

# TUTORIA HOME OFFICE: UMA ESTRATÉGIA DE SUCESSO

Rio de Janeiro/RJ Maio/2016

**Mônica Campos Santos Mendes - UNIGRANRIO - monica.campos@outlook.com.br**

**Monica Cristina da Silva Andrade - UNIGRANRIO - monicaandrade@ig.com.br**

**Tipo: RELATO DE EXPERIÊNCIA INOVADORA (EI)**

**Categoria: MÉTODOS E TECNOLOGIAS**

**Sector Educacional: EDUCAÇÃO SUPERIOR**

## RESUMO

*A mediação docente, no processo educacional, é um dos pilares da qualidade do ensino na modalidade a distância, e fator significativo na redução da evasão. O exercício da tutoria no sistema home office é uma prática recente e tem suscitado alguns questionamentos. Este artigo é um estudo de caso que analisa a prática de tutoria dos Professores Tutores integrantes do quadro efetivo da Unigranrio, Instituição de Ensino Superior, privada. O objetivo do presente trabalho foi identificar a percepção docente quanto à adoção do modelo home office para a prática da tutoria, suas implicações, vantagens e desvantagens. Para tanto, foi aplicado um questionário online a toda equipe de professores tutores online. A análise dos resultados demonstrou que é possível, com a tutoria no sistema home office, obter melhoria da qualidade da mediação no AVA – Ambiente Virtual de Aprendizagem.*

**Palavras-chave: Tutoria; Educação a Distância; Home Office**

## 1 – Introdução

No Brasil, a Educação a Distância (EaD) é uma realidade inquestionável, e sua expansão comprova isto, atingindo números significativos. Com isso tornou-se ainda mais relevante uma especial atenção ao quesito mediação, que se traduz em um acompanhamento diferenciado junto ao aluno.

É primordial observar que, a longevidade é uma realidade, e a idade ativa dos indivíduos tem aumentado, fazendo-os retomar os estudos e manter-se economicamente ativos, assim o perfil dos alunos EaD também vem acompanhando esta mudança. Nos cursos oferecidos pela Unigranrio encontra-se alunos com idade superior a cinquenta anos, e muitos têm dificuldades com esta modalidade, exigindo assim um atendimento mais personalizado. Apesar da relativa dificuldade com as ferramentas, eles são mais comprometidos, dedicados e interessados.

A cultura do trabalho em casa, tem se desenvolvido muito em nosso país, e esta nova realidade chegou a educação a distância - é o exercício da tutoria com base no sistema *home office*.

Observa-se que a adoção do sistema *home office* para a prática da tutoria online, é uma tendência natural. Em 2015, o ENPED – Encontro Nacional dos Professores de EAD, ocorrido na 21ª Edição do CIAED, teve como tema central “os principais questionamentos da nova configuração para o trabalho *home office* do tutor e do professor na EaD”. Nesta oportunidade, o debate teve sua atenção voltada às questões relacionadas a infraestrutura e implicações legais. Como proposta para novas discussões ficou a questão – “estamos preparados (professores, tutores e IES) para essa mudança na EaD? (ROCHA, 2015).

Também a PUC Minas Virtual, implantou o sistema *home office*, com uma prévia seleção “Escolhemos aqueles com experiência significativa como tutores e que atendiam prontamente aos alunos dentro dos padrões de qualidade estabelecidos pela PUC Minas Virtual para a educação a distância”. (PUC MINAS VIRTUAL, 2011). Estes são exemplos que evidenciam uma nova composição na relação IES e sua equipe de professores tutores online.

Na Educação a Distância, seus atores, estão em locais e tempos diversos, especialmente docentes e discentes, que se encontram quase que exclusivamente no AVA – Ambiente Virtual de Aprendizagem, assim a qualidade da mediação é fundamental, para aproximar alunos e professores. Uma vez que “a interação com o professor, síncrona ou assíncrona, fornece motivação e feedback aos alunos, auxiliando no seu aprendizado” (MATTAR, 2012, p. 39).

