

A TUTORIA PRESENCIAL NA EAD

Goiânia – GO - Abril 2010

Lia Camila dos Reis Figueiredo - Colégio Meta - Goiânia GO
liacamila19@hotmail.com

Danuza Janne Ribeiro de Almeida - Polo Goiânia I – SEPC / UNOPAR
danuzajan@hotmail.com

Suporte e Serviços

Educação Universitária

Relatório de Pesquisa

Investigação Científica

RESUMO

A tutoria na educação à distância (Ead) é um tema que possui relação direta com o processo de ensino-aprendizagem; tem um papel relevante no desenvolvimento de projetos e/ou cursos na modalidade a distância, fato este que conclama a necessidade de estudos e pesquisas sobre o assunto. A tutoria presencial é uma das formas de mediação utilizada pela instituição pesquisada na oferta de cursos de graduação à distância e será objeto de estudo do presente artigo. Neste trabalho as autoras abordam a especificidade desta função, suas características, forma de atuação e contribuições ao processo de ensino-aprendizagem de acadêmicos de nível superior. Apresentamos uma descrição do perfil e prática tutorial de um grupo de tutores de um Polo de Apoio Presencial (PAP), com o intento de que as informações específicas do objeto analisado colaborem para uma melhor compreensão do papel do tutor presencial e a construção da identidade profissional. Para retratar esta prática tutorial realizamos uma pesquisa exploratória descritiva, através de levantamento bibliográfico, aplicação de questionário, apresentação e análise dos dados coletados.

Palavras-Chaves: Ead, tutoria, ensino-aprendizagem.

1. A aprendizagem e a tutoria em Ead

A aprendizagem é um fenômeno natural da espécie humana que acontece desde os primeiros momentos de nossas vidas. Ao relacionarmos este fenômeno à educação formal podemos afirmar que “o processo educativo engloba situações de aprendizagem, não toda e qualquer forma de aprendizagem, mas as aprendizagens que elevam o ser humano e o tornam, cada vez mais, consciente de seus deveres e direitos” (LINS, 2005, p. 22).

Considerando o cenário de Ead e o processo de ensino-aprendizagem enquanto fenômeno que integra as tecnologias de informação e comunicação (TIC) às propostas de educação a distância, damos ênfase ao aspecto que Assis (2007) apresenta:

(...) as tecnologias interativas evidenciam principalmente, na educação a distância e semipresencial, a importância e o significado daquilo que deveria ser o cerne de qualquer processo educativo: *a interação e a interlocução* entre todos que estão envolvidos nesse processo(...).

A teoria sócio construtivista de Vygotsky, que discorre sobre a aprendizagem, serve como base para significarmos o trabalho da tutoria em Ead, particularmente o realizado através do Sistema de Ensino Presencial Conectado (SEPC)¹. Segundo Vygotsky (1984), a aprendizagem é um processo de construção determinado por condições socioculturais e históricas, no qual a linguagem tem papel de extrema importância. Dada essa situação entendemos que “a ação do outro sobre cada sujeito que aprende é fundamental, não só como incentivadora, mas também como uma ponte indispensável entre este e a realidade que o circunda” (LINS, 2005, p. 37). Em função disso, creditamos ao trabalho de tutoria a importância de categoria profissional indispensável ao processo de ensino-aprendizagem na educação a distância.

A tutoria reveste-se, portanto, da responsabilidade de atuar enquanto mediador e provocador “de verdadeiras aprendizagens, que possam levar o sujeito a realizar interações que o desenvolvam” (LINS, 2005, p. 38).

Ainda sobre a aprendizagem na Ead, importante registrar o que Assis (2007) relata em sua dissertação:

Os ambientes interativos de aprendizagem, característicos da educação não presencial, portanto a distancia, devem permitir e estimular um processo educacional que propicie muito mais o ato de pensar do que o de reproduzir, quando o papel do tutor como orientador e mediador torna-se fundamental. Cabe ao tutor, em seu trabalho de mediação pedagógica com o suporte das TIC, incentivar o processo espontâneo de construção do conhecimento, vendo-o como pessoa e sujeito de todo o processo. Para tanto, é necessário que os tutores tenham formação e sensibilidade para que sejam mediadores e aglutinadores do processo de aprendizagem (p.21).

A tutoria privilegia, portanto, a mediação pedagógica, assunto bastante estudado por Vygotsky (1984) que destaca a importância da relação e da interação com outras pessoas como origem dos processos de aprendizagem e desenvolvimento.

