

CONTRIBUIÇÕES DA PRÁTICA DE TUTORIA PARA A QUALIDADE DA EAD NA EDUCAÇÃO SUPERIOR NO BRASIL

SÃO PAULO/SP MAIO/2017

KAREN DIANA MACEDO ARSENOVICZ - UNIVERSIDADE CIDADE DE SÃO PAULO - karendmoa@gmail.com

CRISTIANE MACHADO - UNIVERSIDADE CIDADE DE SÃO PAULO - cristiane13machado@yahoo.com.br

Tipo: INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA (IC)

Natureza: RELATÓRIO FINAL DE PESQUISA

Categoria: PESQUISA E AVALIAÇÃO

Setor Educacional: EDUCAÇÃO SUPERIOR

RESUMO

A Educação a Distância (EaD) atualmente é vista como meio de democratizar o acesso à Universidade, viabilizando a formação de pessoas excluídas do processo educacional. Em crescente expansão e com alta escalabilidade destaca-se, dentre a cadeia produtiva, a função do tutor como sujeito que pode influenciar a qualidade do processo. Este artigo apresenta parte de uma pesquisa de dissertação que tem uma análise investigativa sobre o papel do tutor, não só em relação a sua atuação e competência, mas também, traçando um paralelo com os referenciais de qualidade da educação a distância do MEC. A partir de um instrumento de pesquisa, construído com base nos referenciais de qualidade, apontamos indicadores para mensurar a qualidade, no âmbito de ação da tutoria, a partir das respostas dos estudantes. A pesquisa destinada aos estudantes dos cursos de licenciatura EaD de uma IES privada em São Paulo, foi realizada por meio de um formulário fechado e para a coleta das respostas foi utilizada a escala Likert. A análise dos dados revelou que a Prática de Tutoria na IES apresenta uma aprovação acima da média em grande parte dos indicadores, porém apontou a necessidade de ações proativas e motivadoras para que a qualidade na interação do sistema de comunicação seja alcançada de forma plenamente satisfatória em todas as categorias analisadas, pois o fato de haver uma avaliação de qualidade mediana, sobretudo em indicadores que contemplam ações proativas e que motivem e integrem os estudantes como sujeitos da aprendizagem, deve servir de alerta para que essas ações sejam motivadas nos próprios tutores e que sejam realizadas na sua plenitude, aferindo assim, a qualidade esperada pelo MEC.

Palavras-chave: educação a distância; tutor; qualidade

Introdução

A Educação a Distância (EaD), caracterizada por processos de ensino e aprendizagem que utilizam diversas mídias, por meio das quais estudantes e docentes estão separados fisicamente, tem notável expansão a partir da disseminação da internet de banda larga e recursos advindos dessa expansão, como: ambientes virtuais de aprendizagem (AVA), recursos midiáticos e interativos, além de funcionalidades para comunicação tanto síncrona como assíncrona.

Expansão evidenciada no Censo do Ensino Superior (2015) que aponta que matrículas na EaD representam 17,1% das matrículas da educação superior no Brasil. Assim, a partir da expansão da modalidade, vê-se que essa pode constituir-se como um meio de democratizar o acesso à Educação Superior, viabilizando a formação de pessoas até então excluídas do processo educacional. Porém, com o crescimento da EaD, há de se preocupar não só com o atendimento em escala, mas também com a garantia da qualidade dos processos pedagógicos e do atendimento aos estudantes.

Diante do contexto da expansão da EaD no Brasil e do papel do tutor como sujeito responsável pela mediação da prática pedagógica e da interação do estudante com os objetos que compõem o material didático, esta pesquisa teve por objetivo identificar e analisar a relação da prática de tutoria com a qualidade do curso ou da disciplina oferecidos na modalidade a distância. Para isso, relacionou a prática de tutoria da IES com a prática esperada nos itens que compõem os referenciais de qualidade estabelecido pelo MEC, analisando e identificando, conforme as respostas apresentadas pelos estudantes, se as ações esperadas nos itens do referencial teórico estão sendo contempladas na prática de tutoria da IES, estabelecendo assim a qualidade esperada pelo MEC.

