CINTED-UFRGS Revista Novas Tecnologias na Educação

Os Desafios do Papel do Tutor na Educação a Distância: Um Relato de Experiência

Joselma Damiana Crovea Pinheiro, PPGSA/UFMA- Brasil
joselma00.jp@gmail.com, https://orcid.org/0000-0001-8834-6126

Resumo: A Educação à Distância (EaD) tem se consolidado como uma modalidade de ensino em constante progresso, desempenhando um papel crucial na disseminação do conhecimento científico e profissional. Dentro deste contexto, os tutores assumem uma função central como mediadores do processo pedagógico. Este estudo tem como objetivo refletir sobre os desafios inerentes ao papel do tutor na EaD, fundamentado na experiência da autora atuando como Tutora no curso "Projeto Saúde com Agente", promovido pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) em colaboração com o Conselho Nacional das Secretarias Municipais de Saúde (CONASEMS) e o Ministério da Saúde, realizado entre agosto de 2022 e julho de 2023. Esta pesquisa, de caráter qualitativo e exploratório, fundamenta-se em revisão bibliográfica e relato de experiência descritivo, ministrado na modalidade de Educação à Distância. Ao longo deste período, os tutores participaram de um curso de formação que se mostrou essencial para o desenvolvimento das habilidades e competências necessárias para a função, contribuindo para estimular o aprendizado dos alunos de maneira mais efetiva. Os tutores desempenharam uma variedade de papéis, abrangendo aspectos gerenciais, pedagógicos, sociais e tecnológicos, destacando-se como agentes fundamentais na condução eficaz da EaD e na promoção do aprendizado dos profissionais da saúde.

Palavras-chaves: Ensino à Distância. Mediação. Tutoria.

The Challenges of the Tutor's Role in Distance Education: An Experience Report

Abstract: *Distance Education (EaD) has established itself as a teaching modality in constant progress, playing a crucial role in the dissemination of scientific and professional knowledge. Within this context, tutors assume a central role as mediators of the pedagogical process. This study aims to reflect on the challenges inherent to the role of the tutor in EaD, based on the author's experience acting as a Tutor in the "Projeto Saúde com Agente" course, promoted by the Federal University of Rio Grande do Sul (UFRGS) in collaboration with the National Council of Municipal Health Secretariats (CONASEMS) and the Ministry of Health, carried out between August 2022 and July 2023. This research, of a qualitative and exploratory nature, is based on a bibliographic review and descriptive experience report, taught in the modality of Distance Education. Throughout this period, tutors participated in a training course that proved to be essential for developing the skills and competencies necessary for the role, helping to stimulate student learning more effectively. Tutors played a variety of roles, covering managerial, pedagogical, social and technological aspects, standing out as fundamental agents in the effective conduct of distance learning and in promoting the learning of health professionals.*

Keywords: Distance Learning. Mediation. Tutoring.

1. Introdução

Com o avanço das novas tecnologias a partir da segunda metade do século XX, o setor educacional gradualmente incorporou esses avanços em sua prática. Nesse contexto, a Educação a Distância (EaD) no Brasil foi estabelecida em meados de 1990 com o objetivo principal de expandir a rede de ensino nacional. O constante aprimoramento das ferramentas

tecnológicas impulsionou o desenvolvimento da EaD, permitindo sua aplicação em várias áreas e níveis educacionais, sempre com foco na promoção do ensino e na facilitação da aprendizagem do aluno (Fernandes, 2012).

A trajetória da EaD no Brasil está estreitamente ligada aos esforços governamentais para democratizar o acesso à educação, refletindo tendências globais observadas em países como África do Sul, Grã-Bretanha, Holanda e Canadá, onde existem instituições de ensino superior dedicadas exclusivamente à modalidade. No entanto, comparativamente, a EaD no Brasil ainda está em estágios iniciais de desenvolvimento. A crescente demanda por educação superior, impulsionada pelo progresso econômico recente do país, coloca a EaD sob pressão para definir sua identidade e lugar no cenário do Ensino Superior (Demarco e Ferreira, 2018).

Nesse contexto, a tutoria na EaD é uma modalidade de ensino que utiliza tecnologias de informação e comunicação (TIC), onde professores e alunos estão separados fisicamente no espaço e/ou no tempo, podendo ser síncronos e assíncronos. Esse formato torna-se um instrumento importante para proporcionar novas oportunidades e incluir pessoas que estão geograficamente distantes dos locais onde são ministradas as aulas (Alves, 2011; Fernandes, 2012; Hatakeyama e Gomes, 2019).

