

## A FORMAÇÃO DE TUTORES BASEADA EM COMPETÊNCIAS: A EXPERIÊNCIA DO CENTRO UNIVERSITÁRIO DE PATOS

Josiane Carla Medeiros de Sousa <sup>1</sup>  
Andrea Geruza Maciel Barreto <sup>2</sup>  
Valeska Alves de Sousa <sup>3</sup>  
Macilene Ferreira de Araújo <sup>4</sup>  
Nathan Santos de Oliveira <sup>5</sup>  
Anarita de Souza Salvador <sup>6</sup>

### RESUMO

Este artigo tem como objetivo compreender a formação de tutores baseada em competências. De forma específica pretende analisar o processo de trabalho dos tutores das disciplinas híbridas do Centro Universitário de Patos - UNIFIP, localizado no interior da Paraíba. O trabalho apresenta os recursos de gestão, pedagógicos e de tecnologias que mobilizam o fluxo de atuação dos tutores analisando a formação destes profissionais com base nas competências de Relacionamento Interpessoal, Mediação Didático-Pedagógica, Tecnológica, de Gestão Acadêmica e Administrativa das disciplinas. Este artigo trata-se de uma pesquisa de abordagem qualitativa, do tipo exploratória, descritiva de caráter bibliográfico, fundamentada pela apresentação da experiência realizada no UNIFIP. Como referencial de análise científica foram utilizados os pressupostos de autores como Behar (2013), Abed (2021), Gonzalez (2005) e Perrenoud (2000). A análise da experiência da tutoria no UNIFIP mostrou que a formação dos tutores que atuam juntamente a estudantes e professores perpassa por multidimensões que contribuem de forma significativa para o processo de ensino e aprendizagem das disciplinas híbridas em um fluxo formativo contínuo com base nas demandas da função.

**Palavras-chave:** Formação, Tutores, Competências, UNIFIP.

---

<sup>1</sup> Mestre em Ensino (UERN). Pedagoga e Professora do UNIFIP, [josianesousa@fiponline.edu.br](mailto:josianesousa@fiponline.edu.br);

<sup>2</sup> Especialista em Metodologias Ativas de Aprendizagem (UNIFIP). Educomunicadora (UNIFIP), [andreabarreto@fiponline.edu.br](mailto:andreabarreto@fiponline.edu.br);

<sup>3</sup> Graduada do Curso de Serviço Social e tutora (UNIFIP), [valeskasousa@fiponline.edu.br](mailto:valeskasousa@fiponline.edu.br);

<sup>4</sup> Doutoranda em Ensino de Ciências e Matemática (UEPB). Tutora do (UNIFIP), [macilenearaujo@fiponline.edu.br](mailto:macilenearaujo@fiponline.edu.br);

<sup>5</sup> Especialista em Linguagens, suas Tecnologias e o Mundo do Trabalho (UFPI). Tutor (UNIFIP), [nathanoliveira@fiponline.edu.br](mailto:nathanoliveira@fiponline.edu.br);

<sup>6</sup> Professora orientadora. Mestre em Serviço Social (UFPB). Coordenadora e Professora do Curso de Bacharelado em Serviço Social/Coordenadora da Coordenação de Educação à Distância - CEaD (UNIFIP), [anaritasalvador@fiponline.edu.br](mailto:anaritasalvador@fiponline.edu.br).

## **INTRODUÇÃO**

Falar sobre o processo de tutoria de disciplinas híbridas é reconhecer a atuação profissional baseada em competências que compõem a mediação das atividades de ensino e aprendizagem. No Centro Universitário de Patos - UNIFIP, os tutores atuam de forma direta na mobilização destes componentes apoiando os estudantes e professores diretamente na plataforma virtual e em encontros presenciais.

Todo o processo de tutoria é gerenciado pela Coordenação de Educação a Distância – CEaD, em parceria com os setores de gestão institucional e de curso. A equipe de Apoio Pedagógico da CEaD realiza atividades de formação pedagógica dos tutores para a atuação na modalidade de educação a distância por meio de oficinas, treinamentos e cursos de atualização com base nas demandas do fluxo tutorial pautadas na autonomia intelectual, na autoaprendizagem, na inovação metodológica e na abordagem interdisciplinar e multidimensional do protagonismo discente, com vistas à ação-reflexão-ação.

