

Formação de tutores para educação a distância em saúde: relato de experiência

Autores: Andréa Soares Rocha da Silva, Luiz Roberto de Oliveira, Lídia Eugênia Cavalcante, Raquel de Melo Rolim

Resumo: Apresenta relato de experiência sobre a formação de tutores para atuarem em educação a distância online em saúde. Destaca as ações desenvolvidas pelo Núcleo de Tecnologias e Educação a Distância em Saúde da Universidade Federal do Ceará (NUTEDS/UFC), com o intuito de capacitar profissionais para a tutoria no âmbito da formação permanente de profissionais em serviço. Com esse objetivo, relata o planejamento, as estratégias e os resultados da primeira edição do Curso de Formação de Tutores para EaD em Saúde, que objetivou fornecer habilitação inicial aos candidatos pré-selecionados para o exercício da tutoria nas primeiras turmas do Curso de Especialização em Saúde da Família, ofertadas pelo NUTEDS. Apresenta estudos teóricos que enfatizam a importância do trabalho docente em EaD e as habilidades e competências necessárias desse profissional. Em conclusão, descreve os resultados obtidos pelo NUTEDS na formação tutorial e o reconhecimento do necessário aprimoramento contínuo no exercício das competências próprias da atividade de tutoria.

Palavras-chaves: Formação de tutores. Educação a distância online. Tecnologias e educação em saúde.

Training of tutors for distance education in health: a report of experience

Abstract: It presents an experience report on the training of tutors to work in online distance education in health. It highlights the actions developed by Núcleo de Tecnologias e Educação a Distância em Saúde, of Universidade Federal do Ceará (NUTEDS/UFC) in order to train professionals for tutoring under the continuing education of professionals in service. To that end, it reports the planning, strategies and results of the first edition of the Tutors Training Course for Distance Education in Health, aimed to provide initial qualification to pre-selected candidates for the practice of mentoring in the first classes of the Specialization Course Family Health offered by NUTEDS. It presents theoretical studies that emphasize the importance of teaching in distance education and the necessary skills and expertise of this professional. In conclusion, it describes the results obtained by NUTEDS in tutorial training and the recognition of the need of continuous improvement in the exercise of its own powers mentoring activity.

Keywords: The training of tutors. Online distance education. Technology and health education.

Formación de tutores para educación a distancia en salud: relato de experiencia

Resumen: Se presenta un informe de experiencia en la formación de tutores para trabajar con educación a distancia online en el área de salud. Destaca las acciones desarrolladas por el Centro de Tecnología y Educación a Distancia en Salud, de la Universidad Federal de Ceará (NUTEDS / UFC) con el fin de formar profesionales para tutoría dentro de la formación permanente de los profesionales de servicio. Con ese fin, informa la planificación, las estrategias y los resultados de la primera edición del Curso de Formación de Tutores para la Educación a Distancia en Salud, con el objetivo de proporcionar cualificación inicial de los candidatos preseleccionados en las primeras clases del Curso de Especialización en Salud Familiar, ofrecido por NUTEDS para la práctica de la tutoría. Presenta estudios teóricos que enfatizan la importancia de la enseñanza en la educación a distancia, las habilidades necesarias y la experiencia de este profesional. En conclusión, se describen los resultados de NUTEDS en la formación tutorial y el reconocimiento de la necesidad de mejora continua en el ejercicio de habilidades propias en la actividad de tutoría.

Palabras clave: Formación de tutores. Educación a distancia online. Tecnologías y educación para la salud.

1 Considerações iniciais

Analisando-se a Educação a Distância (EaD) com base na visão de diversos autores, percebe-se que todos estes, embora enfatizem diferentes componentes e utilizem nomenclaturas diversificadas em suas descrições, reconhecem a importância da atuação docente para o sucesso de qualquer ação educacional nessa modalidade.

Na área da saúde, na qual se observa notável expansão da oferta de cursos de formação profissional permanente, isso não é diferente. Especificamente na área da saúde da família e atenção básica – em que as relações interpessoais, tanto entre profissional-paciente quanto entre a equipe multiprofissional que atua nos serviços de saúde, são fundamentais para a qualidade dos serviços prestados à população – são necessários formadores, que, além de dominarem os conteúdos específicos dessa área, possuam habilidades e demonstrem competência para desenvolvê-las também em seus formandos, que promovam e aprimorem a qualidade dessas relações.

Esse relato tem, portanto, como objetivo, discutir as habilidades e competências necessárias ao exercício da tutoria na EaD *online* em saúde, apresentando a estratégia de formação aplicada pelo Núcleo de Tecnologias e Educação a Distância em Saúde da Universidade Federal do Ceará (NUTEDS/UFC).

2 Metodologia

O presente trabalho consiste em relato e reflexão sobre as atividades realizadas pelos integrantes do Núcleo de Tecnologia e Educação a Distância em Saúde (NUTEDS/UFC), sob a coordenação de tutoria e EaD, durante os processos de seleção e capacitação inicial dos tutores que atuaram na primeira oferta do Curso de Especialização em Saúde da Família (CESF), realizado em parceria com a Universidade Aberta do SUS (UNA-SUS), no período de 2010 a 2011.

