

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

Brasília/DF, Abril 2009

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 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); 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).

### **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 trabalha; 50% dos alunos pertence 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 a 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 a 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 a 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

Observa-se na Tabela 1, pontos ressaltados pelas duas amostras estudadas, que refletem a importância da adoção de alguns critérios para o sucesso de uma disciplina ou curso on-line, ratificados pelas observações e citações dos autores supracitados.

Atributos Observados	Por Alunos	Pela Tutoria
O perfil completo contribui com a interação ?	80%	100%
O problema na aprendizagem é pessoal?	47%	33%
Feedback constante e oportuno da tutoria evitam evasão ?	77%	85%
Motivos da comunicação com	pedagógicas 33%; técnicas 27%; de conteúdo 18%.	pedagógicas 33%; outros objetivos (pessoais e outros)

a tutoria, que tipo de dúvida ?		25%; de conteúdo 22%; e 14% técnicas.
Tipo de estratégias de interação da tutoria.	feedback nos fóruns e mensagens moodle com 27% cada; email 22%; feedback constante e oportuno em até 48 horas 15%.	feedback nos fóruns 27%; mensagens moodle 24%; feedback em até 48 horas após a resposta 20%; 13% email.
A interação Tutoria e Alunos no Moodle é responsável pelo sucesso no curso ?	85%	100%
Características proativas dos tutores, citadas por Gutierrez e Prieto.	boa comunicação 23%; facilitar a construção do conhecimento 22%; dominar bem o conteúdo 16%; ter uma clara concepção de aprendizagem 15%; estabelecer relações empáticas 15%.	facilitar a construção do conhecimento 20%; relações empáticas e ser capaz de uma boa comunicação 17%; dominar bem o conteúdo 16%
Eventos de instrução, citados por Gagné.	obter a atenção 36%; feedback informativo 13%; avaliar o desempenho 12%; informar ou tirar dúvida 10%.	o feedback informativo e avaliar o desempenho com 17%; informar ou tirar dúvida 14%;
Áreas de competência do tutor, apontadas por Blandin.	cultura técnica 22%; comunicação 28%; trabalho com método 20%; capitalizar saberes e todas as competências em 15%.	comunicação 28%; cultura técnica 23%; capitalizar saberes 19%; todas as competências juntas em 17%.
Papel da tutoria apontado por Niskier.	comentar os trabalhos dos alunos 19%; corrigir avaliações 18%; intermediar a instituição e o aluno 11%; feedback aos coordenadores 10%.	corrigir avaliações 18%; comentar os trabalhos dos alunos 17%; compreender os materiais do curso e feedback aos coordenadores 14%; intermediar a instituição e o aluno em 10%.

Tabela 1 – Atributos ressaltados na atuação da tutoria pelas amostras estudadas

## 5. CONCLUSÕES

Observam-se premissas que corroboram com a resposta à questão norteadora desta pesquisa, merecendo destaque para:

- propor como atividade avaliativa, o preenchimento do perfil do aluno no Moodle (foto e dados), visando interação e o entrosamento do grupo;
- atenção às características do aprendente de EAD, utilizando-se dos fóruns interativos, a exemplo do Fórum Cafezinho, propondo temas para atividades informais que promova a “quebra do gelo” entre os participantes;
- eventos de instrução, de Gagné: obter a atenção do aprendente, manter um *feedback* informativo, avaliar o desempenho e informar ou tirar dúvidas;
- áreas de competências do docente, de Blandin: cultura técnica, comunicação e trabalhar com método;
- papéis do tutor, de Niskier: corrigir e comentar os trabalhos, compreender os materiais do curso e intermediar a instituição e o aluno;
- características do tutor, de Gutiérrez e Prieto: facilitar a construção do conhecimento, dominar bem o conteúdo e capacidade de estabelecer relações empáticas;
- na montagem da tutoria se faz necessário planejar um curso de capacitação ou elaborar um manual de procedimentos, evitando ao longo do curso um acúmulo de mensagens entre membros da equipe docente;
- ponto forte para se criar um cronograma geral do curso e o fiel cumprimento dos prazos e eventos por alunos e tutores;
- analisou-se que o número ideal de alunos por tutor/monitor seria 10 (dez) alunos, visando proporcionar um acompanhamento personalizado: e
- ressaltou-se que o problema na aprendizagem do aluno não é pessoal (dele), isto é, é responsabilidade direta da tutoria.