Este trabalho tem como objetivo compreender a formação de tutores baseada em competências. De forma específica pretende analisar o processo de trabalho dos tutores das disciplinas híbridas do Centro Universitário de Patos - UNIFIP, localizado no interior da Paraíba. O trabalho apresenta os recursos de gestão, pedagógicos e de tecnologias que mobilizam o fluxo de atuação dos tutores analisando a formação destes profissionais com base nas competências de Relacionamento Interpessoal, Mediação Didático-Pedagógica, Tecnológica, de Gestão Acadêmica e Administrativa das disciplinas.

## **METODOLOGIA**

O artigo trata-se de uma pesquisa de abordagem qualitativa, do tipo exploratória, descritiva de caráter bibliográfico, fundamentada no Plano de Ação da tutoria das disciplinas híbridas e pela apresentação da experiência realizada no Centro Universitário de Patos - UNIFIP.

Como referencial de análise científica foram utilizados os pressupostos de autores como Behar (2013), Abed (2021), Gonzalez (2005) e Perrenoud (2000) .

## REFERENCIAL TEÓRICO

A expansão das disciplinas com carga horária híbrida surgiu com maior expressividade após as demandas da Educação a Distância, corroborando com a necessidade de cada vez mais trabalhar a atuação do tutor, profissional que desempenha o papel de auxiliar estudantes e professores de forma online e presencial. Segundo o MEC (2008), o tutor “atua junto aos estudantes sob estrita orientação e supervisão da equipe de docentes, principalmente como mediador pedagógico e facilitador nos processos de ensino-aprendizagem.”

A tutoria necessita reconhecer a fundamental importância de orientar os estudantes, facilitando o seu processo pedagógico em Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA. O tutor constrói oportunidades de comunicação, questionamento, acesso e interação através da sua formação que subsidia o trabalho com foco no ensino e na aprendizagem.

[...] tutoria desempenha papel fundamental na EAD, pois apenas o uso do material didático não pode garantir a aprendizagem. Desse modo, a interação com a tutoria é uma forma de se propiciar ao estudante a distância, uma relação que apenas outro sujeito, outro ser humano pode oferecer, contribuindo com sua formação, com suas experiências, com sua subjetividade. (BEZERRA, CARVALHO, 2011, p. 241).

Cabe à tutoria despertar nos alunos o planejamento competente dos estudos relacionados à carga horária EaD. De acordo com Gonzales (2005), o tutor precisa estar em constante contato e comunicação para desenvolver um perfil detalhado das suas turmas, colaborando com o reforço das orientações que são repassadas com base nas demandas que fazem parte do seu fluxo diário, seja com o atendimento online, seja com o atendimento presencial, com vistas para a aprendizagem e sendo capaz de identificar problemas e agir com foco em individualizar e personalizar o ensino”, conforme comentam (BACICH; NETO, TREVISANI, p. 77).

Para isso, os tutores precisam mobilizar uma variedade de elementos que juntos venha a desenvolver suas competências com base nas necessidades dos alunos, suas múltiplas vivências, objetivos e dificuldades de aprendizagem, sendo indispensável a sua formação baseada em responsabilidade e competências.

Para Perrenoud (2000) “as competências designariam a capacidade de mobilizar, integrar e orquestrar recursos como conhecimentos, habilidades e atitudes para lidar com

situações”, desempenhando diversos papéis administrativos, pedagógicos, sociais e tecnológicos. Diante desta pragmática a Associação Brasileira de Educação a Distância - ABED questiona quais seriam as competências fundamentais para que aconteça com excelência a mobilização educacional da tutoria, de forma intencional? E orienta:

O saber-fazer envolvido no processo de trabalho, saber-conhecer, ou seja, os conteúdos que fundamentam a ação, saber-ser e saber-conviver (atitudes essenciais para a incorporação de procedimentos éticos no trabalho individual e no coletivo). (ABED, 2012, p. 7).

A diversidade das dimensões das ações de tutoria requer que a sua formação seja múltipla e dialógica. (BEHAR, 2013, p. 22) chama atenção para o termo “competência”. Para a autora competência está de acordo com o ponto de vista do indivíduo, “a reunião ou o conjunto de condições, recursos, elementos disponíveis aplicados em determinada situação” e completa mostrando a necessidade de se trabalhar de forma mais ampla a formação da tutoria. “Não são somente habilidades ou conhecimentos, mas uma combinação destes com as atitudes que irão compor as competências”, como também os valores e as emoções.

Como fonte de conhecimento, os tutores necessitam gerenciar sua formação com base nas experiências interpessoais de relacionamento e interação, bem como profissionais por meio das práticas e vivências que vai se trabalhando diariamente com os demais atores que o cercam. O fluxo da formação dos tutores baseada em competências, tem em sua amplitude a caracterização primordial da sistematização do processo, ora descrito.

