

A ATUAÇÃO DOS TUTORES ELETRÔNICOS E DE SALA NO SISTEMA DE ENSINO PRESENCIAL CONECTADO DA UNOPAR

MAIO 2005

057-TC-F5

Categoria: PESQUISA E AVALIAÇÃO – F

Setor Educacional: Educação Continuada em Geral – 5

Natureza do Trabalho – Descrição de Projeto em Andamento – B

RESUMO

O presente projeto de pesquisa, em andamento no Sistema de Ensino Presencial Conectado da Unopar, tem por objetivo conhecer os significados e as conseqüências da atuação dos tutores no processo de mediação do ensino e aprendizagem a distância. Busca-se extrair as reflexões geradas ao longo da atuação prática de mediação pedagógica dos tutores, no trabalho educacional a distância; sistematizar as informações coletadas de forma a contribuir com a melhoria da atuação pedagógica e fornecer subsídios para as atividades de treinamento dos tutores com vistas à melhoria da interação entre aprendizes, professores especialistas e demais atores do processo de ensino aprendizagem a distância, onde o controle do aprendizado deve ser mais fortemente desempenhado pelo aprendiz. A coleta dos dados, através de questionário disponibilizado no portal da pesquisa, possibilita que os sujeitos não sejam identificados, resguardando o sigilo e o anonimato das respostas. Os respondentes têm acesso a um termo de consentimento livre e esclarecido, que explicita o tratamento dado na análise das informações prestadas, consoante com as orientações do comitê de ética, e cuja ciência ao mesmo indica a concordância em colaborar na pesquisa. Os resultados obtidos fornecerão elementos para o Curso de Formação/Treinamento Contínuo dos Tutores do SEPC.

Palavras-chave: Ensino a Distância – Acompanhamento Tutorial;
Ensino a Distância – Prática Pedagógica do Tutor;
Ensino a Distância – Formação de Tutores

INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, devido ao advento das tecnologias de comunicação e informação com forte ênfase nas aplicações educacionais, a modalidade de educação a distância (EAD) tem ganhado corpo e espaço na sociedade brasileira e muito fortemente no âmbito do Sistema de Ensino Presencial Conectado (SEPC), da Unopar.

Mesmo sabendo que a educação a distância no Brasil marca presença desde o século passado, é a partir do uso da Internet na educação que essa modalidade de ensino passa a exigir qualificação rápida e mudança de paradigma por parte dos profissionais que desempenham tarefas complexas da prática docente nessa modalidade de ensino.

Segundo Kenski (2004, p. 85-6) a utilização das novas tecnologias “afeta todos os campos educacionais” e passam a exigir das instituições uma “**cultura informática educacional** [...], uma reestruturação sensível não apenas das teorias educacionais, mas da própria percepção e ação educativa” (grifo da autora).

Nessa ação educativa, destacam-se ainda: a relação pessoal entre os tutores, entre estes e a equipe que compõe o sistema de ensino, bem como entre eles e os alunos, em uma atuação direta nas atividades que promovam a

auto-estima dos alunos. Outro aspecto importante é a capacidade crítica de diferenciar informações significativas e fidedignas na grande biblioteca do conhecimento que é a Internet, absorvê-las e reelaborá-las com competência, exigência fundamental dessa sociedade da informação e do conhecimento.

Nesse cenário, os tutores no processo de EAD, não podem ficar alheios a essas novas competências e um dos grandes desafios da educação a distância, nos dias atuais, é o oferecimento de cursos que utilizem recursos tecnológicos avançados e garantam o auto-aprendizado do aluno a partir da utilização de estratégias pedagógicas bem delineadas e refletidas.

No entanto, não basta que o curso seja suficiente nestes aspectos, se os tutores não estiverem preparados para atender as expectativas básicas dos alunos.