A construção desse relato parte de reflexões teóricas em que se discutem as diferenças e similaridades entre a docência presencial tradicional e a docência na EaD *online*, os diferentes papéis docentes na EaD e as habilidades e competências necessárias ao tutor a distância, como aporte para a

apresentação da estratégia desenvolvida pelo NUTEDS/UFC na formação de sua primeira turma de tutores.

Os registros documentais, tais como editais de seleção, planos pedagógicos, documentação de configuração e registro do curso no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) e instrumentos de avaliação da oferta do curso de formação, foram as fontes com base nas quais a experiência foi analisada e descrita.

3 Resultados e discussão

3.1 Refletindo sobre a docência na EaD *online*

Numa perspectiva mais tradicional da EaD – ainda que modernizada pelas Tecnologias Digitais de Informação e de Comunicação (TDIC), constituindo a chamada EaD *online* – em que o ensino assume uma conotação de mera transmissão de informações, por vezes se tem a impressão de que quem ensina é o material didático, auxiliado por interessantes e multimidiáticas ferramentas interativas. Ao professor caberia o papel de mero “acompanhante funcional” do processo de ensino-aprendizagem (MACHADO, 2003). Essa perspectiva, porém, é totalmente equivocada, pois o que ocorre na docência em EaD *online* é, na verdade, uma mudança de papel. A figura do professor não resulta diminuída. Com a exigência de novas habilidades e o acréscimo de novas funções, o desempenho dos docentes não se apouca. Antes, vê-se acrescido de novas responsabilidades e oportunidades diferenciadas de exercício.

A visão atual da docência, mais adequada ao contexto da EaD *online*, é trazida por Weimer (2002, p. 14–15) ao destacar que,

Se o objetivo do ensino é promover aprendizagem, então o papel que o professor assume para realizar esse objetivo muda consideravelmente. [...] Eles dissertarão menos e estarão muito mais ao redor da sala de aula do que à frente dela. Não há sentido, em qualquer das literaturas que eu tenho lido, de que isso seja uma diminuição ou papel menos essencial. Professores centrados-no-estudante fazem contribuições essenciais ao processo de aprendizagem. Porém, elas são, atualmente, significativamente diferentes das contribuições que a maioria dos professores normalmente fazem.

Ainda para Weimer (2002), em uma concepção de educação na qual o aluno passa a ser o centro do processo de ensino-aprendizagem, ou seja, em que o objetivo da ação educacional é, de fato, promover a aprendizagem do aluno, o papel do professor muda, mas não deixa de ter grande relevância. Isso nos leva a considerar também, como adverte Machado (2003), a importância de se pensar sobre esse novo papel do professor-tutor, atualizando todo o processo de formação, a fim de que não se reproduzam, na EaD, concepções ultrapassadas, até mesmo para o ensino presencial tradicional. A esse respeito, Machado (2003, p. 115) adverte que,

O papel do professor como repassador de informações deu lugar a um agente organizador, dinamizador e orientador da construção do conhecimento do aluno e até da sua autoaprendizagem. Sua importância é potencializada e sua responsabilidade social aumentada. [...] Sua função não é passar conteúdo, mas orientar a construção do conhecimento pelo aluno.

O paralelo entre as funções docentes no ensino presencial convencional e no ensino a distância, elaborado por Sá (1998 apud MACHADO, 2003) e apresentado na Tabela 1, a seguir, nos fornece uma visão mais clara dessa atualização nas funções docentes:

Tabela 1 – Paralelo entre as funções docentes no ensino presencial e na EaD

Educação Presencial	Educação a Distância
Conduzida pelo professor	Acompanhada pelo tutor
Predomínio de exposições o tempo inteiro	Atendimento ao aluno, em consultas individualizadas ou em grupo, em situações em que o tutor mais ouve do que fala
Processo centrado no professor	Processo centrado no aluno
Processo como fonte central de informação	Diversificadas fontes de informações (material impresso e multimeios)
Convivência, em um mesmo ambiente físico, de professores e alunos, o tempo inteiro	Interatividade entre aluno e tutor, sob outras formas, não descartada a ocasião para os “momentos presenciais”
Ritmo de processo ditado pelo professor	Ritmo determinado pelo aluno dentro de seus próprios parâmetros
Contato face a face entre professor e aluno	Múltiplas formas de contato, incluída a ocasional face a face

Elaboração, controle e correção das avaliações pelo professor	Avaliação de acordo com parâmetros definidos, em comum acordo, pelo tutor e pelo aluno
Atendimento, pelo professor, nos rígidos horários de orientação e sala de aula	Atendimento pelo tutor, com flexíveis horários, lugares distintos e meios diversos

Fonte: (MACHADO, 2003).

Convém, entretanto, fazer uma ressalva quanto à função de avaliação na educação a distância, que, na perspectiva de Sá (1998), é compartilhada entre o tutor e o aluno, uma vez que isso não pode ser considerado como padrão, pois cada instituição tem a liberdade de definir seus próprios modelos, critérios e ferramentas de avaliação, os quais, em geral, embora sejam previamente divulgados aos alunos, são estabelecidos à revelia destes.

