

**COMPETÊNCIA TECNOLÓGICA NA EAD:
UMA ANÁLISE DOS CONHECIMENTOS E HABILIDADES
NECESSÁRIAS AO TUTOR**

Elaine Vasquez Ferreira de Araujo (UNIGRANRIO)

elainevfaraujo@gmail.com

Márcio Luiz Corrêa Vilaça (UNIGRANRIO)

professorvilaca@gmail.com

RESUMO

O objetivo deste artigo é discutir as competências necessárias ao tutor presente em um contexto tecnológico multimidiático de interação. A pesquisa, de natureza bibliográfica, buscou responder o seguinte questionamento: De que forma as competências tecnológicas necessárias a um tutor podem contribuir para o sucesso da educação a distância (EaD)? Desta forma, ao reconhecer a importância que o tutor tem para o sucesso do processo de ensino e aprendizagem na modalidade de educação a distância, buscaram-se os conceitos de educação a distância, tutoria e suas competências, levando em conta os aspectos tecnológicos. Para realizar o diálogo com a literatura, foram utilizados autores como João Mattar, Maria Luiza Belloni, Philippe Perrenoud e Pierre Lévy, apenas para ilustrar. Por meio da pesquisa realizada, foi possível compreender a importância da tutoria para a educação a distância e como as suas competências tecnológicas podem colaborar para a prática de ensino neste contexto.

Palavras-chave: Educação a distância. Tutoria. Competências tecnológicas.

1. Introdução

O uso das tecnologias vem provocando alterações significativas nos âmbitos sociais, econômicos, educacionais e políticos. Os avanços tecnológicos fazem com que os cidadãos tenham a necessidade de lidar com diversas ferramentas tecnológicas no seu dia a dia, como o computador, cartões eletrônicos, celulares, o caixa eletrônico etc. (CASTELLS, 2000; LEMOS, 2013; LEVY, 1993; WERTHEIN, 2000)

Neste cenário, é importante destacar que as tecnologias digitais de informação e comunicação (TDICs) ampliaram as possibilidades de aprendizagem, possibilitando novos formatos e ferramentas no processo ensino e aprendizagem (RIBEIRO & VILAÇA, 2016). Neste contexto em que a informação circula de forma rápida e dinâmica, como nos dias atuais em função da popularização destas tecnologias e da Internet, é essencial que a educação a distância (EaD) acompanhe esta velocidade e possibilite a utilização adequada de ferramentas virtuais que possam contribuir para uma boa rota de aprendizagem.

II CONGRESSO INTERNACIONAL DE LINGÜÍSTICA E FILOLOGIA XX CONGRESSO NACIONAL DE LINGÜÍSTICA E FILOLOGIA

O tutor é um dos principais atores da educação a distância, que contribui para o sucesso do ensino e aprendizagem no ambiente virtual (BORGES & SOUZA, 2012). A fim de exercer melhor o seu papel nesta modalidade de ensino, é primordial que o tutor esteja preparado para utilizar as diversas ferramentas tecnológicas disponíveis a favor da educação. Apesar de esta afirmação parecer desnecessária, é fato que muitos tutores entram nesta função sem uma formação prévia e por vezes com baixo domínio de ferramentas, ambientes e práticas digitais. Um dos motivos que motiva esta realidade é o mercado de trabalho, que gerou nos últimos anos um amplo campo para o exercício da tutoria.

É importante levar em consideração que, ao discutir as competências necessárias ao tutor presente na educação a distância, trata-se aqui questões sobre os conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias ao tutor, com o objetivo de acompanhar e prestar apoio ao aluno, elementos esses primordiais nessa modalidade de ensino.

Com as práticas educacionais *online* cada vez mais presentes na atualidade, é essencial que os profissionais que atuam nesta modalidade de ensino tenham conhecimento tecnológico das ferramentas que precisarão utilizar (VILAÇA, 2011). É importante então identificar as competências tecnológicas necessárias ao tutor presente em um contexto tecnológico multimidiático de interação, levando em consideração que a competência tecnológica implica no conhecimento da tecnologia e a compreensão das suas funções. É preciso reconhecer ainda a grande velocidade de expansão e criação de novas ferramentas e serviços digitais.

O objetivo deste trabalho, portanto, é discutir como as competências tecnológicas necessárias a um tutor atuante na educação a distância *online* podem colaborar para o sucesso nesta modalidade de ensino.