O avanço desta forma de ensino tem sido fundamental na implementação de diversos projetos educacionais, incluindo cursos profissionalizantes, programas de capacitação para o mercado de trabalho, divulgação científica, iniciativas de alfabetização em massa e pesquisas acadêmicas em todos os níveis e áreas do sistema educacional (Alves, 2011; Fernandes, 2012).

No Brasil, tem havido um significativo progresso no uso desses recursos tecnológicos na educação, tornando o ensino online mais acessível e criando um ambiente de aprendizagem inovador. Além disso, tem proporcionado várias oportunidades para ampliar o acesso à educação básica, técnica e superior, assim como para o desenvolvimento colaborativo de pesquisas científicas (Alves, 2011; Hatakeyama e Gomes, 2019).

Diante dessas transformações, as instituições de ensino têm oferecido oportunidades para a função de professor tutor. Este profissional desempenha o papel de mediador no ambiente virtual de aprendizagem (AVA) entre tutor e aluno, fornecendo suporte técnico e facilitando a comunicação. Nesse contexto, a sala de aula é virtual, e as interações e discussões são realizadas por meio de fóruns e chats (Abreu-e-Lima, 2011; Hatakeyama e Gomes, 2019).

Baseado nas considerações acima, este estudo aborda essa modalidade de ensino, buscando compreender a nova dimensão interativa entre tutor e aluno na perspectiva da tecnologia educacional (TE), que viabiliza a EaD (Hatakeyama e Gomes, 2019). Portanto, o estudo busca refletir sobre os desafios inerentes ao papel do tutor na Educação à Distância por meio da experiência construída ao longo do curso “Projeto Saúde com Agente”.

2. Metodologia

Esta pesquisa se fundamenta em uma revisão bibliográfica baseada em relato de experiência descritivo de uma abordagem de cunho qualitativo e exploratório, no qual a autora desempenhou a função de Tutora do curso Técnico dos Agentes Comunitários de Saúde (ACS) no Projeto Saúde com Agente, o qual englobou a participação de vários municípios brasileiros (Santos e Lopes, 2023).

O Projeto Saúde com Agente foi promovido pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) em colaboração com o Conselho Nacional das Secretarias Municipais de Saúde (CONASEMS) e o Ministério da Saúde, com o objetivo de oferecer o Curso Técnico em Agente Comunitário de Saúde para os Agentes Comunitários de Saúde e o Curso Técnico em Vigilância em Saúde com Ênfase no Combate às Endemias para os Agentes de Combate às Endemias (ACE), realizado no período de agosto de 2022 a julho de 2023 (Brasil, 2020).

O curso foi conduzido na modalidade EaD, empregando o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) para a formação dos ACS e dos ACE, enquanto a plataforma Moodle foi utilizada para a formação dos tutores e supervisores.

Cada tutor foi responsável por orientar uma turma composta por 50 alunos, sendo que a autora assumiu a tutoria de estudantes provenientes do estado do Maranhão.

O Projeto Saúde com Agente foi instituído pela Portaria nº 3.241, de 7 de dezembro de 2020, com o propósito de fornecer formação técnica aos Agentes Comunitários de Saúde e aos Agentes de Combate às Endemias que atuam nos Estados, Municípios e no Distrito Federal, dentro do escopo do Sistema Único de Saúde (SUS) (Brasil, 2020), em conformidade com as atribuições estabelecidas pela Lei nº 11.350 de 5 de outubro de 2006, e suas posteriores modificações (Brasil, 2006).

Segundo Brasil (2020), os objetivos do Programa Saúde com Agente foram: prover formação técnica para os Agentes Comunitários de Saúde e os Agentes de Combate às Endemias em todo o país, alinhada às necessidades do SUS; contribuir para a melhoria da saúde da população; fortalecer a Atenção Primária à Saúde (APS) em seus atributos essenciais, tais como acesso, longitudinalidade, coordenação do cuidado e integralidade, bem como em seus atributos derivados, incluindo orientação familiar e comunitária e competência cultural; reforçar a Vigilância em Saúde e aprimorar as ações de combate às endemias, com vistas à promoção da saúde.