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

De acordo com o que foi fundamentado e com base na observação realizada para este artigo, a atuação dos tutores acontece de forma contínua na mediação do processo de aprendizagem dos estudantes do Centro Universitário de Patos - UNIFIP, apoiando-os diretamente na plataforma virtual e nos encontros presenciais.

O modelo desenvolvido para a modalidade a distância do UNIFIP, está integrado às concepções pedagógicas, Gozalez (2005) que norteiam o ensino presencial da instituição para fomentar e disseminar o conhecimento. É nessa perspectiva que se apresenta a possibilidade

de implantação da educação a distância, a partir de uma concepção de formação pautada na autonomia intelectual, na autoaprendizagem, na inovação metodológica e na abordagem interdisciplinar e multidimensional do protagonismo discente, com vistas à ação-reflexão-ação, Bezerra e Carvalho (2011).

A instituição compreende que as tecnologias de informação e comunicação transformaram as relações e a relação do estudante com o processo de ensino-aprendizagem, buscando novas linguagens e novos meios para se comunicar com os alunos que hoje são “navegadores”, circulam por uma ampla gama de informações, fazem uso de diversos meios de comunicação e interagem por meio das redes sociais.

O Centro Universitário desenvolve parceria com o Grupo SAGAH Soluções Educacionais Integradas que cria novas articulações entre professores, tutores, alunos e o conhecimento. O Grupo oferece um repositório de Unidades de Aprendizagem (UA), sendo possível dinamizar o conteúdo que é apresentado através de recursos didáticos motivadores como vídeos, capítulos de livros e infográficos. A avaliação é realizada por meio da participação dos estudantes na plataforma e a resolução de desafios e exercícios.

O conteúdo ofertado para os estudantes passa por uma curadoria de professores e coordenações de curso, quando são feitos os ajustes e adaptações necessárias para a oferta da disciplina, com um material didático e intuitivo para auxiliar no aprendizado dos acadêmicos.

Cabe ao tutor mediar a realização das UAs, informando aos alunos os prazos de abertura e fechamento, motivando-os à participação ativa na resolução das unidades e criando uma prática interativa na construção do conhecimento mobilizado por temáticas que são escolhidas no repositório com base no que é proposto no Plano de Desenvolvimento da Disciplina - PDD.

No final de cada Unidade o tutor gera um relatório com as notas de desempenho dos estudantes sobre a sua participação e a resolução dos desafios e exercícios na plataforma. O relatório é encaminhado ao professor titular da disciplina que o utiliza para compor a média da avaliação geral do componente curricular. Além da mediação virtual, o tutor também está presente em horários previamente divulgados nas dependências das coordenações de curso, assim os estudantes podem manter contato direto para necessidades que venham a surgir durante o processo de tutoria.

A formação continuada para desempenho da função de tutor é desenvolvida pela equipe pedagógica da Coordenação de Educação a Distância - CEaD. São feitas as devidas orientações das atividades a serem desempenhadas pelos tutores, por meio de manual,

infográfico e treinamento prático no Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA, além de atendimentos simulados aos docentes e estudantes com a equipe CEaD.

Primeiramente espera-se do tutor a organização do fluxo do trabalho, tendo como pilares a motivação, a comunicação, o apoio, a orientação e a celeridade. A formação dos tutores é baseada em competências, Behar (2013) e Perrenoud (2000) sendo elas:

- a) **Competência no Relacionamento Interpessoal** que corresponde ao desenvolvimento de atitudes que busquem facilitar o processo de ensino-aprendizagem, praticando a escuta empática dos estudantes e mantendo contato constante com os professores e estudantes;
- b) **Competência na Mediação Didático-Pedagógica** onde por meio de um conjunto de habilidades busca incentivar e orientar os estudantes sobre os processos de acesso ao conteúdo, administrar dificuldades e conflitos e realizar negociações junto a estudantes e professores. Saber dar e receber feedbacks, sendo sempre acolhedor e respeitoso com todos os atores envolvidos nas disciplinas híbridas e EaD é essencial para a tutoria, aliado ao domínio dos conhecimentos sobre a produção, organização e avaliação de dados possibilita que o desenvolvimento dessas disciplinas seja aprimorado e constantemente metrificado. Ações como correção de atividades seguindo requisitos pré-estabelecidos, envio planejado de informes relativos às disciplinas e sistematização das informações por meio de relatórios regulares possibilitam a materialização dessa competência;
- c) **Competência Tecnológica** corresponde a um conjunto de conhecimentos e habilidades indispensáveis ao exercício da tutoria, e está relacionado à capacidade de compreender a proposta metodológica e tecnológica das disciplinas as quais tutora. Uma atitude essencial é o desenvolvimento da inteligência inter-artificial, onde por meio de conhecimentos sobre as TICs o tutor irá desenvolver de forma ampla o processo de tutoria. Habilidades como o domínio do AVA Moodle, do repositório SAGAH, a habilidade do uso cotidiano de ferramentas como o Workspace e o Trello são indispensáveis;
- d) **Competência de Gestão Acadêmica/ Administrativa** das disciplinas é essencial para o desenvolvimento das atividades de tutoria. Ela se manifesta através de ações cotidianas que buscam auxiliar coordenadores de curso no acompanhamento das disciplinas Híbridas e EaD, bem como por meio da articulação diária com a equipe multidisciplinar e de gestão da CEaD no acompanhamento das disciplinas, materializando a organização do processo de gestão das disciplinas no AVA.