Outro fator que tem influenciado as mudanças nos papéis docentes na EaD *online* decorre da inserção das TDIC nessa modalidade de educação. Pode-se afirmar que modelos de EaD baseados no uso das tecnologias digitais, especialmente do computador e da Internet, instauraram, de fato, um novo paradigma pedagógico, uma vez que trouxeram possibilidades de interação entre os participantes nunca antes experimentada em gerações anteriores dessa modalidade de ensino. Isso, obviamente, trouxe mudanças significativas nos papéis e nas funções docentes exercidas nessa forma. A isso se referem Ferreira e Lôbo (2005), ao comentarem que,

Esse paradigma propõe o rompimento com o tradicional e apresenta uma abordagem diferenciada do ensino convencional e presencial. Dessa forma, o professor não poderá ser apenas um monitor ou tutor das atividades, pois o papel que ele deverá desempenhar atualmente na EAD é diferente do seu papel, quando esta era mediada por mídias de massa. Hoje ele é sujeito atuante no processo educativo, que interage com o aluno buscando juntos (re)significar e (re)construir concepções e práticas pedagógicas (FERREIRA; LÔBO, 2005, p. 2624).

Essas autoras consideram a participação docente indispensável em todas as etapas de um curso de EaD, isto é, no planejamento, desenvolvimento e avaliação; e não somente na fase da oferta propriamente dita. De fato, como comentado, uma das mudanças mais significativas que as TDIC trouxeram para a EaD foi o potencial de interação entre o professor e o aluno. Nota-se, tanto no paralelo feito por Sá (1998) quanto nas contribuições apresentadas

por Ferreira e Lôbo (2005), que, na EaD, em comparação com o ensino presencial, embora o docente tenha menos funções associadas à transmissão de conteúdo, este passa a ter a maior parte do seu tempo dedicado à interação com os alunos. Ferreira e Lôbo (2005, p.2) ainda acrescentam:

Essa modalidade educacional irá necessitar de professores que sejam capazes de proporcionar aos alunos oportunidades de construir conhecimentos de forma colaborativa e autônoma. Nesse sentido, não cabe mais falarmos em simples tutor de informações, uma vez que o papel do professor não é mais o de transmissor de saberes. Sua principal função agora é de interagir com os alunos, proporcionando-lhes oportunidades de construir seus próprios conhecimentos e escolhendo seus próprios caminhos.

A relevância desse tipo de interação para a eficácia da EaD *online* é destacada não só pelas autoras citadas, mas também constitui ponto de destaque na literatura especializada, sendo igualmente reconhecida por Moore e Kearsley (2007), Palloff e Pratt (2004), Belloni (2003), Kenski (2003), Moran (2000), Niskier (1999), entre outros, como um de seus elementos básicos e, até mesmo, como indicador de qualidade na EaD online.

As mudanças que ocorreram no papel do professor em decorrência, principalmente, da inserção das TDIC na EaD, motivaram alguns autores a proporem uma reorganização das novas funções docentes para essa modalidade de ensino.

Na década de 1990, Mason (1991), a partir de uma revisão da literatura da época sobre o uso educacional de conferências por computador, dividiu as funções docentes na EaD em três categorias: organizacional, social e intelectual. A categoria organizacional consiste das funções administrativas, tais como a elaboração de uma agenda, a definição dos objetivos das discussões, o estabelecimento de horários, regras e normas de conduta e a liderança do processo interativo. Por outro lado, a função social consiste na criação de um ambiente seguro, amigável e socializável, no qual o docente se coloca não só como moderador mas também como aprendiz, enviando mensagens de boas-vindas e de encorajamento, oferecendo feedback ao aluno, sempre em tom afetivo e pessoal. Na categoria intelectual, que a autora destaca como a mais importante, o professor assume o papel de facilitador da aprendizagem, moderando as discussões, destacando os pontos fundamentais do conteúdo, sintetizando outros, fazendo perguntas estratégicas para sondar a percepção dos alunos, para provocar discussões e encorajar os alunos a expandir e

reconstruir seus comentários, além de fornecer indicações de outras fontes para aprofundamento dos conteúdos estudados.

Em contrapartida, a categorização proposta por Collins e Berge (1996 apud PALLOFF; PRATT, 2004) divide em quatro as funções docentes na EaD on-line: pedagógica, social, gerencial ou administrativa e técnica. Na perspectiva dos autores, as funções pedagógicas buscam garantir que o processo educativo ocorra de forma satisfatória, com o professor conduzindo o grupo de maneira flexível, no papel de facilitador, definindo os assuntos a serem estudados e lançando perguntas para estimular o pensamento crítico, oferecendo, no entanto, aos alunos liberdade para explorar, sem restrição, o material do curso. O comentário adequado (feedback ou devolutiva) do professor às mensagens dos alunos é tido pelos autores como fundamental para a sequência dos debates, nos quais o professor também atua como estimulador e, até mesmo, como animador, a fim de motivar seus alunos a explorarem mais profundamente os temas estudados. As funções sociais englobam a criação de um ambiente agradável no curso, aberto a discussões e expressões pessoais, que propicie e estimule a interação entre os participantes. As funções gerenciais ou administrativas correspondem às mesmas definidas por Mason (1991), e as funções técnicas consistem no suporte técnico dado ao aluno em relação ao uso das ferramentas tecnológicas utilizadas no curso, demandando do professor a competência tecnológica necessária para lhe transmitir esse domínio.