Para atingir o objetivo proposto, foi elaborado e aplicado um instrumento de pesquisa para um grupo de estudantes de diferentes cursos de Licenciaturas em uma Instituição de Educação Superior Privada com sede na cidade de São Paulo e polos de apoio presencial distribuídos em todo o território nacional.

A Educação a Distância e expansão da Educação Superior

A expansão da EaD, nos últimos anos, vem ganhando destaque. Dados do MEC/Inep apontam, no Censo da Educação Superior em 2014, que enquanto o número de

ingressantes na graduação presencial apresentou um crescimento de 5,4% entre 2013 e 2014, na modalidade a distância o aumento foi de 16,3%.O mesmo Censo aponta que o número de estudantes na modalidade a distância já representa uma participação de 17,1% do total de matrículas da educação superior.

Em relação aos cursos de licenciatura, o censo (2015) aponta que na rede pública 16,6% das matrículas está na modalidade EaD, já na rede privada esse índice é de 51,1%.

Verifica-se pelos dados apresentados que a EaD tem importante participação no crescimento da educação superior, seja com relação ao número de ingressantes ou de concluintes. Em particular no ingresso nos cursos de Licenciatura, nos quais, já se destaca maior participação da modalidade em relação ao presencial, ou seja: a maior parte dos futuros professores serão formados da modalidade EaD.

Diante disso, essa pesquisa lança especial olhar e recorte para a qualidade da prática de tutoria nesses cursos.

A prática de tutoria na EaD

A prática de tutoria, de acordo com os Referenciais de Qualidade da EaD (Brasil, 2007), deve contemplar ações como: esclarecer dúvidas por meio das ferramentas de comunicação, promover espaços coletivos de construção coletiva de conhecimento, selecionar material de apoio e sustentação teórica aos conteúdos das disciplinas e participar dos processos avaliativos de ensino- aprendizagem junto com os docentes.

No Anexo 1 da Resolução nº 26 (Brasil, 2009), são elencadas outras ações para a prática de tutoria: mediar a comunicação de conteúdos, acompanhar as atividades discentes, apoio do professor responsável das disciplinas, manter a regularidade de acesso ao AVA e fornecer retorno às solicitações dos estudantes, estabelecer contato permanente com os estudantes, mediar as atividades, participar das atividades de capacitação e participar do processo de avaliação da disciplina sob orientação do professor responsável.

Percebe-se que a prática de tutoria vai além de motivar, trata-se também de instigar, provocar no sentido de abrir novos caminhos e orientar o percurso do estudante no processo de ensino e aprendizagem. Deve mediar o processo pedagógico e para isso articular competências, saberes e recursos, a fim de possibilitar a interação na busca pela construção coletiva do conhecimento, além de despertar a reflexão crítica no

ambiente virtual.

Qualidade em Serviços Educacionais

Na área de prestação de serviços, pode-se afirmar que o conceito de qualidade pressupõe uma escala de valores em relação a um produto, um bem ou um serviço, assim, é possível falar em má ou boa qualidade, Erdmann (2011). Já para Juran (1974), apud Marshall (2003), qualidade é a capacidade de satisfazer as necessidades do consumidor.

Assim, a maneira de mensurar a qualidade seria pela percepção do cliente em relação ao que se espera do produto, pois os conceitos de qualidade englobam uma abordagem específica em relação à percepção do usuário/ cliente/consumidor.

Adentrando ao campo da Educação, a atual Constituição Federal (1988), estabelece que é assegurado ao cidadão o acesso à educação de qualidade, já que se preconiza no artigo 206 inciso VII, que o ensino será ministrado com base no princípio de garantia de padrão de qualidade. A qualidade no campo educacional, para Imbernón (2004), tem sido analisada a partir da consciência do estudante, de como ele a percebe e é vista como uma trajetória, como um processo de construção contínua.

Na concepção do Ministério da Educação (MEC, 2007), a interação e interatividade entre estudantes, tutores e professores é um importante processo de comunicação, sendo um dos pilares para garantir a qualidade de um curso a distância, e essa interação deve ser privilegiada e garantida.

