

# ANÁLISE DAS PRÁTICAS TUTORIAIS EM UMA DISCIPLINA DE GRADUAÇÃO ON-LINE

Brasília/DF, Abril 2010

Cássio Murilo Alves Costa

Núcleo de Estudos em Educação e Promoção da Saúde do  
Centro de Estudos Avançados e Multidisciplinares da Universidade de Brasília  
NESPROM/CEAM/UnB  
cassiocosta@unb.br

Investigação Científica  
Pesquisa e Avaliação  
Educação Universitária  
Relatório de Pesquisa

## RESUMO

*A sintonia com os novos tempos supera métodos arcaicos e de acomodação e, neste contexto, a Educação a Distância (EAD) surge, aliada à educação e ancorada nas novas tecnologias de informação e comunicação (NTIC), para promover e democratizar o conhecimento. A busca pela qualidade do aprendizado e interação no ambiente pedagógico é evidenciada pela figura de um novo mediador, intermediando conteúdo e aprendiz. Este estudo apresenta uma análise do papel, características, competências e os atributos necessários à tutoria, visando ao alcance do sucesso em aproveitamento em uma disciplina de graduação on-line na UnB. Os resultados alcançados neste trabalho apontaram alguns procedimentos que, se adotados na tutoria, corroboram com o êxito de cursos na modalidade EAD.*

**Palavras-chave:** *EAD, Tutoria, Disciplina de graduação on-line, NTIC.*

## 1. INTRODUÇÃO

A construção gradativa da inteligência se torna pertinaz com estimulação e desafios de forma contínua. Hoje, o educando precisa ter poder de decisão, desta forma, sair da situação de ouvinte e produtor de cópias e relatos que lhes são repassados nas salas de aulas tradicionais e partir para um novo processo de busca de conhecimento de forma criativa e estimulante, que o instigue a vencer os novos desafios para discernir soluções para problemas que o cercam, ancorados nas bases do saber.

A EAD é uma modalidade de educação que vem galgando destaque e conquistando uma posição importante no cenário educacional da sociedade contemporânea. Ao mesmo tempo, os recursos, tanto humanos, quanto tecnológicos, permeados pelas Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (NTIC), são capazes de facilitar a aprendizagem e precisam acompanhar esta transformação.

Um exemplo de recurso humano que deve ser repensado e trabalhado na EAD é a Tutoria, cujo papel consiste, dentre muitos, em amparar o aluno em sua caminhada em busca do conhecimento e garantir sua presença no ambiente on-line. O sucesso da EAD é medido, de certa forma, pelas taxas de evasão apresentadas nos cursos. Várias são as razões que levam um aluno a abandonar um curso a distância, porém, quando tais razões podem ser superadas, o professor-tutor torna-se um elemento-chave e tem uma parcela considerável nesse processo.

Este trabalho apresenta um estudo empírico e bibliográfico sobre a importância da tutoria em uma disciplina de graduação on-line, evidenciando sua real contribuição para o sucesso de cursos a distância, bem como, servir de referência à implementação de cursos EAD. Pretende-se, ainda, apresentar uma proposta de construção de uma tutoria ativa, engajada e consciente no usufruto das ferramentas síncronas e assíncronas.

Guiou esta pesquisa a seguinte questão norteadora: “Quais atributos são visualizados ao desempenho da tutoria, na perspectiva de alunos, monitores e tutores em uma disciplina de graduação a distância da UNB? Quais traços na tutoria esses grupos observam em comum e qual sua relação com os aspectos identificados na bibliografia teórica?”.

O pressuposto deste trabalho é analisar a importância da tutoria e seu papel para orientar, dirigir e supervisionar o ensino-aprendizagem, contribuindo para o sucesso dos cursos na modalidade a distância. Ao estabelecer o contato com o aluno, o tutor complementa sua tarefa docente com a utilização das ferramentas síncronas e assíncronas. O apoio tutorial ainda realiza a intercomunicação dos elementos (professor/conteúdo/aluno) presentes na modalidade a distância, sendo, portanto, o elemento-chave para o sucesso de cursos on-line, fato evidenciado por vários teóricos.