2. O papel do tutor presencial

Sobre a questão da presencialidade, TOSCHI (2008, p.32) afirma que:

Podem ocorrer, na EAD, dois tipos de presencialidade: o presencial físico, que se refere ao “lugar real”, e o presencial virtual, que se refere ao “espaço não-real”. O presencial físico ocorre na dimensão física do tempo, nos aspectos institucional (coletivo), cronológico e individual. Quer dizer, as aulas ocorrem em determinado lugar, - instituição, escola - e em tempos simultâneos, com encontro de vários indivíduos que, biologicamente, estão presentes. (...) No presencial virtual, de um determinado lugar podem ser visitados outros espaços, assim como outros espaços podem ser trazidos ao lugar por meio de tecnologias como o fax, o telefone, o computador e a videoconferência. (grifos do autor)

Para atender os acadêmicos do Sistema Presencial Conectado (SEPC), a instituição pesquisada disponibiliza um grupo de profissionais que compõe a equipe pedagógica responsável pelo planejamento, condução, acompanhamento e avaliação dos cursos ofertados. Essa equipe é formada por coordenadores de curso, professores especialistas, tutores eletrônicos e tutores presenciais, mais conhecidos como tutores de sala. Sobre a atuação desses tutores, vemos que:

“... os tutores, tanto eletrônicos como de sala, têm papel chave no processo educativo na Educação a Distância (Ead). Eles são profissionais que atuam na mediação das ações pedagógicas e de interação entre professores, alunos e conteúdo. Além disso, devem atuar como facilitadores do processo de ensino e aprendizagem, buscando a concretização dos princípios da autonomia e responsabilidade do aprendiz, contribuindo para a constituição de espaços colaborativos de aprendizagem, nos ambientes virtuais” (Sistema de Ensino Presencial Conectado, 2009, p.2).

Podemos afirmar, portanto, que a figura do tutor presencial age não somente no âmbito do “presencial físico”, mas que também atua no “presencial virtual”. O acompanhamento e a mediação realizada pelo tutor de sala extrapolam o *lugar* – sala de aula – onde ocorre semanalmente a transmissão via satélite da Tele-aula² e aula-atividade³. Este profissional atua também no espaço virtual, em tempos diversos, através das TICs, visando o pleno acompanhamento e desenvolvimento do processo ensino-aprendizagem. Além do atendimento nos momentos obrigatórios (tele-aula e aula-atividade), a tutoria também oferece quatro horas de atendimento semanal em regime de plantão, em dias e horários pré-determinados, conforme recomendação citada no Referencial de Qualidade para Ead.

Como descrito por Toschi (2008, p. 35), “alguns ambientes e cursos EAD usam a figura do tutor como mediador, que pode interagir com o aluno pela presença física em tempo-espaço simultâneos, ou por meio de instrumentos como o telefone, o fax, e-mail e o bate-papo”.

Na visão de Giddens (1991 *apud* TOSCHI, 1999), “(...) o lugar se refere ao cenário físico, situado geograficamente, onde acontece a atividade social (...). O que estrutura o local não é apenas o que está presente em cena; a “forma visível” do lugar oculta as relações distantes que determinam sua natureza” (grifos do autor). É exatamente neste ponto que enxergamos o ponto chave da atuação do tutor presencial. Constitui-se tecnicamente como o responsável por acompanhar o desenvolvimento das tele-aulas e aulas atividades, encaminhando as dúvidas e comentários dos acadêmicos aos docentes e tutores eletrônicos, assim como por acompanhar as atividades práticas de estágio. Porém, sua atuação não deve ser vista de forma restrita a essas ações, já que sua presença física e influência são fatores determinantes para o desenvolvimento do *sentimento de pertença* que precisa ser vivenciado

pelo acadêmico. Assim caracteriza Andrade (2007) que enxerga o sentimento de pertença como aspecto fundamental para que o acadêmico supere as possíveis dificuldades quanto à linguagem e forma de interação.

Neste sentido, entendemos que as relações mediadas pelo tutor, devem ocorrer por meio do respeito, da compreensão e da valorização do outro, ou seja, é necessário que a afetividade esteja presente dentro da sala de aula, seja ela física ou virtual.

2.1. O perfil e a prática tutorial no PAP

Foi aplicado um questionário junto aos tutores presenciais de um Polo de Apoio Presencial (PAP) da instituição pesquisada, para a obtenção de informações sobre o perfil e atuação prática destes profissionais.

Os dados foram coletados por um questionário auto-respondido constituído por 23 questões objetivas. As questões abordaram aspectos sobre a formação acadêmica, experiência docente e comportamento dos tutores. A coleta, organização e análise dos dados ocorreram no mês de julho de 2009. E a população da pesquisa constituiu-se de 18 tutores presenciais que responderam ao questionário entre os dias 09 e 15 de julho.

A tabela 1.1 apresenta os percentuais equivalentes aos dados sócio-demográficos dos tutores, sendo que do total de 18 tutores, 61,11% são do sexo feminino, 88,33% estão na faixa de 22-40 anos e 83,32% possuem experiência de 1-3 anos de atuação. Podemos perceber que Polo possui um quadro relativamente jovem e de estreantes na atuação em Ead.