Assim, é possível inferir que o estudante, baseando-se nas experiências vivenciadas por meio do ambiente virtual de aprendizagem (AVA), pode perceber a qualidade do atendimento recebido pelo tutor de acordo com ações desencadeadas pelo mesmo no AVA.

Referenciais de Qualidade para a EaD

A primeira versão dos Referenciais de qualidade para EaD foi criada em 2003. Porém, devido as novas legislações e o crescimento da EaD, um novo documento foi lançado em 2007. Os Referenciais de qualidade foram uma determinação do Decreto 5.622 de 19 de dezembro de 2005, do Decreto 5.773 de 09 de maio de 2006 e das Portarias Normativas 1 e 2 de 10 de janeiro de 2007. É considerado um referencial norteador, que auxilia atos legais do poder público no que se referem aos processos específicos de

regulamentação, supervisão e avaliação da modalidade citada e, ainda de acordo com o MEC, o Projeto Político Pedagógico de um curso na modalidade a distância, deve compreender categorias que envolvem aspectos pedagógicos, recursos humanos e infraestrutura.

Na visão dos Referenciais de qualidade, (MEC, 2007), a interação e interatividade entre os atores da EaD tem importância no sistema de comunicação (item II), sendo garantia de qualidade de um curso a distância e por isso a relação entre colegas de curso também necessita ser fomentada.

Vale ressaltar que o MEC estabelece que a principal atribuição do tutor está em esclarecer dúvidas a fim de auxiliar os estudantes no desenvolvimento de suas atividades individuais e em grupo. Além de promover espaços de construção coletiva de conhecimento, selecionar material de apoio e sustentação teórica aos conteúdos. Destaca-se que no referido documento a conclusão de que a falta de comunicação e de diálogo entre docentes, estudantes e tutores, possibilita a sensação de isolamento, sendo apontada como uma das causas de perda de qualidade e evasão nos cursos a distância. Diante do exposto acima essa pesquisa busca identificar, a partir das respostas dos estudantes e baseado nos referenciais de qualidade do MEC (2007), se os estudantes identificam na tutoria elementos de qualidade no processo de aprendizagem na modalidade EaD.

Metodologia

O embasamento desta pesquisa se dá por meio de uma pesquisa bibliográfica descrita e de um estudo descritivo de natureza quantitativa com uma análise qualitativa.

Conforme Vergara (2011), a pesquisa bibliográfica é caracterizada como um estudo sistematizado, baseado em material acessível e disponibilizado ao público em geral. A pesquisa descritiva, segundo Gil (2008) e Vergara (2011), têm como finalidade principal a descrição das características de determinada população ou fenômeno, ou o estabelecimento de relações entre variáveis. Nesse caso não há a interferência do pesquisador, mas sim a observação, registro, interpretação e análise dos dados ou fatos. A pesquisa, como produção de conhecimento, contribui para o avanço do conhecimento, num processo constante de busca. É “uma atividade de aproximação sucessiva da realidade que nunca se esgota, fazendo uma combinação particular entre teoria e dados”. (MINAYO, 1999, p. 23).

Cenário da Pesquisa

O cenário da pesquisa contempla um dos dez maiores grupos de educação a distância do país e conta com Polos de apoio em todo o território nacional. Dentro do universo de cursos oferecidos pelo grupo educacional, optou-se pelo recorte dos estudantes dos cursos de licenciatura, uma vez que essa tem notável expansão da EaD, conforme evidenciado no decorrer do texto e identificado também no próprio grupo educacional, que são os cursos com a maior parte dos inscritos. Assim, fica definido como critério de inclusão, os estudantes devidamente matriculados nos cursos de licenciatura, na modalidade EaD desse grupo educacional.

Instrumento de Pesquisa

O instrumento de coleta de dados foi desenvolvido a partir dos Referenciais de Qualidade e categorias elencadas que se referem às diretrizes de qualidade para ofertas de cursos a distância. Dentre as categorias analisadas destaca-se a categoria (ii) Sistema de Comunicação, que é a categoria na qual o MEC destaca as ações previstas na prática de tutoria.