CEAD (2007c) cita que, diante dos novos tempos, um novo aprendiz se insere no contexto da EAD, buscando flexibilidade de tempo e espaço, com um perfil que impõe vários desafios aos responsáveis pela programação e oferta de cursos a distância, com atenção às seguintes premissas: enfrenta problemas e situações da vida adulta (familiares e profissionais), que concorrem com os estudos e podem causar evasão; não possui horários fixos de estudo, muitas vezes estuda à noite, após longa jornada de trabalho; dispõe de pouco tempo diário para estudo, quando consegue, dispõe de pouco tempo de cada vez; interrompido com frequência enquanto estuda; e os locais de estudo também variam e, muitas vezes, são inadequados ao estudo e à reflexão.

Maia (1998, apud MACHADO e MACHADO, 2004) salienta ainda que, no cenário virtual, a ligação aluno-professor ainda é, no imaginário pedagógico, uma dominante. Torna a tutoria um ponto-chave em um sistema de ensino a distância, bem como, destaca que a contribuição da tutoria em um curso a distância, em um sentido dicotômico, conduz o aluno ao sucesso ou à evasão.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1. Origem da Tutoria**

O método da tutoria originou-se no século XV na universidade, na qual foi usado 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 enfoque, que incorporou aos atuais programas de educação a distância (SÁ, 1998 apud MACHADO e MACHADO, 2004).

Alguns autores ressaltam que a idéia de guia dá maior conotação na definição da tarefa do tutor, definindo tutor como o “guia, protetor ou defensor de alguém em qualquer aspecto”, enquanto o professor é alguém que “ensina qualquer coisa” (LITWIN, 2001:93 apud MACHADO e MACHADO, 2004). A palavra professor procede da palavra “professore”, que significa “aquele que ensina ou professa um saber” (ALVES; NOVA, 2003 apud MACHADO e MACHADO, 2004).

## **2.2. Desmistificando a função do tutor**

Gutiérrez e Prieto (1994, apud MACHADO e MACHADO, 2004) nomearam o professor de EaD de “assessor pedagógico”. Esses autores enfatizam que sua função é fazer a ligação entre a instituição e o aluno, acompanhando o processo para enriquecê-lo com seus conhecimentos e experiências. Citam como características do tutor: ser capaz de uma boa comunicação; possuir uma clara concepção de aprendizagem; dominar bem o conteúdo; facilitar a construção de conhecimentos pelo aluno, por meio da reflexão, intercâmbio de experiências e informações; estabelecer relações empáticas com o aluno; buscar as filosofias como uma base para seu ato de educar; e constituir uma forte instância de personalização.

## **2.3. A interatividade e o tutor**

Para Gagné (1985, apud CEAD, 2007a), a instrução nada mais é do que um conjunto de eventos externamente planejados e desenhados para apoiar os processos de aprendizagem. Destaca, também, que os processos internos de aprendizagem podem ser apoiados e influenciados por eventos externos, denominados eventos da instrução. Estes eventos são: obter a atenção do aprendiz; informar o objetivo instrucional ao aprendiz; estimular a lembrança de aprendizagens anteriores; apresentar os estímulos ou conteúdos ao aprendiz; prover guias de aprendizagem; provocar o desempenho; fornecer *feedback* informativo; avaliar o desempenho do aprendiz e aumentar a retenção e a transferência de aprendizagem.

## **2.4. Competências do tutor**

Blandin (1990, apud OLIVEIRA, DIAS e FERREIRA, 2004) 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); as competências de comunicação (trata-se da comunicação interpessoal, que pode ou não ser mediatizada pelo uso de suportes informatizados); a capacidade de trabalhar com método (sistematizando e formalizando procedimentos didáticos e instrucionais); e a capacidade de “capitalizar” (apresentar os seus saberes e experiências “traduzidos”, de forma que os outros possam aprendê-los e tirar proveito deles).

### **2.5 O papel do tutor**

Em que pese a sua importante contribuição para o sucesso dos cursos a distância, ainda falta clarificar o papel do tutor, para guiá-lo em seu processo. Niskier (1999 apud MACHADO e MACHADO, 2004), cita que o papel do tutor é: comentar os trabalhos realizados pelos alunos; corrigir as avaliações dos estudantes; ajudá-los a compreender os materiais do curso por meio 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.