Dentre as diversas vantagens da EaD – Educação a distância, os alunos desfrutam da possibilidade de estudar em qualquer lugar. Então, por que não estender esta vantagem aos tutores online? Assim, ao assumir a direção do NEaD – Núcleo de Educação a Distância, o recém-chegado diretor fez vários estudos quanto à estrutura física, de pessoal, e a demanda de atendimento aos cursos oferecidos. Dentre as diversas medidas, duas refletiram diretamente na relação com os Professores Tutores Online, muitos tiveram sua carga horária alterada e, passaram a trabalhar no sistema *home office*, porém com liberdade para utilizar a sala de tutoria sempre que julgasse necessário. Havia uma variação entre vinte e quarenta horas, e todos tiveram a carga horária ajustada para quarenta horas semanais, padronizando então, o tempo de dedicação para a mediação, elaboração de atividades e acompanhamento dos alunos.

O pano de fundo destas medidas é proporcionar ao Professores Tutores mais tempo dedicado à mediação, pois “é essencial que o tutor exerça suas práxis em duas direções: valorizando as necessidades do aluno tanto quanto os conteúdos de ensino” (GONZALES, 2005, p. 80). Estas mudanças foram divulgadas em reunião com toda equipe do NEaD. Há quase um ano da implantação destas mudanças, percebe-se ampla aceitação por parte de toda equipe, e pode-se aferir pelo resultado das pesquisas feitas junto aos alunos, bem como pelo acompanhamento da mediação realizada no AVA – Ambiente Virtual de Aprendizagem. Há uma equipe que acompanha o trabalho dos professores tutores, cujo propósito é a melhoria constante do ensino oferecido aos alunos

Atualmente as reuniões, em sua maioria, passaram a ser por *hangouts*, gravadas, registrando a participação dos docentes. Em casos específicos, ou para capacitações, estes ocorrem presencialmente sempre com o mínimo de dois horários, à escolha do profissional. Atualmente, tem-se como obrigatoriedade estar presente na IES para gravação de vídeo-aulas e a correção da Avaliação Presencial, uma vez que ficou determinada a proibição da saída destes documentos da mesma. A IES fez uma parceria com o Google, onde ferramentas importantes estão à disposição de toda equipe, com rede social própria, classroom, hangouts, sistema de e-mail dentre outras. Tudo isso veio a facilitar e valorizar o trabalho de toda equipe da IES, seja na EaD ou no presencial, já que todos os recursos foram postos à disposição de toda a Instituição.

No modelo de educação a distância mantido pela IES, o Professor Tutor, atua exclusivamente com tutoria, cem por cento online, de acordo a sua área de formação e, tem como objetivo principal a facilitação da aprendizagem, possibilitando ao aluno a condução do seu aprendizado. Em todas as Unidades Unigranrio, o aluno conta com a tutoria presencial, cujo objetivo é dirimir dúvidas quanto aos recursos e ferramentas disponíveis no AVA – Ambiente Virtual de aprendizagem, orientação para a entrega de atividades e quaisquer outras questões relacionadas à operacionalização da EaD.

A Unigranrio está numa fase de expansão, amadurecimento e consolidação bastante significativos quando se trata dos seus cursos na modalidade da Educação a Distância. Os investimentos são robustos, contratação de novos docentes, infraestrutura e, inclusive a aquisição de uma nova plataforma, com um Ambiente Virtual mais interativo, que permite uma variada aplicação de recursos. Mais aproximação discente-docente, especialmente pela facilidade de gravação de pequenos áudios e/ou vídeos para recados, feedbacks, lembretes, orientações etc., disponível nas ferramentas Fórum, e-mail e “Novidades”, esta última funciona como um mural de avisos. Recursos de comunicação do aluno diretamente com seu Coordenador de Curso, com os tutores presenciais e inclusive o Suporte Técnico, objetivando, portanto, as respostas e soluções mais rápidas.

Este trabalho está composto por esta introdução e mais cinco partes: objetivos, referencial teórico, procedimentos metodológicos, resultado e análise e por fim considerações finais.

## **2 – Objetivos**

Este estudo tem como principal objetivo, através da percepção dos docentes, identificar as implicações, as vantagens e desvantagens da tutoria no sistema *home office*, e, analisar seus benefícios quanto à qualidade da mediação, e a interação entre docentes e discentes.

Buscou-se responder, também, quais as implicações para a tutoria no sistema *home office*, as reais necessidades dos profissionais para atuar neste sistema.

