

# EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: proposta para avaliação do desempenho do tutor na educação a distância

Maio 2008

Alessandra de Paula - Universidade Católica do Paraná  
[Alessandra\\_rs1@hotmail.com](mailto:Alessandra_rs1@hotmail.com)

Nelson Pereira Castanheira – Fatec Internacional  
[ncastanheira@fatecinternacional.com.br](mailto:ncastanheira@fatecinternacional.com.br)

Robson Seleme – Fatec Internacional  
[rseleme@fatecinternacional.com.br](mailto:rseleme@fatecinternacional.com.br)

**Estratégias e Políticas (A)**

**Educação Universitária (3)**

**Relatório de Pesquisa (A)**

**Investigação Científica (1)**

## **RESUMO**

*O presente trabalho objetivou a identificação de itens para a realização de pesquisa para avaliação de desempenho de tutores centrais de uma Instituição de Ensino Superior. Para tanto foi realizada a revisão dos conceitos básicos sobre as ações desempenhadas pelos tutores relatadas na bibliografia. Foram ponderadas as ações que devem ser desempenhadas pelos tutores e sua importância no processo de ensino-aprendizagem, através da educação na modalidade a distância, ofertada pela IES. O modelo de educação a distância também foi considerado para posicionar o tutor no contexto da IES e estabelecer a sua relação com os alunos. As perguntas foram elaboradas considerando as ações tutoriais desempenhadas pela tutoria. Os resultados apresentados devem ser utilizados para a melhoria do posicionamento estratégico da Instituição de Ensino Superior que aplicar os quesitos. Os parâmetros de qualidade editorados pelo Ministério da Educação foram considerados na análise para a elaboração dos itens de avaliação. Os parâmetros de qualidade proporcionados pelo MEC são utilizados para balizar o nível de qualidade das Instituições de Ensino e, neste item, o tutor influencia todos os demais itens de qualidade. Importância maior deve ser considerada com a evolução das TICs e das metodologias que devem ser absorvidas pelo tutor central, pelo tutor local e pelos alunos da educação a distância.*

**Palavras-chave:** Tutor central, educação a distância, qualidade tutorial, avaliação da qualidade tutorial.

## Introdução

As Instituições de Ensino Superior (IES), no Brasil, sofreram um impacto muito grande em função do aumento vertiginoso da demanda pela educação superior e pela evolução dos meios de transmissão de conhecimento. Os professores tiveram que se adaptar às novas concepções e tecnologias. E, mais, houve a necessidade da formação de novos professores.

Para a formação desse contingente, as IES's públicas e privadas lançaram mão de todas as ferramentas existentes. Tais ferramentas foram introduzidas simultaneamente ao seu desenvolvimento, gerando problemas de aprendizagem uma vez que, ao mesmo tempo em que se fazia a formação pedagógica do professor, era dele exigido os conhecimentos necessários para a utilização dessas ferramentas denominadas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's).

Muitos cursos de formação são viáveis, graças ao uso da telemática, que propicia o desenvolvimento de cursos parcial ou totalmente a distância, por intermédio da Internet, necessitando, para o sucesso do processo de ensino-aprendizagem, muita criatividade por parte de seus aplicadores (VALENTE, 2003 et al.).

A experiência formulada e descrita por Valente et al. (2003), proporciona uma avaliação quando considera duas questões, tendo como primeira questão a realização da formação de educadores a distância, para que fossem capazes de utilizar a informática como recurso no desenvolvimento de projetos pedagógicos e, como segunda, contextualizar a formação na realidade do ambiente de trabalho de cada um dos educadores participantes, acreditando em seu sucesso.

Este estudo se reporta ao perfil do educador, necessário à educação a distância, que tem a necessidade da aplicação das TIC's em seu cotidiano de trabalho, onde deve atender ao aluno de tal forma que fomente e realize o binômio ensino-aprendizagem. Para isto, já tem a sua disposição diversas ferramentas tecnológicas, além de outras que são constantemente aperfeiçoadas ou desenvolvidas.

