

# A RELEVÂNCIA DO PAPEL DOS TUTORES EAD E PRESENCIAL NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Nivaldo Pedro de Oliveira<sup>1</sup>

Elysson Mizaél de Castro<sup>2</sup>

Kleriston Luis Rocha Neris<sup>3</sup>

**Resumo:** Este artigo discutiu os papéis desempenhados pelos tutores a distância ou *online* e presencial no contexto da Educação a Distância (EaD), pois considerou o crescimento desta modalidade no Brasil. Tornou-se fundamental compreender como esses profissionais contribuem para o processo de ensino-aprendizagem. A atuação desses tutores, embora distinta, é complementar, sendo essencial para

- 1 Licenciado em: Letras/Espanhol (UNITINS); Pedagogia (UNIMES); Educação Especial (FAVENI); Graduando: em Ciências Biológicas (IBRA); LETRAS - Língua Portuguesa (IBRA). Especialista em: 21 Áreas da Educação. Mestrado em: Ciências em Educação (UNIDA); Mestrado em: Tecnologias Emergentes em Educação (MUST University). Doutorando: Ciências em Educação (UNIDA); Ciências em Educação (FICS). Professor de Ensino Médio na Rede Pública (São Luís); Professor de Anos Finais na Rede Municipal (São José de Ribamar). Orientador de Monografias dos cursos de Graduação Pedagogia EPT do IFMA (Campus Caxias/Ma). Orientador de Artigos Científicos e Monografias dos cursos de Especialização em Informática na Educação do IFMA (Campus São Raimundo das Mangabeiras e Pedreiras / Ma.); Especialização em Atendimento Educacional Especializado e Especialização em Gestão Escolar na Perspectiva da Educação Integral do IFPI. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8827189436684383>. Orcid. <https://orcid.org/0009-0001-9148-2783>. E-mail [nivaldop.oliveira@hotmail.com](mailto:nivaldop.oliveira@hotmail.com).
- 2 Graduado/Licenciado em: Educação Física pela Estácio de Sá e pela (UNIASSELVI); Pedagogia (UNIASSELVI). Especialista em: Inclusão e Diversidade na Sociedade e Organizações (UNIASSELVI); Docência para a Educação Profissional e Tecnológica (IFES); Currículo e Prática Docente nos Anos Iniciais do Ensino Fundamental (UFPI); Linguagens, suas Tecnologias e o Mundo do Trabalho (UFPI); Educação a Distância: Gestão e Tutoria (UNIASSELVI); Avaliação Física, Ortopédica, Esportiva e Funcional (FAVINE); Educação Física Escolar (INTERVALE); e Gestão Escolar e Coordenação Pedagógica (INTERVALE). Mestrado em: Ensino pela (MUST University/UNIMES). Atua como professor regente nos cursos de Educação Física na UNIASSELVI; Professor Tutor (bolsista CAPES) no curso de Educação Física pela (UFMA). Professor da Secretaria de Estado da Educação do Maranhão (SEDUC/MA) e da Secretaria Municipal de São Luís (SEMED). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6052754387250576>. Orcid. <https://orcid.org/0000-0002-5684-3571>. E-mail [Elyssoncastro@gmail.com](mailto:Elyssoncastro@gmail.com).
- 3 Graduado em: Educação Artística/Hab. em Artes Plásticas pela (UFMA); História pela (FAVENI). Especialista em: Psicologia da Educação pela (UEMA). Mestrando: Mestrado Profissional em História pela (UFMA) com pesquisa nas áreas de História do Maranhão, História das Religiões, História do Patrimônio, História da Arte, Metodologias Ativas, Psicologia da Educação, Ciências da Religião e, estudos na área de Artes Visuais, Artes e Investigação Baseada em Arte (IBA). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4916298733569639>. Orcid. <https://orcid.org/0009-0005-2320-1598>. E-mail [kleristonluis@yahoo.com.br](mailto:kleristonluis@yahoo.com.br)

a mediação pedagógica, o suporte técnico e o acompanhamento de todos os estudantes atuantes na modalidade. Trouxe como objetivo o analisar da relevância do papel desempenhado pelo tutor a distância e pelo tutor presencial no processo de ensino-aprendizagem. Destacou suas contribuições para a mediação pedagógica, acompanhamento discente e desenvolvimento de competências educacionais no contexto da educação a distância. E, trouxe como problema de estudo: Qual é a relevância do papel do tutor EaD e do tutor presencial na efetividade do processo de ensino-aprendizagem na educação a distância, considerando suas funções mediadoras, pedagógicas e de suporte ao estudante? mostrou a relevância do papel do tutor *online* e do tutor presencial na efetividade do processo de ensino-aprendizagem na educação a distância que está relacionada à sua atuação integrada nas dimensões mediadora, pedagógica e de suporte. Amparou-se bibliograficamente em autores modernos, tornando-se um estudo bibliográfico, e do tipo qualitativo com características descritivas, este trabalho ainda destacou em seu tópico e subtópicos conceitos destes profissionais, seus papéis e importância da formação qualificadora para o exercício da profissão no processo educativo. Conclui-se, portanto, que a efetividade da EaD depende, em grande parte, da qualidade da tutoria que, ao promover diálogo, acompanhamento e incentivo, transforma o processo educativo em uma experiência colaborativa e humanizada.