A literatura aponta diferentes competências para o desempenho das funções de tutor, sendo: competências técnicas, pedagógicas, comunicacionais, de iniciativa e criatividade, gerenciais, sociais, profissionais entre outras (MAIA, 2002; MACHADO; MACHADO, 2004; BARBOSA, REZENDE, 2004; OLIVEIRA; FERREIRA; DIAS, 2004; SOUZA et al., 2004; LEITÃO et al., 2004). E todas essas competências devem ser estimuladas e desenvolvidas antes ou mesmo durante o exercício da tutoria de forma a alcançar o êxito pretendido nas atividades de aprendizagem a distância.

Segundo Sá (1988, p. 7)

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 à distância.

Associam-se ainda às funções dos tutores o estabelecimento de uma relação muito pessoal com o aluno, algo como amigo mais velho, conselheiro, protetor e ainda “a imagem de uma pessoa que dá assistência no *estudo* em sentido mais restrito” (PETERS, 2001, p. 58).

No tocante ao aspecto da evasão escolar, para Villardi (2005, p. 440):

a questão da tutoria é, nesse momento, uma das mais relevantes a ser estudada e abordada, uma vez que a observação de alguns processos de formação, via EAD, vem apontando a atuação do tutor como **decisiva** para o sucesso da iniciativa e permanência do aluno até o final do curso.

Portanto, ao que parece, esse novo profissional é um dos personagens-chave do processo educativo na EAD. Além de mediador das ações pedagógicas e de interação entre professores, alunos e conteúdos, deve atuar como um facilitador do processo de ensino-aprendizagem, voltado para a concretização dos princípios de autonomia e contribuindo para a constituição

de espaços colaborativos de aprendizagem (PALLOFF; PRATT, 2002).

O tutor deverá ainda, ter a capacidade de realizar uma integração dos conteúdos trabalhados ao longo das disciplinas do curso. É necessário que ele tenha amplo conhecimento de sua função; que ele seja conhecedor de requisitos e estratégias que possam dar sustentação à sua atuação, de maneira que os conteúdos não se percam ou fiquem desconexos, mas tenham consistência suficiente para constituírem-se em um quadro que contemple o corpo de conhecimentos exigidos para cada curso.

A modernidade trouxe consigo uma nova revolução – a revolução tecnológica, que determina mudanças e períodos de transições. Hegel (1993) descreve que não é difícil verificar que nosso tempo é um tempo de nascimento e de passagem para um novo período. Um tempo de transição alicerçado nas leis funcionais da economia e do Estado, da técnica e da ciência. Nesse sentido é possível observar a velocidade dos processos sociais, fazendo com que o próprio termo “modernidade” se encontre obsoleto.

O conceito de modernização, segundo Habermas (2000), refere-se a um conjunto de processos cumulativos e de recursos; ao desenvolvimento das forças produtivas e ao aumento da produtividade do trabalho; ao estabelecimento do poder político centralizado e à formação de identidades nacionais; à expansão dos direitos de participação política das formas urbanas de vida e da formação escolar formal.

Desde o início deste século, descortina-se um mundo de trabalho com exigências tantas, e ainda não muito bem compreendidas e assimiladas pela grande maioria das pessoas. Nas escolas, nos cursos de formação profissional a preocupação para o que há de vir traz também consigo a insegurança daquilo que é novo. A partir desses pressupostos, delineiam-se novos perfis profissionais e a urgência do desenvolvimento de novas aptidões e capacidades. Ferretti e colaboradores (1994) já na década de 90 chamavam a atenção para a necessidade do trabalhador ser flexível, com competência para lidar com uma variedade de funções, saber integrar-se a diferentes formas de agregação e mobilização de trabalhos, entre tantas outras funções.

A exigência de buscar estratégias que possibilitem a formação de um profissional preparado para o trabalho cooperativo, que ocupe espaços significativos na nova sociedade do conhecimento, demanda saber lidar com situações inesperadas, usar de criatividade, e, sobretudo demonstrar predisposição para o trabalho em grupo.

Conforme Santos (1997) o trabalhador deste século conhecerá períodos de muito trabalho e períodos de lazer forçado e eventualmente se obrigará a trabalhar em casa. Nesse aspecto a informática oferece condições para que vários tipos de trabalho sejam feitos a distância, como exemplo, a formação profissional dos indivíduos.