Neste momento, isentamo-nos de abordar as questões legais e trabalhistas, uma vez que o propósito é identificar as vantagens na melhoria da qualidade da mediação no AVA – Ambiente Virtual de Aprendizagem, e estas questões demandam um aprofundamento adequado e embasamento legal.

## **3 – Referencial Teórico**

A atuação do professor tutor é fundamental para o bom andamento de um curso na modalidade a distância, sabe-se que “cabe ao professor-tutor mediar todo o desenvolvimento do curso. É ele que responde a todas as dúvidas apresentadas pelos estudantes, no que diz respeito ao conteúdo da disciplina oferecida. A ele cabe também mediar a participação dos estudantes nos *chats*, estimulá-los a participar e cumprir suas tarefas, e avaliar a participação de cada um” (GONZALES, 2005, p. 40). Com uma mediação efetiva e ágil, que proporcione acompanhar os alunos aproximando-se destes com cuidado e atenção, por certo melhorará a qualidade do ensino revertendo-se o índice de

evasão, pois “São comuns os relatos de alunos que abandonaram seus cursos por falta de apoio de professores e baixa qualidade no atendimento, o que demonstra que ambos são importantes e devem receber investimentos compatíveis e equilibrados” (SILVA, 2013, p. 37). Embora seja notório que muitos optam pela EaD por acreditar “ser mais fácil”, consiste aí um relevante engano. Litto afirma que, “Enganam-se aqueles que pensam que a aprendizagem a distância é um caminho mais fácil para estudar. Ainda que mais flexível e mais conveniente, não é mais fácil, pois implica um desafio maior do que a aprendizagem presencial porque não é possível ao aluno “encostar” no processo e ficar passivamente esperando que o conhecimento seja entregue a ele como um “prato feito”. A EaD é exatamente o contrário disso. É para pessoas que sabem o que querem e estejam dispostas a sem empenhar, com inteligência e determinação, para adquirir novo conhecimento” (LITTO, 2010, p. 5)

A mediação tem o propósito de **permitir ao professor, dialogar, comunicar, informar, orientar, provocar e estimular os alunos à reflexão** com uma dedicação mais efetiva e integral. Para que o aluno seja o protagonista do seu estudo, pois “a aprendizagem é considerada um processo de construção ativa, inseparável do fazer, não uma recepção passiva do conhecimento” (MATTAR, 2012, p. 12).

Há uma outra questão muito relevante, que são as exigências impostas às Instituições que ofertam cursos a distância, sabe-se que “A exigência de instalações físicas e da realização de encontros presenciais, por exemplo, são exemplos que se traduzem na diminuição da velocidade de expansão da EaD e num aumento significativo dos custos para implantação e manutenção de projetos nessa modalidade” (SILVA, 2013, p. 47), dentre outros itens que são impostos.

Muito se fala na melhoria da qualidade do ensino, seja no presencial ou na EaD, sendo esta última, alvo de preconceitos e exigência inviáveis e limitantes. Uma vez que “Sem dúvida a EaD, por sua experiência de ensino com metodologias não presenciais, pode vir a contribuir inestimavelmente para a transformação dos métodos de ensino e da organização do trabalho nos sistemas convencionais, bem como para a utilização adequada das tecnologias de mediação da educação” (BELLONI, 2012, p. 5). O que leva a concluir que, a EaD tem muito a oferecer se lhe conferirem oportunidade de aplicar todo o conhecimento produzido até então quanto às suas especificidades.

Encontramos em Belloni argumentos significativos quanto a flexibilização. A autora aponta: flexibilização de acesso (tornar menos estrito os requisitos de acesso ao ensino), flexibilização de ensino (promover o desenvolvimento das habilidades de autoaprendizagem), flexibilidade da aprendizagem (propiciar ao aluno o desenvolvimento de sua capacidade de gerir seu próprio processo de aprendizagem) e, finalmente a flexibilidade da oferta de cursos (implicaria em um grande esforço de transformação dos atuais sistemas educacionais) (BELLONI, 2012, p. 116). Entende-se que mais uma “flexibilidade” deveria compor esta proposta, ou seja, a flexibilidade de tempo e espaço para o profissional docente da EaD atuar na mediação e condução deste discente. Assim, a tutoria no sistema *home office* surge como uma significativa oportunidade. Belloni continua e afirma que “Os esforços de flexibilização não significam o abandono de critérios de qualidade do ensino oferecido: muito antes, ao contrário, os cuidados com os critérios de avaliação devem ser redobrados para assegurar um alto grau de qualidade e credibilidade dos processos [...]” (BELLONI, 2012, p. 116).