Tabela 1.1 – Distribuição dos tutores segundo Sexo, Faixa Etária e Experiência

Sexo	Faixa Idade	Experiência (em anos)			
		1-2 anos	2 -3 anos	3 -4 anos	4 - 5 anos
Feminino	22-30	2		1	
	31-40	1	4	2	
	+ 40		1		
	Total				

Masculino	22-30	1	1		
	31-40	2	1		
	+ 40	2			
	Total:	8	7	3	0
	Total (%):	44,44%	38,88%	16,67%	0,00%

As tabelas 1.2 e 1.3, a seguir, apresentam dados sobre a formação acadêmica e específica dos tutores, através dos quais podemos verificar que o grupo pesquisado é composto de 100% de tutores pós-graduados, sendo que 94,44% possuem titulação de especialista e um possui título de mestre. Quanto à formação específica em Ead, 61,1% dos tutores possuem certificados em cursos de formação específica em Ead, atendendo, portanto, uma das recomendações do Referencial de Qualidade para a Ead.

Tabela 1.2 – Distribuição dos tutores por Formação Acadêmica

Formação Acadêmica		
Respostas		
	Absoluto	Percentual
Graduação	0	0,00%
Pós-graduação	17	94,44
Mestrado	1	5,55
Total:	18	100%

Tabela 1.3 – Distribuição das respostas dos tutores sobre sua Formação Específica Ead

Formação específica em EAD		
	Respostas	
	Absoluto	Percentual
Sim	11	61,11
Não	7	38,88
Total:	18	100%

Considerando os dados da tabela 1.4, a seguir, percebemos que 100% dos tutores declararam estar cientes de seu papel e funções, atuando como mediadores entre o aluno e seu processo de construção do conhecimento. Incentivar o acadêmico a ter ciência do projeto do curso é uma das ações

práticas do tutor de sala, no entanto 33,33% dos tutores informaram que somente às vezes explicam o projeto do curso utilizando o guia de percurso.

Grande parte do grupo (94,44%) declarou sempre sentir-se responsável pelo desenvolvimento do aluno no curso, no entanto 33,33% dos tutores declararam que somente às vezes oferecem informações adicionais aos alunos e/ou buscam contato com o aluno que apresenta pouca ou nenhuma participação.

Quanto à relação dialógica entre tutor e aluno, 83,33% informaram que se comunicam freqüentemente com o aluno através de mensagem. O recurso mensagem pode ser utilizado para diversos fins e um deles diz respeito à realização de feedback de orientação. Neste item 72,22% dos tutores informaram que sempre realizam feedback, enquanto os outros 37,78% dos tutores informaram que somente às vezes realizam esta prática.

Em relação ao atendimento tira-dúvidas relacionado ao conteúdo do curso, 94,44% dos tutores afirmaram sempre cumprir com esta obrigação adequadamente. Creditamos isso ao fato de que todos os tutores analisados são pós-graduados na área de atuação, o que provavelmente colabora para a execução desta atividade profissional.

Quanto à utilização de termos afetivos e/ou incentivos, percebemos que boa parte do grupo (77,77%) valoriza esta prática, mediante a utilização freqüente desses termos em suas comunicações; e que 88,88% dos tutores acreditam que sua atuação estimula a reflexão crítica do aluno.

Tabela 1.4 – Distribuição das respostas dos tutores presenciais segundo freqüência das ações da prática tutorial

<i>Item</i>	<i>Opção de Resposta</i>		
	Sempre	Às vezes	Nunca
1. Explica aos alunos seu papel e principais funções	18	0	0
2. Explica aos alunos o projeto do curso utilizando o guia de percurso	12	5	0
3. Atua como mediador entre o aluno e seu processo de construção do conhecimento	18	0	0
4. Comunica-se freqüentemente com o aluno, utilizando o aplicativo mensagem	15	3	0
5. Busca contato com o aluno que apresenta	14	4	0

pouca ou nenhuma participação			
6. Tira dúvidas do aluno quanto ao conteúdo das disciplinas do curso	17	1	0
7. Utiliza linguagem dialógica utilizando termos afetivos e de incentivos	14	4	0
8. Utiliza técnicas de feedback para suas orientações pedagógicas	13	5	0
9. Estimula a reflexão crítica do aluno, buscando aprofundar sua produção textual e conhecimento	16	2	0
10. Oferece informações adicionais ao aluno	14	4	0
11. Sente-se responsável pelo desenvolvimento do aluno no curso	17	1	0
12. Incentiva a comunicação e cooperação entre aluno e tutor eletrônico	16	2	0

4. Em busca de um lugar ao Sol

Através deste relato/descrição obtivemos um retrato de como estes tutores presenciais realizam as principais ações práticas relacionadas à função. A partir da leitura dos dados e análise das informações podemos afirmar que este grupo está relativamente adequado ao perfil definido pela proposta do Sistema Presencial Conectado, bem como às teorias que tratam deste assunto.