## **3. METODOLOGIA**

Os sujeitos da pesquisa foram 168 (cento e sessenta e oito) alunos, 13 (treze) monitores e 13 (treze) tutores, participantes da disciplina de graduação on-line “Tópicos Avançados em Promoção da Saúde 1”, ofertada no 2º semestre/2008 pelo Departamento de Enfermagem da Universidade de Brasília (UNB), como módulo livre a todos os cursos de graduação. Como meio de obter as informações foram elaborados questionários com perguntas fechadas e utilizando a Escala de Likert, abrangeram tópicos como: perfil do público-alvo, discussões sobre a disciplina, características, competência e perfil da tutoria. O *survey* foi disponibilizado no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) Moodle, e como método de análise dos dados utilizou-se o Software SPSS (versão 11.0 for Windows) para tratamento estatístico dos dados.

## **4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

### **4.1 Análise dos alunos**

No levantamento dos dados, verificou-se como perfil dos alunos que: 63% têm entre 21 a 25 anos; 52% são femininos e 48% masculinos; 50% estudam ou estudam e trabalham; 50% dos alunos pertencem a área do conhecimento Ciências da Vida; 40% são formandos e 33% dos alunos estão acima do 5º semestre; 92% dos alunos estão cursando mais de quatro disciplinas; 76% dos alunos têm um domínio muito bom na informática; 64% dos alunos acessam à disciplina mais de 2 a 3 horas semanais; 64% acessam na sexta-feira; e 62% tiveram um primeiro contato com uma disciplina on-line.

### **4.2 Análise da tutoria**

Buscou-se uniformizar a denominação de “Tutoria” à equipe de instrução (tutores e monitores) e, nesse levantamento, observou-se que: 46% têm idade acima de 26 anos; 77% pertencem ao sexo feminino; quanto à ocupação, 58% estudam e trabalham; 88% pertencem à área do conhecimento Ciências da Vida; dos 13 tutores, 56% são mestrandos e doutorandos; dos 13 monitores, 56% estão do 5º semestre a formandos; 69% têm um domínio muito bom na informática; 92% tutoria acessa à disciplina mais de 2-3 horas semanais; 42% acessam sexta, sábado e domingo; e 65% tiveram o primeiro contato com uma disciplina on-line.

### **4.3 Discussão dos resultados**

Em resposta à questão norteadora formulada nesta pesquisa, foram evidenciados traços comuns nas duas amostras estudadas, que corroboram como atributos positivos ao desempenho e atuação de uma tutoria, sendo:

- alunos (80%) e tutores (100%) concordam que o preenchimento do perfil completo do aluno (com foto e dados) contribui com o processo de interação em disciplina/cursos a distância;

- constatou-se que o problema na aprendizagem dos alunos não é exclusivamente responsabilidade do aprendente, sendo a equipe de instrução detentora das rédeas para condução do processo ensino/aprendizagem;

- foi unânime entre alunos (77%) e Tutores (85%) que o *feedback* constante e oportuno em até 48 horas, da equipe de instrução, evita a evasão e contribui para o aluno sair do isolamento virtual;

- observou-se como motivos para comunicação alunos/tutoria: as dúvidas pedagógicas, técnicas, de conteúdo e pessoais, nessa prioridade;
- como estratégia de interação tutoria/aluno, verificou-se: os *feedbacks* nos fóruns, envio de Mensagens Moodle, qualquer *feedback* realizado em até 48 horas e por último e-mail;
- foi unânime entre alunos (85%) e Tutores (100%) que a maior interação entre esses grupos contribui fortemente ao sucesso de um curso/disciplina a distância;
- como parâmetro de aferição ao desempenho satisfatório da tutoria, segundo alguns teórico desse tema, observou-se como destaque:
  - a. como adoção de características proativas pelos tutores, citadas por Gutierrez e Prieto, ressaltou-se: ser capaz de uma boa comunicação; estabelecer relações empáticas; facilitar a construção do conhecimento; dominar bem o conteúdo; e, por último, ter uma clara concepção de aprendizagem;
  - b. quanto aos eventos de instrução, citados por Gagné, foram evidenciados pelas amostras: obter a atenção; *feedback* informativo; avaliar o desempenho; e informar ou tirar dúvida;
  - c. quanto às áreas de competência do tutor, apontadas por Blandin, ressaltou-se pelos dois grupos: a cultura técnica; a comunicação; o trabalho com método; capitalizar saberes; e todas as competências;
  - d. quanto ao papel da tutoria apontado por Niskier, relatou-se: comentar os trabalhos dos alunos; corrigir avaliações; intermediar a instituição e o aluno; e *feedback* aos coordenadores, nessa ordem de importância.

