

O PAPEL DA TUTORIA EM AMBIENTES DE EAD

Formação de Profissionais para Educação a Distância

Resumo:

O surgimento das novas tecnologias da informação e da comunicação deram um novo impulso à educação a distância, fazendo aparecer, através da Internet, formas alternativas de geração e de disseminação do conhecimento. A educação a distância, antes centralizada no texto impresso, agora vai cedendo lugar para fontes eletrônicas digitais de informação, trazendo possibilidades quase inesgotáveis para a aprendizagem. Neste novo cenário, os papéis tradicionais do professor, aluno e escola precisam ser melhor compreendidos e investigados para fazer frente às mudanças que se impõem. A educação a distância via Internet redefine substancialmente o papel do professor que agora assume posição diferenciada daquela conhecida historicamente. Como elemento central no processo ensino/aprendizagem, portanto, precisa ter sua função, sua prática, seu papel questionado, compreendido, estudado. Realiza-se uma reflexão sobre o professor-tutor no contexto de educação a distância online, destacando as principais diferenças entre suas atividades e aquelas atribuídas ao professor convencional. Além de discutir os obstáculos enfrentados neste meio e as estratégias adequadas para superar a distância geográfica e temporal existente entre professor-aluno, busca responder a questões pontuais, tais como: O tutor ensina? Em que consiste o ensino do tutor? Quais seriam seus papéis e funções? Qual a importância da tutoria no contexto do curso a distância online?

Palavra-chave:

Internet, educação a distância online, professor-tutor, funções do tutor.

I - Professor e Tutor

A ligação aluno-professor ainda é, no imaginário pedagógico, uma dominante, o que torna a tutoria um ponto-chave em um sistema de ensino a distância (Maia, 1998, apud Niskier, 1999:391).

A tutoria como método nasceu no século XV na universidade, onde foi usada como orientação de caráter religioso aos estudantes, com o objetivo de infundir a fé e a conduta moral. Posteriormente, no século XX, o tutor assumiu o papel de orientador e acompanhante dos trabalhos acadêmicos, e é com este mesmo sentido que incorporou aos atuais programas de educação a distância (Sá, 1998).

A idéia de guia é a que aparece com maior força na definição da tarefa do tutor. Podemos definir tutor como o “guia, protetor ou defensor de alguém em qualquer aspecto”, enquanto o professor é alguém que “ensina qualquer coisa” (Litwin, 2001:93). A palavra professor procede da palavra “professore”, que significa “aquele que ensina ou professa um saber” (Alves; Nova, 2003).

Na perspectiva tradicional da educação a distância, era comum sustentar a idéia de que o tutor dirigia, orientava, apoiava a aprendizagem dos alunos, mas não ensinava. Assumiu-se a noção de que eram os materiais que ensinavam e o lugar do tutor passou a ser o de um “acompanhante” funcional para o sistema. O lugar do ensino assim definido ficava a cargo dos materiais, “pacotes” auto-suficientes seqüenciados e pautados, que finalizava com uma avaliação semelhante em sua concepção de ensino (Litwin, 2001).

Pensava-se desta forma quando “ensinar” era sinônimo de transmitir informações, ou de estimular o aparecimento de determinadas condutas. Nesse contexto, a tarefa do tutor consistia em assegurar o cumprimento dos objetivos, servindo de apoio ao programa (Litwin, 2001).

Edith Litwin (2001:99) destaca ainda que quem é um bom docente será também um bom tutor. Um bom docente “cria propostas de atividades para a reflexão, apóia sua resolução, sugere fontes de informação alternativas, oferece explicações, facilita os processos de compreensão; isto é, guia, orienta, apóia, e nisso consiste o seu ensino”. Da mesma forma, o bom tutor deve promover a realização de atividades e apoiar sua resolução, e não apenas mostrar a resposta correta; oferecer novas fontes de informação e favorecer sua compreensão. “Guiar, orientar, apoiar” devem se referir à promoção de uma compreensão profunda, e estes atos são responsabilidade tanto do docente no ambiente presencial como do tutor na modalidade a distância.

De maneira geral, os conhecimentos necessários ao tutor não são diferentes dos que precisa ter um bom docente. Este necessita entender a estrutura do assunto que ensina, os princípios da sua organização conceitual e os princípios das novas idéias produtoras de conhecimento na área. Sua

formação teórica sobre o âmbito pedagógico-didático deverá ser atualizada com a formação na prática dos espaços tutoriais.