Vale apontar que *fluência tecnológica*, *domínio tecnológico*, *letramento digital*, *competência tecnológica* estão entre termos empregados por diferentes autores e especialistas em referência ao conhecimento e uso competente das tecnologias digitais. Por ser um campo bastante vasto e de interesse inter e multidisciplinar, a diversidade terminológica deve ser levada em consideração. Assim, apesar de variedade terminológica, que pode levar a imprecisões e confusões, é nítido perceber que pesquisadores apontam, sob denominações diferentes, a necessidade de conhecimento e domínio das tecnologias para fins educacionais, o que não se limita logicamente à educação a distância. Neste trabalho, optamos pelo termo *competência tecnológica*, uma vez que a discussão ter-

minológica mais aprofundada necessitaria de discussão específica em outro trabalho.

Inicia-se, portanto, a próxima seção com uma revisão da literatura, em que são apresentados alguns conceitos básicos e fundamentais para guiar a presente pesquisa. Em seguida, são discutidos aspectos do papel do tutor na educação a distância e a importância da sua competência tecnológica para o processo de ensino e aprendizagem.

2. A educação a distância e o sistema de tutoria

O crescimento e a popularização das tecnologias digitais de informação e comunicação oferecem uma nova perspectiva de avanços significativos para a vida individual e coletiva. Para Pierre Lévy (1993, p. 54), “na medida em que a informatização avança, certas funções são eliminadas, novas habilidades aparecem, a ecologia cognitiva se transforma”. Atualmente, as novas tecnologias colaboram para aprimorar programas e sistemas de computadores, contribuindo para uma comunicação ainda mais eficiente entre os indivíduos. Cada vez mais surgem novas ferramentas com a função de facilitar a vida dentro da sociedade (CASTELLS, 2000; LEMOS, 2013; WERTHEIN, 2000). As ferramentas e os sistemas têm reflexos na formação profissional de forma bastante global, em diferentes campos de atuação. Logo, podemos reconhecer que os impactos das rápidas transformações são mais intensos nas áreas nos quais as tecnologias digitais fazem parte das práticas profissionais, caso no qual o tutor se insere diretamente.

Segundo Vilson José Leffa (2001), com as tecnologias de comunicação e informação cada vez mais presentes na nossa sociedade, a comunicação pode acontecer entre pessoas em diversos lugares do mundo. Há então a necessidade de incorporar novos saberes, novas maneiras de interagir e novos tipos de relacionamento. Cada vez mais, o predomínio da voz e gestos de comunicação tem dado lugar à Internet e suas ferramentas de interação.

Seguindo esta mesma linha de raciocínio, André Lemos (2013 p, 104) aponta que, com a democratização dos computadores e a apropriação social das tecnologias, estes dispositivos eletrônicos deixam de servir apenas como máquinas de calcular para também servir como “ferramentas de criação, prazer e comunicação; como ferramentas de convívio”. Para o autor, na atualidade, os usuários das tecnologias digitais de infor-

II CONGRESSO INTERNACIONAL DE LINGUÍSTICA E FILOLOGIA XX CONGRESSO NACIONAL DE LINGUÍSTICA E FILOLOGIA

mação e comunicação não precisam mais ser especialistas, como um desenvolvedor de programas ou um analista de sistemas. Segundo André Lemos (2013 p, 107) as “interfaces gráficas, surgidas com os microcomputadores, e sua posterior banalização, permitem a qualquer pessoa, ter acesso aos benefícios e malefícios da informatização da sociedade”.

De acordo com Márcio Luiz Corrêa Vilaça (2011), neste cenário, as práticas educacionais *online* estão cada vez mais presentes na atualidade e o número de instituições que oferecem a educação a distância, predominantemente a educação a distância *online*, é cada vez maior. Similarmente, já em 2007, Carmen Maia e João Mattar (2007) apontavam o crescimento do número de instituições que trabalham com este tipo de modalidade de ensino, assim como a popularização da educação a distância. Também é importante destacar que, de acordo com Márcio Luiz Corrêa Vilaça (2011), é crescente o número de disciplinas semipresenciais oferecidas no Ensino Superior. Segundo o autor, por muitas vezes, o próprio professor deve elaborar o curso *online*, produzir materiais didáticos, além de atuar pedagogicamente no ambiente virtual.

É possível compreender a educação a distância, de acordo com Dilma Bustamante Braga et al. (2007), como a construção do conhecimento por meio da cooperação de todos os envolvidos no processo de ensino e aprendizagem. A educação a distância é um modelo de educação em que os atores principais (professor e aluno) geograficamente não estão no mesmo lugar, sendo o conteúdo do curso veiculado pelos meios de comunicação, neste caso um dispositivo eletrônico com internet. Neste mesmo sentido, Michael Grahame Moore (2007) afirma que a

Educação a distância é o aprendizado planejado que ocorre normalmente em um local diferente do ensino, exigindo técnicas especiais de criação e de instrução, comunicação por meio de várias tecnologias e disposições organizacionais e administrativas especiais. (MOORE, 2007, p. 2)

Nesta modalidade de ensino, há a possibilidade de atuação de diversos profissionais, como *web designers*, *designers* gráficos, *designers* instrucionais, tutores etc. E, por consequência, é primordial que estes profissionais tenham conhecimento tecnológico das ferramentas que precisarão utilizar.