Nesse sentido, de acordo com o Decreto nº 9.057 de 25 de maio de 2017, a educação à distância é definida como a modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre mediante a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com pessoal qualificado, políticas de acesso, acompanhamento e avaliação compatíveis, entre outros requisitos, e desenvolve atividades educativas por estudantes e profissionais da educação que estejam em lugares e tempos diversos (Brasil, 2017).

Dessa forma, a função de tutoria foi desempenhada por profissionais com formação de nível superior, de preferência com experiência prévia em tutoria em cursos de EaD. As responsabilidades e os requisitos adicionais foram estabelecidos conforme regulamento específico da instituição de ensino (Amaro, 2012; Brasil, 2021).

Além disso, o Projeto Saúde com Agente iniciou-se com a participação dos tutores em cursos autoinstrucionais para se familiarizarem com o ambiente de ensino virtual. Posteriormente, foi oferecido um curso de Extensão de Formação de Supervisores e Tutores, realizado simultaneamente à capacitação dos ACS e ACE. Durante esse processo, foram adotadas metodologias ativas de aprendizagem na formação dos profissionais, incluindo o uso de estudos de caso, atividades de apresentação, podcasts e vídeos (Santos e Lopes, 2023).

É importante ressaltar que priorizar uma formação que integrasse de forma eficaz a tecnologia e o ambiente digital foi de suma importância. Isso proporcionou aos educadores ferramentas pedagógicas mais abrangentes, contribuindo para estimular o aprendizado dos alunos de maneira mais efetiva (Moura, 2008).

3. Resultados e Discussões

3.1 O tutor na Educação à Distância

De acordo com Crepaldi e Dos Santos (2021), na modalidade EaD, identificam-se dois papéis fundamentais: o professor e o tutor. Enquanto o professor detém a responsabilidade de desenvolver conteúdos, materiais didáticos e avaliações, o tutor assume o papel de facilitador do aprendizado, interagindo com os alunos e auxiliando-os no acesso ao conteúdo, no desenvolvimento das atividades e na compreensão dos temas abordados.

Nesse contexto, o papel do tutor no contexto do Projeto de Saúde com Agente assumiu uma relevância indiscutível. Os tutores desempenharam uma função vital na facilitação do aprendizado dos estudantes. As responsabilidades abrangem uma variedade de papéis, incluindo orientação acadêmica, avaliando respostas, relacionando comentários, apoio técnico, estímulo à motivação, fornecimento de feedback construtivo, mediação de discussões nos fóruns, oferta de suporte emocional, observação do último acesso e do relatório analítico e elaboração de relatório mensal (Oliveira, 2013; Mattar, *et al*., 2020).

Apoiado nessa perspectiva, Oliveira (2013) afirma que:

> [...] o papel do tutor deve basear-se numa concepção de participação, de educador comprometido com a formação dos alunos, capaz de prepará-los ou subsidiá-los para pensar, resolver problemas e responder competentemente às demandas do curso em questão, o que, consequentemente, o prepara para ações cotidianas da vida (Oliveira, 2013, p.25).

É inegável que a viabilidade da EaD, especialmente no contexto tecnológico, depende fundamentalmente da presença e participação do tutor. Este profissional desempenha um papel crucial ao atender os estudantes tanto de forma individual quanto em grupo, estando disponível em diversas atividades como aulas síncronas e assíncronas, processos formativos, e moderando debates online através dos ambientes virtuais (Oliveira, 2013).

O tutor não apenas motiva os estudantes a se dedicarem aos estudos, mas também os auxilia na compreensão dos conteúdos, nas oportunidades profissionais que o curso pode oferecer, coordena o acesso ao material relacionado ao estudo. Além disso, estimula ativamente a participação dos estudantes nas tarefas individuais e nos grupos de discussão. Este diálogo contínuo promovido pelo tutor desempenha diferentes papéis, tais como; gerenciais ou administrativos, pedagógicos, sociais e tecnológicos (Hatakeyama e Gomes, 2019; Mattar, et al., 2020).

A tutoria EaD coloca o professor tutor diante de novos desafios, papéis ou funções, os quais são explicados a seguir em categorias, conforme demonstrado no Quadro 1 (Machado e Machado, 2004; Amaro, 2012; Mattar *et al*., 2020).