**Palavras-chave:** Educação a Distância. Tutor EaD e Presencial. Mediação Pedagógica.

**Resumen:** Este artículo analizó los roles de los tutores a distancia o en línea y los tutores presenciales en el contexto de la Educación a Distancia (ED), considerando el crecimiento de esta modalidad en Brasil. Comprender cómo estos profesionales contribuyen al proceso de enseñanza-aprendizaje se ha vuelto crucial. Los roles de estos tutores, si bien distintos, son complementarios, siendo esenciales para la mediación pedagógica, el apoyo técnico y el seguimiento de todos los estudiantes que participan en esta modalidad. El objetivo fue analizar la relevancia de los roles de los tutores a distancia y presenciales en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Se destacaron sus contribuciones a la mediación pedagógica, el seguimiento estudiantil y el desarrollo de competencias educativas en el contexto de la EAD. La pregunta de estudio fue: ¿Cuál es la relevancia del rol de los tutores a distancia y presenciales en la efectividad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la EAD, considerando sus funciones de mediación, pedagógicas y de apoyo estudiantil? Se demostró la relevancia del rol de los tutores en línea y presenciales en la efectividad del proceso de enseñanza-aprendizaje en la EAD, lo cual se relaciona con su desempeño integrado en las dimensiones de mediación,

pedagógica y de apoyo. Basado en datos bibliográficos de autores modernos, este estudio cualitativo, de características descriptivas, también destacó en su tema y subtemas los conceptos de estos profesionales, sus roles y la importancia de una formación cualificada para el ejercicio profesional en el proceso educativo. Por lo tanto, se concluye que la efectividad de la educación a distancia depende en gran medida de la calidad de la tutoría, la cual, al promover el diálogo, el seguimiento y el estímulo, transforma el proceso educativo en una experiencia colaborativa y humanizada.

**Palabras clave:** Educación a Distancia. Tutoría presencial y a distancia. Mediación Pedagógica.

## 1 Introdução

A Educação a Distância (EaD) tem se consolidado como uma alternativa viável para a democratização do ensino superior no Brasil, especialmente em regiões afastadas dos grandes centros urbanos, e, essa modalidade de ensino requer uma estrutura própria, com tecnologias de informação e comunicação (TIC), conteúdos digitais e, principalmente, uma equipe pedagógica capacitada. Nesse contexto, os tutores, tanto os presenciais quanto os a distância desempenha papel central no acompanhamento e apoio aos estudantes.

Apresenta-se que, a tutoria, enquanto prática educativa, é mediadora do processo de ensino-aprendizagem, a atuação dos tutores contribui para diminuir a sensação de isolamento do estudante, garantir a fluidez da comunicação pedagógica e promover o engajamento nas atividades proposta, portanto, é fundamental compreender as especificidades e complementaridades entre as funções do tutor presencial e do tutor a distância.

O aprendizado propõe como objetivo analisar a relevância do papel desempenhado pelo tutor presencial e pelo tutor a distância no processo de ensino-aprendizagem, destacando contribuições para a mediação pedagógica, acompanhamento discente e desenvolvimento de competências educacionais no contexto da educação a distância. E, indagação: Qual é a relevância do papel do tutor presencial e do tutor EaD na efetividade do processo de ensino-aprendizagem na educação a distância, considerando suas funções mediadoras, pedagógicas e de suporte ao estudante?

Desta maneira, essa colaboração entre estes profissionais favorece a

segurança maior e com autonomia do estudante, no engajamento nas suas atividades, além de consolidação dos seus conhecimentos; desta forma, ao se investigar como a atuação dos tutores contribui para a motivação, permanência e aprendizagem dos estudantes são fatores elementares para o comparar os desafios enfrentados por estes profissionais no acompanhamento dos estudantes.

Mostra-se uma relevância de literaturas inovadores sobre o papel dos tutores, assim, presume-se que a atuação qualificada e integrada do tutor presencial e do tutor EAD é fundamental para o sucesso do processo de ensino-aprendizagem na educação a distância, uma vez que ambos desempenham funções complementares que fortalecem a mediação pedagógica, a motivação discente e a construção do conhecimento autônomo. Assim, o estudo traz em suas entrelinhas aos seus interlocutores a pesquisa bibliográfica, pois consiste no levantamento e análise de referências já publicadas como livros, artigos científicos, teses e dissertações, além do permitir fundamentar teoricamente o tema (Marconi; Lakatos, 2021).

