

# **CICLO DE VIDA DA TUTORIA: CONTRIBUIÇÕES DA COMUNIDADE DE INQUIRIÇÃO PARA A QUALIDADE DAS PRÁTICAS EDUCATIVAS**

São Paulo/SP Maio/2016

**Adriana Domingues Freitas** - Cruzeiro do Sul Educacional - freitas.adrianad@gmail.com

**Karen Diana Macedo Arsenovicz** - Cruzeiro do Sul Educacional - karendmoa@gmail.com

**Rita Maria Lino Tarcia** - UNIFESP - rtarcia@uol.com.br

**Hugo Batista Fernandes** - Cruzeiro do Sul Educacional - hugofernandess@gmail.com

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

**Categoria: ESTRATÉGIAS E POLÍTICAS**

**Setor Educacional: EDUCAÇÃO SUPERIOR**

## **RESUMO**

*Este relato descreve a experiência da Supervisão de Tutoria na definição de política e estratégias de gestão das práticas educativas, em um grupo educacional de grande porte, com inserção na educação a distância. Com base no processo de trabalho dos tutores e de sua rotina pedagógica, pretende-se estabelecer a relação entre as ações educativas e as presenças de ensino, social e cognitiva preconizadas pela Comunidade de Inquirição de Garrison, Anderson e Archer(2000). Entende-se por ciclo de vida, o processo educativo realizado pelos tutores que tem início com a oferta mensal de disciplinas, segue ao longo do tempo com as diferentes ações que definem as presenças no ambiente virtual e finaliza com o fechamento das atividades e conseqüentemente com o encerramento do ciclo de aprendizagem do estudante naquele componente curricular. Considerando que as comunidades de inquirição se definem no contexto da virtualidade, acredita-se que ao explicitar-se o ciclo de vida da tutoria relacionando cada uma das suas etapas com as presenças torna-se possível orientar a atuação do tutor junto ao estudante de forma intencional e com uma perspectiva pedagógica específica para os ambientes virtuais, buscando dessa forma a qualidade não só no atendimento, mas também, na potencialização das situações de aprendizagem. O ciclo de vida foi definido a partir das premissas pedagógicas institucionais, do protótipo das disciplinas, do modelo de tutoria, das necessidades do processo educativo, das funcionalidades do ambiente virtual dentre outras variáveis intervenientes. Identificou-se que a partir da explicitação das etapas do processo da tutoria e de suas relações com as presenças, os tutores atuam de maneira intencional.*

**Palavras-chave: tutoria; comunidade de inquirição**

## Introdução

A sociedade contemporânea globalizada é marcada por intensas e contínuas transformações que se processam com velocidade e capilaridade jamais vivenciadas pela humanidade e amplamente suportadas pela tecnologia.

Essa sociedade do conhecimento nos desafia a buscar premissas teóricas que fundamentem a construção de práticas educativas inovadoras que sejam coerentes com o contexto e com o perfil dos atores dos processos de ensino e de aprendizagem da sociedade da informação.

Segundo Castells (2005), a sociedade da informação tem como principal característica a informação e define a sociedade pós-agrária e industrial. Para o sociólogo espanhol, a informação tem o papel de fio condutor da humanidade e torna-se fonte de produtividade e poder, na medida em que é potencializada pelas tecnologias. Manuel Castells ainda ressalta que, diferentemente da era industrial, na qual a economia girava em torno da produção e no consumo de produtos, na sociedade contemporânea, o bem consumido passa a ser a informação.

Cabe destacar que ao discutir tecnologias, é mister salientar que além de potencializarem o armazenamento, a transmissão e o compartilhamento de dados, como destaca Levy (1999), elas são o suporte digital do conhecimento e da comunicação e têm papel fundamental no cotidiano das pessoas e nas relações interpessoais em todos os segmentos da sociedade atual.

Em relação à utilização das tecnologias na educação, não há mais o que se questionar sobre suas potencialidades, portanto, o foco da discussão passa a ser o contexto no qual elas serão utilizadas e como exatamente farão parte dos processos educativos, uma vez que as tecnologias por si só não desencadeiem a intencionalidade pedagógica da ação educativa.