Mauri e Onrubia (2010), analisando as competências gerais dos professores virtuais com base em uma revisão bibliográfica atualizada, identificam como papel mais importante do professor em ambientes virtuais de aprendizagem o de moderador, sendo este entendido como “alguém que proporciona auxílios educacionais ajustados à atividade construtiva do aluno” e isso por meio das TDIC (MAURI; ONRUBIA, 2010, p. 129). Por essa razão, os autores organizam as dimensões dos papéis docentes do professor e-mediador em quatro grandes âmbitos:

- **o pedagógico** – que diz respeito ao desenvolvimento de um processo de aprendizagem virtual eficaz;
- **o social** – ligado à constituição de um ambiente, cujo clima emocional e afetivo possibilite e favoreça a aprendizagem;

- **o de organização e gestão** – relacionado ao estabelecimento de um projeto institucional adequado que estimule uma contribuição clara dos envolvidos e, por último,
- **o técnico** – relacionado a uma atuação docente, que ajude os alunos a se familiarizarem com os recursos e ferramentas tecnológicas constantes na proposta institucional.

Convém destacar, ainda, que tais mudanças nas funções docentes, principalmente em relação ao aumento da carga horária destinada à interação com os alunos, geraram a necessidade de inclusão de outros profissionais para apoiar o docente no exercício de suas funções técnicas, pedagógicas e administrativas.

Spanhol (2009), ressaltando que os membros de uma equipe de EaD variam de acordo com a concepção e o desenho educacional do curso, apresenta uma lista com as funções de seus eventuais componentes, dentre as quais destacam-se, na Tabela 2 a seguir, aquelas que se referem à docência na EaD online.

Tabela 2 – Papéis e Funções da Equipe de EaD

Papéis	Funções
Supervisor pedagógico	Responde por todas as ações que envolvem o processo de ensino-aprendizagem, elaboração de materiais didáticos, avaliação da aprendizagem e processos e preparação de alunos e professores.
Supervisor técnico	Organiza toda a estrutura física, tecnológica e operacional necessária ao bom andamento dos trabalhos.
Supervisor de processos	Organiza e acompanha todos os processos de desenvolvimento dos cursos a distância.
Supervisor administrativo	Responsável pela contratação das equipes e organização da produção e logística dos materiais, além dos aspectos financeiros.
Desenhista instrucional	Define, em conjunto com o supervisor pedagógico, o modelo do curso, articulando os diversos profissionais e concepções pedagógicas de aprendizagem em relação às mídias utilizadas.
Professor/conteudista	Responsável pelo conteúdo do material didático e mediador das disciplinas.
Editores, revisores e diagramadores	Responsáveis pela adequação dos materiais Didáticos e demais componentes do curso (guias, apostilas, textos).

Tutor/Tutor virtual ou a distância	Acompanha a disciplina mediante o material didático, organiza e participa das aulas a distância, resolve as dúvidas de conteúdo dos alunos, realiza as correções das atividades de aprendizagem e gera os conceitos para os alunos. O tutor é um especialista na disciplina oferecida.
Tutor presencial ou monitor	Tem a função de apoio logístico e técnico do curso, sendo o elo de ligação entre professores e alunos, garantindo a circulação de todas as informações.
Técnico do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)	Responsável pela adaptação e manutenção do AVA. Profissional sempre disponível para a resolução de todas as questões relacionadas ao ambiente de aprendizagem online e à rede lógica.

Fonte: (SPANHOL, 2009, adaptado).

Convém, aqui, fazer uma distinção importante entre os papéis de conteudista e tutor, os quais, no ensino presencial, são normalmente exercidos pelo mesmo professor, mas que, na EaD *online*, podem ser e, normalmente, são exercidos por dois docentes distintos, sendo a formação deste último o foco principal deste relato.

Enfim, as mudanças nos papéis docentes na EaD *online* fizeram surgir uma grande variedade de nomenclaturas para referenciar a função do professor que, nessa modalidade, acompanha efetivamente o desempenho dos alunos. As terminologias com as designações de tutor, formador e monitor são utilizadas para nomear essa função, entretanto a denominação adotada aqui será aquela mostrada na Tabela 2, ou seja, tutor seguindo a nomenclatura oficial utilizada na legislação brasileira para educação a distância.

