MODELO DE TUTORIA NA UNIVERSIDADE DO GRANDE RIO: UM ESTUDO SOBRE O PAPEL E AS COMPETÊNCIAS DO TUTOR
Andressa Maria Freire da Rocha Arana – UNIGRANRIO – andressa.arana@terra.com.br

Herbert Gomes Martins – UNIGRANRIO – herbertmartins@uol.com.br

Lúcia Inês Kronemberger Andrade– UNIGRANRIO – lines@unigranrio.com.br

Mary Neuza Dias Galdino – UNIGRANRIO – mndg@uol.com.br

Vanessa Olmo Pombo- UNIGRANRIO- vanessa.olmo@unigranrio.com.br

20º CIAED CONGRESSO INTERNACIONAL ABED DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA
EAD E A INTERNACIONALIZAÇÃO DA APRENDIZAGEM NO BRASIL
6 a 9 de outubro de 2014
Curitiba - PR - Brasil
REALIZAÇÃO ABED ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA
UNIVERSIDADE UNIGRANRIO

MODELO DE TUTORIA NA UNIVERSIDADE DO GRANDE RIO: UM ESTUDO SOBRE O PAPEL E AS COMPETÊNCIAS DO TUTOR

RESUMO

A tutoria é indispensável no acolhimento do aluno num Ambiente Virtual de Aprendizagem. Uma tutoria eficiente apresentará ao aluno todos os recursos tecnológicos disponibilizados no AVA e utilizados como possibilidades pedagógicas para facilitar o seu percurso no desenvolvimento da aprendizagem. Apresentamos o modelo de tutoria implantado pelo Núcleo de Educação a Distância da Universidade do Grande Rio cuja centralidade está no Programa de Capacitação de Tutores que contempla três dimensões previstas nos Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância (MEC, 2007). O Programa é integrado por cinco ações estruturantes: Curso "Boas-Vindas", Formação Inicial para atuação na EaD, Formação Permanente em EaD, Capacitação para uso do AVA e Formação Permanente em EaD. O modelo é aperfeiçoado com o apoio da avaliação sistemática realizada por meio de pesquisas de opinião com os segmentos envolvidos. Com a utilização dos dados emergentes das pesquisas como insumos para a ação, em parceria com a Comissão Própria de Avaliação se consegue um grau de participação que aperfeiçoa o modelo de ensino e aprendizagem, e humaniza a relação tutor- aluno pela ênfase no diálogo e nas providências decorrentes do processo da avaliação.

1 OBJETIVO DO ESTUDO

Apresentar o modelo de tutoria implantado pelo Núcleo de Educação a Distância da Universidade do Grande Rio "Prof. José de Souza Herdy" (UNIGRANRIO) e discutir as práticas, papel e competências do tutor como principal articulador do processo de ensino aprendizagem.

2 EDUCAÇÃO EM REDE

O Estudo apoia-se no conceito de educação em rede consubstanciada na existência de uma comunicação mais flexível e inteligente, propiciada pelo uso de recursos computacionais como forma de motivar o aluno a explorar o conhecimento fora da sala de aula.

3 COMPETÊNCIAS DO TUTOR NA MEDIAÇÃO DA APRENDIZAGEM

✓Dominar as tecnologias disponibilizadas no AVA e tirar proveito das suas potencialidades promovendo o uso das mesmas de forma complementar;
✓Conhecer as limitações de cada tecnologia a fim de trabalhar as dificuldades percebidas e a melhor forma de utilização;
✓Ter espírito de parceria para realizar a aprendizagem cooperativa;
✓Ter sensibilidade para entender o papel de cada um no processo de construção colaborativa do conhecimento.

4 PAPÉIS DESEMPENHADOS PELOS TUTORES NO MODELO DE EaD DA UNIGRANRIO

•atuam com o Professor Coordenador da Disciplina como mediadores e facilitadores do processo pedagógico;
•norteiam as aprendizagens individuais;
•respondem e moderam as questões;
•aconselham e orientam o processo de aprendizagem;
•analisam as interações;
•gerenciam a comunicação e os recursos mediando a utilização e manejo de equipamentos;
•Fazem o atendimento individualizado ao aluno por meio remoto e em plantões presenciais com horários pré-estabelecidos;
•fomentam o hábito de estudos e pesquisa nos alunos , esclarecendo dúvidas e orientando-os sobre o uso das tecnologias disponíveis.