Werthein (2000) considera importante que para uso de tecnologias educacionais, os professores identifiquem qual o papel que elas assumem e podem desempenhar nas situações educativas, especialmente no âmbito da virtualidade. Ao se planejar e desenvolver situações educativas, é necessário reconhecer os riscos, os desafios e as possibilidades que as tecnologias digitais de informação e comunicação – TDIC apresentam para a educação, no caso mais especificamente para a educação a distância.

Em consonância Valente (2014) salienta que a implantação das TDICs na educação vai muito além do prover acesso à informação. Elas têm que estar inseridas e integradas aos processos educacionais, agregando valor ao processo de ensino e aprendizagem, como acontece com a integração das TDICs em outras áreas.

A discussão nos orienta que não se trata apenas de incluir tecnologias em uma rotina pedagógica já existente, mas é fundamental redimensionar a prática pedagógica considerando o potencial pedagógico dos recursos tecnológicos.

Assim sendo, a utilização das TDICs deve acontecer de forma planejada e sustentada por referenciais teóricos centrados nas novas abordagens pedagógicas que orientam os processos de ensino e aprendizagem, considerando os novos espaços virtuais nos quais a aprendizagem pode ocorrer, especialmente nos ambientes virtuais de aprendizagem – AVA utilizados na educação a distância – EaD.

De acordo com Moore e Kearley (2013), a EaD se caracteriza pela separação espacial e temporal entre tutores, professores e estudantes, sendo compensada, contudo, pelo uso de instrumentos, materiais e tecnologia especializados para realizar a mediação e assim viabilizar o processo

ensino-aprendizagem. E do ponto de vista da construção do conhecimento, para Valente (2014), a cooperação que pode acontecer entre pessoas de um determinado grupo é uma das maneiras mais interessantes de uso das facilidades de comunicação das TDICs, sobretudo no âmbito da EaD.

Para o MEC (2007), a atividade do tutor é a de mediar o processo pedagógico junto a estudantes geograficamente distantes, sendo sua principal atribuição o esclarecimento de dúvidas, a fim de auxiliá-los no desenvolvimento de suas atividades individuais e em grupo, bem como promover espaços de construção coletiva de conhecimento, selecionar material de apoio e sustentação teórica aos conteúdos. O MEC alerta para o fato de que a falta de comunicação e do diálogo entre docentes, alunos e tutores, possibilita a sensação de isolamento, sendo apontada como uma das causas de perda de qualidade e evasão nos cursos a distância.

Andrade (2007) aponta as competências necessárias para a prática de tutoria dentre elas: a de comunicação (atividades de feedback, voltadas para informação), a de mediação (voltadas para intervenção no processo de aprendizagem), a interpessoal (ouvir o outro, empatia) a tecnológica (fluência no manejo e aplicação das tecnologias).

Na concepção de Scheinder, Silva e Behar (2013) a ação tutor, nos cursos a distância, é promover qualidade na educação por meio do suporte ao aluno, ocupando, dessa forma, um espaço indispensável nessa modalidade. As autoras destacam que a tutoria não significa apenas dar atenção, mas sim realizar uma orientação acerca da aprendizagem do aluno, de forma organizada e planejada. Além disso, o tutor deve ser um agente motivador, orientador e saber acompanhar, avaliar e ter conhecimento sobre os conteúdos.

No contexto da EaD, o referencial teórico da Comunidade de Inquirição (COI), evidenciado por Garrison, Anderson e Archer (2000), avança significativamente na questão pedagógica uma vez que, diferentemente de outras práticas educativas que migram e são adaptadas do ensino presencial para o modelo a distância, a COI se define dentro da virtualidade trazendo um novo paradigma para a prática educativa da modalidade a distância e conseqüentemente para a prática dos tutores.

### **Comunidade de Inquirição (COI)**

No modelo de Comunidade de Inquirição (COI) definido por Garrison, Anderson e Archer (2000), a aprendizagem online ocorre por meio da inter-relação entre três elementos que se influenciam, são as denominadas: presença social, presença de ensino e presença cognitiva.