Ações esperadas pelo MEC	Afirmativas que compõem o instrumento
Mediar o processo pedagógico	1. O tutor demonstra interesse em orientar e/ou resolver os problemas apresentados por mim. 2. O tutor demonstra conhecimento sobre o conteúdo da disciplina. 3. O tutor realiza devolutivas das atividades avaliativas, que me permita reflexão acerca dos acertos e erros identificados.
Esclarecer dúvidas	4. O tutor orienta e acompanha meu desempenho e se coloca disponível para esclarecimentos de dúvidas. 5. O tutor, quando não dá solução imediata às minhas dúvidas, retorna posteriormente e atende ou me orienta em relação à solicitação. 6. O tutor tem iniciativa de perguntar sobre minhas dúvidas em relação à disciplina estudada.
Auxiliar no desenvolvimento das atividades	7. O tutor incentiva a exploração e o estudo dos conteúdos, bem como a realização das atividades. 8. O tutor possui uma linguagem de fácil entendimento quando envia mensagens ou publica avisos. 9. O tutor estimula a leitura e a pesquisa para complementação dos conteúdos apresentados no ambiente.
Promover a interação	10. O tutor estimula a minha interação (contato) com os demais estudantes no ambiente virtual. 11. O tutor realiza a mediação nos fóruns de discussão promovendo a construção do conhecimento. 12. O tutor participa dos fóruns de discussão e fomenta a participação dos estudantes.
Motivar os estudantes no ambiente	13. O tutor motiva a participação de todos, para que tenhamos uma relação de convivência no grupo virtual de aprendizagem. 14. O tutor motiva minha participação no curso e cumprimento das atividades. 15. O tutor causa experiência positiva quando realiza atendimento no ambiente virtual.

Quadro 1 – Afirmativas que compõe o instrumento de pesquisa – elaborado pela autora

O instrumento foi construído e estruturado eletronicamente por meio da ferramenta eletrônica Google Drive e as respostas dos estudantes foram mensuradas a partir da escala Likert, de 5 pontos, que será apresentada e descrita a seguir.

Discussão dos Resultados

No total participaram 4.616 estudantes respondentes dos mais variados cursos. Destes obtemos 2.743 respostas válidas de estudantes dos cursos de licenciaturas. A discussão dos dados coletados foi realizada a partir das cinco categorias, porém para a apresentação desse artigo, focamos no resultado geral conforme gráfico abaixo:

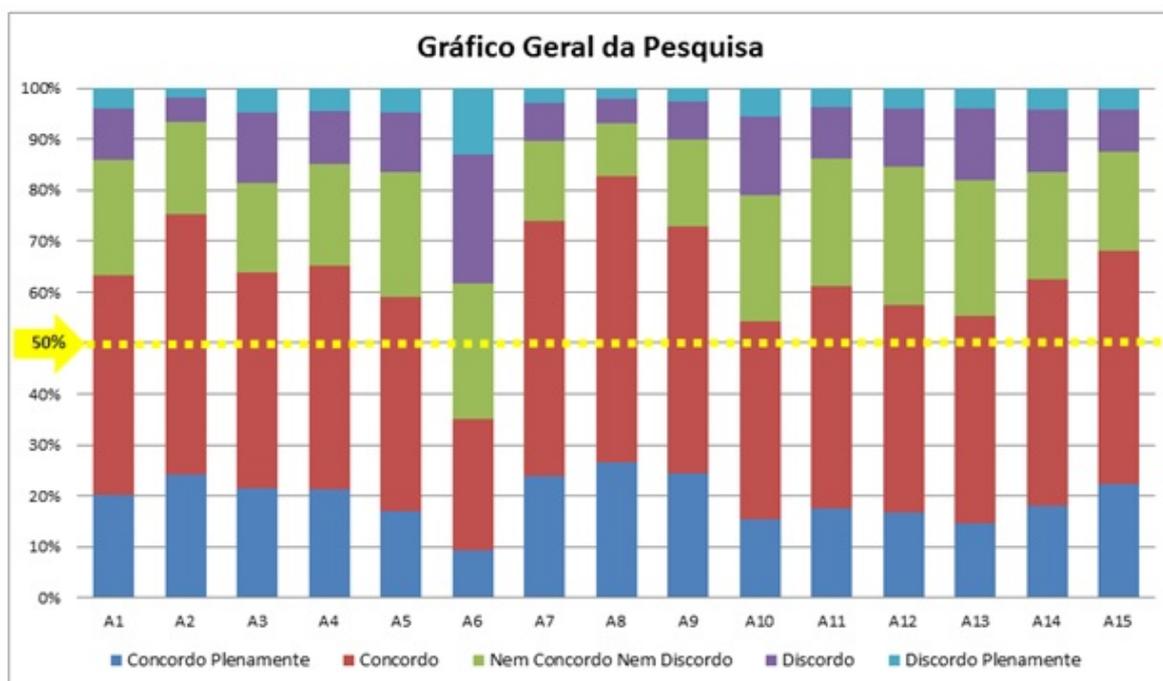


Figura 1 - Gráfico Geral da Pesquisa elaborado pela pesquisadora

Identificou-se a partir da análise dos dados, que a prática de tutoria, de uma forma geral, conforme figura acima, possui um índice minimamente satisfatório (considera-se aqui minimamente 50%) e que dentre as categorias “Auxiliar no desenvolvimento das atividades” (composta pelas afirmativas A7, A8 e A9) e “Mediar o processo pedagógico” (composta pelas afirmações A1, A2 e A3) o nível de concordância ultrapassou os 60%, dentre estas, a afirmativa A8 “O tutor possui uma linguagem de fácil entendimento quando envia mensagens ou publica avisos” ultrapassou os 80%. Entretanto, o maior nível de discordância se deu na afirmativa A6 “O tutor tem iniciativa de perguntar sobre minhas dúvidas em relação à disciplina estudada”.

Ainda, em uma análise geral, é possível verificar que, em média, 15,6% dos estudantes, em relação às categorias apresentadas, (discordo e discordo totalmente) não estão satisfeitos com a prática de tutoria oferecida a eles. Enquanto que 63,4% (concordo e concordo plenamente) aprovam a prática, restando os 21,1% (nem concordo e nem discordo), que estão inquietos ou incomodados com essa prática, pois se estivessem

satisfeitos ou insatisfeitos expressariam suas opiniões nos demais pontos da escala.

Conclusões

Devido ao seu crescimento, impulsionado por regulamentações legais e pelo avanço das tecnologias de comunicação e informação, a EaD se tornou uma modalidade de grande importância, promovendo o acesso de milhares de estudantes, das mais diferentes regiões do país, à educação superior e sem dúvida, conforme verificado no Censo de 2014, destaca-se como alavanca de crescimento da educação superior no Brasil. Em virtude do notório crescimento e abrangência fez-se necessária a definição pelo MEC de princípios, diretrizes e critérios que fossem referenciais de qualidade na modalidade. A partir deste documento e da possibilidade de pesquisa nessa IES, pôde-se traçar indicadores para aferir, a partir das respostas dos estudantes, a qualidade da prática de tutoria, conforme os referenciais de qualidade estabelecidos pelo Ministério da Educação.

Nota-se, a partir da literatura consultada e abordada, que a prática de tutoria é essencial para que os estudantes sintam-se motivados, instigados e orientados no ambiente virtual; tendo como princípio que o tutor é o sujeito responsável pela mediação da prática pedagógica e da interação do estudante com os objetos que compõem o material didático, esta pesquisa analisou a prática de tutoria EaD e a relação dessa com a qualidade do curso ou da disciplina oferecidos na modalidade a distância.

Conclui-se que, em relação à prática de tutoria da IES pesquisada, há uma qualidade mediana no AVA, pois o nível de aprovação para quase todos os itens citados nesse estudo, excetuando-se apenas um, foi maior que 50%, alguns ultrapassando os 70% de aceitação. Entretanto, é possível inferir também, a partir dos dados apresentados, que a prática de tutoria da IES pesquisada é reativa e não proativa, ou seja, nos itens nos quais não é exigida uma ação motivadora, a prática de tutoria possui uma aceitação satisfatória permeando a qualidade esperada. Todavia, nos itens que a prática de tutoria, precisa ser proativa e motivadora, a pesquisa apontou uma fragilidade evidenciada no nível de não concordância de afirmativas como: o tutor tem iniciativa de perguntar sobre minhas dúvidas, estimula minha interação com os demais estudantes, motiva a participação de todos para que tenhamos uma relação de convivência no grupo virtual de aprendizagem.