Ao falar sobre tutoria, Rejane Leal Schlosser (2010) destaca que a grande diferença entre o tutor a distância e um professor presencial é o contexto em que o profissional está inserido. Entretanto, conforme apontam Silvia Regina Senos Demarco e Hércules Guimarães Honorato (2013), ao docente atuante na modalidade presencial não basta simples-

mente transpor suas experiências para a modalidade a distância. Segundo Simone Regina de Oliveira Ribeiro e Márcio Luiz Corrêa Vilaça (2016, p. 253), a educação a distância é “uma modalidade que precisa de infraestrutura, planejamento, gestão, metodologia, recursos didáticos e interativos, além de formas de avaliação e comunicação específicos”.

Por isso tudo, a formação docente do tutor deve se constituir também dos aspectos referentes a questões didáticas, metodológicas e tecnológicas que caracterizam esta modalidade de ensino, contribuindo para a qualidade nos cursos em educação a distância. Evidencia-se, portanto, a necessidade de uma formação específica a este profissional, para que assim ele possa desempenhar seu papel e suas funções de forma plena.

É importante que o tutor tenha iniciativa, apresente atividade, instigue a reflexão, saiba avaliar o desenvolvimento do seu aluno, utilize abordagens pedagógicas apropriadas, oriente seus alunos na trajetória de novos conhecimentos, dentre outras funções. Para o sucesso do processo de ensino e aprendizagem, portanto, é essencial que o tutor exerça o papel de mediador, colaborador e catalisador. Neste sentido, Eloiza da Silva Gomes de Oliveira e Lázaro Santos (2013) assinalam as dificuldades encontradas para o exercício da tutoria. Os autores afirmam que muitos tutores à frente do cenário da educação a distância não tiveram na sua formação experiências em tal modalidade. Belloni (2012) apresenta a seguinte reflexão:

Na academia de formação de professores continua a rejeição à tecnologia, agora encarnada pela EaD, pois a política educacional oficial promove a EaD, como modalidade de oferta para ampliação de vagas no ensino superior, e a introdução de computadores nas escolas numa perspectiva ‘tecnicista’. (BELLONI, 2012, p. 50)

Para que o tutor possa atuar de forma plena no processo de ensino e aprendizagem a distância, Margarete da Silva Ramos (2013) aponta que este profissional deve possuir algumas competências essenciais ao exercício de suas atividades. O autor divide estas competências da seguinte forma: a) as competências pedagógicas e técnicas; b) as competências tecnológicas e; c) as competências sócio-afetivas. Eloiza da Silva Gomes de Oliveira e Lázaro Santos (2013) defendem que um tutor “competente” e cooperativo pode minimizar um dos maiores riscos da modalidade de ensino a distância: a evasão dos alunos.

As competências pedagógicas, segundo Margarete da Silva Ramos (2013), se referem ao domínio do conteúdo e de todo o material didático da disciplina, bem como do projeto político pedagógico da insti-

II CONGRESSO INTERNACIONAL DE LINGUÍSTICA E FILOLOGIA XX CONGRESSO NACIONAL DE LINGUÍSTICA E FILOLOGIA

tuição. Já as competências sócio-afetivas se referem ao tutor manter uma interação positiva de incentivo ao aluno, mediando, assim, as atividades.

As competências tecnológicas, assunto deste artigo em questão, se referem ao domínio e conhecimento dos recursos multimídias e das tecnologias de informação e comunicação (TICs). Schollosser (2010) também considera que é essencial que o tutor saiba utilizar de forma competente as tecnologias de informação e comunicação, já que as mesmas contribuem para o desenvolvimento dos alunos e para gerar a colaboratividade entre o grupo. Nessa mesma linha de raciocínio, Eloiza da Silva Gomes de Oliveira e Lázaro Santos (2013, p. 215) comentam que o conhecimento das TICs é uma competência de caráter mais básico e que deve ser levada em consideração, já que “é um dos meios cruciais para a ligação tutor-aluno-tutor”.

A competência tecnológica amplia a capacidade de atuação do tutor nos ambientes de aprendizagem, contribui para a análise constante dos cursos e das ferramentas empregadas, possibilita a expansão do seu papel na educação a distância de forma significativa e produtiva, entre outros benefícios, que se refletem em melhor qualidade de ensino e da interação com os discentes, bem como com a equipe que atua nos núcleos ou centros de educação a distância.