Na modalidade a distância, a educação necessita de um educador que esteja junto ao aluno. Esse educador, agora denominado de tutor, tem exercido suas atividades sem vislumbrar o aluno, não tendo conhecimento preciso das ferramentas disponíveis ao mesmo. Ele não tem a perfeita representação das condições de aprendizagem do aluno nem quais as tecnologias disponíveis ao mesmo, o que se traduz em dificuldades s serem enfrentadas por esse educador.

O tutor tem o papel de professor educador-orientador, assumindo o papel do professor presencial, quando tutor local (presente em sala de aula), nas respostas às questões formuladas pelos alunos.

A importância desse profissional torna-se evidente no processo geral de ensino-aprendizagem e, por estes fatores, a qualidade que é dele exigida deve ser a melhor possível. Para equacionarmos o problema, deve-se considerar as ações que são ou que devem ser executadas pelo tutor. Outro problema é a determinação do que vem a ser um tutor com qualidade, ou o que é uma ação de qualidade realizada por esse profissional.

A seguir são apresentados os resultados obtidos na realização da pesquisa exploratória, com a determinação dos itens de qualidade necessários ao desempenho do tutor na educação a distância.

## Origens da tutoria e ação tutorial

A tutoria surgiu no século XV, no âmbito universitário, tendo seu uso se dado através da orientação de caráter religioso aos estudantes, com o objetivo de infundir a fé e a conduta moral. 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 (SÁ, 1998)

Para Litwin (2001), a figura do guia se destaca com força na definição da tarefa do tutor, podendo-se definir tutor como o “guia, protetor ou defensor de alguém em qualquer aspecto”, enquanto o professor é alguém que “ensina qualquer coisa”. No processo tutorial, o aluno tende a focar no tutor todos os seus anseios e necessidades para que o mesmo proveja a solução.

A diferença entre o docente e o tutor é semântica e é estabelecida pela instituição. Para Litwin (2001), as ações do tutor na educação a distância, são demarcadas em um quadro institucional diferente e distinguem-se em função de três dimensões de análise: o tempo, a oportunidade e o risco, conforme descritos a seguir:

- Tempo – o tutor deve ter a habilidade de controlar seu tempo, uma vez que é impraticável sua disponibilização em tempo integral para os alunos. O tutor não sabe se o aluno assistirá à próxima tutoria ou se voltará a entrar em contato para consultá-lo; assim, aumentam a responsabilidade e o risco da sua ação;
- Oportunidade – O tutor deve aproveitar a oportunidade do encontro, uma vez que não tem a certeza do retorno do aluno para complementação de suas dúvidas ou outras informações;
- Risco – O tutor corre o risco de, em detrimento do tempo, não aproveitar a oportunidade de esclarecer totalmente as dúvidas originadas do aluno. Deve, também, aprofundar o tema em discussão até o nível em que satisfaça as necessidades de ensino-aprendizagem. “O tutor deve aproveitar a oportunidade para o aprofundamento do tema e promover processos de reconstrução, começando por assinalar uma contradição”.

O tutor a distância, o denominado tutor central, deve reunir as qualidades de um planejador, pedagogo, comunicador, e técnico de informática. Participa na produção dos materiais, seleciona os meios adequados para utilização e mantém uma avaliação sistêmica a fim de melhorar o processo. Nesta modalidade de educação, o educador deve prever as possíveis dificuldades e procurar se antecipar aos alunos nas suas soluções. O tutor de EaD deve ser valorizado, pois, sua responsabilidade, além de ser maior por atingir um número mais elevado de alunos, torna-o mais vulnerável a críticas e a contestações em face dos materiais das TIC's e das atividades que elabora. Conforme Niskier (1999), o papel do tutor é:

- comentar os trabalhos realizados pelos alunos; corrigir as avaliações dos estudantes; ajudá-los a compreender os materiais do curso através das discussões e explicações;
- responder às questões sobre a instituição; ajudar os alunos a planejarem seus trabalhos;
- organizar círculos de estudo; fornecer informações por telefone, fac-símile e e-mail; supervisionar trabalhos práticos e projetos;

- atualizar informações sobre o progresso dos estudantes;
- fornecer *feedback* aos coordenadores sobre os materiais dos cursos e as dificuldades dos estudantes; e servir de intermediário entre a instituição e os alunos.