5 FORMAÇÃO DA TUTORIA

Curso "Boas Vindas" – em parceria, o NEaD e a Divisão de Recursos Humanos é um Curso de Ambientação desenvolvido no AVA para conhecer a IES, sua história, proposta filosófica, *campi* e unidades, portfólio de cursos, direitos e deveres, Plano de Carreira, entre outros;

Formação Inicial para atuação na EaD – curso *blended learning*, para conhecer as diretrizes da EaD na UNIGRANRIO, assim como suas atribuições; recebem os Guias e Tutoriais, tiram dúvidas, conhecem a equipe do NEaD. Este curso contempla orientações acerca de como utilizar o AVA, os canais de comunicação com os alunos;

Capacitação para uso do AVA –treinamento coletivo no Laboratório de Informática, no para capacitação pedagógica e tecnológica no uso das funcionalidades do AVA e uma senha de acesso ao ambiente de treinamento e encontros individualizados, previamente agendados, com o suporte técnico para saneamento de dúvidas e solução de possíveis problemas;

Formação Permanente em EaD –encontros presenciais periódicos para discussão dos referenciais teóricos da EaD e para a troca de experiências.

6 HABILIDADES PARA APRENDIZAGEM DOS ALUNOS NA EDUCAÇÃO EM REDE

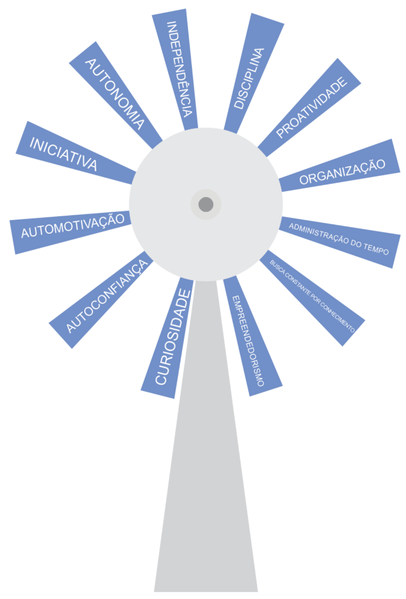

Figura 1: Habilidades para aprendizagem dos alunos na educação em rede.

7 HABILIDADES E ATITUDES ESPERADAS NO PROCESSO DE TUTORIA

Capacidade técnica, domínio das tecnologias digitais, capacidade para interagir socialmente, seja virtual ou presencialmente, mas principalmente capacidade de aprender de forma independente e contínua

8 MODELO DE TUTORIA DO NÚCLEO DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA DA UNIGRANRIO

○Investimento em sistema tutorial adequado ao perfil do seu alunado;
○Capacitação dos tutores para que possam apoiar e promover o crescimento do aluno em cada uma das etapas do processo de aprendizagem e ouvindo deles as experiências e propostas de mudanças;
○Construção de um modelo próprio baseado constantes reflexões e avaliação permanente

9 Pesquisa de Satisfação da Tutoria

A avaliação permanente da EaD: autoestudo avaliativo denominado *Avaliação do grau de satisfação dos discentes das disciplinas semipresenciais* realizado em parceria do NEaD com a Comissão Própria de Avaliação (CPA) da UNIGRANRIO.

Os indicadores estudados: Gestão do NEaD; Professores-Coordenadores; Tutores; e Discentes

10 PROCEDIMENTOS DA AVALIAÇÃO PESQUISA DE SATISFAÇÃO

O Universo de 10.389 graduandos matriculados em disciplinas semipresenciais.
A Amostra de 4.016 alunos = representatividade de 38,7% do total, considerada válida de acordo com o método probabilístico aplicado.
As dimensões pesquisadas forram Perfil discente; Socioafetiva; Organização didático-pedagógica; Ambiente virtual; Mediação pedagógica (tutoria); Interatividade; Material didático; Avaliação; e Atendimento ao aluno.
O instrumento utilizado no processo avaliativo foi composto por 9 dimensões e 82 indicadores com padrões de resposta específicos, utilizando a escala de Likert.
Os dados foram coletados por meio do Portal Educacional da UNIGRANRIO e analisados através de metodologias quali e quantitativas.