Como esta modalidade de ensino exige uma postura diferente tanto do aluno quanto do professor, é necessário que o tutor desenvolva diferentes competências para um bom desempenho. Neste contexto, questiona-se quais competências tecnológicas são necessárias aos tutores para que possam contribuir para o sucesso na aprendizagem dos alunos na educação a distância. A próxima seção busca responder, portanto, esse questionamento.

3. As competências tecnológicas necessárias ao tutor

Para melhor desdobrar o conceito de competência, recorre-se a Phillippe Perrenoud (2000, p. 15) que, baseando-se nos princípios de Piaget, definiu as competências como a

faculdade de mobilizar um conjunto de recursos cognitivos (saberes, capacidades, informações etc.) para solucionar com pertinência e eficácia uma série de situações, podendo desta forma abranger a competência para o trabalho e a competência para a vida

Para Phillippe Perrenoud (2000, p. 15) a competência é “uma capacidade de mobilizar diversos recursos cognitivos para enfrentar um tipo de situação”. Segundo Cláudia Valéria Nobre e Keite Silva de Melo (2011), é justamente a relação pertinente entre os saberes construídos e a resolução de problemas que permitem a construção de uma competência.

Márcio Luiz Corrêa Vilaça (2011) destaca que o professor, para atuar no ambiente virtual, deve ser capaz de compreender abordagens, técnicas de ensino e métodos que contemplem o ensino mediado pela internet. A competência tecnológica implica no conhecimento da tecnologia, a compreensão das suas funções, possibilidades, vantagens e desvantagens e saber como e quando utilizá-la. Logo, o domínio tecnológico não pode estar restrito ao uso tecnológico das ferramentas. É necessário articular o domínio tecnológico para fins educacionais. Esta pode ser uma armadilha de cursos ou treinamento predominantemente concentrados nas demonstrações e no uso das ferramentas de forma “isolada”, sem maior reflexão sobre as suas potencialidades e riscos para o ensino.

Elena Maria Mallman et al. (2012) também consideram que é imprescindível que os profissionais que atuam em educação a distância estejam preparados para não só usar as tecnologias, mas também criar estratégias de ensino e aprendizagem a partir delas. Afinal, como defende Márcio Luiz Corrêa Vilaça (2010, p. 96), “a tecnologia por si só não pode garantir qualidade ao ensino. A qualidade da educação depende de uma ampla variedade de fatores”.

Desta forma, Márcio Luiz Corrêa Vilaça (2011) aponta que os tutores devem avaliar até que ponto se encontram preparados para a atuação no contexto *online*, buscando formas possíveis para melhor desempenhar seu papel neste ambiente. Argumenta que “Livros, artigos, palestras, oficinas, minicursos e cursos (inclusive *online*) são algumas das possibilidades de preparação para as competências discutidas”. (VILAÇA, 2011, p. 120)

Afinal, como analisa o autor, não são raros os casos nos quais profissionais são inseridos em práticas de ensino *online* sem a devida preparação. O autor defende que usar a internet no dia a dia não significa que o tutor esteja preparado para o ensino *online*. Similarmente, Mônica Fantin (2012, p. 64) afirma que “grande parte dos professores transita com grande facilidade pelos usos das tecnologias na sua dimensão de vida pessoal em oposição aos usos educativos”. É preciso, portanto, que o tutor seja capaz de usar as tecnologias disponíveis para fins didáticos.

II CONGRESSO INTERNACIONAL DE LINGÜÍSTICA E FILOLOGIA XX CONGRESSO NACIONAL DE LINGÜÍSTICA E FILOLOGIA

Nesse sentido, é necessário criar condições para o desenvolvimento de uma competência midiática que envolva a apreciação, a recepção e a produção responsáveis e uma possibilidade de mediação sistemática que auxilie na construção de uma atitude mais crítica em relação aos modos de ver, navegar, produzir e interagir com as mídias e as tecnologias. Afinal, a experiência com a cultura digital está construindo não apenas novos usos da linguagem, mas novas formas de interação que precisam ser problematizadas no currículo de formação de professores. (FANTIN, 2012, p. 64)

Cláudia Valéria Nobre e Keite Silva de Melo (2011) enfatizam também a importância da formação contínua do tutor, principalmente se levarmos em consideração os avanços tecnológicos e a popularização de novas ferramentas digitais.

Por todos estes fatores, Elena Maria Mallman et al. (2012) defendem que os tutores devem refletir acerca da sua concepção em relação à fluência tecnológica. Nesse sentido, observa-se que, ao mesmo tempo em que a maioria dos tutores concordam que precisam ter fluência tecnológica para desenvolver principalmente a interação, muitos também admitem terem algum tipo de dificuldade com as ferramentas disponibilizadas na plataforma.