Quadro 1- Os tipos de papéis ou funções do tutor EaD

Categorias	Função do Tutor EaD
Gerencial	Compreende diversos aspectos administrativos e de gestão do curso. Essa função inclui a implementação de normas relacionadas ao cronograma, a coordenação do tempo, a definição de objetivos e a tomada de decisões para assegurar o cumprimento das metas educacionais. Além disso, envolve o acompanhamento das atividades dos alunos, garantindo sua conformidade com o cronograma e os objetivos do curso. O tutor deve monitorar o progresso da aprendizagem, coordenar o acesso ao material didático, supervisionar a execução das atividades propostas e fornecer feedbacks qualitativos.
Pedagógica	A função pedagógica visa facilitar o processo de aprendizagem dos discentes, tanto individualmente quanto em grupo. Essa função inclui orientação direta, oferecendo sugestões para aprimorar ideias nas atividades e incentivando a busca por novas fontes de informação. O tutor também promove a autorreflexão, avalia respostas e comentários, e apoia a estruturação das tarefas cognitivas. Além disso, cria um ambiente social favorável e motiva

	os alunos a explorar o material de forma aprofundada, conduzindo-os de maneira autônoma. Isso permite que explorem o conteúdo do curso, façam perguntas que estimulem o pensamento crítico e desenvolvam habilidades cognitivas e reflexivas de forma contínua e eficaz.
Social	Essa função envolve uma comunicação eficaz entre o tutor e os discentes, iniciando com o contato inicial e a facilitação da apresentação dos alunos. O tutor deve enviar mensagens de agradecimento e fortalecer as relações interpessoais no ambiente online, criando e mantendo um espaço que valorize aspectos pessoais e sociais. Ele deve estimular relações positivas, reconhecer as contribuições de cada aluno e manter o grupo unido, promovendo colaboração eficaz para alcançar objetivos comuns. Além disso, o tutor deve oferecer suporte diversificado, promovendo a coesão do grupo e proporcionando uma compreensão profunda da dinâmica grupal. Dessa forma, contribui para um ambiente de aprendizagem mais envolvente e colaborativo.
Técnica	Essa função exige o domínio dos recursos tecnológicos e do fluxo de aprendizagem, sendo essencial para transmitir esse conhecimento aos alunos. Os tutores devem possuir uma compreensão sólida da tecnologia utilizada no curso para atuarem eficazmente como facilitadores. Isso inclui a responsabilidade de orientar os estudantes na apropriação dos recursos tecnológicos, facilitando o desenvolvimento das atividades propostas. Esse domínio tecnológico permite que os tutores proporcionem suporte técnico adequado e garantam que os alunos naveguem eficientemente pelo ambiente virtual.

Fonte: Autora, (2024).

Diante dos conceitos apresentados, é possível enfatizar que as funções mencionadas são desempenhadas por tutores EaD com formação especializada. Embora algumas barreiras ainda persistam, existe um número significativo de tutores inexperientes. Assim, espera-se que esses profissionais passem por um processo de formação que lhes confira capacidade intelectual e domínio dos assuntos do curso, com ênfase nas técnicas metodológicas, didáticas e tecnológicas (Pimentel, 2006). Nesse contexto, destaca-se que o papel profissional do tutor deve ser concebido como o conjunto de condições essenciais para o efetivo desenvolvimento do processo de ensino-aprendizagem à distância (Oliveira, 2013).

Mas, segundo Pimentel (2006), o tutor em EaD desempenha duas funções essenciais: a informativa, que envolve esclarecer as dúvidas dos alunos, e a orientadora, que consiste em auxiliar nas dificuldades e promover o estudo e a aprendizagem autônoma.

Dessa forma, os tutores do Projeto Saúde com Agente implementaram diversas estratégias de grande eficácia, embora não estivessem contempladas no cronograma oficial do curso. Muitos alunos enfrentavam dificuldades na interpretação das discussões nos fóruns, e para auxiliá-los, criou-se um grupo no WhatsApp para facilitar as orientações. Além das questões relacionadas à interpretação, muitos alunos também enfrentavam dificuldades com o novo ambiente de aprendizagem online, já que para muitos foi sua primeira experiência neste contexto.

