamos as redes sociais para partilhar conhecimento e conseguintemente construção de conhecimento." T6</p>

	Autoavaliação do tutor	Desempenho do tutor	<p><i>"Positiva, com exceção dos dias que a plataforma não está disponível". T8</i></p> <p><i>"Positiva. Porém devo melhorar a rapidez em dar feedback". T9</i></p> <p><i>"Positiva, é muito interessante, cada dia estou aprendendo nova coisa" T6</i></p>
<p>2.</p> <p>Percepção sobre o papel do tutor</p>	<p>Papel desempenhado pelo tutor <i>online</i></p>	<p>Papel pedagógico, técnico e social</p>	<p><i>"Atuar em sintonia com os políticas pedagógicas, compreender o estudante de forma integral reconhecendo a sua realidade no contexto de aprendizagem e social. Trabalhar de forma colaborativa nas actividades com outros tutores de modo a engajar o processo educativo e criando um ambiente social encorajador." T1</i></p> <p><i>"Exercícios avaliativos propostos em cada unidade modular, chats e fóruns". T2</i></p> <p><i>"De forma sintética, o meu papel como tutor no processo educativo, pedagógico, técnico e social, e' mediar a construção de conhecimento nos estudantes, a partir de orientação pedagógica, tecnológica e ao mesmo tempo criando laços afetividade e solidariedade a partir de trabalhos colaborativos que aprimoraram aproximação dos estudantes entre si, com o tutor e tutor estudantes." T6</i></p> <p><i>"O papel do tutor no processo educativo no ambiente On-line é tornar-se um facilitador, trazendo assuntos gerais para serem lidos e comentados. É importante também como tutor comentar adequadamente as mensagens dos alunos, para estimular os debates! No âmbito pedagógico tenho o dever de acompanhar o estudante na busca incessante de saber científico para enriquece-lo com as experiências que ele vai demonstrando durante a interacção (a partir de uma comunicação construtiva) mantendo dessa</i></p>

			<i>forma relações empáticas com o aluno! Como técnico e social, no ensino On-line é necessário conhecer bem a tecnologia que se usa para actuar como facilitador do modulo, por urge a necessidade de usar a tecnologia para conhecer os software e sentirmos a vontade a usar o hardware & Social manter o estímulo "equilibrado" diante das relações humanas, com a confirmação e o reconhecimento do aluno possibilitando deste modo maior coesão do grupo. Em suma fornecer todo processo do percurso do módulo ao coordenador."T10</i>
3. Percepção sobre o treinamento e as habilidades tecnológicas do tutor	Treinamento em docência <i>online</i>	Capacitações/formações	<i>"Sou Tutor Online a 3 anos e passei por uma formação para leccionar e administrar uma plataforma na modalidade online". T1</i>
			<i>"Há 3 anos (2014-2016). Passei por várias formações antes e durante este período". T11</i>
	Uso das ferramentas <i>online</i>	Ferramentas da plataforma Moodle	<i>"Indisponibilidade da plataforma e a falta de Tablet - minicomputador". T8</i>
			<i>"Conhecimento parcial da plataforma Moodle. Há necessidade de mais capacitações". T9</i>
		<i>"Não encontro dificuldades assinaláveis pois, quando essas surgem sempre são ultrapassadas". T11</i>	

Tabela 1: Análise das entrevistas. Adaptado pelos autores

Discussão dos resultados

O grupo de tutores entrevistados exerce a tutoria *online* no intervalo de 1 a 3 anos, sendo que alguns já eram tutores à distância, mas não *online*, a alguns anos.

Categoria A

A1: Quanto ao número de horas por semana que os entrevistados dedicam a tutoria os dados são bastante difusos, casos há em que um tutor dedica 4h ao passo que outro dedica 72h.

“No que respeita aos professores, estes necessitam de ser bons gestores do tempo e desenvolver e adoptar estratégias e práticas que tornem o mais eficaz possível o uso do sistema, já que a natureza do ensino *online*, embora facilite o uso flexível do tempo - *a qualquer hora em qualquer lugar* - pode torná-lo difícil de gerir, não só no que respeita à preparação do curso como à gestão diária das interacções virtuais”. Morgado (2001, p.9)

A planificação e a gestão do tempo de tutoria por parte dos tutores do CED carece de maior rigorosidade e uniformização dos procedimentos básicos, pois nota-se grandes divergências em relação as horas mínimas e/ou máximas de tutoria por semana, de modo que o tutor cumpra o seu papel e o aluno não sinta a sua ausência ou presença excessiva na sala de aula virtual.