É essencial que as instituições pesquisem se os seus tutores são fluentes tecnologicamente e quais são as suas dificuldades diante do contexto tecnológico multimidiático de interação. Apenas desta forma é possível melhorar as práticas educativas na educação a distância.

A respeito da distância física entre professor e aluno, Romero Tori (2010) defende que o aluno pode estar separado fisicamente, mas se sentir presente; ou então o contrário, o aluno pode estar junto fisicamente, mas se sentir distante, ausente.

O tutor deve atuar com naturalidade dentro de sua plataforma de ensino. É essencial que saiba utilizar todos os recursos da sua sala de aula virtual, conheça *sites* de busca e que saiba realizar pesquisas na Internet, utilizar o *e-mail* e conhecer a *netiqueta*, por exemplo. Pierre Lévy (1993) ressalta que a comunicação proporcionada pelos dispositivos digitais contribui para o desenvolvimento da inteligência coletiva, que se refere a um novo tipo de pensamento sustentado pelas redes da Internet. Portanto, a educação a distância se beneficia ao utilizar de ferramentas como *wikis*, fóruns, *blogs* etc.

Dilma Bustamante Braga et al. (2007) defendem que o tutor deve buscar fluência tecnológica tanto em relação ao ambiente virtual do curso em que trabalha, quanto em relação às redes sociais que podem auxiliar

no seu trabalho. Afinal, como defendem Elena Maria Mallman et al. (2012), ser fluente tecnológico não envolve apenas saber utilizar as ferramentas tecnológicas, mas saber como utilizá-las para construir significado dentro do contexto envolvido.

Seguindo este mesmo raciocínio, Márcio Luiz Corrêa Vilaça (2011) afirma que os tutores devem ser capazes de planejar e pensar nas possibilidades pedagógicas para o emprego das ferramentas tecnológicas no processo de ensino e aprendizagem; e este planejamento não depende apenas da competência pedagógica dos professores, mas também da competência tecnológica dos mesmos.

Rejane Leal Schlosser (2010, p. 8) comenta que “a partir dessas reflexões, observamos que os conhecimentos, habilidades e competências atribuídas a um tutor/orientador são iguais aos necessários a um bom professor”. Tanto o tutor quanto o professor presencial devem propor atividades, instigar a reflexão e a crítica e orientar seus alunos para alcançar novos conhecimentos.

O que difere o trabalho destes dois profissionais é o contexto em que estão inseridos e as demandas pedagógicas que lhe são atribuídas, bem como a maior ou menor presença das tecnologias, além obviamente do contexto em que se dá aprendizagem: *online*, presencial ou ainda híbrido. Além disso, ao tutor ou ao professor presencial é necessário saber utilizar de forma competente as tecnologias de informação e comunicação, que, certamente, contribuem para desenvolver competências nos alunos e geram colaboração entre o grupo.

Em virtude dos argumentos mencionados, a formação do tutor deve envolver muito mais que uma mera atualização em relação aos recursos tecnológicos da atualidade, como a utilização de equipamentos e *softwares* instalados no seu computador de trabalho. Para atuar no contexto educacional, este profissional precisa ser capacitado para, além de conhecer as novas formas de comunicação e interação disponíveis na Internet, ser capaz de atingir fins educacionais (BUZATO, 2009). Afinal, o tutor precisa estar pronto para colaborar para o desenvolvimento do aluno e sanar dúvidas, sempre tentando prever possíveis dificuldades.

II CONGRESSO INTERNACIONAL DE LINGUÍSTICA E FILOLOGIA
XX CONGRESSO NACIONAL DE LINGUÍSTICA E FILOLOGIA

4. *A competência tecnológica do tutor e suas possíveis contribuições no processo de ensino e aprendizagem*

Como afirmam Fabiana Vigo Azevedo Borges; Eduardo Rodrigo de Souza (2012), a atuação tutorial na educação a distância é imprescindível, já que este profissional atua diretamente com o aluno durante todo o processo de ensino e aprendizagem. O tutor é um dos personagens mais essenciais no desenvolvimento da educação a distância, pois possui uma relação direta com o aluno, mediando a interação necessária e contribuindo para o desenvolvimento do trabalho. É necessário reconhecer que papéis diferentes têm sido atribuídos aos tutores, ora mais amplos ora mais restritos, o que tem gerado discussões na literatura.