A presença social é definida como a capacidade que os participantes têm de se projetarem social e emocionalmente como pessoas, apresentando suas características pessoais na comunidade, expondo seus pensamentos e ideias de forma espontânea e colaborativa. Para Garrison, Cleveland-Innes e Fung (2010), o conceito de presença social é considerado um mediador entre a presença de ensino e a presença cognitiva. A função dessa presença é a de apoiar os aspectos cognitivos e afetivos da aprendizagem. Ela é formada pelas categorias: expressão emocional, comunicação aberta e coesão do grupo. Tal presença está ligada à interação que se estabelece, dos estudantes entre si e dos estudantes com o tutor, o que é essencial para a criação de uma comunidade em que se faz necessário um diálogo com objetivo educativo comum.

A presença de ensino, para Anderson et al (2001), se estabelece a partir da conexão entre estruturas, processos e ferramentas a fim de possibilitar a aprendizagem e diz respeito à facilitação e ao direcionamento de processos cognitivos e sociais. É construída a partir do design e organização do curso, pelo discurso facilitador e instruções diretas que são fornecidas ao estudante.

Para Garrison, Anderson e Archer (2000), a presença cognitiva é entendida como a capacidade dos estudantes construírem conhecimentos por meio da reflexão e da comunicação entre os demais participantes na comunidade online. Essa presença é observada por meio da criação de processos estruturados em que o interesse dos estudantes é estimulado e contribui para a reflexão e construção do conhecimento. Divide-se em eixos que se complementam e inter-relacionam: evento desencadeador que instiga a sensação e curiosidade, exploração e integração que instiga a troca e compartilhamento de ideias e a resolução que é responsável pelas aplicações das novas ideias. Para os autores, a presença cognitiva auxilia o estudante a desenvolver o pensamento crítico sobre determinado assunto abordado.

As presenças social, de ensino e cognitiva se influenciam mutuamente e no modelo de tutoria adotado pela IES, na qual a experiência deste relato foi construída, se configuram como a sustentação teórica da prática educativa realizada pelos tutores. Nesse modelo, o tutor exerce um papel efetivamente ativo na condução de cursos e das disciplinas online.

Para tanto, é importante que ele, além de dominar o conteúdo específico da área em que atua, promova situações de reflexão e aprofundamento (presença cognitiva). Além disso, o tutor deve ser dinâmico, gerenciar relações interpessoais e promover a inclusão dos estudantes na turma (presença social), além de fornecer subsídios e orientações para que a interação entre estudantes e material didático seja fomentada (presença de ensino).

### **Desenvolvimento da Experiência**

O relato de experiência inovadora apresentado neste artigo é definido a partir do contexto da sociedade da informação, da teoria da Comunidade de Inquirição (COI) e da experiência de EaD construída por uma IES de grande porte e com crescente inserção no ensino superior no Brasil. A IES utiliza o AVA *Blackboard* para desenvolver o seu modelo educativo e faz uso de diferentes recursos tecnológicos contidos no AVA para a sustentação do processo de aprendizagem dos estudantes.

As disciplinas que compõem os cursos de graduação e pós-graduação EaD da IES são desenhadas a partir de um protótipo pedagógico, que conforme Cabral, Tarcia et al (2009) diz respeito a estruturas modulares, constituídas por ferramentas/funcionalidades de um AVA, que apresentam certa regularidade e desempenham um papel pedagógico na aprendizagem mediada por tecnologia.

No protótipo pedagógico, desenvolvido pela coordenação pedagógica da Pró-Reitoria de EaD – PREAD, são definidos saberes e conhecimentos produzidos por professores autores, atividades que motivam e induzem o desenvolvimento de processos cognitivos, além de recursos midiáticos que são produzidos por diferentes profissionais e segmentos vinculados aos processos educativos a distância.

Devido a escalabilidade da EaD na IES, instituiu-se o chamado “modelo mensal” de oferta, no qual a matrícula e o ingresso dos estudantes podem ser efetivados mensalmente, assim como a oferta e temporalidade das disciplinas.