Portanto, é importante investigar, como conduzir este profissional docente, em que bases implantar o sistema *home office*, identificar vantagens e desvantagens do modelo.

A discussão sobre tutoria online no sistema *home office*, suas implicações, seus diferenciais, sua importância e aplicação torna-se fundamental.

Este é um tema atual, de significativa importância, no entanto há pouca bibliografia acerca do mesmo, encontramos alguns sites que abordam o assunto, e-books; e especificamente, *home office* na educação a distância encontramos uma iniciativa, do Prof. Enilton Rocha, em sua Fan Page, no Facebook.

Esta pesquisa fundamenta-se na certeza de que, com a contribuição de dos estudiosos e especialista em EaD, surjam novos debates, relatos de experiência e pesquisas sobre o tema.

#### **4 – Procedimentos Metodológicos**

A presente pesquisa visa descrever e analisar a implantação de tutoria, para o sistema *home office*, nos cursos EaD oferecidos pela Unigranrio. Nesta pesquisa, optou-se pela abordagem metodológica exploratória:

*“A pesquisa exploratória é baseada em bibliografias e entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; e descritiva, que observa, registra, analisa e ordena dados sem a interferência do pesquisador. (PRODANOV, FREITAS, p. 52, 2013)*

Considerando o estudo em questão levou-se a eleger, pesquisa exploratória, tendo como instrumentos de estudo referências bibliográficas e questionário online.

Os sujeitos da pesquisa são Professores Tutores, efetivos, da UNIGRANRIO, que atuam na tutoria online em disciplinas específicas conforme aderência à sua formação.

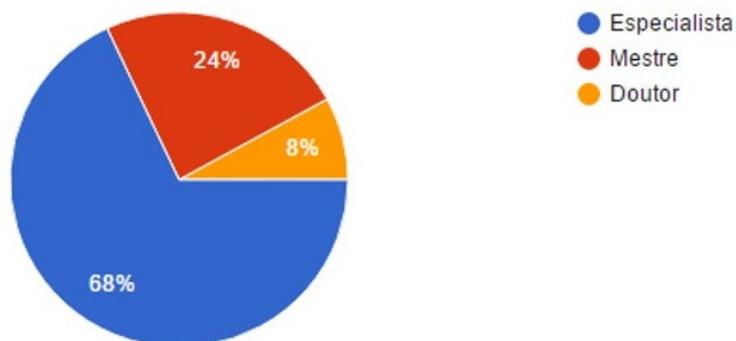
#### **5 – Resultados e Análise**

Implantado no final do ano de 2015, a tutoria no sistema *home office* é uma realidade nos cursos EaD da Unigranrio. A equipe de professores-tutores de modo geral adequou-se satisfatoriamente ao novo modelo.

Objetivando uma visão ampla e significativa, aplicou-se um questionário composto por 15 perguntas objetivas e uma discursiva, onde o entrevistado pode fazer comentários livremente acerca do tema. As primeiras perguntas objetivaram identificar o perfil do entrevistado, um segundo bloco de questões sobre as vantagens e desvantagens do sistema de tutoria *home office*. Em seguida a abordagem tratou dos requisitos necessários ao sucesso do modelo. Por fim, perguntou-se sobre as habilidades pessoais e profissionais importantes para o desempenho da tutoria no modelo em estudo.

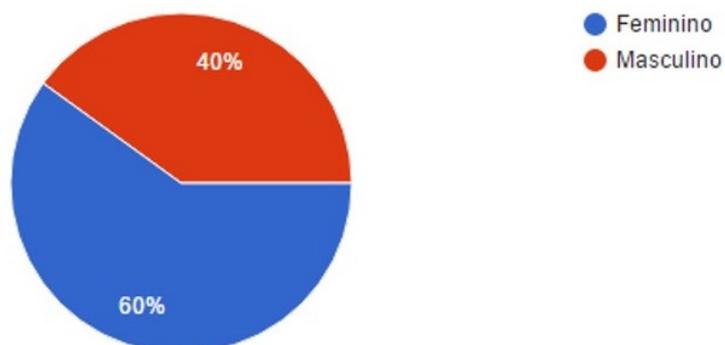
O questionário foi enviado aos professores tutores da IES, todos com base na Sede da Instituição que fica no município de Duque de Caxias na Baixada Fluminense. No total de 33 entrevistados (questionário online, anônimo), 25 responderam. Todos atuam no sistema de tutoria *home office* e, as perguntas foram relacionadas a este sistema de trabalho. Dos respondentes, 68% possuem o nível de especialização, 24% possuem mestrado e 8% doutorado, conforme Gráfico 1 - Formação dos Professores Tutores. Quanto ao gênero, 60% do sexo masculino e 40% do sexo feminino, apresentado no Gráfico 2 - Gênero.