Para contornar esses desafios, foram estabelecidos contatos por meio do grupo de WhatsApp, assim como de forma individual, proporcionando um ambiente de proximidade

maior com os discentes. Essa abordagem revelou-se especialmente útil para fornecer orientações que os alunos não conseguiam encontrar no sistema. Em casos raros, alguns alunos não retornavam aos fóruns anteriores, sendo necessário que o tutor os incentivasse a concluir determinadas tarefas. Além disso, foi essencial resgatar alunos que estavam em atraso, pois alguns deles não conseguiam visualizar mensagens do sistema ou suas próprias notas. Essas intervenções contribuíram significativamente para o engajamento e o sucesso dos alunos no curso.

Masseto (2009) destaca a importância da mediação pedagógica, que envolve orientar os alunos em suas dificuldades técnicas ou de conhecimento quando não conseguem resolvê-las sozinhos. É fundamental colaborar para que os aprendizes utilizem e dominem as novas tecnologias no processo de aprendizagem, evitando que sejam controlados por elas ou por seus programadores. Adicionalmente, é crucial auxiliar os estudantes na comunicação eficaz de seus conhecimentos, seja por métodos tradicionais ou por meio das novas tecnologias.

A familiaridade com as tecnologias educacionais é essencial no ambiente EaD. O tutor orienta os alunos no uso das plataformas de ensino e ferramentas digitais, garantindo que todos consigam acessar e utilizar os recursos disponíveis. Oferecer feedback contínuo e construtivo é fundamental para o desenvolvimento dos alunos, proporcionando retornos detalhados sobre o desempenho em atividades e avaliações e ajudando-os a identificar pontos fortes e áreas de melhoria (Bernardino, 2011; Mill, 2012; Behar, 2013).

Conforme Oliveira (2013), a interação entre tutor e aluno ocorre através de ambientes virtuais de aprendizagem, fóruns de discussão, e-mail, telefone, videoconferências e outras atividades estabelecidas pelo projeto pedagógico do curso. Dessa forma, a educação a distância se concretiza por meio de processos comunicativos autênticos, onde a mediação é eficaz e capaz de reformular a concepção tradicional de transmissão de informações (Masseto, 2009).

Mutti e Axt (2008) discutem a importância da posição enunciativa no discurso pedagógico mediado por ambientes virtuais de aprendizagem. Eles destacam que a interação entre professor-aluno e aluno-aluno é facilitada pela comunicação informacional, reduzindo a distância entre os interlocutores. No entanto, os autores argumentam que simplesmente ter ambientes virtuais não é suficiente para estabelecer processos comunicativos e interativos eficazes. Eles enfatizam a necessidade de criar possibilidades que favoreçam a aprendizagem integral, onde o diálogo seja multilateral e incentive a curiosidade pelo aprendizado. Os tutores são chamados a desempenhar um papel fundamental nesse contexto, sendo pertinentes e relevantes na apresentação do conhecimento, organizando-o de forma a promover a reflexão tanto no aluno quanto em si mesmos. A ideia é que os tutores não apenas transmitam conhecimento, mas também aprendam com as experiências individuais de cada aluno.

Essa abordagem ressalta a importância de uma interação dinâmica e significativa no ambiente virtual de aprendizagem, na qual o tutor não é apenas um transmissor de conhecimento, mas um facilitador do processo de aprendizagem, incentivando o diálogo e a reflexão crítica (Mutti e Axt, 2008).

Dessa forma, para o tutor, foi um desafio significativo auxiliar os alunos no AVA. Além de possuir habilidades específicas, como as mencionadas, é crucial que o tutor esteja atento a possíveis conflitos entre os alunos durante as interações. Portanto, é importante ser flexível, habilidoso na colaboração com colegas, utilizar uma linguagem apropriada, possuir capacidades de liderança, demonstrar bom senso e manter relacionamentos interpessoais saudáveis (Crepaldi e Dos Santos, 2021).

3.2 O processo de mediação no ambientes virtuais de aprendizagem

O processo de mediação nos ambientes virtuais de aprendizagem é fundamental para a realização do ensino a distância. Segundo Scherer (2005), os tutores podem ser categorizados

como habitantes, que participam ativamente do ambiente virtual; visitantes, que participam temporariamente; e transeuntes, que transitam pelo ambiente sem compromisso de permanência. É crucial que os tutores sejam classificados como habitantes do AVA, atuando como referência constante para os alunos ao longo do curso, garantindo interação e acompanhamento das atividades, visto que a comunicação tutor-aluno é essencial na Educação a Distância.