O setor de tutoria se constitui por meio de tutores que são profissionais de diferentes áreas do conhecimento, com experiência acadêmica e/ou do mercado profissional, com formação em pós-graduação *lato e/ou stricto sensu*. Os tutores são organizados e atendem disciplinas e estudantes por área de conhecimento e aderência a sua formação. Possuem jornadas presenciais que variam

de 20h a 40h semanais, atendem os estudantes e acompanham o desempenho deles nas disciplinas, exclusivamente por meio do AVA *Blackboard*.

O modelo de tutoria da IES considera o papel do tutor, conforme Alves e Nova (2003), como o de orientador do processo da construção do conhecimento que motiva o estudante a desenvolver uma atitude crítica em relação ao mundo de informações, ao qual é submetido. O tutor é orientado a promover uma relação de parceria, fundamentada no diálogo. Conforme Tarcia e Cabral (2011), o desafio do tutor está vinculado à sua prática e diz respeito a: como fazer, como agir, como ser agente e permitir que os estudantes também o sejam.

Sendo assim, para exercer a tutoria na IES o profissional deve ter competência interpessoal, conhecimento tecnológico e comunicacional (ANDRADE, 2007) e no que tange ao conhecimento tecnológico, é válido ressaltar a importância da formação continuada e complementar, pois como aponta Marek (2009), o profissional que leciona na modalidade a distância deve receber treinamento específico com o intuito de se desenvolver habilidades pedagógicas coerentes com o enfoque.

Em relação à prática de tutoria e às presenças da COI, destacam-se algumas premissas para a atuação do tutor na IES: dominar o conteúdo específico da área em que atua, orientar e otimizar a interação do estudante com os recursos disponíveis na trajetória do estudante pelo protótipo pedagógico caracterizando a presença de ensino; ser dinâmico, gerenciar relações interpessoais e promover a inclusão dos estudantes na turma o que potencializa a presença social; auxiliar o estudante a estabelecer conexões, instigando-o a realizar indagações e reflexões, aprofundar a relação do estudante com o conhecimento favorecendo, portanto, a presença cognitiva.

Sendo assim, a prática de tutoria tem sustentação em um conjunto de ações baseadas no modelo de oferta mensal, no modelo de tecnologia do AVA e suas funcionalidades, nos protótipos que estabelecem a trajetória pedagógica a ser vivenciada pelo estudante e nos pressupostos teóricos da Comunidade de Inquirição (COI). Para tanto, a supervisão de tutoria implementou o chamado “Ciclo de Vida da Tutoria” que possibilita relacionar as ações e práticas educativas com as presenças definidas pela COI.

### **Discussão da Experiência**

O “Ciclo de Vida da Tutoria” se constitui por dois momentos distintos: um mensal que envolve a atribuição das disciplinas ao tutor (recepção, orientação, acompanhamento e finalização da disciplina) e um diário que envolve ações pontuais que devem ser realizadas diariamente, conforme ilustra a figura 1 abaixo:



Figura 1 - Ciclo de Vida da Tutoria - Fonte: elaborada pelos autores

Cada uma das etapas apresentadas no “Ciclo de Vida da Tutoria” tem relação direta com as presenças de ensino, social e cognitiva, de acordo com o contexto, a demanda e a tarefa a ser realizada no processo de trabalho do tutor.

Dessa forma, **o ciclo mensal** tem início quando o tutor recebe sua atribuição por meio da relação de disciplinas que estarão sob sua responsabilidade. Em seguida, ele deverá preencher o seu perfil e gravar o seu vídeo de apresentação explicitando a **presença social**. Posteriormente, fomentando ainda a presença social, ele publica um “Aviso de Boas Vindas” aos estudantes.

O *check list* inicial se refere à conferência das datas das atividades, além da verificação do conteúdo postado, como apostila, vídeos, PPT narrado e demais ferramentas de aprendizagem que constituem aquela disciplina. Essa ação caracteriza a **presença de ensino**, pois com o conhecimento que o tutor possui ele é capaz de verificar se todos os itens descritos acima correspondem à disciplina sob sua responsabilidade e se estão de acordo com o protótipo pedagógico. Esse procedimento evita, ainda, futuros problemas em relação a publicação equivocada de conteúdos.