Para Nova e Alves (2002) é importante que todos os sujeitos do processo de ensinar e aprender se mobilizem para a concretização de projetos que efetivamente possibilitem a aprendizagem com interação das tecnologias

digitais, as quais permitem que os sujeitos aprendentes possam agir e modificar suas produções em tempo real,

tornando-se autor e co-autor do processo de construção do conhecimento. E ainda, independentemente dos ambientes de aprendizagem – presencial, a distância ou bimodal – toda a aprendizagem é mediada por instrumentos e signos e o papel do mediador é fundamental para o desenvolvimento de novas funções cognitivas, sociais e afetivas (VIGOTSKY, apud NOVA; ALVES, 2002, p. 63).

O sistema de tutoria, muito mais que um aspecto estrutural e de apoio ao estudante, deve ser visto como o atendimento à educação individualizada e cooperativa, isto é, como uma estratégia de abordagem pedagógica centrada no ato de aprender. O tutores devem ter determinadas competências que possibilitem aos estudantes explorar todos os recursos disponíveis de forma a permitir a consecução dos objetivos previstos no curso e ainda, participar e promover ambientes de aprendizagem colaborativa, desenvolver autonomia e independência nos estudos, como uma ferramenta para sua formação continuada, ao longo da vida.

Por outro lado, quando se fala em caracterização do perfil do tutor é imprescindível que o mesmo tenha habilidade para comunicação, bem como competência interpessoal, liderança, criatividade, capacidade para trabalhar em equipe, comunicação, entre outras, pois numa sociedade plural e multicultural e com uma evolução acelerada como a nossa, as instituições educativas devem

[...] juntar vários tipos de competências básicas para criar, através delas um patamar mínimo para que as novas gerações estejam preparadas para aprender a aprender e aprender por toda a vida. A virada se refere, portanto, à própria concepção do que é educar. Do predomínio da visão instrucional (ensinar) passou-se à ênfase maior nas experiências de aprendizagem (aprender a aprender) (ASSMANN, 1996, p. 209).

O papel do tutor está voltado para o atendimento das necessidades dos alunos, respeitando suas singularidades por meio de auxílios qualitativos, contextualizados e direcionados a uma educação contínua e colaborativa.

No Sistema de Ensino Presencial Conectado da Unopar, o tutor tem um papel fundamental, pois é ele quem deverá garantir a inter-relação personalizada e contínua entre o aluno e o sistema, viabilizando a articulação necessária entre os elementos do processo e a consecução dos objetivos propostos.

A ação educativa do tutor eletrônico e do tutor de sala, no SEPC/Unopar, é revestida de importância significativa uma vez que esse profissional é quem fará a mediação pedagógica entre as atividades de conteúdo e atividades ministradas, pelo professor especialista, tanto no momento das teleaulas como das aulas atividades. No decorrer de todo o processo de ensino aprendizagem o aluno deve ser estimulado a desenvolver suas atividades de forma independente e colaborativa, de maneira a obter o melhor aproveitamento possível em termos de aprendizagem, tanto nas tarefas

rotineiras do curso como, posteriormente, na busca de informações necessárias para sua atualização profissional.

Os profissionais que exercem a função de tutores, no SEPC, como mediadores do processo de ensino/aprendizagem, são qualificados, no mínimo, em nível de especialização nas diferentes áreas do conhecimento do currículo do curso, preferentemente nas licenciaturas.

O sistema SEPC/Unopar contempla duas modalidades de tutoria: a tutoria presencial (tutores de sala) e a tutoria a distância (tutores eletrônicos). A formação exigida para o Tutor de Sala, cuja função a nomenclatura já define, é em primeiro lugar ter uma licenciatura, preferencialmente em pedagogia para o Curso Normal Superior e nas áreas específicas dos demais cursos. É ainda, uma especialização na área de educação ou com formação na área de conteúdo do curso. Suas atribuições consistem na assessoria ao aluno durante as tele-aulas, acompanhando o desenvolvimento das atividades. O tutor de sala deve ser o elo de comunicação entre aluno, Tutor Eletrônico, e o Professor Especialista. Dentre as suas funções e responsabilidades destacam-se: ser capaz de tomar decisões, ser responsável pelo andamento das atividades das telessalas; estar presente durante as tele-aulas, orientando e acompanhando os alunos nas atividades escolares; valorizar e motivar os alunos para os estudos independentes; identificar os alunos com necessidades educacionais especiais para adequação do material de estudo às suas necessidades; promover debates sobre os temas das aulas entre outras.