3.2 A tutoria *online*: competências e habilidades

O termo tutor, segundo Ferreira e Lôbo (2005), vem sendo utilizado na EaD desde as experiências de ensino por correspondência. Vale a pena lembrar que, nesse antigo modelo de EaD, predominavam os materiais autoinstrucionais e a postura autodidata dos estudantes, de forma que a função do tutor se limitava a acompanhar e garantir a entrega do material instrucional e o seu recebimento pelo aluno, bem como supervisionar, a distância, o cumprimento das atividades propostas e a correção de uma avaliação final – esta, muitas vezes, realizada também a distância e enviada de volta, via correio tradicional, pelo estudante para certificação no curso.

Sobre a atuação do tutor, é oportuno salientar que, apesar de apoiado, em suas atividades docentes na EaD *online*, por diferentes profissionais, e, embora não acompanhando seus alunos face a face, o volume de trabalho de um professor/tutor, que atua em cursos nessa modalidade de ensino, não é menor que o de um professor presencial tradicional. Aliás, muito pelo contrário, a flexibilidade de tempo de acesso aos conteúdos e a demanda por uma avaliação formativa, características do aluno de EaD *online*, praticamente obrigam o professor/tutor a também manter um acesso frequente ao curso no AVA, para checagem de mensagens de seus alunos, avaliação de atividades postadas e de participações nos fóruns, a fim de lhes fornecer *feedback* contínuo e em tempo hábil – idealmente, num prazo máximo de 48 horas (INSTITUTO UFC VIRTUAL, 2008) – ou simplesmente para mostrar-se atento e disponível aos seus alunos.

É fácil perceber os grandes desafios que envolvem o trabalho de tutoria. Como a comunicação não ocorre de forma direta, pois há ausência ou, pelo menos, significativa redução das interações face a face com seus alunos, o tutor precisa desenvolver habilidades e outras competências, além daquelas necessárias a um professor na modalidade presencial. Para Emerenciano, Sousa e Freitas (2001, p. 7),

o tutor é sempre alguém que possui duas características essenciais: domínio do conteúdo técnico-científico e, ao mesmo tempo, habilidade para estimular a busca de resposta pelo participante.

De fato, possuir um bom domínio tecnológico é fundamental para um tutor de EaD *online*, a fim de que possa, com a fluência necessária, demonstrar e ensinar a seus alunos o uso das ferramentas tecnológicas de interação disponíveis no AVA.

Ainda que uma instituição ou curso possua uma boa equipe de apoio técnico, com plantões virtuais disponíveis aos alunos, por uma questão de proximidade, também caberá ao tutor oferecer-lhes o suporte adequado no manuseio do AVA e de suas ferramentas. Para isso, embora raramente seja considerado pelas instituições como obrigatório ao exercício da tutoria, é altamente recomendado que o tutor possua acesso à Internet banda larga, sem a qual haverá grande possibilidade de restrição na quantidade e qualidade de seu acesso ao ambiente, e, conseqüentemente, de seu desempenho no acompanhamento dos alunos. Do ponto de vista das condições de trabalho

disponíveis ao tutor, isso realmente seria o ideal. Todavia, considerando a diversidade de recursos e o domínio tecnológico dos alunos, é desejável que o tutor também possua experiência na utilização de recursos tecnológicos com características e capacidades variadas, como adverte Moran (2003, p. 3–4):

O professor *on-line* precisa aprender a trabalhar com tecnologias sofisticadas e tecnologias simples; com Internet banda larga e com conexão lenta; com videoconferência multiponto e teleconferência; com softwares de gerenciamento de cursos comerciais e com softwares livres. Ele não pode acomodarse, porque, a todo momento, surgem soluções novas e que podem facilitar o trabalho pedagógico com os alunos, soluções que não podem ser aplicadas da mesma forma para cursos diferentes.

De fato, cada curso possui aspectos específicos e distintos, como comenta o autor, contudo, mais importante do que isso, os alunos apresentarão perfis de domínio tecnológico distintos, de forma que o tutor precisará, além de letramento digital elevado, ter dinamismo e iniciativa para interagir e dialogar com seus alunos, bem como sensibilidade para distinguir os diferentes estilos de aprendizagem, uma vez que alguns alunos tomam iniciativa, mas outros precisam ser estimulados a interagir com o tutor e com os colegas.

Além de competência tecnológica, como menciona Machado (2003), o tutor também necessita compreender a estrutura do conteúdo estudado, bem como os princípios de sua organização conceitual e os princípios das novas ideias produtoras de conhecimento em sua área. Note-se que isso sobrepõe o simples domínio do conteúdo e a habilidade de pesquisa, pois requer do tutor noções de planejamento educacional e de organização curricular, contextualizadas ao curso no qual o tutor está atuando.

Comunicar-se adequadamente, porém, talvez seja uma das principais competências a serem desenvolvidas pelo tutor, tendo em vista que sua interação com os alunos é considerada crucial para promover, também, a interação entre estes e seus pares, evitando uma indesejável sensação de isolamento e conseqüente desmotivação e desinteresse, os quais levam ao fator que mais assombra os gestores de cursos a distância: a evasão.