Eloiza da Silva Gomes de Oliveira e Lázaro Santos (2013) constata que o conhecimento em tecnologias de informação e comunicação, por tudo que já foi dito, pode ser classificável como uma competência de caráter mais técnico e básico na formação de um tutor. Afinal é um dos meios cruciais para a ligação e comunicação entre tutor e aluno. Sem este conhecimento tecnológico, conseqüentemente a comunicação pode se tornar falha dentro da plataforma e a aprendizagem ser prejudicada. Segundo os autores, um tutor “competente” e com ação cooperativa pode minimizar um dos maiores riscos dos cursos ministrados a distância, que é a evasão dos alunos. Este é um fator preocupante e que leva ao esvaziamento em projetos em educação a distância.

Levando-se em consideração estes aspectos, Elena Maria Mallman et al. (2012) apontam que o tutor deve, dentro da sua plataforma de ensino,

monitorar (acompanhamento diagnóstico) regularmente o desenvolvimento das atividades propostas; perceber se os estudantes estão se apropriando dos recursos disponibilizados para resolução dos problemas; identificar dificuldades no processo ensino-aprendizagem individual e/ou coletivo; problematizar soluções; orientar as atividades, visualizando se estão sendo realizadas no tempo didático apropriado. (MALLMAN et al., 2012, p. 11)

Além do mediador pedagógico estar entrosado com as ferramentas da plataforma, faz-se necessário que o tutor tenha consciência das vantagens e desvantagens de cada ferramenta e saber o momento certo de utilizá-la durante o processo de ensino e aprendizagem. Maria Luíza Belloni (2012, p. 50) argumenta que é essencial a “integração das tecnologias de informação e comunicação aos processos educacionais”.

A autora também destaca que é importante “conhecer os novos modos de aprender com as tecnologias de informação e comunicação” e que as tecnologias podem assumir diferentes dimensões, “como ferramentas de ensino/aprendizagem, objetos de estudo e meios de expressão de todos os cidadãos”.

Cláudia Valéria Nobre e Keite Silva de Melo (2011) também destacam que é preciso que se construa uma mediação incentivadora para os alunos com mais dificuldade no tocante à fluência tecnológica, desta forma, o tutor deve observar o andamento dos alunos durante as aulas e auxiliá-los no que for necessário. Para Elena Maria Mallman et al. (2012, p. 4), “o olhar atento para as palavras do estudante e a presteza nas respostas fazem diferença na qualidade da comunicação”. Sendo assim, o tutor auxilia os seus alunos a desenvolverem melhor seus argumentos, facilitando o processo de ensinar e aprender.

Por meio da Internet e das plataformas de ensino a distância, há formas variadas e múltiplas de interação com o mundo, diferentes mecanismos de produção de escrita e diferentes formas de leitura. Por meio da Internet e suas ferramentas, há a possibilidade de interação com textos que, ao mesmo tempo, podem utilizar de palavras, imagens, sons, vídeos etc. O processo de leitura e escrita no computador envolve e exige, portanto, habilidades de lidar com diferentes modos de construção de sentido, devido à interface gráfica computacional e a ampliação da rede da Internet.

Assim, além de articulação com questões pedagógicas, a competência tecnológica precisa se articular com questões linguísticas e discursivas, fato que parece muitas vezes ignorado ou jogado para um plano bem discreto nas publicações, especialmente nos livros sobre educação a distância e tutoria. Em outras palavras, parece haver um descuido com as práticas comunicativas. Especialistas em educação a distância percebem e defendem mais objetivamente a necessidade de pensar sobre as relações sobre as tecnologias e as práticas pedagógicas, mas ainda pouca atenção é dada à dimensão comunicativa, que pode ter reflexo direto na qualidade da interação e, conseqüentemente, na qualidade do ensino, resultando em sucesso da prática educacional.

Em outras palavras, argumentamos a necessidade de consideração de 3 aspectos: competência tecnológica *stricto sensu* (que se refere ao domínio tecnológico), competência pedagógica relacionada ao uso das tecnologias para fins educacionais e competência linguística/discursiva

II CONGRESSO INTERNACIONAL DE LINGUÍSTICA E FILOLOGIA XX CONGRESSO NACIONAL DE LINGUÍSTICA E FILOLOGIA

(articulada com o letramento digital, os gêneros textuais digitais, hipertexto...). (VILAÇA, 2011; RIBEIRO & VILAÇA, 2016; VILAÇA & ARAUJO, 2016)

Há diversas ferramentas para produção de escrita, como os *blogs* e ferramentas para comunicação a distância, como salas de bate-papo, fóruns, correio eletrônico, *WhatsApp*, *Messenger* e outros. As ferramentas para comunicação instantânea por exemplo, permitem que os interlocutores interajam em tempo real. Esta interação possibilita a utilização de diversos recursos como verbais, visuais, sonoros, hipertextuais etc. A “conversa” é realizada de forma informal, semelhante à oralidade. Porém deve-se observar e evitar na educação a distância o uso do *internetês*, ou seja, de abreviações e mudanças ortográficas próprias de mensagens informais trocadas por meio da rede mundial (BISOGNIN, 2009). É importante considerar que, apesar do ambiente de aprendizagem da educação a distância ser disponibilizado na Internet, há a necessidade de uma linguagem adequada ao contexto escolar, de acordo com o curso ministrado.