Em algumas ações educativas, realizadas pelo tutor, identifica-se a concomitância das **presenças de ensino e social**, isso ocorre em relação, por exemplo, a publicação do aviso sobre as datas das atividades propostas destacando-se os prazos, orientação em relação à unidade de estudo e orientação acerca dos recursos disponíveis. Nesse caso há uma comunicação e um diálogo com um objetivo em comum: apoiar o estudante nos aspectos cognitivos e de ensino (**presença de ensino**) e estabelecer um diálogo para a construção do vínculo entre tutor e estudantes (**presença social**).

Quando o tutor realiza a ação de apresentar um material complementar acerca do conteúdo estudado, apresentar a correção da atividade reflexiva, estabelecer uma discussão em relação às atividades realizadas pela turma ou ainda liberar os gabaritos de autocorreção, evidencia-se a **presença de ensino**. Cabe destacar, porém, a **presença cognitiva**, nessas ações educativas, uma vez que criam situações com o objetivo de que os estudantes possam construir o conhecimento por meio da reflexão e da comunicação com os demais sujeitos da turma, estabelecendo assim, o pensamento crítico sobre os assuntos discutidos.

O segundo momento do “Ciclo de Vida da Tutoria” define o **ciclo diário** no qual o tutor responde dúvidas dos estudantes por meio de mensagens que podem contemplar desde esclarecimentos de “passos para realizar uma postagem no fórum” até mensagens mais específicas em relação às unidades de estudo e/ou temas relacionados com os saberes e os conhecimentos específicos, tais como cálculos, conceitos e interpretação. O tutor também atua no fórum de dúvidas, que é visitado diariamente por ele. O estudante é orientado a postar, neste fórum, dúvidas que possam ser comuns aos demais estudantes da turma e nessa ação destacam-se as três presenças: o tutor deve fomentar a discussão e a colaboração entre os estudantes (presença social) para esclarecimentos (presença de ensino) e reflexões (presença cognitiva).

Nos fóruns temáticos, a discussão se dá em torno de um tema específico contemplado na unidade de estudo. Nesse espaço não só o tutor acompanha, incentiva e destaca as boas participações, como também orienta as postagens que saíram do contexto proposto inicialmente. Nessa ação do tutor, mais uma vez, identifica-se a potencialidade das três presenças e destaca-se a necessidade da interação entre tutor e estudante e entre os estudantes.

O tutor também monitora os estudantes ausentes e não participativos, enviando mensagens, nas quais busca uma aproximação, a fim de identificar os motivos da sua ausência no ambiente e se coloca à disposição para auxiliá-lo em um eventual problema de acesso, motivando-o a entrar, ou retornar, no AVA. É por meio dessa ação, que o tutor auxilia e minimiza a evasão dos estudantes. Quando o tutor se depara com essa situação, ele incentiva-os e/ou reorganiza os prazos das atividades, para que possam concluir a disciplina, o que caracteriza a presença social e de ensino.

No ciclo diário destacamos também o trabalho do tutor em responder demandas da supervisão de tutoria no que diz respeito ao acompanhamento da prática e de atendimento de situações especiais dentre elas rever notas e reavaliar atividades, atender demandas de estudantes contempladas pelo regimento da IES como: problemas de saúde e licenças médicas o que implica reorganizar prazos e atividades de acordo com a orientação da supervisão de tutoria.

Podemos inferir que nas ações descritas e realizadas, pelo tutor (mensal e diárias), no Ciclo de Vida da Tutoria é possível verificar as presenças social, de ensino e cognitiva.

### **Considerações Finais**

Diante do exposto e considerando a concepção institucional de tutoria, as presenças da COI podem orientar as práticas de tutoria, gerando uma intencionalidade pedagógica que qualifica a ação do tutor e potencializa as situações de aprendizagem vivenciadas pelos estudantes no AVA, propiciando gerar qualidade.

A qualidade, para Imbernón (2004), tem sido analisada a partir da consciência do aluno, de como ele a percebe e é vista como uma trajetória, como um processo de construção contínua. Imbernón ainda aponta que a qualidade não está unicamente no conteúdo, mas sim na interatividade do processo, na dinâmica do grupo e no uso das atividades. Nesse sentido, o termo qualidade em EaD, conforme define Demo (2001), resulta da preocupação e do comprometimento com a qualificação do sujeito.