O marco metodológico do estudo é bibliográfico, do tipo qualitativo, além do descrever realidades sociais, pois de acordo com Marconi; Lakatos (2022), a pesquisa científica se desenvolve de forma sistemática, passando por etapas interdependentes que incluem a escolha do tema, a formulação do problema, a definição de objetivos, a coleta, a análise e a interpretação dos dados, até a elaboração das conclusões finais. Entende-se segundo Gil (2019, p. 50) que: “A pesquisa bibliográfica é elaborada a partir de material já publicado, constituído principalmente de livros, artigos de periódicos e atualmente de material disponibilizado na internet”, deve seguir sequência lógica de etapas, que começa com a identificação de um problema e se estende até a comunicação dos resultados, garantindo coerência e validade científica estudada.

A aquisição é descritiva, pois tem como finalidade observar, registrar, analisar e descrever características de determinada população, dado que, não interfere na realidade estudada, mas procura apresentar com fidelidade como os fenômenos se manifestam para o contexto social, assim, frisa-se que, a escrita descritiva tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis, o que caracteriza-se nestas aprendizagens.

É de uma organização textual, expondo uma Introdução salientando tema, ideias, objetivo, problema desta aquisição, com o Desenvolvimento

organizado em tópico e subtópico referenciados com autores como Moran (2018), Belloni (2019), Gil (2019), Alves (2020), Kenski (2021), Marconi; Lakatos (2021) e Marconi; Lakatos (2022), sem falar dos Resultados e Conclusões que se analisou as funções socio-acadêmicas destes profissionais acadêmicos e destacou-se a importância da formação adequada para o exercício da tutoria tanto na presencialidade, quanto no EaD, à vista disso, a integração entre as funções mediadora, pedagógica e de suporte desses tutores contribui para uma aprendizagem mais significativa, participativa e autônoma.

Conclui-se, destacando que, a Educação a Distância (EaD) apresenta um modelo pedagógico que exige o envolvimento de diferentes agentes educacionais para garantir a qualidade da aprendizagem, entre estes agentes, destacou-se a importância dos tutores presenciais e a distância, cuja atuação, função e desenvoltura é essencial para o acompanhamento, além da mediação pedagógica ou dos suportes aos estudantes.

## **2 Conceituando as principais atribuições e funções do tutor ead e do tutor presencial nos cursos de educação a distância**

Segundo o autor Moran (2018), o tutor na Educação a Distância exerce papel essencial na mediação entre o estudante e o conhecimento, sendo responsável por promover a autonomia e a interação no ambiente virtual, por meio de estratégias pedagógicas que favoreçam o aprendizado significativo, ou seja, na Educação a Distância (EaD), se tem consolidado como uma modalidade de ensino essencial na democratização do acesso ao conhecimento contemporâneo, vem exigindo a presença de profissionais que garantam a mediação pedagógica entre o estudante e o conhecimento.

Nesse contexto, o tutor, seja a distância ou o presencial, desempenha papel fundamental no processo de ensino-aprendizagem, atuando como mediador, orientador e facilitador da construção do saber, pois o professor formador tem sua rica contribuição, porém, são estes profissionais que auxiliam os estudantes neste caminhar, além do apoiar na redução da evasão, que na EaD há estudos com estatísticas que mostram ela de forma significativa, assim, as funções ultrapassam a simples transmissão de informações, envolvendo o acompanhamento, a orientação, avaliação e os lançamentos de notas, são mais que isto, pois incentivam à autonomia do estudante na busca pelo aprendizado significativo.

Entende-se que, as funções dos tutores na Educação a Distância

vão muito além dos acompanhamentos técnicos, ele é um agente educativo que promove a integração, o diálogo e a motivação dos cursistas, contribuindo para o desenvolvimento da autonomia, da responsabilidade e da aprendizagem ativa, destaca-se que, o tutor é o elemento de ligação entre estudantes, conteúdos e suas atuações, porquanto, vão além do suporte técnico, pois envolve orientações pedagógicas, motivações e acompanhamentos contínuos do progresso dos aprendentes (Belloni, 2019).

Percebe-se que, as atribuições dos tutores na EaD são fundamentais para o sucesso do processo de ensino-aprendizagem, pois envolvem dimensões pedagógicas, comunicativas, tecnológicas e afetivas, assim, o tutor é o profissional que garante a mediação entre o aprendente, o conteúdo e o professor, promovendo o diálogo constante entre o acompanhamento personalizado do desenvolvimento discente e a sua atuação que não se limita ao repasse de informações, mas busca estimular a autonomia, a reflexão crítica e a participação ativa dos estudantes.