Para Cechinel (2000), o tutor deve compreender a função de ser “facilitador e mediador da aprendizagem, motivador, orientador e avaliador”. A consideração pressupõe a necessidade de tutores com conhecimentos gerais profundos para o desempenho da função.

De acordo com Iranita Sá (1998), o tutor em EaD exerce duas funções importantes:

- a informativa, provocada pelo esclarecimento das dúvidas levantadas pelos alunos; e
- a orientadora, que se expressa ajudando nas dificuldades e na promoção do estudo e aprendizagem autônoma.

“No ensino a distância o trabalho do tutor fica de certo modo diminuído considerando-se o clima de aprendizagem autônoma pelos alunos” (SÁ, 1998), pois muito da orientação necessária já se encontra no próprio material didático, sob a forma de questionário, recomendações de atividades ou de leituras complementares.

Demo (1998) destaca a importância do professor na Educação a Distância, resumindo a seguir as competências que ele deve possuir:

“... a teleducação não dispensa o professor, embora agregue a seu perfil outras exigências cruciais, como saber lidar com materiais didáticos produzidos com meios eletrônicos, trabalhar em ambientes diferentes daqueles formais da escola ou da universidade, acompanhar ritmos pessoais, conviver com sistemáticas diversificadas de avaliação.”

Gutierrez & Prieto (1994) consideram algumas qualidades que o tutor deve possuir para o desempenho das ações tutoriais:

- possuir clara concepção de aprendizagem;
- estabelecer relações empáticas com os seus interlocutores;
- sentir o alternativo;
- partilhar sentidos;
- construir uma forte instância de personalização, embora à distância;
- facilitar a construção do conhecimento.

Os tutores realizam o acompanhamento, a retroalimentação, a avaliação e a constituição da memória do processo de aprendizagem, a liderança e a mediação de reuniões grupais e o estabelecimento de redes de comunicação e informação, entre outras.

Blandin (1990) define quatro grandes áreas em que as competências de um docente (presencial ou não) precisam ser desenvolvidas:

- a cultura técnica (domínio mínimo da utilização das tecnologias de informação e comunicação, aplicadas à educação);
- competências de comunicação (trata-se da comunicação interpessoal, que pode ou não ser mediatizada pelo uso de suportes informatizados);

- capacidade de trabalhar com método (sistematizando e formalizando procedimentos didáticos e instrucionais);
- capacidade de “capitalizar” (apresentar os seus saberes e experiências “traduzidos”, de forma que os outros possam aprendê-los e tirar proveito deles).

Belloni (2001) fala de um novo papel do professor na educação a distância, o de constituir-se em um parceiro dos estudantes no processo de construção de conhecimento, isto é, em atividades de pesquisa e na busca da inovação pedagógica. Apresenta três dimensões dos saberes docentes:

- Pedagógica – orientação, aconselhamento e tutoria (conhecimentos do campo específico da Pedagogia);
- Tecnológica – relação entre as tecnologias e a educação (produção, avaliação, seleção e definição de estratégias de uso de materiais pedagógicos);
- Didática – formação específica do professor em determinados campos científicos, com necessidade constante de atualização.

Segundo Aretio (2001), há três tipos de funções assumidas pelo tutor:

- a função acadêmica, ligada ao aspecto cognitivo, relacionada à transmissão do conteúdo, à transposição didática, ao esclarecimento das dúvidas dos alunos;
- a função institucional, relacionada aos procedimentos administrativos e à própria formação acadêmica do tutor;
- a função orientadora, centrada em aspectos afetivos e motivacionais do aluno.

Para Belloni (2001), além de “parceiro dos estudantes no processo de construção do conhecimento”, o tutor “orienta o aluno em seus estudos relativos à disciplina pela qual é responsável, esclarece dúvidas e explica questões relativas aos conteúdos da disciplina; em geral participa das atividades de avaliação.”