Pela observação dos aspectos mencionados e de acordo com a análise de Elena Maria Mallman et al. (2012), a fluência tecnológica dos profissionais que atuam nessa modalidade de ensino influencia e muito no sucesso da educação a distância. É por meio das tecnologias que é possível se comunicar, compartilhar informações e materiais pedagógicos, interagir e realizar outras ações que fazem parte do processo de ensino e aprendizagem nesta modalidade de ensino.

5. *Considerações finais*

A proposta deste estudo foi discutir as competências tecnológicas requeridas ao tutor para atuar na educação a distância e como estas competências podem contribuir para o sucesso do processo de ensino e aprendizagem.

Concluiu-se que o ambiente virtual de aprendizagem demonstra um grande potencial para o futuro do processo de ensino e aprendizagem, superando assim a necessidade de alunos e professores estarem em um mesmo ambiente e em um mesmo horário. Porém, para que o ensino no ambiente virtual possa ser bem-sucedido, é necessário um bom sistema de tutoria. Como esta modalidade de ensino exige uma postura diferente tanto do aluno quanto do tutor, é necessário que este profissional tenha diferentes competências para seu bom desempenho.

Constatou-se, portanto, que o sucesso da educação a distância depende também do conhecimento tecnológico dos tutores que atuam nessa modalidade de ensino. É por meio das tecnologias que é possível se comunicar com os alunos, compartilhar informações e materiais pedagógicos, interagir dentro dos fóruns e realizar outras ações que fazem parte do processo de ensino e aprendizagem dentro das salas de aula virtuais. O tutor fluente tecnologicamente promove uma melhor participação dos alunos e pode acompanhar melhor as atividades disponibilizadas na plataforma.

É essencial que o tutor saiba utilizar todos os recursos da plataforma, conheça *sites* de busca e saiba realizar pesquisas na Internet, utilizar o *e-mail* e conhecer a *netiqueta*, por exemplo. Além de conhecer os recursos que possibilitam a comunicação e construção de atividades em grupo, como *wikis*, fóruns de discussão, *blogs* etc.

Por fim, espera-se que este trabalho, ao colocar em foco a discussão sobre as competências tecnológicas necessárias para os profissionais que atuam como tutores na educação a distância, possa contribuir para o conhecimento e novas perspectivas para o sucesso na educação a distância.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BELLONI, Maria Luíza. Mídia-educação: contextos, histórias e interrogações. In: FANTIN, Mônica; RIVOLTELLA, Pier Cesare. *Cultura digital e escola: pesquisa e formação de professores*. Campinas: Papyrus, 2012.

BISOGNIN, Tadeu Rossato. *Sem medo do internetês*. Porto Alegre: Age, 2009.

BORGES, Fabiana Vigo Azevedo; SOUZA, Eduardo Rodrigo de. Competências essenciais ao trabalho tutorial: estudo bibliográfico. SIED – Simpósio Internacional de Educação a Distância. Universidade Federal de São Carlos, UFSCar, 2012. Disponível em:

<http://sistemas3.sEAD.ufscar.br/ojs/Trabalhos/178-957-2-ED.pdf>.

Acesso em: 09-07-2016.

BRAGA, Dilma Bustamante; FRANCO, Lúcia Regina Horta Rodrigues; MACHADO, Ana Lúcia Lima; SOUZA, Fabrícia Ferreira de Souza. *Capacitação em ambiente de aprendizagem virtual*. Disponível em:

II CONGRESSO INTERNACIONAL DE LINGUÍSTICA E FILOLOGIA
XX CONGRESSO NACIONAL DE LINGUÍSTICA E FILOLOGIA

<<http://www.EAD.unifei.edu.br/~novolivrodigital/geraLivro.php?codLivro=16&IdSess=LD28052009110750>>. Acesso em: 15-05-2016.

BUZATO, Marcelo El Khouri. Letramentos digitais, apropriação tecnológica e inovação. In: III Encontro Nacional Sobre Hipertexto. *Anais do Hipertexto 2009*. Belo Horizonte, 2009.

CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. Vol. 1: A era da informação: economia, sociedade e cultura. São Paulo: Paz e Terra, 2000.

DEMARCO, Sílvia Regina Senos; HONORATO, Hércules Guimarães. A educação a distância e a tutoria: alguns olhares. *V Seminário Internacional de Educação a Distância – CAED*. Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG, 2013. Disponível em:

<https://www.ufmg.br/EAD/seminario/anais/pdf/Eixo_2.pdf>. Acesso em: 30-07-2016.