Cita-se Moran (2018, p. 73), ao destacar que: “O tutor é o mediador do processo de ensino-aprendizagem, o profissional que ajuda o aluno a transformar a informação em conhecimento e a desenvolver sua autonomia intelectual”, a distinção entre tutor a distância e o presencial revela não apenas os meios de atuação, mas ambos compartilham o mesmo propósito de assegurar que o processo de ensino-aprendizagem seja efetivo, humanizado, coerente com os princípios da educação mediada por tecnologias e a compreensão do cursista.

É importante destacar também, o caráter humanizador da tutoria, visto que, em um ambiente virtual, muitas vezes marcado pela ausência do contato físico, o tutor precisa criar vínculos e promover um sentimento de pertencimento, mostrando ao estudante que ele não está sozinho em sua trajetória formativa, essa dimensão emocional é tão relevante quanto a técnica, pois o apoio e a escuta ativa fortalecem o engajamento, permanência e a motivação destes nos cursos EaD.

As competências pedagógicas permitem que os tutores atuem como mediadores do conhecimento, interpretando as dificuldades dos cursistas, propondo estratégias de superação e incentivando o aprendizado autônomo, além de serem colaborativos na integração de três dimensões (digital, comunicativa e pedagógica), é o que assegura a qualidade da tutoria e o êxito do processo formativo na EaD, por isso que, tanto o tutor *online* quanto o presencial devem possuir competências digitais, comunicativas e

pedagógicas que possibilitem uma mediação eficiente entre os sujeitos e as tecnologias envolvidas no processo educativo (Kenski, 2021).

Destaca-se um aspecto essencial da atuação dos tutores na Educação a Distância, dada a necessidade de desenvolver competências múltiplas que integrem o domínio tecnológico, a habilidade comunicativa e a sensibilidade pedagógica, porque, em um cenário educacional mediado por tecnologias digitais, o tutor seja ele virtual ou presencial deve ser capaz de articular o uso das ferramentas tecnológicas ao processo de ensino-aprendizagem, de modo que elas não sejam apenas instrumentos operacionais, mas recursos pedagógicos humanizados que ampliam as possibilidades de interação, expressão e construção do conhecimento.

Para o autor Belloni (2019, p. 45), destaca que: “A tutoria é um processo de acompanhamento que visa garantir a qualidade da aprendizagem, apoiando o estudante em suas dúvidas e incentivando a construção do conhecimento de forma colaborativa”, ou seja, as competências digitais tornam-se indispensáveis para que o tutor possa navegar com segurança nas plataformas de ensino, orientar os estudantes quanto ao uso dos recursos virtuais e selecionar metodologias adequadas às diferentes necessidades de aprendizagem, já as competências comunicativas garantem que o tutor mantenha uma comunicação clara, empática e motivadora, seja por meio de fóruns *online*, encontros presenciais ou mensagens individuais, favorecendo o engajamento e o vínculo afetivo entre os participantes do processo educativo.

O tutor contemporâneo deve ser um profissional multifacetado, capaz de compreender as potencialidades e os limites das tecnologias, sem perder o foco na dimensão humana da educação, em decorrência de sua função que é conectar pessoas, ideias e saberes em um ambiente de aprendizagem dinâmico e, inclusive, no qual o diálogo e a mediação crítica constituem os principais instrumentos para a construção do conhecimento, por isso que, a presença do tutor, tanto na modalidade a distância quanto na presencial, é de extrema importância para garantir a efetividade do processo de ensino-aprendizagem na Educação a Distância.

Afirma-se que, esses profissionais atuam como mediadores entre o conhecimento, o professor e o estudante, desempenhando um papel essencial na construção da autonomia e no desenvolvimento de competências dos cursistas, enquanto o tutor EaD realiza o acompanhamento pedagógico por meio de plataformas virtuais, o tutor presencial estabelece o contato direto nos polos de apoio, fortalecendo o vínculo institucional e promovendo um

suporte mais próximo e humanizado. Desta forma, cita-se Litto; Formiga (2018, p. 59), no pontuar que: “A tutoria, seja presencial ou a distância, é um componente fundamental na EaD, pois assegura o suporte pedagógico e emocional necessário ao êxito dos estudantes”.

Acredita-se que, tanto o tutor EaD quanto o presencial devem possuir competências pedagógicas, tecnológicas e comunicacionais, uma vez que sua atuação exige não apenas o domínio do conteúdo, mas também a capacidade de estabelecer vínculos com os estudantes e promover a aprendizagem colaborativa, assim, a mediação pedagógica exercida por esses profissionais é essencial para garantir a qualidade da educação, transformando o ambiente virtual e presencial em espaços de trocas, reflexão e construção coletiva do conhecimento, desta forma, é importante se entender a diferença entre estes profissionais e, eles mesmo em suas atuações.