Apesar da distância física, as tecnologias digitais presentes nas plataformas educacionais, como fóruns, vídeos, chats, videoaulas, e-mails, aulas síncronas e assíncronas, atenuam essa separação, permitindo que os alunos participem e acessem o curso de qualquer lugar. Essas ferramentas possibilitam leitura, reflexão, pesquisa, compartilhamento de ideias, escrita, questionamento, complementação e autoavaliação por parte dos tutores e alunos (Crepaldi e Dos Santos, 2021).

É responsabilidade do tutor monitorar as atividades dos alunos por meio de feedbacks e interações em fóruns ou mensagens, incentivando tanto a participação individual quanto a coletiva, além de recomendar leituras adicionais para aprimorar o aprendizado. As avaliações devem ser corrigidas de forma que os alunos possam aprender com seus próprios erros. Nesse sentido, o tutor deve fornecer feedbacks que estimulem a autorreflexão dos alunos e os orientem sobre áreas de melhoria. Portanto, é indispensável que o tutor acompanhe o AVA dentro de um prazo de até 24 horas, pois este é o tempo que influencia o processo de ensino-aprendizagem dos alunos (Crepaldi e Dos Santos, 2021).

No contexto da EaD, Abreu-e-Lima e Alves (2011) destacam um modelo de feedback conhecido como “Escada de Feedback”, composto por quatro etapas: esclarecer, valorizar, questionar e sugerir. Caso um aluno no fórum responda à questão central sem interagir com os colegas, é responsabilidade do tutor intervir. Esse envolvimento pode incluir o estímulo ao debate para promover uma compreensão mais ampla dos temas discutidos e facilitar a aprendizagem colaborativa. Portanto, é fundamental que o tutor esteja bem informado sobre os conteúdos de cada disciplina e seja capaz de criar desafios que incentivem os alunos a formularem suas próprias respostas.

Assim, o tutor desempenha uma função intermediária no AVA, atuando como elo entre os alunos, o material didático e o conteúdo fornecido pelo docente da disciplina. Este papel exige do tutor uma constante disposição para aprendizado, uma vez que situações desafiadoras podem surgir a qualquer momento, demandando habilidade em busca de soluções eficazes (Crepaldi e Dos Santos, 2021).

Durante sua participação no Projeto Saúde com Agente, a tutora adotou uma abordagem criteriosa para avaliar os fóruns de discussão e atribuir notas aos alunos. Utilizou o guia didático e os fascículos de cada disciplina fornecidos pela instituição como referência, além de estudar todos os materiais didáticos disponibilizados. Assumiu os papéis de mediadora, orientadora e motivadora, intervindo conforme necessário, complementando discussões e implementando estratégias que estimulassem a aprendizagem coletiva dos alunos (Oliveira, 2013).

É essencial realizar o processo de avaliação dos alunos, discutindo o programa do curso e as atividades realizadas para verificar sua adequação aos objetivos propostos. Deve-se incluir também a oportunidade de troca de feedback sobre o desempenho do tutor, suas ações, comportamentos e interações em relação aos objetivos previstos. Além disso, as atividades devem permitir que alunos e tutores desenvolvam e registrem sua autoavaliação. Comentários e reflexões registrados ao longo das atividades são valiosos para a aprendizagem, pois provêm do próprio aprendiz, que melhor conhece suas necessidades e áreas de melhoria (Masseto, 2009).

Evidenciou-se que a formação oferecida aos ACS e ACE extrapolou a mera capacitação técnica, fomentando uma reflexão mais profunda sobre os princípios do SUS e sua aplicabilidade nas práticas diárias desses profissionais. As atividades propostas, como a

elaboração de mapas do território e a descrição de situações enfrentadas no cotidiano, revelaram-se instrumentos valiosos para inspirar abordagens multidisciplinares na Atenção Básica em Saúde.

A tutora destacou-se também diante dos desafios tecnológicos, orientando os alunos no processo e demonstrando comprometimento com o ensino-aprendizagem, especialmente na transição para ambientes virtuais de ensino. Ao desempenhar papéis essenciais no processo de ensino-aprendizagem, a tutora contribui significativamente para a eficácia do projeto, integrando-se de maneira efetiva nos ambientes virtuais de aprendizagem. É fundamental valorizar o tutor de EaD devido à sua responsabilidade ampliada em alcançar um grande número de alunos e orientar o processo de ensino-aprendizagem. A tutoria é indispensável para guiar os estudantes, conjugando os conhecimentos e habilidades dos professores na elaboração de cursos de alta qualidade e contribuindo para a redução das taxas de evasão em programas com tutoria mais eficaz (Pimentel, 2006; Oliveira, 2013).