FANTIN, Mônica. Mídia-educação no currículo e na formação inicial de professores. In: ____; RIVOLTELLA, Pier Cesare. *Cultura digital e escola: pesquisa e formação de professores*. Campinas: Papirus, 2012.

LEFFA, Vilson José. A linguística aplicada e seu compromisso com a sociedade. *VI Congresso Brasileiro de Linguística Aplicada*. Belo Horizonte: UFMG, 2001. Disponível em:

<http://www.leffa.pro.br/textos/trabalhos/la_sociedade.pdf>.

LEMONS, André. *Cibercultura: tecnologia e vida social na cultura contemporânea*. Porto Alegre: Sulina, 2013.

LÉVY, Pierre. *As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática*. Rio de Janeiro: Editora 34, 1993.

MALLMAN, Elena Maria et al. Fluência tecnológica na prática de tutores no MOODLE. *IX Anped Sul – Seminário de Pesquisa em Educação da Região Sul*. 2012. Disponível em:

<<http://www.uces.br/etc/conferencias/index.php/anpedsul/9anpedsul/paper/viewFile/203/872>>. Acesso em: 15-05-2016.

MAIA, Carmen; MATTAR, João. *Abc da EaD: educação a distância hoje*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

MOORE, Michael Grahame. Teoria da distância transacional. Trad.: Wilson Azevêdo. *Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância*, São Paulo, 2002.

NOBRE, Cláudia Valéria; MELO, Keite Silva de. Convergência das competências essenciais do mediador pedagógico da EAD. ESUD 2011. *VIII Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância*. Ouro Preto: UNIREDE, 2011.

OLIVEIRA, Eloiza da Silva Gomes de; SANTOS, Lázaro. Tutoria em educação a distância: didática e competências do novo “fazer pedagógico”. *Revista Diálogo Educ.* vol. 13, n. 38, 2013. Disponível em: <<http://www2.pucpr.br/reol/index.php/dialogo?dd99=pdf&dd1=7642>>. Acesso em: 15-05-2016.

PERRENOUD, Phillippe. *10 novas competências para ensinar*. Porto Alegre: Artmed, 2000.

RAMOS, Margarete da Silva. Qualidade da tutoria e a formação do tutor: os efeitos desses aspectos em cursos a distância. *ESUD – X Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância*. Belém, 2013. Disponível em: <<http://www.aedi.ufpa.br/esud/trabalhos/poster/AT1/112988.pdf>>. Acesso em: 15-05-2016.

RIBEIRO, Simone Regina de Oliveira; VILAÇA, Márcio Luiz Corrêa. Tecnologia, linguagem e educação a distância. In: ____; ARAUJO, Elaine Vasquez Ferreira de. (Orgs.). *Tecnologia, sociedade e educação na era digital*. Duque de Caxias: UNIGRANRIO, 2016.

SCHLOSSER, Rejane Leal. A atuação dos tutores nos cursos de educação a distância. *Colabor@, Revista Digital da CVA – Ricesu*, vol. 6, n. 22. 2010. Disponível em: <<http://pEAD.ucpel.tche.br/revistas/index.php/colabora/article/view/128/112>>. Acesso em: 15-05-2016.

TORI, Romero. *Educação sem distância: as tecnologias interativas na redução de distâncias em ensino e aprendizagem*. São Paulo: SENAC, 2010.

VILAÇA, Márcio Luiz Corrêa. Educação a distância e tecnologia: conceitos, termos e um pouco de história. *Revista Magistro*, Unigranrio, vol. 01, n. 02, 2010.

_____. Tecnologia e educação: introdução à competência tecnológica para o ensino online. *Revista E-scrita*, Uniabeu, vol. 2, n. 5, 2011. Disponível em: <<http://www.uniabeu.edu.br/publica/index.php/RE/article/view/176/pdf/69>>. Acesso em: 15-05-2016.

II CONGRESSO INTERNACIONAL DE LINGUÍSTICA E FILOLOGIA
XX CONGRESSO NACIONAL DE LINGUÍSTICA E FILOLOGIA

_____; ARAUJO, Elaine Vasquez Ferreira de. Linguagem na era digital: reflexões sobre tecnologia, linguagem e comunicação. In: ____; _____. *Tecnologia, sociedade e educação na era digital*. 1 ed. Duque de Caxias: UNIGRANRIO, 2016.

WERTHEIN, Jorge. A sociedade da informação e seus desafios. *Ciência da Informação*, Brasília, vol. 29, n. 2, p. 71-77, maio/ago.2000.