## 5. CONCLUSÕES

Fruto de estudo validado, este trabalho propõe no planejamento e oferta de um curso/disciplina a distância, a adoção das seguintes premissas:

- ser implementado como atividade avaliativa, o preenchimento do perfil do aluno no Moodle, com foto, endereço, dois telefones e outros dados julgados necessários à sua identificação no grupo, visando à maior interação e o entrosamento no grupo;

- atenção especial às características do aprendente de EAD, observou-se que a utilização de fóruns interativos e informais (fugindo ao tema do curso) propondo a discussão de assuntos diversos, a exemplo da criação de um “Fórum do Cafezinho”, promoveu a “quebra do gelo” e o entrosamento entre os participantes, desta forma, facilitou a realização de trabalhos em equipe;

- é extremamente importante na fase de formação da equipe de tutoria, buscando nivelar conhecimentos técnico-pedagógicos, propor a realização de um curso de capacitação de tutores, e na falta deste, elaborar um manual de procedimentos ou um tutorial no Moodle (oculto aos alunos) sobre o desempenho e atuação da equipe, evitando ao longo do curso um acúmulo de mensagens entre membros da equipe docente;

- foi um ponto forte na disciplina a criação de um cronograma geral, com o fiel cumprimento dos prazos das atividades e eventos por todos os integrantes, e buscou-se disciplinar a atuação de alunos e tutores, tendo em vista que cada atividade dos alunos fechavam para postagem exatamente no prazo estabelecido, enquanto que a equipe de docentes tinha seu prazo para efetuar as avaliações e respectivos comentários;

- analisou-se que o número ideal de alunos para acompanhamento e avaliação pela equipe docente seria de 10 (dez) alunos para cada Tutor ou Monitor, visando a um atendimento personalizado; e

- todos concordaram que o problema na aprendizagem do aluno não é dele (pessoal), isto é, esse acompanhamento é responsabilidade exclusiva da tutoria.

Nesta pesquisa, constatou-se que trabalhar o isolamento do aprendente com maior interação, *feedback* constante e oportuno, em até 48 horas após quaisquer perguntas/dúvidas, foi ponto de destaque. **Ficou evidenciado e causou diferenciação entre as turmas, que a quantidade de acessos da tutoria, na interação com os alunos, está diretamente proporcional ao maior número de menções excelentes (SS) e, isto denota, que a tutoria ativa está relacionada ao sucesso dos cursos a distância, conforme especificado no resultado final das oito turmas da disciplina, com atenção especial às Turmas F, G e H (maiores interações/acessos e quantidades de SS), ressaltado nos gráficos 1, 2 e 3.**



### Quantidade de acessos da Tutoria por turmas

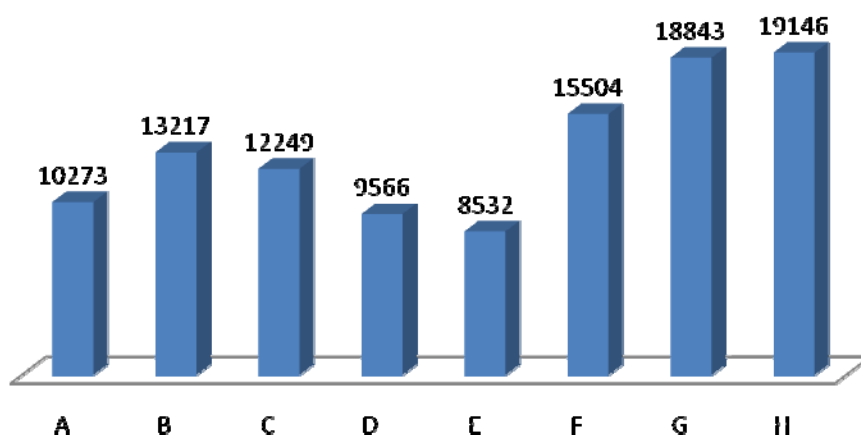


Gráfico 1 Quantidade de acessos da Tutoria nas 8 turmas da Disciplina TAPS1.