Por isso, o tutor é responsável por incentivar a participação ativa dos alunos, promover a interação entre colegas e aumentar a autoconfiança dos estudantes. Ele acompanha o progresso dos alunos, identifica dificuldades e oferece feedback diário. Utiliza técnicas de avaliação para medir o desempenho e sugere estratégias de melhoria. No ambiente virtual, o tutor facilita a comunicação entre alunos e professores, promove debates, fomenta a colaboração em atividades de grupo e garante que todos participem. Ele também auxilia na organização das rotinas de estudo dos alunos, ajudando-os a gerenciar o tempo de forma eficiente, sugerindo cronogramas de estudo e métodos para manter a disciplina e o foco. Além disso, contribui para o desenvolvimento de competências gerais, como habilidades de pesquisa, pensamento crítico e resolução de problemas (Bernardino, 2011; Mill, 2012; Behar, 2013).

Assim, o tutor de ensino a distância desempenha um papel crucial para garantir a qualidade e a eficiência do processo educativo, indo além da simples transmissão de informações. Suas responsabilidades incluem auxiliar, guiar e motivar os estudantes ao longo do curso, ajudando-os a compreender o conteúdo, esclarecendo dúvidas e explanando conceitos complexos. Ele atua como facilitador do aprendizado, fornecendo suporte acadêmico personalizado e mantendo os estudantes motivados, o que é um desafio no ensino a distância. Portanto, o tutor EaD é essencial para o sucesso dos alunos, atuando como mentor, orientador e motivador. Sua presença ativa e suporte contínuo são determinantes para que os estudantes alcancem seus objetivos educacionais de maneira eficaz e satisfatória (Bernardino, 2011; Mill, 2012; Behar, 2013).

4. Conclusão

O percurso traçado ao longo desta experiência demandou a aplicação de habilidades comunicativas eficazes, capacidade de adaptação e profundo domínio do conteúdo do curso, elementos fundamentais para o êxito na tutoria. Adicionalmente, o suporte técnico básico e a orientação fornecida no AVA e no WhatsApp desempenharam um papel crucial ao auxiliar os alunos na navegação pela plataforma e na otimização de sua experiência no curso.

O papel do tutor na Educação a Distância emerge como um componente de extrema importância para o processo de ensino-aprendizagem. Este estudo, fundamentado na experiência obtida durante o curso “Projeto Saúde com Agente”, oferece uma visão ampla das responsabilidades e desafios enfrentados pelos tutores na condução da EaD.

Ao longo do curso, os tutores desempenharam uma variedade de funções, abrangendo aspectos gerenciais, pedagógicos, sociais e tecnológicos. Desde a coordenação das atividades até o estímulo ao engajamento dos alunos, eles assumiram um papel indispensável como mediadores do processo educacional.

A utilização de tecnologias de informação e comunicação, o investimento no curso de formação para tutores e supervisores, bem como as interações regulares com supervisores, assistentes de extensão e as transmissões ao vivo no YouTube, proporcionaram um suporte inestimável. Esses elementos foram cruciais para a implementação de intervenções bem-sucedidas, contribuindo significativamente para o aprimoramento pedagógico e o desenvolvimento de competências específicas, além de superar desafios relacionados à evasão dos alunos.

Os tutores conseguiram transpor as barreiras temporais e espaciais, facilitando o acesso ao conhecimento e fomentando a interação entre os alunos. Além disso, a proximidade proporcionada pelo ambiente virtual permitiu aos tutores identificar e solucionar as dificuldades dos alunos de maneira eficaz, promovendo o sucesso do curso.

A abordagem adotada pelos tutores, baseada em uma comunicação aberta e em feedbacks construtivos, mostrou-se vital para o desenvolvimento dos estudantes. O acompanhamento ativo dos tutores e a promoção de uma aprendizagem colaborativa contribuíram de forma significativa para o engajamento dos alunos e para a conclusão bem-sucedida do curso.