Emerenciano, Sousa e Freitas (2001) concebem o tutor, antes de tudo, como um educador, portanto, como alguém que essencialmente constrói e ajuda a construir valores. Em função disso, os autores consideram quatro

aspectos fundamentais quando descrevem as características necessárias ao tutor de EaD para um acompanhamento eficiente dos alunos:

- **Capacidades:** domínio dos conhecimentos básicos de informática; capacidade de expressão; competência para a análise e resolução de problemas; conhecimentos (teóricos e práticos); capacidade para buscar e interpretar informações;
- **Valores:** responsabilidade social; solidariedade; espírito de cooperação; tolerância; identidade cultural;
- **Atitudes:** promoção da educação de outros; defesa da causa da justiça social; proteção do meio ambiente; defesa dos direitos humanos e dos valores humanistas; apoio à paz e à solidariedade;
- **Disposição:** para tomar decisão; para continuar aprendendo.

Para Mauri e Onrubia (2010), como mencionado anteriormente, a principal função do tutor está no seu papel de moderador. Por essa razão, os autores propõem, em sua organização das competências do professor de EaD *online*, uma diferenciação entre aquelas que se orientam para temas relacionados com o projeto pedagógico e tecnológico e as que se orientam para aspectos relacionados à proposta instrucional, levando ainda em consideração a natureza construtiva, social e comunicacional da mediação.

Finalmente, mas não menos importante, tendo em vista que um de seus grandes desafios é conduzir o processo educacional, de forma a promover a autonomia dos alunos, o que se requer do tutor é que ele mesmo tenha alto grau de autonomia, tanto para conduzir sua própria formação quanto na sua atuação docente.

Com esse objetivo, no desenvolvimento da autonomia dos alunos, em vez de lhes oferecer respostas prontas, o tutor deve instigar o diálogo, a pesquisa, o intercâmbio de conhecimentos e experiências entre eles, ofertando a cada um a oportunidade de construir a própria trajetória de aprendizagem. Em uma educação centrada no aluno, isso requer do tutor habilidade para estabelecer um ambiente favorável à troca de ideias, tolerância, em que cada um tenha, ao mesmo tempo, liberdade para expressar suas opiniões e respeito às de seus pares, estando aptos a ouvir e a lidar com perspectivas diferentes.

3.3 A experiência do NUTEDS/UFC na formação de tutores para a primeira oferta do Curso de Especialização em Saúde da Família da UNA-SUS no Ceará

Seguindo a legislação vigente para a oferta de cursos a distância (Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005, que regulamenta o art. 80, da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996 (LDB – Lei de Diretrizes e Bases), artigo número 12 - Requisito VIII) (BRASIL, 2005), que recomenda a qualificação da equipe docente que atua em cursos de EaD, o NUTEDS/UFC, antes da oferta da primeira turma do curso de Especialização em Saúde da Família, buscou qualificar adequadamente os professores conteudistas e os professores tutores que atuariam no curso, oferecendo-lhes o acesso aos conhecimentos e às oportunidades de desenvolvimento das habilidades necessárias ao exercício de suas funções.

No que diz respeito à qualificação dos tutores, estes, após a seleção realizada mediante edital público, constituíram dois grupos de tutoria: tutores a distância (ou virtuais), que exerceriam função docente; e tutores presenciais (ou de polo), cuja atuação envolveria suporte geral, técnico e administrativo, exceto o pedagógico. O processo seletivo dos tutores transcorreu em duas fases: a primeira consistindo de análise de currículo, e a segunda, da classificação do candidato ao final do Curso de Formação de Tutores para EaD em Saúde – uma capacitação realizada pelo NUTEDS/UFC antes da oferta do curso de Especialização, no qual esses tutores iriam atuar.

O grupo dos tutores a distância (virtuais) foi constituído por professores oriundos dos cursos de Odontologia e Enfermagem¹, portanto com formação na área da saúde e com atuação docente prévia comprovada. O segundo grupo (tutores presenciais) foi composto por profissionais de nível superior de qualquer área, selecionados também sob a condição de serem residentes nos municípios onde seriam posteriormente instalados os polos de apoio presencial do Curso de Especialização em Saúde da Família (CESF) ou em municípios circunvizinhos. No processo seletivo das tutorias a distância, deu-se prioridade aos candidatos detentores de titulação *stricto* e/ou *lato sensu*.

1 Embora o edital público para seleção de tutores a distância incluísse profissionais com graduação em medicina, odontologia e enfermagem, não houve inscrições de profissionais médicos para o exercício da tutoria a distância. Entretanto, a maior parte dos professores que desenvolveu os conteúdos dos módulos do curso de Especialização em Saúde da Família tinham formação em medicina.

A decisão de organizar as ações tutoriais, utilizando-se também um grupo de tutores presenciais, inicialmente imaginada como meio de prestar apoio para possíveis deficiências de letramento digital dos discentes desse primeiro curso, tendo em vista que a grande maioria nunca havia participado de nenhum curso com uso da EaD *online*, foi inteiramente confirmada com outros interessantes desdobramentos, além dos resultados advindos da atuação envolvendo suporte geral, técnico e administrativo. Em algumas situações, por exemplo, tornava-se necessário deslocar um tutor virtual para ações presenciais com algumas turmas cujo desempenho *online* estava precário, tendo a atuação conjunta entre as duas tutorias, nesses casos, demonstrado ser excepcionalmente eficaz.