Acredita-se que, a tutoria é um espaço privilegiado de interação e acompanhamento, pois assim, se consegue ser essencial no assegurar a qualidade da aprendizagem a distância, por isso que, as críticas na atuação e formação do tutor é relevante para o bom andamento da Educação a Distância; seja *online* ou presencial, visa dar suporte contínuo aos cursistas, promovendo um processo formativo mais humanizado e eficaz, essa presença física se mostra fundamental, principalmente para cursistas que enfrentam dificuldades com o uso de tecnologias ou que apresentam baixa autonomia no processo de aprendizagem.

Tabela 01: Diferença Principais nas Tutorias

Tutor do EaD	Tutor Presencial
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Garante que o ambiente <i>online</i> esteja funcionando adequadamente;</li> <li>2) Auxilia nos conteúdos atualizados e acessíveis no ambiente virtual;</li> <li>3) Monitora o progresso dos cursistas e concede <i>feedbacks</i>;</li> <li>4) Identifica dificuldades;</li> <li>5) Oferece suporte através de plataformas <i>online</i>;</li> <li>6) Utiliza ferramentas de comunicação <i>online</i> para interagir com os cursistas;</li> <li>7) Responde dúvidas;</li> <li>8) Promove a participação dos cursistas nas atividades propostas;</li> <li>9) Colabora com os professores formadores na elaboração prévia de materiais e atividades que irão para o ambiente virtual;</li> <li>10) Visa o desenvolvimento da autonomia dos estudantes durante o curso.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Facilita a adaptação dos estudantes ao ambiente virtual;</li> <li>2) Esclarece dúvidas sobre o conteúdo e a dinâmica do curso;</li> <li>3) Promove interação entre os cursistas e a comunidade acadêmica;</li> <li>4) Incentiva a participação dos estudantes nas atividades;</li> <li>5) Avalia o progresso individual;</li> <li>6) Oferece suportes para a superação de dificuldades;</li> <li>7) Mantém contato direto com os cursistas, seja pessoalmente ou por meio de ferramentas de comunicação <i>online</i>;</li> <li>8) Busca criar um ambiente acolhedor e propício ao aprendizado;</li> <li>9) Auxilia-os no uso das ferramentas e plataformas digitais utilizadas no curso.</li> </ol>

Fonte: Elaborada pelo Autor, 2025.

Compreende-se que, a atribuição dos tutores EaD e Presencial é muito relevante ao avanço dos cursistas, mas é importante se entender que, o tutor a Distância é o profissional que acompanha os estudantes virtualmente, por meio de Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA) numa carga horária semanal de 20h, enquanto, o tutor presencial é o profissional que atua nos polos de apoio presencial da Instituição de ensino, oferecendo suporte direto aos cursistas durante 20h semanal.

Entende-se que, a boa formação e qualificação profissional dos tutores impactam diretamente no êxito da aprendizagem, ou seja, tutores bem preparados são capazes de identificar dificuldades, reduzir a evasão, propor estratégias de superação e adaptar a mediação às necessidades específicas de cada estudante, se expõe ainda que, a formação continuada possibilita este acompanhar das inovações tecnológicas e das metodologias de ensino emergentes, tornando a tutoria mais eficiente e alinhada com as demandas contemporâneas da EaD (Moran, 2018; Kenski, 2021).

Percebe-se que, o Tutor Presencial faz a mediação e apoia no polo,

acompanha e motiva, interage e se comunica com os cursistas na forma que facilita a interação, além do auxílio na integração com a tecnologia, já o Tutor EAD é quem faz a gestão do ambiente virtual de aprendizagem, acompanha de forma remota dúvidas dos cursistas, organiza a comunicação e interação, além do apoio pedagógico. Embora tenham funções ou atribuições distintas, ainda assim, caminham juntos e devem falar a mesma língua sobre as normativas dos cursos no qual estão vinculados.

O tutor presencial atua mais diretamente com o cursista no polo de apoio, enquanto o tutor EAD atua no ambiente virtual, garantindo o bom funcionamento destes cursos e o acompanhamento dos estudantes a distância, mas precisam de formações que alinhem o bom funcionamento da oferta do curso e, por isso, ambos são peças-chave para o sucesso da educação a distância, trabalhando juntos para oferecer uma experiência de aprendizado completa e eficaz, pois o tutor presencial complementa o trabalho do tutor EaD.

## 2.1 O Papel do Tutor EaD e do Tutor Presencial nos Cursos EaD

O tutor a distância tem como principal função assegurar o acompanhamento contínuo do estudante no ambiente virtual, auxiliando na gestão do tempo, na organização dos estudos e na resolução de dúvidas, além disso, ele promove a interação nos fóruns e espaços colaborativos, estimulando o protagonismo do estudante e a troca de experiências entre os participantes, seu trabalho é fundamental para reduzir o isolamento característico da EaD e para fomentar a motivação e o engajamento dos discentes, por isso, o tutor a distância atua de forma articulada com os professores e coordenadores, assegurando que os objetivos educacionais sejam alcançados e que os alunos se sintam acompanhados e orientados em todo o percurso formativo (Litto; Formiga, 2018).