O Tutor Eletrônico, a exemplo do Tutor de Sala, deve ter graduação e/ou especialização também na área de educação, ou com formação e especialização na área específica. Tem como uma de suas funções principais exercer o papel de articulador das questões originadas nas telessalas, mediando as inter-relações com a coordenação dos cursos, com os professores especialistas, com os tutores de sala e com os alunos. É de sua competência ainda, intermediar as dúvidas e questionamentos dos tutores de sala com o professor especialista, ao mesmo tempo em que é também o responsável pelo acompanhamento das teleaulas, das aulas-atividade e pela assessoria na condução e transmissão de instruções e informações extra-aula, nos estudos independentes. É o Tutor Eletrônico quem contribuiu para que o fluxo de informações, tanto as originadas das telessalas quanto dos professores, estejam em harmonia com as diretrizes e os procedimentos previstos nos projetos pedagógicos dos cursos.

Destacam-se ainda algumas funções previstas no sistema de tutoria da Unopar, atribuídas ora ao tutor de sala, ora ao tutor eletrônico, ora às duas modalidades: assessorar o aluno na organização de seu currículo (objetivos, recursos e atividades); facilitar a compreensão e execução do processo de auto-avaliação do aluno como atividade individual existente ao longo de todo curso, sem agendas específicas ou programadas para tal; dominar os recursos e ferramentas de tutoria sejam elas presenciais ou a distância; propiciar ao aluno diferentes recursos para a recuperação dos estudos; viabilizar a utilização dos recursos do meio em que vive o aluno como objeto de aprendizagem; elaborar diferentes processos de avaliação; orientar o aluno para o estudo independente, entre outras.

No primeiro encontro com o aluno, o tutor deve expressar um comportamento de excelente receptividade dentro de um clima de entendimento pleno. Informá-lo sobre a estrutura e o funcionamento do sistema de EAD, dos meios didáticos utilizados, detalhes do sistema de avaliação etc.

É importante ainda destacar o perfil previamente estipulado nos projetos pedagógicos dos cursos do SEPC/Unopar, com determinadas características consideradas essenciais, quais sejam: dominar determinadas técnicas e habilidades para tratar de forma específica os conteúdos (impressos, áudio, vídeo, informática) integrados à proposta curricular; utilizar como instrumento as possibilidades da linguagem oral; ser capaz de organizar outras alternativas de aprendizagem para os alunos, tais como: leituras, viagens, entrevistas etc.; saber “fazer a ponte” fidedigna entre o professor especialista, o conteúdo, as atividades e o aluno, com criatividade, segundo a realidade cultural local; saber utilizar os diferentes meios de comunicação.

Como educador, no sistema Unopar, ao tutor são requeridas certas qualidades como: maturidade emocional, capacidade de liderança, bom nível cultural, capacidade de empatia, cordialidade e ser um “bom ouvinte”.

Dada a importância do papel do tutor (eletrônico e de sala) no ambiente da EAD da Unopar, justifica-se essa pesquisa que tem como objetivo geral conhecer significados e conseqüências da atuação dos tutores no processo de mediação do ensino e aprendizagem a distância, no âmbito do SEPC/ Unopar. E como objetivos específicos:

- 1) extrair as reflexões geradas ao longo da atuação prática de mediação pedagógica desempenhada pelos tutores no trabalho educacional a distância visando identificar significados e conseqüências (positivos e negativos) dessa atuação;
- 2) sistematizar as informações a partir de uma análise e avaliação crítica, visando contribuir com as atividades de treinamento de tutores no SEPC/Unopar, possibilitando reforçar os aspectos positivos e eliminar os considerados negativos pelos respondentes;
- 3) contribuir para a sistematização dessa nova função no contexto educacional brasileiro com vistas à melhoria da interação entre aprendizes, professores especialistas, e demais atores do processo de ensino-aprendizagem a distância, onde o controle do aprendizado deve ser mais fortemente desempenhado pelo aluno aprendiz.