Além disso, a definição dos ciclos de vida e suas relações com as presenças da COI tendem a potencializar mudanças no comportamento e na prática dos tutores na medida em que esses passam a ter não só mais consciência do seu papel e de como exercê-lo, como também maior clareza do potencial pedagógico e dos recursos e funcionalidades do AVA, possibilitando o

avanço na qualidade das mediações e das interações com os estudantes e potencializando as situações de aprendizagem no ambiente virtual.

Acreditamos que o modelo de tutoria, descrito no presente artigo, pode ser uma forma de contribuir para a qualidade dos processos educativos a distância, uma vez que orienta uma prática de tutoria comprometida com a qualificação dos estudantes.

## REFERÊNCIAS

ANDERSON, T. et al. Assessing Teaching presence in a Computer Conference Environment. **Journal of asynchronous learning networks**, v. 5, n. 2, p. 1-17, 2001.

ANDRADE, J. B. F. de. **A mediação da tutoria online: O enlace que confere significado à aprendizagem**. Dissertação. Mestrado em Tecnologia da Comunicação e da Informação em EaD. UFC/UNOPAR, Salvador, 2007.

ALVES, L.; NOVA, C. Educação a distância: limites e possibilidades. In: \_\_\_\_\_. (Org). **Educação a Distância**. São Paulo: Futura, 2003. p. 1-23

BRASIL, **Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância – Versão Preliminar**. 2007. Ministério da Educação. Secretaria de Educação a Distância. Brasília, 2007. Disponível em: Acesso em 20/04/2015

CASTELLS, M. **A Sociedade em Rede**. vol.1 Trad. Roneide Venancio Majer com a colaboração de Klauss Brandini Gerhardt. 8 ed. São Paulo: Paz e Terra, 2005.

DEMO, P. **Educação e qualidade**. 6. ed. São Paulo: Papirus, 2001.

GARRISON, D. R., ANDERSON, T.; e ARCHER, W. Critical inquiry in a text-based environment: computer conferencing in higher education. **The Internet and Higher Education**, n. 2 v, 2-3, p. 87-105, 2000.

GARRISON D.R., ARBAUGH J.B. Researching the community of inquiry framework: review, issues, and future directions. **Internet and Higher Education**, n. 10, v.3, p. 157-172, 2007.

GARRISON, D. R; CLEVELAND-INNES, M.; FUNG, T. S. Exploring causal relationships among teaching, cognitive and social presence: Student perceptions of the community of inquiry framework. **Internet and Higher Education**, v. 13, n. 1-2, p. 31-36, 2010.

IMBERNÓN, F. Formação do professor e qualidade do ensino. In IMBERNÓN, F. **Formação docente e profissional: formar-se para a mudança e a incerteza**. São Paulo: Cortez, 2004.

LÈVY, P. **Cibercultura**. São Paulo: Ed. 34, 1999.

MAREK, K. Learning to Teach Online: Creating a Culture of Support for Faculty. **Journal of Education for Library and Information Science**, v. 50, n. 4, 2009.

MOORE, M. G.; KEARSLEY, G. **Educação a Distância: Sistemas de Aprendizagem on-line**. 3. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2013.

SCHNEIDER, D.; SILVA, K. K. A.; BEHAR, P. A. Competências dos atores da educação a distância: professor, tutor e aluno. In BEHAR, P. A. (Org.). **Competências em Educação a**

**Distância.** Porto Alegre: Penso, 2013

TARCIA, R. M.L; CABRAL, A. L. T. O novo papel do professor na EAD. In: LITTO, F. M., FORMIGA, M. (Org.). **Educação a Distância: o estado da arte.** Vol.2 . São Paulo: Pearson, 2011. p. 148-153

VALENTE, J. A comunicação e a educação baseada no uso das tecnologias digitais de informação e comunicação. **Revista UNIFESO – Humanas e Sociais**, Vol. 1, n. 1, p. 141-166. 2014. Disponível em: Acesso em: 27/06/2016

WERTHEIN, J. A sociedade da informação e seus desafios – **Revista Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 71-77, 2000.