Shulman (1995, apud Litwin, 2001:103) sustenta que o saber básico de um docente inclui pelo menos:

- conhecimento do conteúdo;
- conhecimento pedagógico de tipo real, especialmente no que diz respeito às estratégias e à organização da classe;
- conhecimento curricular;
- conhecimento pedagógico acerca do conteúdo;
- conhecimento sobre os contextos educacionais; e
- conhecimento das finalidades, dos propósitos e dos valores educativos e de suas raízes históricas e filosóficas.

O ensino a distância difere completamente, em sua organização e desenvolvimento, do mesmo tipo de curso oferecido de forma presencial. No ensino a distância, a tecnologia está sempre presente e exigindo uma nova postura de ambos, professores e alunos (Alves; Nova, 2003).

Para que um curso seja veiculado a distância, mediado pelas novas tecnologias, é preciso contar com uma infra-estrutura organizacional complexa (técnica, pedagógica e administrativa). O ensino a distância requer a formação de uma equipe que trabalhará para desenvolver cada curso, e definir a natureza do ambiente *online* em que será criado (Alves; Nova, 2003).

A diferença entre o docente e o tutor é institucional, que leva a consequências pedagógicas importantes. As intervenções do tutor na educação a distância, demarcadas em um quadro institucional diferente distinguem-se em função de três dimensões de análise (Litwin, 2001:102), conforme está na seqüência.

- **Tempo** – o tutor deverá ter a habilidade de aproveitar bem seu tempo, sempre escasso. Ao contrário do docente, o tutor não sabe se o aluno assistirá à próxima tutoria ou se voltará a entrar em contato para consultá-lo; por esse motivo aumentam o compromisso e o risco da sua tarefa.
- **Oportunidade** – em uma situação presencial, o docente sabe que o aluno retornará; que caso este não encontre uma resposta que o satisfaça, perguntará de novo ao docente ou a seus colegas. Entretanto, o tutor não tem essa certeza. Tem de oferecer a resposta específica quando tem a oportunidade de fazer isso, porque não sabe se voltará a ter.

- **Risco** – aparece como consequência de privilegiar a dimensão tempo e de não aproveitar as oportunidades. O risco consiste em permitir que os alunos sigam com uma compreensão parcial, que pode se converter em uma construção errônea sem que o tutor tenha a oportunidade de adverti-lo. “O tutor deve aproveitar a oportunidade para o aprofundamento do tema e promover processos de reconstrução, começando por assinalar uma contradição” (idem).

Tais conhecimentos dos docentes em geral nos conduzem à situação específica dos saberes requeridos ao tutor da EaD. Nestes ambientes, os contextos educacionais assumem um valor especial, que requerem do tutor uma análise fluida, rica e flexível de cada situação, vista sob o ângulo do tempo, oportunidade e risco, que imprimem as condições institucionais da EaD.

Iranita Sá (1998) faz um paralelo entre as várias diferenças entre as funções do professor convencional e o do tutor nos ambientes de EaD (Tabela I). A atual tendência de caracterização dos professores de ambientes de EaD é a de reproduutora do docente tradicional ou como um suposto tutor, cuja função se limita a auxiliar na aprendizagem, sem nenhuma identidade específica.

Vários estudos comprovam que os professores nos ambientes de EaD tendem a reproduzir suas práticas como se estivessem em uma sala de aula convencional, esquecendo das peculiaridades desses ambientes. Em uma pesquisa realizada por Cerny e Erny (2001, apud Alves; Nova, 2003), com alunos e professores do Curso de Especialização a Distância em Marketing, da Universidade Federal de Santa Catarina, o qual utilizou a Internet como mídia principal, os pesquisadores constataram que os alunos preferiam as atividades individuais, enquanto os professores preferiram as atividades de fixação. A atividade mais rejeitada pelos alunos foi o *chat*, considerado improdutivo e desorganizado.

Tabela I – Paralelo entre as Funções do Professor e do Tutor

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	Diversificadas fontes de informações (material)

informação	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: Sá, Iranita. *Educação a Distância: Processo Contínuo de Inclusão Social*. Fortaleza, CEC, 1998:47.