Verifica-se que o tutor a distância, o tutor central, visto pelas diversas óticas, desempenha os mais diversos papéis tutoriais, utilizando-se das mais modernas ferramentas de TIC's. Deve compor em seu perfil, além das funções de educador para a transmissão do conhecimento, papéis de suporte às necessidades dos alunos, uma vez que é o canal que pode atender aos anseios dos mesmos.

### **Referenciais de qualidade para educação superior a distância**

De acordo com os referenciais de qualidade para a educação superior a distância, preconizados pelo Ministério da Educação através da Secretaria de educação a distância, publicado em agosto de 2007, nos traz a seguinte justificativa (<http://portal.mec.gov.br/seed/>):

Devido à complexidade e à necessidade de uma abordagem sistêmica, referenciais de qualidade para projetos de cursos na modalidade a distância devem compreender categorias que envolvem, fundamentalmente, aspectos pedagógicos, recursos humanos e infra-estrutura. Para dar conta destas dimensões, devem

estar integralmente expressos no Projeto Político Pedagógico de um curso na modalidade a distância os seguintes tópicos principais

- (i) Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem;
- (ii) Sistemas de Comunicação;
- (iii) Material didático;
- (iv) Avaliação;
- (v) Equipe multidisciplinar;
- (vi) Infra-estrutura de apoio;
- (vii) Gestão Acadêmico-Administrativa;
- (viii) Sustentabilidade financeira.

Destaca-se que, para análise da ação tutorial, todos os itens são fundamentais e devem ser considerados pelo tutor no desempenho das atividades. Senão, vejamos os cinco primeiros itens.

No item (i), o tutor deve considerar o modelo de educação e o currículo proposto para o processo de ensino e não deverá antecipar ou retardar o ensino do aluno a distância, mantendo-o em sintonia com o desenvolvimento do projeto do curso.

Para o item (ii), deve o tutor dominar os sistemas de comunicação da instituição de ensino que caracterizam a interface com o aluno. Esta é a infra-estrutura essencial ao desenvolvimento das atividades acadêmicas do tutor a distância.

Para o item (iii), o tutor deverá acompanhar o desenvolvimento aplicado e a qualidade do material didático proposto que deve ser fiel ao projeto pedagógico do curso.

As avaliações consideradas no item (iv), se dividem em duas:

a) a que diz respeito ao processo de aprendizagem, é o tutor a pessoa adequada a realização de avaliação de aprendizagem que buscam os métodos descritivos e,

b) a que se refere à avaliação institucional, considera os parâmetros institucionais, que podem e devem ser percebidos pelo tutor quando de seu relacionamento tutorial com o aluno, provendo a instituição de informações para tomada de ações acadêmicas.

No item (v), o tutor integra a equipe multidisciplinar, juntamente com os docentes e o pessoal administrativo, portanto tem função destacada no processo do ensino a distância.

Apresenta-se, a seguir, uma proposta para a realização de avaliação do desempenho do tutor na educação a distância.

### **Proposta para avaliação do tutor a distância**

As condições para as quais foi formulada a proposta, traduzida pela aplicação do questionário na avaliação das ações tutoriais, se referem ao modelo a seguir descrito.

Para o processo de ensino-aprendizagem, os alunos da educação a distância têm aulas no chamado pólo de apoio presencial (PAP), designação efetuada pelo Ministério da Educação. O PAP se traduz em instalações que permitem ao aluno uma convivência simulada com uma instituição de ensino normal, ou seja, é dotada de sala de aula onde o aluno recebe a aula do professor regente através da recepção da transmissão das aulas via satélite, além da infra-estrutura necessária às demais atividades tais como biblioteca e equipamentos de informática com acesso a Internet.

O aluno tem duas aulas em um único dia por semana, quando são ministradas duas disciplinas.