Entende-se que, o tutor presencial desempenha papel complementar e igualmente indispensável, pois é ele que representa o elo entre a instituição e os estudantes, oferecendo atendimento individualizado, apoio técnico e emocional, além de facilitar atividades práticas e avaliações presenciais, sua atuação contribui para aproximar os estudantes do ambiente acadêmico, reforçando o sentimento de pertencimento e a continuidade dos estudos, aspectos fundamentais para evitar a evasão, que para Alves (2020, p. 112) pontua que: “A atuação do tutor presencial é indispensável, pois ele é o contato mais próximo entre o estudante e a instituição, garantindo a

integração e a continuidade dos estudos”, é perceptível o papel do tutor presencial, como aquele que dá suporte, além de corroborante com o tutor EaD.

Em conjunto, o tutor EaD e o tutor presencial asseguram a qualidade e a integridade do processo educativo, pois garantem que os estudantes sejam acompanhados em todas as etapas da aprendizagem, a colaboração entre ambos resulta em uma mediação pedagógica mais completa, integrando o uso das tecnologias com o acompanhamento humano, dessa forma, a tutoria torna-se o alicerce da Educação a Distância, transformando-a em uma modalidade capaz de promover aprendizagens significativas, inclusivas e eficazes.

Tabela 02: Quadro Comparativo de Papéis Classificadora no Contexto EaD

Tutoria na EaD	Papel do Tutor a Distância	Papel do Tutor Presencial
<div><div>✓</div> Garante a qualidade do processo de ensino-aprendizagem;</div> <div><div>✓</div> É um elo entre os estudantes, os conteúdos e a instituição;</div> <div><div>✓</div> É pilar estratégico para a consolidação da modalidade;</div> <div><div>✓</div> Estudantes não apenas acessem conteúdos, mas também desenvolvam competências cognitivas, sociais e digitais.</div>	<div><div>✓</div> Estimula a participação dos cursistas nas atividades <i>online</i>;</div> <div><div>✓</div> Oferece <i>feedback</i> pedagógico individualizado;</div> <div><div>✓</div> Responde a dúvidas sobre o conteúdo e direcionar questões mais complexas ao professor especialista;</div> <div><div>✓</div> Monitora o progresso acadêmico dos estudantes e intervém quando necessário nas atividades.</div>	<div><div>✓</div> Apoia a organização e aplicação de avaliações presenciais;</div> <div><div>✓</div> Motiva os cursistas em situações de evasão ou desânimo;</div> <div><div>✓</div> Media a comunicação entre estudantes e professores conteudistas;</div> <div><div>✓</div> Ajuda na familiarização com os recursos tecnológicos do curso.</div>

Fonte: Elaborada pelo Autor, 2025.

É perceptível como a tabela expõe diferentemente do modelo EaD ou presencial, pois exige que os estudantes desenvolvam maior autonomia e disciplina para gerenciar seus estudos, o que torna a presença do tutor fundamental, dado que, ele atua como mediador, orientador e motivador no contribuir da construção dum aprendizado significativo, colaborativo e eficaz (Moran, 2018).

Ao se integrar a tutoria *online* e presencial, é inegável não se olhar para a formação continuada, pois é ela que desenvolve para as competências diversificadas nas Instituições que promovem as aprendizagens tutorial na EaD, tornado o trabalho dos tutores mais eficaz, inclusiva e motivadora, como essencial para o sucesso acadêmico e para a permanência dos aprendentes nos cursos destas modalidades, assim a mediação dos tutores é, portanto, uma combinação de habilidades técnicas e humanas, garantindo que o processo educativo seja completo, inclusivo e significativo aos cursistas.

A atuação da tutoria EaD envolve competências múltiplas, ou seja, pedagógicas, tecnológicas, comunicativas e relacionais, por isso, que é necessário que eles saibam utilizar os recursos digitais de forma pedagógica, mediando a aprendizagem sem se limitar a fornecer informações, eles devem manter uma comunicação clara e motivadora, favorecendo o engajamento, a interação e a participação ativa dos estudantes, mesmo no contexto à distância (Belloni, 2019).

Na prática, a tutoria EaD podem ocorrer em dois formatos principais (distância e presencial), assim, o tutor presencial atua nos polos ou centros de apoio, oferecendo atendimento direto, acompanhamento das atividades práticas, esclarecimento de dúvidas e apoio emocional, ele ainda fortalece o vínculo do estudante com a Instituição, reduzindo a evasão e promovendo a integração com colegas e professores (Alves, 2020).