Neste contexto, pode-se redefinir o papel do professor: “mais do que ensinar, trata-se de fazer aprender (...), concentrando-se na criação, na gestão e na regulação das situações de aprendizagem” (Perrenoud, 2000:139). O professor-tutor atua como mediador, facilitador, incentivador, investigador do conhecimento, da própria prática e da aprendizagem individual e grupal (Almeida, 2001).

O novo papel do professor-tutor precisa ser repensado para que não se reproduzam nos atuais ambientes de educação a distância concepções tradicionais das figuras do professor/aluno. Pierre Lévy (2000) faz uma reflexão sobre interação, novas linguagens e instrumentos de mediação.

É preciso superar a postura ainda existente do professor transmissor de conhecimentos. Passando, sim, a ser aquele que imprime a direção que leva à apropriação do conhecimento que se dá na interação. Intereração entre aluno/aluno e aluno/professor, valorizando-se o trabalho de parceria cognitiva;....elaborando-se situações pedagógicas onde as diversas linguagens estejam presentes. As linguagens são, na verdade, o instrumento fundamental de mediação, as ferramentas reguladoras da própria atividade e do pensamento dos sujeitos envolvidos (<http://www.sesc.org.br>).

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 auto-aprendizagem. Sua importância é potencializada e sua responsabilidade social aumentada. “Seu lugar de

saber seria o do saber humano e não o do saber informações” (Alves; Nova, 2003:19), sendo a comunicação mais importante do que a informação. Sua função não é passar conteúdo, mas orientar a construção do conhecimento pelo aluno.

Hanna (apud Alves; Nova, 2003:37) apresenta algumas sugestões para o professor que deseja iniciar algum curso a distância. Sugere que, logo no início, ele deve:

- conhecer sua fundamentação pedagógica;
- determinar sua filosofia de ensino e aprendizagem;
- ser parte de uma equipe de trabalho com diversas especialidades;
- desenvolver habilidades para o ensino *online*;
- conhecer seus aprendizes;
- conhecer o ambiente *online*;
- aprender sobre os recursos tecnológicos;
- criar múltiplos espaços de trabalho, de interação e socialização;
- estabelecer o tamanho de classe desejável;
- criar relacionamentos pessoais *online*;
- desenvolver comunidades de aprendizagem;
- definir as regras vigentes para as aulas *online*; e
- esclarecer suas expectativas sobre os papéis dos aprendizes.

Para exercer competentemente estas funções, necessita de formação especializada. Hoje, a idéia da formação permanente vigora para todas as profissões, mas especialmente para os profissionais da educação. “O tutor se encontra diante de uma tarefa desafiadora e complexa” (Litwin, 2001:103). O bom desempenho desses profissionais repousa sobre a crença de que “só ensina quem aprende”, o alicerce do construtivismo pedagógico (Grossi; Bordin, 1992).

“Exige-se mais do tutor de que de cem professores convencionais” (Sá, 1998:46), pois este necessita ter uma excelente formação acadêmica e pessoal. Na formação acadêmica, pressupõem-se capacidade intelectual e domínio da matéria, destacando-se as técnicas metodológicas e didáticas. Além disso, deve conhecer com profundidade os assuntos relacionados com a matéria e área profissional em foco. A habilidade para planejar, acompanhar e avaliar atividades, bem como motivar o aluno para o estudo, também são relevantes. Na formação pessoal, deve ser capaz de lidar com o heterogêneo quadro de alunos e ser possuidor de atributos psicológicos e éticos: maturidade emocional, empatia com os alunos, habilidade de mediar questões, liderança, cordialidade e, especialmente, a capacidade de ouvir.

Segundo o Livro Verde (SocInfo, 2000), para que o ensino a distância alcance o potencial de vantagem que pode oferecer, é preciso investir no aperfeiçoamento do tutor e, sobretudo, regulamentar a atividade, além de definir e acompanhar indicadores de qualidade (Alves; Nova, 2003). Neste sentido, sugere algumas iniciativas:

- alfabetização digital - em todos os níveis de ensino, através da renovação curricular para todas as áreas de especialização, de cursos complementares e de extensão;
- geração de conhecimentos - voltado para a pós-graduação; e
- aplicação da tecnologia da informação e comunicação - desde o nível médio, especialmente nas áreas próximas das novas tecnologias.