Confirmamos a amplitude da responsabilidade do tutor presencial enquanto agente que participa efetivamente do processo de ensino-aprendizagem do Sistema de Ensino Presencial Conectado, bem como na formação intelectual dos acadêmicos.

A realização desta pesquisa serviu para afirmarmos que a identidade do tutor presencial está em construção. Teoricamente a função está definida, no entanto a prática tutorial traz à tona aspectos que podem alterar e/ou complementar a conceituação e o entendimento desta função profissional. A reflexão e discussão sobre a identidade do tutor presencial são essenciais para uma melhor compreensão e valorização deste profissional na Ead.

Entendemos como Andrade (2007), que a constituição da identidade profissional é um assunto delicado. (...) a identidade não é um dado adquirido, não é uma propriedade, não é um produto. A identidade é um lugar de lutas e conflitos, é um espaço de construção de maneiras de ser e estar na profissão". (ANDRADE *apud* NOVOA, 1995, p. 34).

É inegável a importância do tutor presencial no desenvolvimento de cursos de graduação do Sistema Presencial Conectado e a prática desta atuação substancia o processo de ensino-aprendizagem. O locus onde se manifesta a construção da identidade tutor encontra-se nas interfaces entre conceito e práxis, indivíduo e sujeito coletivo, na ação singular e plural em construção na própria dinâmica do processo ensino-aprendizagem (ANDRADE, 2007, p.33).

Aliamo-nos a afirmativa de Andrade (2007, p.33), de que “o esforço em identificar a concepção de tutoria não pelo que está desenhado no projeto de um determinado curso, mas pelos elementos que se legitimam através do exercício da mesma, confere a importância que deve ser dado ao educador que atua na função específica de tutor”.

Ainda não enxergamos um “lugar ao Sol” para a tutoria presencial do SEPC, mas temos plena certeza de que a discussão e reflexão sobre o assunto abrem o caminho para melhor compreensão do seu papel.

Notas

¹ Sistema de Ensino concebido para atender acadêmicos de graduação da instituição pesquisada na modalidade a distância, modelo bimodal e multimidiático. É composto de atividades presenciais e a distância, síncronas e assíncronas, e pela utilização de diferentes mídias na transmissão e construção do conhecimento.

² Aula transmitida via satélite - ao vivo, ministrada por um professor especialista e com interatividade online - via chat ou áudio, para os acadêmicos localizados nos Polos de Apoio Presencial, em dia e horário definidos pela instituição.

³ Atividade realizada em sala física, em dia e horário previamente definido pela instituição. A aula-atividade é conduzida e mediada pelo tutor de sala, responsável pela aplicação de uma atividade individual ou em grupo, criada pelo professor da disciplina.

⁴ Documento criado pelo MEC/SEED que se constitui como um referencial norteador dos processos de regulação, supervisão e avaliação da Ead. Não tem força de lei, mas as orientações devem ter função indutora no que diz respeito à concepção teórico-metodológica da educação a distância, bem como na organização de Sistemas em Ead.

Referências

ANDRADE, Jaqueline Barbosa Ferraz de. **A mediação na tutoria on line: o enlace que confere significado à aprendizagem**. Mestrado Profissional em Tecnologia da Informação e Comunicação na Formação em EAD. Salvador, 2007 (dissertação de mestrado).

ASSIS, Elisa Maria de. **Gestão do Sistema Tutorial, à luz do imaginário do tutor e do aluno.** Mestrado Profissional em Tecnologia da Informação e Comunicação na Formação em EAD. Londrina, 2007 (dissertação de mestrado).

LINS, Maria Judith Sucupira da Costa; NEVES, Maria Cristina Baeta; RIBEIRO, Antônia Maria Coelho; **A aprendizagem e a tutoria. Educação a Distância.** SENAC, 2005.

NOVOA, Antonio (org.). **Profissão Professor.** 2. ed. Porto: Porto, 1995.

TOSCHI, M. S. **O tempo e o espaço e a Educação a Distância.** EccoS, São Paulo, vol. 10 n. 1. p. 23-38, jan/jun 2008.

SISTEMA DE ENSINO PRESENCIAL CONECTADO. **Tutores de Sala – Funções.** Pró-Reitoria de Ensino a Distância. Londrina, 2008.

VYGOTSKY, Levy S. **A formação social da mente. O Desenvolvimento dos Processos Psicológicos Superiores.** São Paulo: Martins Fontes, 1984.

VYGOTSKY, Levy S. **A formação social da mente.** 6ª. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2003.