#### **Gráfico 1 - Formação dos Professores Tutores**



Fonte: Elaborado pelas autoras, 2016.

### Gráfico 2 - Gênero

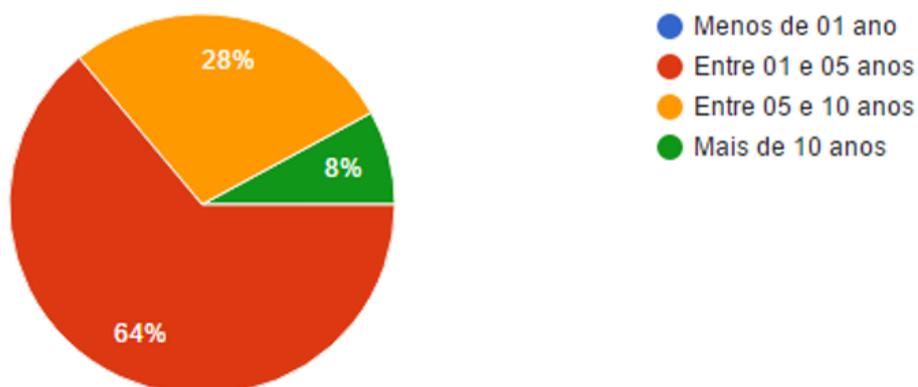


Fonte: Elaborado pelas autoras, 2016.

Dentre as 16 perguntas, apresentamos o resultado de algumas, por entendê-las como as mais relevantes e merecedoras de destaque.

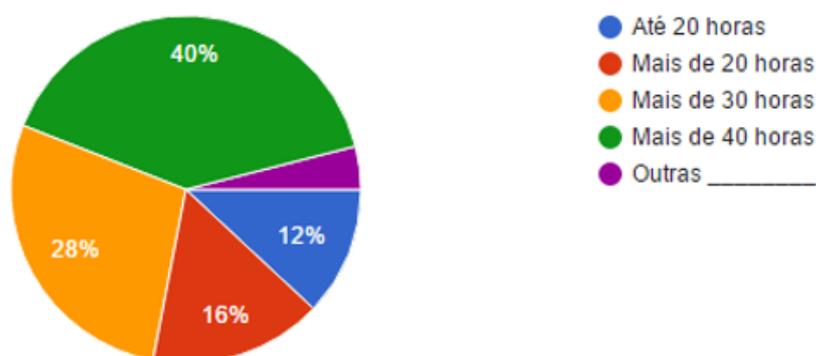
Quanto à experiência, 64% têm de um a cinco anos e, 28% entre cinco a dez anos no exercício da tutoria online, conforme Gráfico 03 - Tempo de experiência em Tutoria EaD . Com relação às horas de dedicação semanal: 12% atuam até 20 horas e 40% trabalham mais de 40 horas de mediação por semana, evidenciadas no Gráfico 04 - Carga horária dedicada a mediação. Segundo os mesmos, o sistema *home office* é fundamental para o bom andamento das suas mediações.

### Gráfico 03 - Tempo de experiência em Tutoria EaD



Fonte: Elaborado pelas autoras, 2016.