As instituições de EaD devem ter a preocupação de formar o tutor através de cursos de capacitação e averiguar o seu desempenho. É importante que se ofereçam permanentemente cursos preparatórios, para que conheçam o funcionamento dessa modalidade de ensino. Além de proporcionar aos docentes capacitação sobre as técnicas de EaD, deve-se realizar práticas de tutoriais para ampliar os temas de estudo.

II - O Papel do Tutor

Pensar em novos modelos de educação a distância implica em pensar também sobre os papéis dos principais sujeitos do processo de aprender e ensinar: alunos e professores. Quais seriam seus papéis e funções? (Alves; Nova, 2003:18).

Mauri Collins e Zane Berge (1996, apud Palloff; Pratt, 2002) classificaram as várias tarefas e papéis exigidos do professor *online* em quatro áreas: pedagógica, gerencial, técnica e social.

- Função pedagógica - diz respeito ao fomento de um ambiente social amigável, essencial à aprendizagem *online*. O papel do professor em qualquer ambiente educacional é o de garantir que o processo educativo ocorra entre os alunos. No ambiente *online*, o professor torna-se um facilitador. Ele conduz o grupo de maneira mais livre, permitindo aos alunos explorar o material do curso, ou a ele relacionados, sem restrição. O docente pode trazer assuntos gerais para serem lidos e comentados, além de fazer perguntas visando a estimular o pensamento crítico sobre o assunto discutido. É importante que o professor comente adequadamente as mensagens dos alunos, as quais servirão para estimular debates posteriores.

(Nesse contexto, o professor atua como animador, tentando motivar seus alunos a explorarem o material mais profundamente do que o fariam na sala de aula presencial.)

- Função gerencial - envolve normas referentes ao agendamento do curso, ao seu ritmo, aos objetivos traçados, à elaboração de regras e à tomada de decisões. O professor de um curso *online* é também seu administrador. Ele é responsável por enviar um programa para o curso com as tarefas a realizar e as diretrizes iniciais para discussão e adaptação. Palloff (2002) sugere que no começo do curso sejam enviados um plano de ensino, as diretrizes e o código de normas de comportamento que deve ser seguido. Em seguida, os participantes podem comentar e debater sobre suas expectativas em relação ao curso.
- Função técnica - depende do domínio técnico do professor, sendo então capaz de transmitir tal domínio da tecnologia aos seus alunos. Os professores devem conhecer bem a tecnologia que usam para atuar como facilitadores do curso. Além disso, deverá haver um suporte técnico disponível, de modo que, mesmo um professor menos proficiente, possa ministrar um curso *online*. Semelhante ao espaço comunitário, Rena Palloff sugere que seja destinado um espaço em separado para acompanhar o fluxo da aprendizagem em todo o processo. Conscientes de que os professores precisam ensinar diferentemente nesse meio e de que os alunos também atuam diferentemente, estamos ciente também de que esse espaço adquire grande importância. Todos precisamos estar cônscios do impacto que a EaD *online* tem na aprendizagem e facilitar a mudança de paradigma necessária ao aluno para que ele tenha maior impacto. “Usar a tecnologia para aprender exige mais do que conhecer um *software* ou do que se sentir à vontade com o *hardware* utilizado” (Palloff; Pratt, 2002:109).
- Função social - significa facilitação educacional. O professor é responsável por facilitar e dar espaço aos aspectos pessoais e sociais da comunidade *online*. Collins e Berge (1996, apud Palloff; Pratt, 2002:104), referem-se a essa função como “estímulo às relações humanas, com a afirmação e o reconhecimento da contribuição dos alunos; isso inclui manter o grupo unido, ajudar de diferentes formas os participantes a trabalharem juntos por uma causa comum e oferecer aos alunos a possibilidade de desenvolver sua compreensão da coesão do grupo”. Esses elementos são a essência dos princípios necessários para construir e manter a comunidade virtual. Para dar um sentido de comunidade ao grupo, o tutor poderá usar algumas estratégias, como, por exemplo: iniciar seus cursos pelas apresentações dos alunos, para que todos se conheçam. Dessa forma,

cria-se uma atmosfera confiante e aberta, tornando real o fato de que o grupo é composto por pessoas, com sua própria experiência de vida e saberes. Outra estratégia utilizada é a de elaborar previamente uma atividade em grupo, com simulações ou projetos, criando a sensação de trabalho em equipe.