Já o tutor a distância, ou tutor *online*, atua principalmente nos ambientes virtuais de aprendizagem, gerenciando fóruns, promovendo interações, fornecendo *feedback* e acompanhando o progresso individual de cada estudante, essa atuação requer domínio das ferramentas digitais, habilidades de comunicação e mediação pedagógica (Kenski, 2021).

Se destaca que: “O tutor virtual tem a função de promover a interação entre os alunos e os professores, além de acompanhar o desenvolvimento individual de cada participante, fornecendo *feedbacks* constantes” (KENSKI, 2021, p. 98). É evidente que o contexto colaborador do papel do tutor EaD melhora a desmotivação dos estudantes em relação as dificuldades nos conteúdos propostos pelo professor formador, por isso, seu elo é primordial para assegurar um caminhar seguro no curso da modalidade da Educação a Distância, sem falar que, o tutor a distância, também conhecido como tutor *online* ou virtual, tem como função principal acompanhar o processo de aprendizagem por meio das plataformas digitais de ensino, garantindo o fluxo de comunicação constante entre o estudante e a instituição.

Este profissional é responsável por orientar os cursistas em relação ao uso das ferramentas tecnológicas, responder dúvidas nos ambientes virtuais, realizar *feedbacks* das atividades e fomentar o engajamento nas interações virtuais, dado que, sua atuação requer domínio das tecnologias educacionais e sensibilidade pedagógica para compreender as dificuldades dos aprendentes mesmo sem o contato físico. Já o tutor presencial atua diretamente nos polos de apoio presencial, sendo o elo entre a instituição e os estudantes, por isso, sua principal atribuição é acompanhar as atividades práticas, esclarecer dúvidas, promover discussões e estimular a participação dos alunos nas aulas e nos fóruns de aprendizagem.

O tutor presencial é o responsável por realizar atendimentos individuais e coletivos, avaliar o desempenho dos cursistas e encaminhar relatórios sobre o desenvolvimento das turmas ao tutor EaD, este ainda, representa o suporte imediato aos discentes, favorecendo o sentimento de pertencimento e reduzindo a evasão nos cursos de EaD, é responsável por manter o vínculo entre o estudante e a instituição, oferecendo suporte emocional e acadêmico, além de promover momentos de integração e reflexão coletiva nos polos presenciais de EaD (Alves, 2020).

Os tutores devem desempenhar as funções de orientadores pedagógicos, auxiliando na compreensão dos conteúdos, organizando o tempo de estudo e incentivando a interação entre os participantes do curso, eles atuam como facilitadores das aprendizagens, oferecendo *feedbacks* construtivos e identificando dificuldades que possam comprometer o desempenho do aprendentes, dessa forma, os tutores contribuem diretamente para a permanência e o êxito dos estudantes na modalidade a distância.

## *2.2 A importância da formação e qualificação profissional dos tutores para o êxito do processo educativo*

A Educação a Distância (EaD) é um processo que requer habilidades constantes e aperfeiçoamentos a longos prazos, dado que, as Instituições de ensino que selecionam seus tutores *online* ou presenciais devem por obrigação certificarem-se da veracidade documental entregue no processo de seleção, além dos momentos de aperfeiçoamentos que agregue mais valores para os momentos que terão com os estudantes. Acredita-se que, a formação dos tutores deve priorizar o desenvolvimento de competências pedagógicas e tecnológicas, de modo que possam atuar como mediadores

eficazes, promover a aprendizagem ativa e colaborativa (Moran, 2018).

Compreende-se que, a formação e a qualificação profissional dos tutores são essenciais para que esses profissionais possam exercer, com competência, o papel de mediadores no processo de ensino-aprendizagem, pois um tutor bem preparado compreende não apenas o conteúdo, mas também as metodologias de ensino e as estratégias de mediação adequadas ao perfil dos estudantes e, acredita-se que, a formação contínua dada pelas Instituições possibilitam aos tutores lidarem com as diversidades de ritmos e estilos de aprendizagem, garantindo um acompanhamento mais humanizado e eficaz.

No contexto da Educação a Distância, é de exigência que o tutor domine competências pedagógicas, comunicativas e tecnológicas, o que só é possível por meio de uma formação sólida e sempre atualizada, porquanto, a qualificação profissional permite ao tutor utilizar adequadamente as ferramentas digitais e compreender as dinâmicas da aprendizagem mediada por tecnologia, o que faz das Instituições que usufrui deste profissionais também se responsabilizarem por tais formações qualificações personalizadas ao estilo dos cursos que oferecem.

O tutor atua não apenas como transmissor de conhecimento, mas como facilitador e orientador, capaz de promover a autonomia e o engajamento dos estudantes, o que faz da qualificação profissional dos tutores indispensáveis no garantir a qualidade dos cursos a distância, dado que, somente um tutor bem preparado consegue compreender a complexidade das relações entre ensino, tecnologia e aprendizagem (Belloni, 2019).