Vale ressaltar que, de acordo com pesquisa bibliográfica a respeito da prática de tutoria, espera-se do tutor, segundo Cechinel (2000), o papel de facilitador, motivador, orientador, avaliador e mediador da aprendizagem e conforme Aretio (2001) essas

ações devem estar centradas também na área afetiva, além disso, por Souza et al (2004) o tutor deve contribuir para desenvolver e potencializar as capacidades básicas dos estudantes, orientando-os no crescimento intelectual e da autonomia. São ações que vão além de uma prática de tutoria com qualidade e regrada por ações programadas e reativas; devem contemplar também ações proativas e de iniciativas que sejam percebidas e executadas, intencionalmente, pelo tutor de acordo com a particularidade e necessidade de cada turma e estudante.

O fato de haver uma avaliação de qualidade mediana, sobretudo em ações que devem ser proativas e que motivem e integrem os estudantes deve servir de alerta para que essas ações sejam motivadas nos próprios tutores. Desta forma, a IES deve reorientar e incentivar os seus tutores para que essas ações sejam realizadas na sua plenitude, aferindo assim, a qualidade esperada pelo MEC. Ademais, os estudantes pesquisados são dos cursos de licenciaturas, ou seja, muitos serão futuros professores. Desta forma, é preciso que a IES pesquisada lance um olhar especial para esses cursos, de forma a garantir a qualidade esperada pelo MEC.

O instrumento de avaliação contemplava ações dos tutores no AVA, deixando os demais itens (material didático, ambiente, polo) como uma possibilidade de novos questionamentos e, porque não dizer, talvez até uma pesquisa mais detalhada sobre a qualidade e avaliação, tendo como base os referenciais de qualidade do MEC, em seu inteiro teor.

Ressalta-se que em vista de os referenciais de qualidade do MEC ser um documento de 2007, esse ainda está em vigor, entretanto é necessária uma atualização frente ao avanço tecnológico e até mesmo da própria legislação.

Referências

ARETIO, L.G. **La educación a distancia: de la teoría a la práctica**. Barcelona, Ariel Educación, 2001.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

_____. **Decreto nº 5.622**, de 19 de dezembro de 2005. Regulamenta o Art. 80 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Brasília, 2005. Disponível em: [Acesso em: 12/04/2015](#)

_____. **Decreto nº 5.773**, de 09 de maio de 2006. Dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e sequenciais no sistema federal de ensino. Brasília, 2006.

_____. **Portaria Nº 4.059**, de 10 de dezembro de 2004 (DOU de 13/12/2004, Seção 1, p. 34). Disponível em: Acesso em 30/10/2016

_____. **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](#)

_____. **Resolução nº 1**, de 11 de março de 2016. Estabelece Diretrizes e Normas Nacionais para a Oferta de Programas e Cursos de Educação Superior na Modalidade a Distância. Brasília, 2016.

CECHINEL, J. C. **Manual do Tutor**. Florianópolis: Udesc, 2000

Erdmann, R. H. **Gestão da qualidade no setor público**: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília] : CAPES : UAB, 2011.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

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.

MARSHALL, I.J. (Org). **Gestão da Qualidade**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2003.

MINAYO, M. C. de S. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 16 a ed. Petrópolis: Vozes, 1999.

SOUZA, C. A. de; SPANHOL, F. J.; LIMAS, J. C. de O.; CASSOL, M. P.. Tutoria na educação a distância. Trabalho apresentado no **11º Congresso Internacional da Abed, Salvador**, 7 a 9 de setembro de 2004. Disponível em: Acesso em 15/03/2015

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 13. ed. São Paulo: Atlas, 2011.