#### Gráfico 04 - Carga horária dedicada à mediação

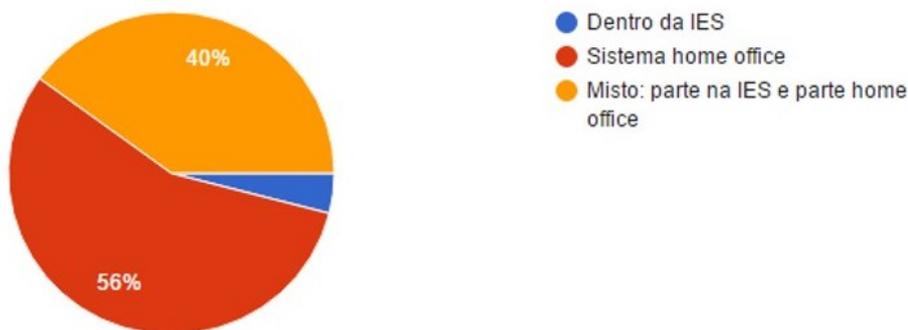


Fonte: Elaborado pelas autoras, 2016.

Quando perguntados sobre a administração do tempo dedicado ao exercício da tutoria no novo sistema, 91,3% informam que conseguem fazê-lo, apenas 8,7% alegam que não.

Ao serem questionados quanto ao sistema de tutoria de sua preferência, 56% preferem *home office*, 40% misto (na Instituição e parte *home office*) e, apenas 4% totalmente dentro da IES, demonstrado no Gráfico 05 - Preferência do Sistema de Tutoria.

#### Gráfico 05 - Preferência do Sistema de Tutoria



Fonte: Elaborado pelas autoras, 2016.

Em relação a interação com os alunos, 48% consideram excelente, 40% bom e, 8% regular e apenas 4% consideram ruim.

Considerando as vantagens da tutoria no sistema *home office*, tem-se: Otimização do tempo – 76%; Qualidade da interação com os alunos – 60%; Ausência das interferências do ambiente coletivo de trabalho – 56%; Melhoria da qualidade do trabalho – 80%. Demonstrados na Tabela 01 - Vantagens do sistema *home office*, abaixo:

**Tabela 01 - Vantagens do sistema *home office***

Vantagens da modalidade <i>home office</i>	%
Acompanhamento das atividades executadas pelos alunos	92%
Melhoria na qualidade do trabalho	80%
Otimização do tempo	76%
Planejamento das atividades diárias	92%
Qualidade de interação com aluno	60%

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2016.

Quando perguntado sobre as desvantagens da tutoria no sistema *home office*, separar horários para interesses pessoais e do trabalho, obteve a maior pontuação 33,30%. A falta de convivência com os colegas, 24% com igual resultado para dificuldade em solucionar problemas com rapidez, também 24%. Conforme demonstrado na Tabela 02 - Desvantagens do sistema *home office*.

**Tabela 02 - Desvantagens do sistema *home office***

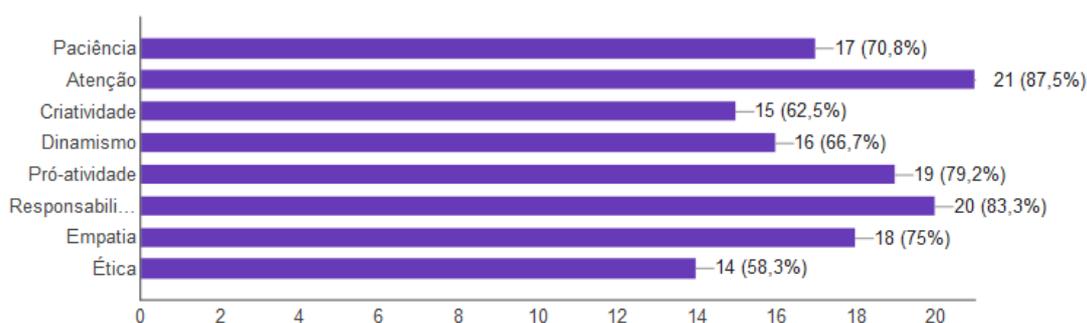
Desvantagens da modalidade <i>home office</i>	%
Falta de convivência com colegas de trabalho	24%
Interferências da família	28%
Separar horários para interesses pessoais e do trabalho	33,30%
Dificuldade em solucionar problemas com rapidez	24%

Fonte: Elaborado pelas autoras, 2016.