A participação das ações coletivas junto a estudantes, professores e gestão da CEaD é potencializada pela compreensão ampliada sobre a microgestão do processo de trabalho das disciplinas híbridas e em EaD. De acordo com o Plano de Ação dos Tutores do UNIFIP, é imprescindível que os saberes e os fazeres destes profissionais estejam alinhados à dinâmica das disciplinas híbridas, Bacich; Tanzi; Trevisan (2015), com foco na entrega de resultados com base na aprendizagem dos estudantes.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A formação baseada em competências dos tutores das disciplinas híbridas do Centro Universitário de Patos - UNIFIP é composta e gerenciada por um Plano de Ação que orienta continuamente o fluxo de atividades virtuais e presenciais.

A formação dos tutores é fundamentada em Competências no Relacionamento Interpessoal, Competência na Mediação Didático-Pedagógica, Competência Tecnológica e Competência de Gestão Acadêmica/ Administrativa. De forma dialógica, os tutores são supervisionados pelo Apoio Pedagógico da CEaD que trabalha em parceria com os cursos e outros setores institucionais com o objetivo de proporcionar saberes e práticas com selo de excelência, marca da instituição.

A instituição busca convergir conhecimentos, habilidades e atitudes para que os tutores possam ter autonomia de resolução de problemas, iniciativa em colaborar com o processo pedagógico de estudantes e professores, tornando-se um ator preponderante. Trabalhar também os valores e suas emoções, faz parte do processo formativo dos tutores, principalmente durante e depois de um período pandêmico, quando as necessidades das mais variadas formas vieram à tona, para todo o corpo acadêmico envolvido.

Diante desta pragmática, é notório a importância deste profissional para o desenvolvimento das disciplinas híbridas do UNIFIP, sendo considerado um elo entre gestão, coordenações, professores e estudantes, funções diferentes, mas que possuem objetivos em comum, a oferta pela qualidade e intencionalidade didático-pedagógica.

## REFERÊNCIAS

ABED. Associação Brasileira de Educação a Distância. **Competências para Educação a distância:** Matrizes e referenciais teóricos. Disponível em:



[http://www.abed.org.br/documentos/Competências\\_Final\\_Ago2012.pdf](http://www.abed.org.br/documentos/Competências_Final_Ago2012.pdf). Acesso em: 30 out. 2022.

BACICH, L.; TANZI NETO, A.; TREVISANI, F. de M. (Orgs.) **Ensino Híbrido: Personalização e Tecnologia na Educação**. Porto Alegre: Penso, 2015. 270p.

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

BEZERRA, M. de A.; CARVALHO, A. B. G. **Tutoria: concepções e práticas na educação a distância**. In: SOUSA, R. p.; MIOTA, F. M. C. S. C.; CARVALHO, A. B. G. (Org.) **Tecnologias digitais na educação**. Campina Grande: EDUEPB, 2011. p. 233-258. Disponível em: <<https://docplayer.com.br/3239097-Tutoria-concepcoes-e-praticas-na-educacao-a-distancia.html>> . Acesso em: 30 out. 2022.

Gonzalez, M. **Fundamentos da Tutoria em Educação a Distância**. São Paulo: Editora Avercamp, 2005.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Instrumento de avaliação de cursos de graduação**. Brasília, 2008. Acesso em: 24 set. 2022.

PERRENOUD, P. **Dez novas competências para ensinar** Porto Alegre: Artmed, 2000.

SAGAH. Soluções Educacionais Integradas. Disponível em: <https://catalogo.grupoa.education/login>. Acesso em: 30 out. 2022.