Referências Bibliográficas

ABREU-E-LIMA, D. M.; ALVES, M. N. O feedback e sua importância no processo de tutoria a distância. **Pro-Posições**, v. 22, p. 189-205, 2011.

ALVES, L. Educação a distância: conceitos e história no Brasil e no mundo. **Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância**, v. 10, 2011.

AMARO, R. Mediação pedagógica online: análise das funções do tutor na Universidade Aberta do Brasil. 2012. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade de Brasília, Brasília, 2012.

BEHAR, P. A. **Competências em educação a distância**. Penso Editora, 2013.

BERNARDINO, H. S. A tutoria na EaD: os papéis, as competências e a relevância do tutor. **Revista Paidéi@-Revista Científica de Educação a Distância**, v. 2, n. 4, 2011.

BRASIL, Diário Oficial da União. **PORTARIA GM/MS Nº 3.941, DE 27 DE DEZEMBRO DE 2021.** Disponível em: https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-gm/ms-n-3.941-de-27-de-dezembro-de-2021-370540641. Acesso em 18 mar. 2024.

BRASIL, Ministério da Saúde. Portaria MS nº 3241, de 7 de dezembro de 2020. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2020/prt3241_09_12_2020.html. Acesso em: 01 mar. 2024.

BRASIL, Presidência da República. **DECRETO Nº 9.057, DE 25 DE MAIO DE 2017**. Disponível em:https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20152018/2017/decreto/d9057.htm. Acesso em 24 mar. 2024.

BRASIL, Presidência da República**.** Lei Nº 11.350, de 5 de outubro de 2006. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/lei/l11350.htm. Acesso em 15 mar. 2024.

CREPALDI, N. P.; DOS SANTOS, A. R. Mediação pedagógica no ensino à distância: o papel do tutor em ambientes colaborativos de aprendizagem. **Tecnologias, Sociedade e Conhecimento**, v. 8, n. 2, p. 104-131, 2021.

DEMARCO, S. S.; FERREIRA, G. M. O TUTOR NA EaD-ALGUNS OLHARES. **UNIFESO-Humanas e Sociais**, v. 4, n. 4, 2018.

FERNANDES, P. F. O IDEAL E O REAL NO PERFIL DE TUTORES E ALUNOS DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. **Revista Gestão & Saúde**, v. 3, n. 1, p. 1432-1439, 2012.

HATAKEYAMA, V. V.; GOMES, Á. C. O PAPEL DO TUTOR NA APRENDIZAGEM-EAD. **Humanidades & inovação**, v. 6, n. 10, p. 396-403, 2019.

MACHADO, L. D.; MACHADO, E. C. O papel da tutoria em ambientes de EAD. In: **Congresso Internacional de Educação a Distância**. 2004. p. 1-11.

MASETTO, M. T. Mediação pedagógica e o uso da tecnologia. In: MORAN, J. M.; MASETTO, M. T.; BEHRENS, M. A. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. São Paulo: Papirus, 2000. p. 133-173.

MATTAR, J. et al. Competências e funções dos tutores online em educação a distância. **Educação em Revista**, v. 36, p. e217439, 2020.

MILL, D. Docência Virtual: uma visão crítica. Campinas, SP: Papirus, 2012. (Coleção Papirus Educação).

MUTTI, R. M. V.; AXT, M. Para uma posição enunciativa no discurso pedagógico mediado por ambientes virtuais de aprendizagem. **Interface-Comunicação, Saúde, Educação**, v. 12, p. 347-361, 2008.

OLIVEIRA, A. M. A. P. O papel do tutor em cursos de educação a distância: Competências e Habilidades. **Revista Multitexto**, v. 2, n. 1, p. 23-29, 2013.

PIMENTEL, Nara Maria. *Educação a distância*. Florianópolis: SEAD/UFSC, 2006. 136 p. : il.

SANTOS, A. C. A. S.; LOPES, A. S. **Desafios e possibilidades de fluxos formativos instituinte de tutores: comunidade de aprendizagem no programa saúde com agente**. In: CONGRESSO NACIONAL DE EDUCAÇÃO, 2023. Anais IX CONEDU [..]. Campina Grande: Realize Editora.

SCHERER, S. Uma estética possível para a educação bimodal: aprendizagem e comunicação em ambientes presenciais e virtuais. 2005. 241 f. Tese (Doutorado em Educação). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2005.