A2: Questionados sobre as suas habilidades para orientar, acompanhar e avaliar a actividade dos estudantes os tutores advogam que estão aptos para tal uma vez que recorrem a ferramentas síncronas e assíncronas da plataforma e as redes sociais para interagir com os estudantes, e no caso da avaliação o fórum é usado na avaliação formativa, e os conteúdos das unidades do módulo, debatidos nas sessões de videoconferência e nos trabalhos curriculares, na avaliação sumativa.

Todas essas habilidades pedagógicas, tecnológicas e sociais fazem com que o tutor contribua para “humanizar o sistema de ensino na modalidade a distância, fornecendo os mais variados tipos de suporte: cognitivo, afetivo, social, administrativo, motivacional e avaliativo” (Zaupa *et al*, 2014, p.1066) sendo por isso um dos actores principais na interacção entre os estudantes e a instituição.

A3: Quanto a autoavaliação da actividade desempenhada pelos tutores estes afirmaram que tem sido positiva e que há dedicação da parte deles, apesar de fazerem referência que demoram a dar *feedback* aos trabalhos realizados pelos estudantes.

O feedback é indispensável no processo de ensino e aprendizagem uma vez que dá a conhecer ao estudante os aspectos que devem ser melhorados nas tarefas realizadas, mantém o foco no alcance dos objectivos de aprendizagem e estimula a autonomia, colaboração e interacção. A autonomia que tanto se promove no ensino *online* “não deve ser confundida com autodidatismo, pois um autodidata é o estudante que seleciona os conteúdos e não conta com uma proposta pedagógica para o estudo nem com a colaboração de outros sujeitos” Araújo (2007, p.525). Neste contexto, se deve potenciar a rapidez e frequência no feedback, uma vez que os estudantes precisam de receber por escrito, por vezes oral, comentários sobre as actividades que realizam para que possam aprender de forma significativa e em profundidade.

Categoria B

B1: Questionados sobre o seu papel no processo educativo, âmbito pedagógico, técnico e social os tutores demonstraram conhecer as suas atribuições e o que se espera deles nessas vertentes, ficando exposto que devem orientar, acompanhar e motivar o aluno na busca pelo conhecimento, auxiliar em caso de dificuldades técnicas no acesso e exploração da plataforma ou outra tecnologia usada na aprendizagem em ambiente virtual e, também, estimular a criação de vínculos sociais e de apoio mútuo entre os estudantes e entre estes e o tutor.

Salmon e Giles (1997) se dedicaram ao estudo das atribuições de um tutor *online*, e inspiraram vários outros estudos, ao apresentarem os cinco estágios da tutoria *online*, que recorreremos para relacionar com a informação das entrevistas aos tutores do CED.

De forma resumida apresentamos os estágios:

Acesso e Motivação: o estudante novo entra em contacto com o ambiente de aprendizagem virtual, pelo que devem ser claras as orientações para o acesso e trabalho na plataforma (apoio técnico se necessário) com vista a motiva-lo e criar nele a curiosidade e desejo de encarar o estudo em ambiente virtual como parte integrante do seu quotidiano, independentemente do dispositivo que usar para conexão, do período do dia e da sua localização física;

Socialização *Online*: os estudantes começam a socializar-se através da conexão em fóruns e *chats*, apresentando as suas experiências passadas, expectativas e perspectivas no curso. O tutor tem o papel de convidar os estudantes a comunicarem entre si e a formar paulatinamente os grupos de debate e trabalho, ou seja, orienta as actividades de socialização virtual;

Intercâmbio de informações: o estudante dedica-se a partilhar informações e desenvolver actividades cooperativas. Interage com o tutor para a realização das tarefas mas potencializa os debates com seus pares nos grupos. E também, aprende a gerir o seu tempo;

Construção do Conhecimento: o estudante já tem maior controlo de sua própria aprendizagem e é parte integrante da comunidade na construção do conhecimento e demonstra o seu valor. O tutor fornece guias e actua como um supervisor das actividades desenvolvidas pelos estudantes para a construção colaborativa do conhecimento e realização de projectos.