Palloff (2002) têm o hábito de criar um espaço comunitário no *site* dos seus cursos para que todos, professores e alunos, possam relaxar e conversar. Neste espaço costuma-se dialogar ou discutir assuntos sobre o material designado para o curso. É um local independente e sagrado, cuja finalidade é que os participantes se conheçam melhor e o trabalho em grupo seja mais confortável. Observam que o elemento humano sempre surge quando seres humanos interagem eletronicamente. Ao atuar juntos, contamos sobre nossas vidas, viagens, emoções – é um esforço feito por todos para tornar o grupo coeso e para manter a conexão mútua. É essencial que o grupo *online* desenvolva uma atitude de confiança, fundamental para a qualidade da aprendizagem na sala de aula *online*, conclue Palloff.

Gutiérrez e Prieto (1994) nomearam de “assessor pedagógico” o professor de EaD. Para ele, sua função é a de fazer a ligação entre a instituição e o aluno, acompanhando o processo para enriquecê-lo com seus conhecimentos e experiências. Segundo Gutiérrez e Prieto, suas características são: ser capaz de uma boa comunicação; possuir uma clara concepção de aprendizagem; dominar bem o conteúdo; facilitar a construção de conhecimentos, através da reflexão, intercâmbio de experiências e informações; estabelecer relações empáticas com o aluno; buscar as filosofias como uma base para seu ato de educar; e constituir uma forte instância de personalização. Dentre as tarefas prioritárias do “assessor pedagógico”, destacam-se a de estabelecer redes, promover reuniões grupais e a de avaliar.

Para Arnaldo Niskier (1999), o educador a distância reúne as qualidades de um planejador, pedagogo, comunicador, e técnico de Informática. Participa na produção dos materiais, seleciona os meios mais adequados para sua multiplicação, e mantém uma avaliação permanente a fim de aperfeiçoar o próprio sistema. Nesta modalidade de ensino, o educador tenta prever as possíveis dificuldades, buscando se antecipar aos alunos na sua solução. O professor de EaD deve ser valorizado, pois sua responsabilidade, além de ser maior por atingir um número infinitamente mais elevado de alunos, torna-o mais vulnerável a críticas e a contestações em face dos materiais e atividades que elabora. Conforme Niskier (1999:393), o papel do tutor é:

- comentar os trabalhos realizados pelos alunos;
- corrigir as avaliações dos estudantes;

- ajudá-los a compreender os materiais do curso através das discussões e explicações;
- responder às questões sobre a instituição;
- ajudar os alunos a planejarem seus trabalhos;
- organizar círculos de estudo;
- fornecer informações por telefone, fac-símile e *e-mail*;
- supervisionar trabalhos práticos e projetos;
- atualizar informações sobre o progresso dos estudantes;
- fornecer *feedback* aos coordenadores sobre os materiais dos cursos e as dificuldades dos estudantes; e
- servir de intermediário entre a instituição e os alunos.

De acordo com Iranita Sá (1998), o tutor em EaD exerce duas funções importantes - a informativa, provocada pelo esclarecimento das dúvidas levantadas pelos alunos, e a orientadora, que se expressa ajudando nas dificuldades e na promoção do estudo e aprendizagem autônoma.“No ensino a distância o trabalho do tutor fica de certo modo diminuído considerando-se o clima de aprendizagem autônoma pelos alunos” (Sá, 1998:45), pois muito da orientação necessária já se encontra no próprio material didático, sob a forma de questionário, recomendação de atividades ou de leituras complementares. Constatase que a função do tutor deve ir além da orientação. O tutor esclarece dúvidas de seus alunos, acompanhá-los a aprendizagem, corrige trabalhos e disponibiliza as informações necessárias, terminando por avaliar-lhes o desempenho.

Conforme Litwin (2001), os programas de educação a distância privilegiam o desenvolvimento de materiais para o ensino em detrimento da orientação aos alunos, das tutorias, das propostas de avaliação ou da criação de comunidades de aprendizagem. Os materiais de ensino se convertem em portadores da proposta pedagógica da instituição.