Para o desenvolvimento do ensino, o aluno recebe antecipadamente o material didático com o conteúdo completo para as duas disciplinas que esta cursando. Ainda, como material de apoio, são disponibilizados através do portal institucional, em local de acesso exclusivo pelo aluno, as apresentações das aulas, em *power-point*, e outros materiais disponibilizados pelos professores regentes, tais como textos complementares e exercícios

O aluno realiza duas avaliações acadêmicas que comporão a nota de cada disciplina. A primeira delas é individualizada, por disciplina, constituída por prova escrita e realizada no pólo de apoio presencial, tendo seus gabaritos enviados à sede da instituição para correção e conseqüente publicação das notas. A segunda, denominada de atividade supervisionada, constitui-se em um trabalho de pesquisa a ser realizado em equipe de até cinco alunos. Essa atividade é multidisciplinar, integrada pelas duas disciplinas vigentes. O material é composto de perguntas, textos para estudo de casos, solicitação de visitas a empresas, entre outros, sendo disponibilizado no portal do aluno, que montará sua equipe, resolverá a atividade e a postará no portal da instituição para correção pelos tutores. Assim, existem dois tutores envolvidos no processo. O tutor local que realiza as operações iniciais, dando suporte ao aluno, tais como instruções sobre os procedimentos no pólo de apoio presencial, instruções com a utilização do portal e auxílio no processo de desenvolvimento de ensino e aprendizagem no pólo de apoio presencial. O segundo, o tutor central, objeto de nosso estudo, lotado na sede da instituição de ensino e desenvolvendo as seguintes ações:

- a) atendimento do aluno para soluções de dúvidas através do serviço 0800, e-mails, chat, portal, fórum e demais TIC's referentes,
  - aos conteúdos das unidades curriculares;
  - às dúvidas de correção das atividades supervisionadas;
  - apoio didático-pedagógico;
- b) atividades supervisionadas, desempenhando as seguintes ações:
  - auxílio no desenvolvimento das atividades, junto aos professores regentes;
  - correção das atividades postadas no portal, pelos alunos;
  - prover informações acadêmicas sobre a correção das atividades;
- c) prover informações administrativas sobre as ações tutoriais, aos professores regentes, coordenadores de curso e coordenação geral.

Os itens respondidos na avaliação realizada com os alunos indicaram o desempenho das ações tutoriais realizadas pelos tutores centrais (aqueles situados na sede), ou seja, traduz a percepção dos alunos quanto à qualidade de atendimento dos serviços de tutoria central. A seguir são transcritos os itens da avaliação.

<b>ITENS A SEREM ANALISADOS NA PESQUISA DE DESEMPENHO</b>
1. O Tutor Central estimula o aluno a interagir com seus colegas para troca de conhecimento?
2. O Tutor Central provoca o lado crítico do aluno?
3. O Tutor Central causa experiência positiva com o atendimento ofertado?
4. O Tutor Central estimula o contato do aluno com a tutoria?

5. O Tutor Central reconhece e aprova os pontos fortes da instituição em seus contatos com o aluno?
6. O Tutor Central mantém voz clara e em nível adequado, durante o atendimento?
7. O Tutor Central divulga seu e-mail freqüentemente para contato dos alunos?
8. O Tutor Central oferece exemplos práticos no atendimento ao aluno?
9. O Tutor Central associa a teoria à prática nos seus atendimentos?
10. O Tutor Central estimula a pesquisa entre os alunos?
11. O Tutor Central disponibiliza o resultado da avaliação da Atividade Supervisionada em tempo adequado para o aluno?
12. O Tutor Central estimula o aluno a perguntar sobre todo o conteúdo estudado?
13. O Tutor Central estimula o aluno a estudar conteúdos ainda não trabalhados?
14. O Tutor Central cumpre seus horários agendados na tutoria?
15. O Tutor Central inspira confiança quanto à privacidade do atendimento?
16. O Tutor Central demonstra comprometimento com o sucesso do aluno?
17. O Tutor Central procura manter contato com o aluno nas telessalas?
18. O Tutor Central tem proatividade com relação às solicitações do aluno?
19. O tutor Central tem iniciativa para sondar dúvidas adicionais do aluno?
20. O Tutor Central disponibiliza tempo suficiente para o aluno tirar suas dúvidas?
21. O Tutor Central demonstra um sincero interesse em resolver os problemas apresentados?
22. O Tutor Central demonstra segurança sobre o conteúdo das disciplinas?
23. O Tutor Central cumpre os prazos prometidos?
24. O Tutor Central retorna com presteza quando não dá solução imediata às dúvidas do aluno?
25. O Tutor Central mantém clima de cortesia durante o atendimento?
26. O Tutor Central tem horário de atendimento conveniente para todos os alunos?
27. O Tutor Central consegue identificar suas demandas (necessidades específicas dos alunos)?
28. O Tutor Central está sempre disponível no horário planejado?
29. O Tutor Central é coerente na correção da Atividade Supervisionada?
30. O Tutor Central presta ao aluno um atendimento individualizado?
31. O Tutor Central demonstra sempre boa vontade durante o atendimento?
32. O Tutor Central é eficiente na prestação do atendimento?
33. O Tutor Central é arrogante no atendimento ao aluno?
34. O Tutor Central ao atender o aluno fala de maneira clara e educada?
35. O Tutor Central responde em tempo hábil aos seus contatos?
36. O Tutor Central presta atendimento satisfatório ao primeiro contato?
37. O Tutor Central inspira confiança durante o atendimento?