### Percentual de acessos da Tutoria por turmas

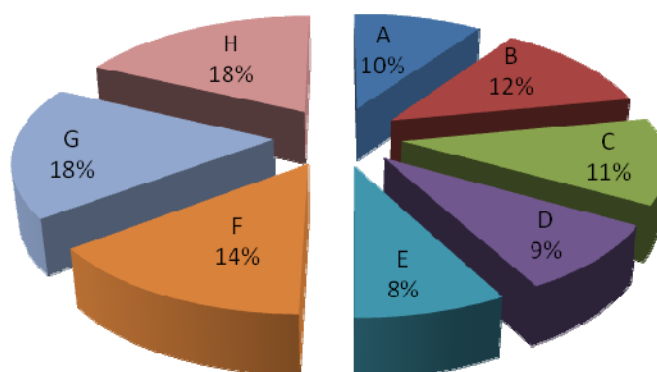


Gráfico 2 Percentual dos acessos da Tutoria nas 8 turmas de TAPS1.

### Menções SS por Turma

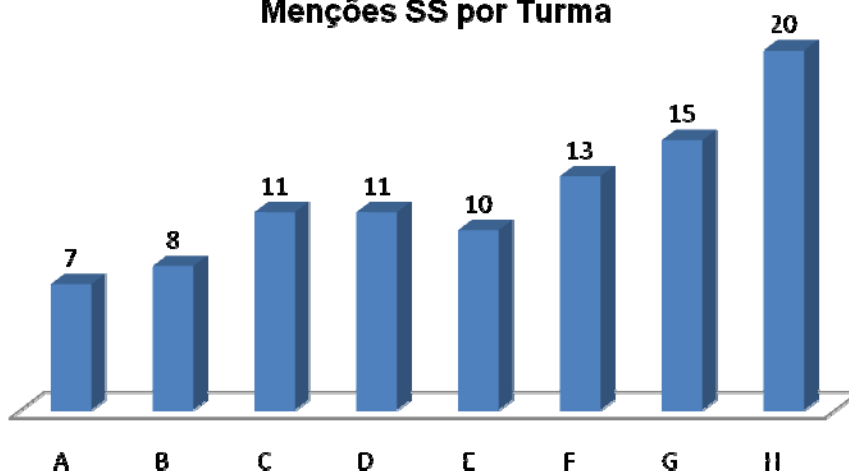


Gráfico 3 Totais das melhores menções (SS), nas 8 turmas da Disciplina TAPS1.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. KEEGAN, D. **Foundations of Distance Education**. Londres: Routledge, 1991.
2. BRASIL. Ministério da Educação. **Referenciais de qualidade para educação superior a distância**. Disponível em:  
[http://portal.mec.gov.br/seed/index.php?option=com\\_content&task=view&id=62](http://portal.mec.gov.br/seed/index.php?option=com_content&task=view&id=62). Acesso em 01/09/2007.
3. CEAD. **Evolução histórica e características da EAD**. In: Disciplina Fundamentos de EaD, do 4º Curso de Especialização em Educação a Distância. Brasília UNB, 2007. unid 3.
4. CEAD. **EAD e as Teorias de Aprendizagem**. In: Disciplina: Abordagens Teóricas em EAD, do 4º Curso de Especialização em Educação a Distância. Brasília UNB, 2007a. unid 1.
5. CEAD. **Mídias utilizadas em EAD**. In: Disciplina: Mediatização em EAD, do 4º Curso de Especialização em Educação a Distância. Brasília UNB, 2007d. unid 2.
6. MACHADO, L. D./ MACHADO, E. C. **O papel da Tutoria em ambientes de EAD**. UFC, abr. 2004. Disponível em:  
<http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/022-TC-A2.htm>. Acesso em 01 ago. 2008.
7. OLIVEIRA, E. S. G.; DIAS, A. C. S.; FERREIRA, A.C.R. **A importância da ação tutorial na educação a distância: discussão das competências necessárias ao tutor. 2004**. Disponível em:  
<http://www.niee.ufrgs.br/ribie2004/Trabalhos/Comunicacoes/com20-28.pdf>. Acesso em 25 jul. 2008.
8. OLIVEIRA, E. S. G.; DIAS, A. C. S.; FERREIRA, A.C.R. **Tutoria em educação a distância: avaliação e compromisso com a qualidade. 2004**. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2004/por/pdf/155-TC-D2.pdf>. Acesso em 30 jan. 2009.
9. SOUZA, M. G de. **A Arte da Sedução Pedagógica na Tutoria em Educação a Distância. 2004**. Disponível em:  
<http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/001-TC-A1.htm>. Acesso em 15 jan. 2009.