A despeito da ausência de infraestrutura oferecida pela IES, e da necessidade de arcar com as demandas financeiras de implantação da tutoria no sistema *home office*, grande parte dos Professores Tutores preferem esta modalidade, em função das diversas vantagens percebidas por estes, evidenciadas nas respostas dadas à pesquisa, através de questionário previamente estruturado. Embora, expressem a importância deste apoio, especificamente em relação a sistema de comunicação, telefone e acesso à internet. Outro fator relevante é a falta de convivência com os colegas, todos entendem que esta interação é fundamental para a troca de experiência, e ajuda mútua, contudo que estes momentos ocorram voluntariamente ou, em capacitações, reuniões etc.

Entende-se que a IES deve ter atenção especial quanto ao perfil do profissional para a tutoria no sistema *home office*. Ao responderem sobre este perfil, algumas características tiveram destaque. Atenção e responsabilidade foram os que obtiveram maior pontuação, 87,5% e 83,3%, respectivamente.

**Tabela 03 - Perfil do Professor Tutor ideal para o Sistema *home office***



Fonte: Elaborado pelas autoras, 2016.

Em comentários abertos, destacamos: "Mesmo no modelo *home office*, o número de alunos por docente é fator relevante para a qualidade da mediação"; "Muitas vezes quando estamos na Instituição conseguimos resolver algumas questões mais facilmente, mas o desempenho dentro do Ambiente Virtual é menor, visto que você sofre influências menos difíceis de controlar do que as de nossas residências"; "O sistema *home office* só funciona na sua totalidade, quando temos uma Coordenação eficaz".

Estes depoimentos nos fazem perceber a importância de uma implantação bem estudada, projetada e mensurada. O acompanhamento é essencial, Coordenação, Suporte Pedagógico, ou seja, por toda equipe multidisciplinar.

## 6 – Considerações Finais

É possível concluir, com base no estudo realizado, que a mudança da metodologia de trabalho dos Professores Tutores, foi importante, gerando resultados positivos, especialmente quanto ao principal aspecto – a mediação no AVA – Ambiente Virtual de Aprendizagem.

Acredita-se que os ganhos serão significativos para todos os atores envolvidos na EaD. Contudo, faz-se necessários verificar as questões legais e trabalhistas, com o propósito de evitar-se questões delicadas no futuro.

Com o propósito de promover novos debates acerca do tema, apresentamos como apontamentos resultantes desta pesquisa a urgente necessidade de mudança de paradigmas quanto ao sistema de tutoria na modalidade a distância.

Neste contexto, para o êxito da EaD, faz-se importante lançar mão de variadas formas e recursos de mediação, com abordagens que considerem as individualidades e a realidade grupal, características desta modalidade. Esperamos que este trabalho contribua para discussões que entendemos, serem relevantes na atual conjuntura da Educação a Distância.

Identificou-se que, com modelo de tutoria no sistema *home office*, a mediação melhorou em qualidade e rapidez nas respostas, na estratégia de atividades, e aproximação do Professor Tutor, e o aluno, fazendo com que este perceba-se mais valorizado e motivado, sendo, portanto, um importante passo na redução da evasão.

Assim imbuído no propósito de evidenciar a importância da tutoria em sistema *Home Office*, tornou-se fundamental, ampliar esta discussão.

## Referências

ABED. Censo Ead: relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil 2012. São Paulo: FGV / UNINTER, 2014.

BELLONI, Maria Luiza. Educação a distância. São Paulo: Autores Associados, 2012.

GONZALES, Mathias. Fundamentos da Tutoria em Educação a Distância. São Paulo: AVERCAMP, 2005

LITTO, Frederic. Aprendizagem a distância. São Paulo: Imprensa Oficial, 2010.

MATTAR, João. Tutoria e interação em educação a distância. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

PRODANOV, Cleber. FREITAS, Ernani. Metodologia do Trabalho Científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. Nova Hamburgo: Universidade Freevale, 2013.

ROCHA, Enilton. 21º CIAED um relato sob olhar de novas perspectivas. Bento Gonçalves, 2015.

Disponível em: [http://www.abed.org.br/congresso2015/21CIAED\\_relato\\_Enilton.pdf](http://www.abed.org.br/congresso2015/21CIAED_relato_Enilton.pdf)

SILVA, Robson. Gestão da EaD: educação a distância na era digital. São Paulo: Novatec, 2013).

PUC Minas Virtual, março 2011.

Disponível em: <http://www1.pucminas.br/noponto/materia.php?codigo=301&PHPSESSID=9cb5b5e629bb7bf0a278ecf31e0abf70>