11 RESULTADOS DA AVALIAÇÃO NA DIMENSÃO TUTORIA

Indicadores	Variáveis	Frequência (n)	Percentual (%)
1.1 Os encontros presenciais e os plantões da tutoria para auxiliar na compreensão do conteúdo	Muito satisfeito	839	22,4
	Satisfeito	1.000	26,7
	Nem satisfeito/ Nem Insatisfeito	974	24,3
	Insatisfeito	583	14,6
	Muito insatisfeito	722	17,5
Total		4016	100
1.2 A comunicação com o tutor	Muito satisfeito	1.000	25,3
	Satisfeito	850	21,2
	Nem satisfeito/ Nem Insatisfeito	963	23,9
	Insatisfeito	566	14,1
	Muito insatisfeito	632	15,1
Total		4016	100
1.3 O tutor mantém um bom relacionamento com os alunos	Muito satisfeito	1.127	28,1
	Satisfeito	873	21,8
	Nem satisfeito/ Nem Insatisfeito	909	22,6
	Insatisfeito	436	10,8
	Muito insatisfeito	431	10,7
Total		4016	100
1.4 O tutor demonstra domínio do conteúdo	Muito satisfeito	1.000	24,9
	Satisfeito	931	23,2
	Nem satisfeito/ Nem Insatisfeito	887	22,1
	Insatisfeito	314	7,8
	Muito insatisfeito	369	9,1
Total		4016	100
1.5 O tutor estimula o aprofundamento e a reflexão crítica do aluno sobre os conteúdos na disciplina	Muito satisfeito	1014	25,3
	Satisfeito	953	23,8
	Nem satisfeito/ Nem Insatisfeito	1058	26,4
	Insatisfeito	455	11,3
	Muito insatisfeito	536	13,3
Total		4016	100
1.6 O tutor participa dos fóruns e dá feedback	Muito satisfeito	1229	30,6
	Satisfeito	949	23,7
	Nem satisfeito/ Nem Insatisfeito	972	24,2
	Insatisfeito	449	11,1
	Muito insatisfeito	424	10,5
Total		4016	100
1.7 O tutor mantém a turma informada sobre os plantões presenciais e provas	Muito satisfeito	1743	43,4
	Satisfeito	861	21,5
	Nem satisfeito/ Nem Insatisfeito	694	17,2
	Insatisfeito	323	8,1
	Muito insatisfeito	395	9,8
Total		4016	100
1.8 O tutor soluciona as dúvidas dos alunos virtualmente	Muito satisfeito	1103	27,5
	Satisfeito	917	22,8
	Nem satisfeito/ Nem Insatisfeito	1052	26,2
	Insatisfeito	469	11,6
	Muito insatisfeito	475	11,8
Total		4016	100
1.9 O tutor soluciona as dúvidas dos alunos nos plantões presenciais	Muito satisfeito	1321	32,9
	Satisfeito	887	22,1
	Nem satisfeito/ Nem Insatisfeito	953	23,8
	Insatisfeito	405	10,1
	Muito insatisfeito	450	11,2
Total		4016	100
1.10 O tutor responde as dúvidas com explicações satisfatórias	Muito satisfeito	1250	31,2
	Satisfeito	970	24,1
	Nem satisfeito/ Nem Insatisfeito	1004	25,0
	Insatisfeito	406	10,1
	Muito insatisfeito	386	9,6
Total		4016	100
1.11 O tutor responde as dúvidas em tempo apropriado	Muito satisfeito	1113	27,7
	Satisfeito	922	23,0
	Nem satisfeito/ Nem Insatisfeito	1054	26,2
	Insatisfeito	443	11,1
	Muito insatisfeito	482	12,0

Tabela 1: Resultados da avaliação na dimensão tutoria

11 CONCLUSÕES DO ESTUDO

Na dimensão da pesquisa **Mediação Pedagógica**, o nível de satisfação dos alunos foi: **43,3%** estão satisfeitos com os encontros e plantões presenciais; **46,3%** com comunicação com a tutoria; **55,9%** com o relacionamento tutor-aluno; **61%** com domínio do conteúdo demonstrado pelo tutor; **49,2%** com o estímulo do tutor; **54,2%** com a participação e *feedback* da tutoria; **64,9%** com informações sobre plantões e provas; **50,4%** com a solução de dúvidas no ambiente virtual e **55%** na solução de dúvidas no presencial; **55,3%** nas respostas de dúvidas com explicações satisfatórias às dúvidas e **50,7%** com as respostas de dúvidas no tempo apropriado. Vale ressaltar que **23,8%** em média dos respondentes se dizem nem satisfeitos e nem insatisfeitos com os indicadores dessa dimensão.

12 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados da pesquisa mostram que a mediação pedagógica é uma dimensão sensível do processo. Percebe-se no caso apresentado que o tutor demonstra competência em itens fundamentais como domínio de conteúdo bem como nos aspectos de relacionamento, mas fatores administrativos e de infraestrutura podem estar dificultando o nível de satisfação geral com a dimensão.

A experiência da UNIGRANRIO demonstra que as IES devem procurar desenvolver modelos de EaD que tenham relação com a sua realidade. Nesse sentido é oportuno dizer que não existe uma receita pronta para a tutoria, mas uma experiência exitosa de EaD passa pela atenção com o investimento em formação da equipe, incluindo a capacitação de tutores.

CPA UNIGRANRIO
unigranrio.br/Paginas/cpa.aspx
cpa@unigranrio.com.br
http://blogs.unigranrio.br/cpa/
(21) 2672-7787