Desenvolvimento: o estudante já se identifica como um aluno *online* e pertencente a um grupo. Esta habilitado para explorar as ideias obtidas nas actividades colaborativas em ambiente *online* para o contexto em que se encontra e tira vantagens da experiencia colhida. Aplica os seus conhecimentos na realização de avaliações.

Categoria C

C1: Questionados sobre a formação inicial para a docência *online* todos os tutores foram unânimes em afirmar que foram treinados para tal, o que demonstra que as ferramentas pedagógicas e técnicas lhes foram fornecidas a prior, sendo tarefa de cada um aprimorá-las no desempenho das suas funções.

O trabalho de um tutor *online* é complexo, para além da sua formação académica espera-se que ele desenvolva “habilidade para planejar, acompanhar e avaliar atividades, bem como motivar o aluno para o estudo (...). Na formação pessoal, deve ser capaz de lidar com o heterogêneo quadro de alunos e ser possuidor de atributos psicológicos e ético” (Machado & Machado, 2004, p.6) como por exemplo a capacidade de liderança, mediação de conflitos, disponibilidade para ouvir e aconselhar, estabilidade emocional, entre outras.

C2: Quanto a dificuldades no uso das ferramentas digitais os tutores afirmaram que não tem sido muitas e as que surgem são rapidamente sanadas, apontam apenas transtornos relacionados a oscilação da rede de internet, paralisação temporária da plataforma *Moodle* e

falta de dispositivos portáteis (*tablet* e computador). Apenas um dos entrevistados reconheceu não dominar suficientemente as ferramentas que a plataforma oferece e sugeriu mais capacitações.

Uma das exigências que é feita as instituições como o CED, e aos tutores em particular, é que estes “estejam devidamente preparados para se efectuar uma eficaz e adequada integração das tecnologias no processo pedagógico. Há uma clara necessidade de se proceder a uma articulação entre os modelos pedagógicos existentes e as potencialidades das novas tecnologias” António & Coutinho (S/A, p. 114)

Assim sendo, uma vez que os tutores não apresentam muitas dificuldades no âmbito tecnológico há que se focar atenção a vertente pedagógica do uso dessas ferramentas.

Conclusões

A pesquisa realizada permite-nos concluir que na EAD, particularmente no *e-learning*, a figura do tutor reveste-se de grande valor para o alcance dos objectivos de aprendizagem, uma vez que cabe a ele mediar/orientar/motivar/acompanhar os alunos na busca pelo conhecimento. Sendo a tecnologia um dos seus principais aliados os tutores estão cientes que devem possuir competências e habilidades em informática mas também em métodos de ensino e aprendizagem em ambientes virtuais, conforme argumentam Dotta & Giordan (2007).

Também, ficou evidente que o *e-learning* oferece uma série de vantagens, em termos pedagógicos, técnicos e sociais aos tutores pois coloca ao seu alcance uma série de ferramentas digitais que servem de repositório de conteúdos, para partilha de recursos, meios de interação bidirecional, reduzindo a síndrome da solidão, aumentando a rapidez e qualidade no *feedback* e facilitando a elaboração de objectos de aprendizagem, consubstanciando a visão de autores como Michael Moore (1993, 2007).

O paradigma dominante na era do conhecimento é o construtivismo (Freire, 1970; Coll, 1984) em que o aluno é o centro do processo. O estudo revelou que os tutores do CED reconhecem o seu papel como sendo de facilitador, mediador, motivador, orientador. Recorrem as TIC para promover a interação síncrona (chats, áudio e videoconferência) e assíncrona (fóruns de discussão, correio electrónico) auxiliando-se em métodos colaborativos para que os alunos

possam através da partilha de informações e experiências re(construírem) de forma activa o seu conhecimento.

Referências Bibliográficas

António, G. L. & Coutinho, C. P. (S/A). *A Integração Curricular das TIC no Sistema de Ensino em Moçambique: iniciativas em curso*. Comunicação apresentada no II Congresso Internacional TIC e Educação. Disponível em <http://ticeduca.ie.ul.pt/atas/pdf/281.pdf>

Bardin, L. (2009). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70

Belloni, M. L., (2003). *Educação a distância*. Campinas, SP: Autores Associados.