Esse material se torna objeto de reflexão e análise no âmbito da tutoria. É necessário que exista coerência entre a atuação do tutor e os objetivos da proposta. A falta de coerência pode significar um dos problemas mais sérios que pode enfrentar um programa dessa modalidade. O tutor pode mudar o sentido da proposta pedagógica pela qual foram concebidos o projeto, o programa ou os materiais de ensino. Sua intervenção poderá melhorar a proposta, agregando-lhe valor. Se o tutor tiver formação adequada estará apto a entender, melhorar, enriquecer e aprofundar a proposta pedagógica oferecida pelos materiais de ensino no âmbito de um determinado projeto (Litwin, 2001).

Todas as atividades, tarefas e exercícios propostos devem ser cuidadosamente corrigidos o mais rápido possível, para que o tutor tenha a

chance de interferir na aprendizagem e fazer o acompanhamento necessário. O tutor, ao avaliar o ensino-aprendizagem, coteja o grau de satisfação do aluno com o curso através de métodos estatísticos, fichas de avaliação e de observação.

A tutoria é o método mais utilizado para efetivar a interação pedagógica, e é de grande importância na avaliação do sistema de ensino a distância. Os tutores comunicam-se com seus alunos por meio de encontros programados durante o planejamento do curso. O contato com o aluno começa pelo conhecimento da estrutura do curso, e é preciso que seja realizado com freqüência, de forma rápida e eficaz. A eficiência de suas orientações pode resolver o problema de evasão no decorrer do processo.

Existem significativas diferenças entre o professor-autor e o professor-tutor, embora ambos sejam profissionais virtuais. O professor-autor desenvolve o teor do curso, escreve e produz o conteúdo e atua na organização dos textos e na estruturação do material. É preciso que ele conheça as possibilidades e ferramentas do ambiente, pois deverá interagir com a equipe de desenvolvimento para entender a potencialidade dos recursos a serem utilizados e elaborar o desenho de texto e do conteúdo do curso, de forma a contemplar todas essas potencialidades (Maia, 2002).

Após a conclusão do conteúdo pelo professor-autor, entra em ação o professor-tutor cujo papel é o de promover a interação e o relacionamento dos participantes. Uma série de habilidades e competências é a ele necessária (Maia, 2002:13), conforme delineado a seguir.

- **Competência tecnológica** - domínio técnico suficiente para atuar com naturalidade, agilidade e aptidão no ambiente que está utilizando. É preciso ser um usuário dos recursos de rede, conhecer *sites* de busca e pesquisa, usar *e-mails*, conhecer a netiqueta, participar de listas e fóruns de discussão, ter sido mediador em algum grupo (*e-group*). O tutor deve ter um bom equipamento e recursos tecnológicos atualizados, inclusive com *plug-ins* de áudio e vídeo instalados, além de uma boa conexão com a *Web*. O tutor deve ter participado de pelo menos um curso de capacitação para tutoria ou de um curso *online*; preferencialmente, utilizando o mesmo ambiente em que estará desenvolvendo sua tutoria.
- **Competências sociais e profissionais** - deve ter capacidade de gerenciar equipes e administrar talentos, habilidade de criar e manter o interesse do grupo pelo tema, ser motivador e empenhado. É provável que o grupo seja bastante heterogêneo, formado por pessoas de regiões distintas, com vivências bastante diferenciadas, com culturas e interesses diversos, o que exigirá do tutor uma habilidade

gerencial de pessoas extremamente eficiente. Deve ter domínio sobre o conteúdo do texto e do assunto, a fim de ser capaz de esclarecer possíveis dúvidas referentes ao tema abordado pelo autor, conhecer os *sites* internos e externos, a bibliografia recomendada, as atividades e eventos relacionados ao assunto. A tutoria deve agregar valor ao curso.

O tutor deve deixar claras as regras do curso; ser capaz de comunicar-se textualmente, com clareza, não deixando margem para questões e colocações dúbias que venham a prejudicar a aprendizagem.

A tutoria é necessária para orientar, dirigir e supervisionar o ensino-aprendizagem. Ao estabelecer o contato com o aluno, o tutor complementa sua tarefa docente transmitida através do material didático, dos grupos de discussão, listas, correio-eletrônico, *chats* e de outros mecanismos de comunicação. Assim, torna-se possível traçar um perfil completo do aluno: por via do trabalho que ele desenvolve, do seu interesse pelo curso e da aplicação do conhecimento pós-curso. O apoio tutorial realiza, portanto, a intercomunicação dos elementos (professor-tutor-aluno) que intervêm no sistema e os reúne em uma função tríplice: orientação, docência e avaliação.