Quadro 1: Itens para avaliação de desempenho/qualidade do tutor central

A aplicação dos itens em uma pesquisa junto aos alunos da educação a distância em uma instituição de ensino superior, permitirá uma avaliação de desempenho da ação tutorial realizada junto aos alunos. Aplicada de forma

sistêmica, possibilitará a tomada de decisões, potencializando os efeitos positivos das ações e minimizando os negativos.

## Conclusão

Sendo a educação a distância uma modalidade de ensino fundamentada nas TIC's, é lógico presumir que a evolução dessas ferramentas implicará em novos modelos de comunicação junto aos alunos.

Para o desenvolvimento desses modelos, as instituições de ensino necessitarão treinar exaustivamente os tutores existentes e os novos tutores, centrais ou locais, na operação das TIC's, e deverão ser estudados os novos modelos, por antecipação, quais as efetivas contribuições para a prática da educação a distância.

Os tutores das instituições de ensino, que antes tinham papel simplificado, hoje desempenham ações complexas, com ferramentas complexas, para mediação do ensino com o aluno. Não se deve esquecer que o aluno tem uma velocidade de aprendizado diferente das IES's e, na institucionalização de qualquer ferramenta das TIC's, deve também ser considerada as condições de aprendizado do aluno quanto às ferramentas.

Considerando que a avaliação é realizada pelos alunos da educação a distância, os resultados podem ser utilizados no desenvolvimento de novas estratégias para a melhoria da ação tutorial, potencializando os benefícios proporcionados pelos resultados obtidos.

Os modelos de avaliação e as ferramentas de avaliação devem ser aperfeiçoados de acordo com a evolução dos meios e métodos de aprendizados e de execução da ação tutorial. O aperfeiçoamento deve se traduzir em treinamentos para o desempenho adequado do tutor central, desempenho que trará diferencial competitivo à organização com a redução da evasão e a melhoria na demanda pelos serviços da IES.

## Referências

- ARETIO, Lourenço G. **La educación a distancia: de la teoría a la práctica**. Barcelona: Ariel educación, 2001.
- BELLONI, Maria Luiza. **Educação a distância**. São Paulo: Cortez, 2001.
- BLANDIN, B. **Formateurs et formation multimédia**. IN Les Editions d'Organization. Paris, 1990.
- CECHINEL, José Carlos. **Manual do tutor**. Florianópolis: UDESC, 2000.
- DEMO, Pedro. **Questões para a teleducação**. Petrópolis: Vozes, 1998.
- GUTIERREZ, F., & PRIETO, D. **A mediação pedagógica: educação a distância alternativa**. Campinas: Papirus, 1994.
- LITWIN, Edith (org). **Educação a distância: temas para debate de uma nova agenda educativa**. Porto Alegre: Artmed, 2001.
- MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO - Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/>. Acesso: 11 maio 2008.
- NISKIER, Arnaldo. **Educação a distância: a tecnologia da eEsperança**. São Paulo: Loyola, 1999.
- SÁ, Iranita M. **A educação a distância: processo contínuo de inclusão social**. Fortaleza, C.E.C., 1998.
- VALENTE, José Armando et al., **Educação à distância via Internet**. São Paulo: Editora Avercamp, 2003.