Bernardo, H. de M. & Bielawsky, L. (2003). *O Futuro do E-learning*. 1.ª Ed., Sociedade Portuguesa de Inovação, S.A.

Briner, M. (1999b). *Constructivism*. University of Colorado. Disponível em [URL:http://curriculum.calstatela.edu/faculty/psparks/theorists/501const.htm](http://curriculum.calstatela.edu/faculty/psparks/theorists/501const.htm)

Cação, R. & Dias, P. J. (2003). *Introdução ao E-learning – Manual do Formador*. 1.ª Ed., Sociedade Portuguesa de Inovação, S.A.

Coll, C. S. (1984). *Aprendizagem Escolar e Construção do Conhecimento*. Porto Alegre: Artes Médicas.

Demo, P. (1998). *Questões para a Teleducação*. Petrópolis: Vozes.

Dotta, S. & Giordan, M. (2007). *Tutoria em Educação a Distância: um Processo Dialógico*. VIRTUAL EDUCA 2007 - Encontro Internacional Virtual Educa Brasil. São José dos Campos – SP.

Filho, I. J. de M. *et all.* (2011). Percepção social na aprendizagem *online*: identificando requisitos para o LMS Amadeus. In *Sistemas e Tecnologias de Informação: Actas da 6ª Conferência Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação. Vol. I – Artigos*. AISTI | UTAD. Chaves, Portugal.

Freire, P. (1970). *Pedagogia do Oprimido*. Paz e Terra. Rio de Janeiro.

Lima, J. R. & Capitão, Z. (2003). *e-learning e e-Conteúdos: aplicações das teorias tradicionais e modernas de ensino e aprendizagem à organização e estruturação de e-cursos*. Centro Atlântico.

Machado, I. D. e Machado, E. C. (2004). *O Papel da Tutoria em Ambientes de EAD*. Acesso em 12 de Maio de 2016, disponível em <http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/022-TC-A2.htm>

Marchi, A. C. B. De, Streit, I. R., Araújo, D. D., Diedrich, M. S. (2011). A prática de tutoria *online* por meio de competências: estudo de caso de uma metodologia aplicada ao curso de Formação

de Tutores. *CINTED-UFRGS*. Acesso em 16 de Junho de 2016, disponível em <http://seer.ufrgs.br/renote/article/viewFile/21894/12702>

Moore, M. G. (1993). Three Types of Interaction. *The American Journal of Distance Education*. The Pennsylvania State University: The American Center for the Study of Distance Education. ISSN 0892-3647. 3:2.

Moore, M. e Kearsley, G. (2007). *Educação a Distância - uma visão integrada*. São Paulo, Thomson Learning.

Morgado, L. (2001). O Papel do Professor em Contextos de Ensino *Online*: Problemas e virtualidades. *Discursos, III Série, nº especial*. Universidade Aberta, Pp.125-138. Acesso em 16 de Junho de 2016, disponível em <http://www.univ-ab.pt/~lmorgado/Documentos/tutoria.pdf>

Pimenta, P. (2003). *Processos de Formação Combinados*. 1.ª Ed., Sociedade Portuguesa de Inovação, S.A.

Salmon, G. & Giles, K. (1997). Training virtual management teachers. *European Journal of Open, Distance and E-learning*. Disponível em <http://www.eurodl.org/materials/contrib/1997/salmon/virtual.pdf>

Samuel, L., Simão, H., Brito, A., Machambissa, O., & Fanheiro, H. (2015, Setembro). *Práticas de Educação à Distância em Moçambique: estudo de caso da formação de professores pela UCM-CED*. Comunicação apresentada no II Congresso Internacional da UCM – Beira 15 e 16 de Setembro de 2015, Beira, Moçambique.

Zaupa, A. P., Perego, C. A., Liberati, M. J. C. G., & Rizo, C. M. (2014, Agosto). *Planejamento para Atuação dos Tutores Online*. Comunicação apresentada no XI Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância. Florianópolis/SC, 05 – 08 de Agosto de 2014 – UNIREDE, Brasil.