DESCRIÇÃO DA METODOLOGIA DA PESQUISA

São sujeitos dessa pesquisa todos os tutores que fazem parte do SEPC/Unopar, quer sejam tutores eletrônicos, quer sejam tutores de sala, de todos os cursos, tanto em nível de graduação, tecnológicos, quanto de pós-graduação *lato-sensu*. No momento atual o Sistema conta com 393 tutores de sala e 84 tutores eletrônicos.

Para a coleta dos dados foi elaborado e pré-testado o instrumento de coleta de dados, composto de questões abertas e fechadas, com vistas ao alcance dos objetivos da pesquisa e à luz dos referenciais teóricos da EAD. Esse instrumento foi disponibilizado na página específica da pesquisa, na Web, com senha de acesso somente aos tutores para o preenchimento do mesmo, e impedindo a duplicidade de respostas pelo tutor.

Após a aplicação do pré-teste, verificou-se a adequação do instrumento aos objetivos da pesquisa e constatou-se não haver necessidade de alterações substanciais.

Os respondentes têm acesso também ao termo de consentimento livre e esclarecido, onde é dada explicação sobre o uso das informações prestadas para a pesquisa, que de forma alguma possam identificar os respondentes, de acordo com os preceitos éticos em pesquisa, garantindo o sigilo e anonimato das respostas. Nesse termo de consentimento a ciência do mesmo é dada nominalmente, pelo respondente e enviado, via sistema.

Os formulários são anônimos e a forma de envio também garante o anonimato do respondente. Após o formulário/questionário preenchido e enviado, a senha do tutor é bloqueada evitando-se, dessa maneira, que um mesmo tutor responda mais do que uma vez o instrumento de coleta de dados.

Ressalta-se nesse projeto, portanto, a relevância do papel do tutor como mediador desse processo de aprendizagem do aluno e dele próprio, bem como a importância de se conhecer os significados e conseqüências dessa mediação.

De posse dos resultados dessa pesquisa, estes constituirão elementos de retroalimentação para o Curso de Formação/Treinamento Contínuo dos tutores eletrônicos e de sala, no SEPC/Unopar, uma vez que a atualização e formação contínua dos tutores – eletrônicos e de sala – no âmbito do Sistema são realizadas sistematicamente todo início de semestre. O curso envolve todos os tutores – novos e antigos –, em rede, com temas específicos que compõem o arcabouço teórico necessário à referida função, tais como: gestão e organização do Sistema; planejamento das tele-aulas e das aulas atividades; atividades inerentes às funções de tutoria eletrônica e de sala; relação da tutoria com a equipe pedagógica; funções e responsabilidades dos tutores; atividades de portfólio e de lançamento de conceitos e freqüência; orientações quanto aos procedimentos de avaliação, de estágio, de trabalho de conclusão de curso e das práticas pedagógicas; postura profissional e ética na função de tutoria entre outros temas, propostos à medida que os alunos e/ou a Coordenação Tutorial verificam a necessidade.

Sendo assim, a atuação dos tutores eletrônicos e de sala no SEPC/Unopar pode ser conhecida a partir da análise dos dados extraídos da vivência profissional cotidiana desses atores, possibilitando uma auto-avaliação sistemática de sua prática pedagógica bem como a retroalimentação para a sua formação/capacitação/atualização contínua.