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 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

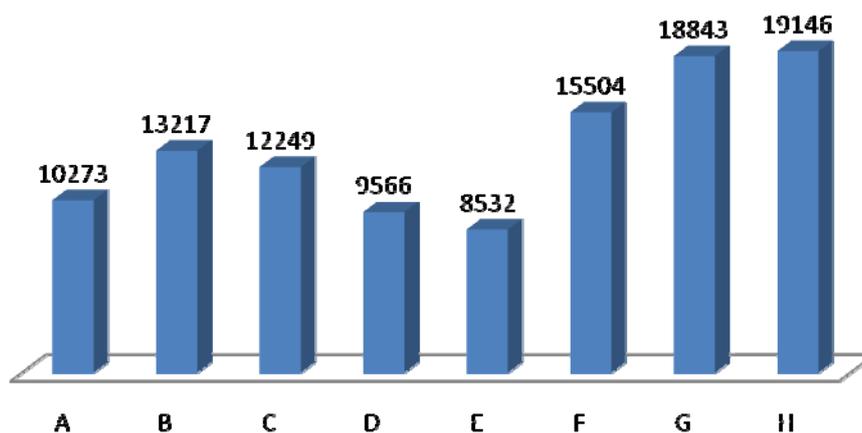


Gráfico 1 Quantidade de acessos da Tutoria nas 8 turmas da Disciplina TAPS1.

### Percentual de acessos da Tutoria por turmas

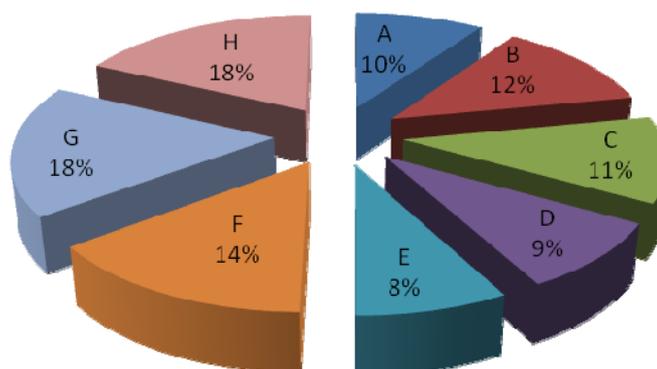


Gráfico 2 Percentual dos acessos da Tutoria nas 8 turmas de TAPS1.

### Menções SS por Turma

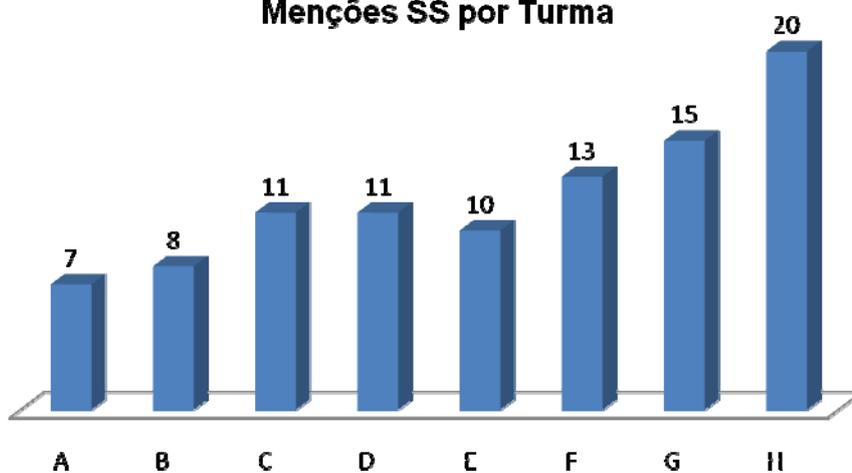


Gráfico 3 Totais das melhores menções (SS), nas 8 turmas da Disciplina TAPS1.

## 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.