A primeira edição do Curso de Formação de Tutores para EaD em Saúde (CFT) objetivou fornecer habilitação inicial aos candidatos pré-selecionados para o exercício da tutoria nas primeiras turmas do CESF. Foram formadas cinco turmas, nas quais se alocaram os candidatos que seriam selecionados para atuação em turmas dos Polos de Caucaia e Maracanaú. O CFT ocorreu na modalidade a distância semipresencial, no período de 01/12/2009 a 13/01/2010. O conteúdo programático foi estruturado em aulas, cada uma delas com uma semana de duração, totalizando 96 horas/aula, sendo organizadas da seguinte forma: **Aula 01** – Ambientação; **Aula 02** – Fundamentos da educação a distância; **Aula 03** – Autonomia em EaD; **Aula 04** – Tutoria em educação a distância; **Aula 05** – Ferramentas de interação; **Aula 06** – Avaliação em EaD.

A maior parte da carga horária do CFT foi ministrada virtualmente, havendo apenas dois momentos presenciais: o primeiro, na abertura, e o segundo, no encerramento do curso, especificamente no último dia. Além dos dois encontros presenciais, destacou-se um momento virtual síncrono, com a integração de ferramentas de vídeo e de webconferência, ministrado pelos formadores a partir das instalações do NUTEDS/UFC (sala de videoconferência), e do qual os formandos participaram através de uma simples conexão via internet.

A metodologia e o conteúdo do curso foram adaptados baseados no curso de formação de tutores desenvolvido e também utilizado pelo Instituto UFC Virtual, até aquele período, para a preparação dos tutores com atuação nos cursos de graduação semipresenciais de sua parceria com a Universidade

Aberta do Brasil (UAB). Foram realizadas adaptações de conteúdo e das atividades didático-avaliativas para as peculiaridades da área de saúde, realizadas pelas coordenações pedagógica, de EaD e tutoria e com algumas sugestões dos professores conteudistas da disciplina de EaD, do próprio CESF.

As atividades desenvolvidas visavam à sedimentação de conceitos e definições sobre educação a distância, aplicáveis às realidades do segmento da saúde, tendo em vista que mais de 70% dos candidatos à tutoria não tinham experiência prévia como tutores de EaD. Foram abertos espaços alternativos para a promoção de interações socializadoras, paralelas aos fóruns de conteúdo e de acompanhamento do estudante, tais como fóruns de notícia, de suporte e um “Café Virtual” para assuntos amenos e para descontração no AVA.

Após a oferta dessa capacitação tutorial inicial, os candidatos à tutoria foram classificados de acordo com sua avaliação de desempenho, sendo convocados à atuação a partir da ordem de classificação e confirmação de interesse em atuar como tutores do CESF.

Uma segunda edição do Curso de Formação de Tutores para EaD em Saúde foi realizada no período de 01/12/2009 a 13/01/2010, com a mesma organização, carga horária e estrutura da formação anterior, sendo ofertada em período coincidente com a oferta da primeira turma de formação de tutores.

Os tutores selecionados na primeira formação assumiram turmas sediadas na região metropolitana de Fortaleza, distribuídas nos polos dos municípios de Caucaia e Maracanaú. Os tutores da segunda formação assumiram turmas nos polos do interior do Estado do Ceará, a saber: Sobral, Tianguá, São Benedito/Carnaubal e Viçosa do Ceará.

Alguns registros de observações do desempenho tutorial, realizados posteriormente pela coordenação e supervisão de tutorias, por ocasião do acompanhamento do desempenho dos tutores selecionados e capacitados, permitiram a identificação de dificuldades enfrentadas pelos tutores ao longo da formação e no exercício da tutoria, com destaque para: falta de autoconhecimento (identificação de suas forças e fraquezas no exercício da tutoria), baixa autoestima do tutor, gestão de crises pessoais e sua influência sobre o desempenho tutorial e demandas profissionais paralelas ao exercício dessa atividade.

A identificação de tais dificuldades pela gestão de tutorias e o *feedback* dos tutores têm possibilitado o aprimoramento contínuo das formações tutoriais iniciais e viabilizado a estruturação de formações continuadas, tendo a última delas abordado temas focados em demandas específicas dos tutores em atuação.

4 Considerações finais

O Governo Federal, nos últimos anos, tem considerado a EaD como uma estratégia eficiente, importante e viável para a educação profissional no Brasil. Isso tem sido demonstrado mediante os investimentos feitos, por exemplo, pelo Ministério da Saúde (MS) na implantação da Universidade Aberta do SUS, por considerar evidente a eficácia da educação a distância por meio dos resultados por ela obtidos, em comparação com os de cursos presenciais similares. Embora a oferta de cursos com EaD *online* na área da Saúde se encontre em expansão, ainda é escasso o número de docentes com habilitação, competências ou formação específica para atuar nessa modalidade de ensino, nessa área.