Pontua-se que, a formação continuada dos tutores é determinante para o êxito do processo educativo, pois garante o aprimoramento constante das práticas pedagógicas e o alinhamento às inovações educacionais, tais capacitações contínuas possibilitam o desenvolvimento de novas metodologias e a ampliação da visão crítica sobre o papel dos tutores na modalidade a distância, em decorrência das altas taxas de abandonos e grandes queixas sobre o trabalho tutorial nas Instituições, que se vê como é relevante, os cuidados minuciosos sobre a seleção e admissão destes profissionais na modalidade.

Ao se investir na qualificação tutorial, significa investir-se na qualidade da educação profissional, além da consolidação de uma aprendizagem significativa e inclusiva no contexto da Educação a Distância, em razão disto, a formação dos tutores precisa ser contínua e dinâmica,

acompanhando as transformações das tecnologias educacionais e as mudanças nas formas de ensinar e aprender no contexto digital (Kenski, 2021).

Entende-se que, as atribuições do tutor exigem constantes formações continuadas e atualizações tecnológicas, já que as plataformas, metodologias e recursos digitais evoluem rapidamente, então, um tutor preparado deve ser capaz de adaptar-se às inovações, utilizando as tecnologias de forma pedagógica e criativa, sem perder de vista o foco principal que é a aprendizagem significativa dos estudantes, assim, a atuação do tutor na EaD quanto do tutor presencial consolida-se como um pilar essencial para a qualidade, inclusão e efetividade da educação mediada por tecnologias.

### **3 Considerações finais**

Compreendeu-se que, a Educação a Distância (EaD) demanda uma atuação integrada de diferentes agentes educacionais e, nesse cenário tecnológico, os tutores, tanto os a distância quanto os presenciais cumprem funções distintas, porém interdependentes, mas colaboradoras que visam assegurar a qualidade do processo educativo. Ambos os perfis de tutoria exercem funções complementares e indispensáveis para o êxito da Educação a Distância. Enquanto o tutor presencial oferece acolhimento e suporte direto, o tutor a distância garante o acompanhamento pedagógico e a interação constante no ambiente virtual.

A atuação articulada desses profissionais contribui para o engajamento dos estudantes e para a efetivação de uma aprendizagem autônoma e significativa, assim, evidenciou-se que, ao se avaliar a percepção dos estudantes quanto à relevância do papel do tutor em sua trajetória acadêmica, entendeu-se que, o papel dos tutores EaD e Presencial na Educação a Distância fazem toda a diferença na trajetória dos cursistas, o que se deixou como críticas positivas aos interlocutores destes escritos, sobre a formação de tutorias para novas indagações futuras, pois assim, acreditou-se que se atendeu aos objetivos inicialmente proposto e se conseguiu responder ao questionamento levantado no estudo.

Frisou-se que, o tutor presencial proporciona o apoio físico, logístico e emocional necessário aos cursistas no polo, enquanto o tutor a distância oferece aquele suporte acadêmico contínuo no ambiente virtual de aprendizado, mas que, ambos são mediadores essenciais da aprendizagem, e sua formação deve ser contínua e voltada para as competências

tecnológicas e pedagógicas exigidas pela EaD, pois é impossível um agente deste gabarito sem os conhecimentos prévios da função, pois o vazio que existe neste meio é a ponta do *iceberg* para o desequilíbrio e caminhar da desistência de muitos cursistas.

Conclui-se que, destacando que, tanto a valorização quanto a qualificação dos tutores deve se ofertada pelas Instituições de ensino, assim que os selecionar para as atuações tutoriais, desta forma, significa dizer que, é necessário se investir na efetividade e humanização do ensino a distância, além de se estar contribuindo para a permanência e o sucesso dos estudantes ao longo dos seus percursos formativos na EaD.

## Referências

ALVES, Lynn. **EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA E TUTORIA: Desafios e Possibilidades**. Salvador: EDUFBA, 2020.

BELLONI, M. Luiza. **Educação a Distância**. 8. ed. Campinas: Autores Associados, 2019.

GIL, A. Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

KENSKI, V. Moreira. **EDUCAÇÃO E TECNOLOGIAS: O Novo Ritmo da Informação**. 10. ed. Campinas: Papirus, 2021.

LITTO, F. M.; FORMIGA, M. (orgs.). **EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: O Estado da Arte**. 2. ed. São Paulo: Pearson, 2018.

MARCONI, M. de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

MARCONI, M. de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica**. 8. ed. Barueri, SP: Atlas, 2022.

MORAN, J. Manuel. **Metodologias Ativas para uma Aprendizagem mais Profunda**. São Paulo: Papirus, 2018.