REFERÊNCIAS

- ASSMANN, H. *Metáforas novas para reencantar a educação*. Piracicaba : Editora UNIMEP, 1996.
- ASSMANN, H. *Reencantar a educação: rumo à sociedade aprendente*. Petrópolis: Vozes, 1998.
- BARBOSA, Maria de Fátima S.O.; REZENDE, Flávia. *A comunicação tutor-aluno e dificuldades da prática dos tutores de um curso de educação profissional a distância*. Trabalho apresentado no XI Congresso Internacional da ABED, Salvador, 7 a 9 de setembro de 2004. Disponível em URL: <http://www.abed.org.br/congresso2004>. Acesso em 01/02/05.
- FERRETTI, C.J., ZIBAS, D.M.L., MADEIRA, F.R. e RANCO, M.L.P.B. *Tecnologias, trabalho e educação: um debate multidisciplinar*. Petrópolis/RJ: Vozes, 1994.
- HABERMAS, Jurgen. *O discurso filosófico da modernidade*. Tradução de Luiz Sérgio Repa e Rodnei Nascimento. São Paulo : Martins Fontes, 2000.
- HEGEL, Georg Wilhelm Friedrich. *Fenomenologia do espírito*. Tradução de Paulo Meneses. Petrópolis : Vozes, 1993.
- LEITÃO, Cleide Figueiredo; PERROTTA, Carmen; LEAL, Maria Leonor de Macedo Soares; FARAH NETO, Miguel. *A formação dos tutores do curso de formação pedagógica em educação profissional na área de saúde: enfermagem*. Trabalho apresentado no XI Congresso Internacional da ABED, Salvador, 7 a 9 de setembro de 2004. Disponível em URL: <http://www.abed.org.br/congresso2004>. Acesso em 01/02/05.
- MACHADO, Liliana de; MACHADO, Elian de Castro. *O papel da tutoria em ambientes de EAD*. Trabalho apresentado no XI Congresso Internacional da ABED, Salvador, 7 a 9 de setembro de 2004. Disponível em URL: <http://www.abed.org.br/congresso2004>. Acesso em 01/02/05.
- MAIA, Carmen. *Guia brasileiro de educação a distância*. São Paulo: Esfera, 2002.
- NOVA, Cristiane; ALVES, Lynn. Tempo, espaço e sujeitos da educação a distância. *Tecnologia Educacional*, v. 31, n. 157/157, p. 53-64, abr/set. 2002.
- OLIVEIRA, Eloíza da Silva Gomes; FERREIRA, Aline Campos da Rocha; DIAS, Alessandra Cardoso Soares. *Tutoria em Educação a Distância: avaliação e compromisso com a qualidade*. Trabalho apresentado no XI Congresso Internacional da ABED, Salvador, 7 a 9 de setembro de 2004. Disponível em URL: <http://www.abed.org.br/congresso2004>. Acesso em 01/02/05.
- PALLOFF, Rena; PRATT, Keith. *Construindo comunidades de aprendizagem no ciberespaço*. Porto Alegre : Artmed, 2002.

PETERS, Otto. *Didática do ensino a distância*. São Leopoldo: Unisinos, 2001.

SÁ, Iranita M. A. *Educação a distância: Processo Contínuo de Inclusão Social*. Fortaleza: C.E.C., 1998.

SANTOS, O. A. *Em busca do emprego perdido: o futuro do trabalho na era tecnológica*. São Paulo: Textonovo, 1997.

SOUZA, Carlos Alberto de; SPANHOL, Fernando José; LIMAS, Jeane Cristina de Oliveira; CASSOL, Marlei Pereira. *Tutoria na educação a distância*. Trabalho apresentado no XI Congresso Internacional da ABED, Salvador, 7 a 9 de setembro de 2004. Disponível em URL: <http://www.abed.org.br/congresso2004>. Acesso em 01/02/05.

VILLARDI, Raquel Marques. *Uma proposta sócio-interacionista para a formação de tutores em EAD*. Trabalho apresentado no CONGRESO DE EDUCACIÓN DISTANCIA CREAD MERCOSUR/SUL 2004, 8, de 7 a 10 de setembro de 2004, em Córdoba, Argentina. Disponível em URL: <http://www.iua.edu.ar/cread2004/trabajos/contenido/ponencias/9-9B/A/primero.pdf>. Acesso em 14 de janeiro de 2005.