Dessa forma, cada curso financiado pelo Ministério da Saúde na modalidade EaD *online* se obriga a promover, previamente à sua oferta propriamente dita, cursos de formação docente. Ao longo da oferta, torna-se necessário oferecer oportunidades de formação continuada com finalidades diversas. Quer seja para a produção de conteúdos no padrão de aula *online*, quer para a formação tutorial, faz-se necessário adotar uma política de formação permanente para constante habilitação de docentes da área da saúde na aplicação de estratégias de acompanhamento discente, procedimentos avaliativos e ferramentas tecnológicas de comunicação e interação adequadas a essa modalidade de ensino, de forma a garantir a eficácia dessas ações educacionais fomentadas pelo governo para a formação continuada de profissionais da saúde.

Em uma dessas iniciativas, realizada pelo NUTEDS/UFC para o CESF, foi possível experimentar diferentes estratégias de formação docente para o exercício da tutoria a distância, constatando-se que melhores resultados são encontrados, quando, na formação de tutores, se associam conteúdos teóricos ao exercício efetivo da tutoria. Foi possível perceber, também, a importância

de se promoverem práticas direcionadas à maior interação e troca de experiências entre os participantes, estimulando o *feedback* contínuo do formador, além da formação em si. Tais estratégias teórico-práticas extrapolam o período tradicional de um curso de formação tutorial, e, sendo mantidas ao longo do efetivo exercício da atividade tutorial por meio de iniciativas de observação, comunicação, supervisão e coordenação contínuos, aplicados por profissionais mais experientes no exercício da EaD *online*, contribuem para o aprimoramento contínuo no exercício das competências próprias da atividade de tutoria.

Referências

BELLONI, M. L. **Educação a distância**. Campinas, SP: Autores Associados, 2003.

BRASIL. Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005. Regulamenta o art. 80 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília, DF, 20 dez. 2005. p. 1. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5622.htm>. Acesso em: 8 set. 2015.

EMERENCIANO, M. do S. J.; SOUSA, C. A. L. de; FREITAS, L. G. de. Ser presença como educador, professor e tutor. **Colabora - Revista Digital da CVA - RICESU**, Curitiba, v. 1, n. 1, p. 4–11, ago. 2001. Disponível em: <http://pead.ucpel.tche.br/revistas/index.php/colabora/article/viewFile/8/7>>. Acesso em: 8 set. 2015.

FERREIRA, S. de L.; LÔBO, V. I. T. De tutor a professor on line: que sujeito é esse?. In: CONGRESSO DA SOCIEDADE BRASILEIRA DE COMPUTAÇÃO: A UNIVERSALIDADE DA COMPUTAÇÃO: UM AGENTE DE INOVAÇÃO E CONHECIMENTO, 25., 2005, São Leopoldo. **Anais...** São Leopoldo: SBC, 2005. p. 2621–2629. Disponível em: <<http://www.br-ie.org/pub/index.php/wie/article/view/840/826>>. Acesso em: 8 set. 2015.

INSTITUTO UFC Virtual. Curso de Formação de Tutores de EAD. 2008. Disponível em: <<http://www.virtual.ufc.br/solar/>>. Acesso em: 1 jul. 2008.

KENSKI, V. M. **Tecnologias e ensino presencial e a distância**. Campinas, SP: Papirus, 2003.

MACHADO, L. D. **O papel do tutor em ambientes de educação a distância: a tutoria on-line**. 2003. 202 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2003.

MASON, R. Moderating educational computer Conferencing. **DEOSNEWS**, v. 1, n. 19, 1991.

MAURI, T.; ONRUBIA, J. O professor em ambientes virtuais: perfil, condições e competências. In: COLL, C.; MONEREO, C. **Psicologia da educação virtual: aprender e ensinar com as tecnologias da informação e da comunicação**. Porto Alegre: Artmed, 2010. cap. 5, p. 118–135.

MOORE, M. G.; KEARSLEY, G. **Educação a distância: uma visão integrada**. São Paulo: Thomson Learnig, 2007.

MORAN, J. M. Ensino e aprendizagem inovadores com tecnologias audiovisuais e telemáticas. In: MORAN, J. M.; MASETTO, M. T.; BEHRENS, M. A. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. Campinas, SP: Papirus, 2000. cap. 1, p. 11–66.

NISKIER, A. **Educação a distância: a tecnologia da esperança**. São Paulo: Loyola, 1999.

PALLOFF, R. M.; PRATT, K. **O aluno virtual: um guia para trabalhar com estudantes on-line**. Tradução Vinícius Figueira. Porto Alegre: Artmed, 2004.

SÁ, I. **Educação a distância: processo contínuo de inclusão social**. Fortaleza: CEC, 1998.

SPANHOL, F. J. Aspectos do gerenciamento de projetos em EAD. In: LITTO, F. M.; FORMIGA, M. M. **Educação a Distância**: o estado da arte. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009. p. 412–419.

WEIMER, M. **Learner-centered teaching**. San Francisco: Jossey-Bass, 2002. 288 p.