

# **PROCESSO DE AMBIENTAÇÃO E FORMAÇÃO PARA TUTORES PRESENCIAIS: CONSIDERAÇÕES A PARTIR DE UM PROJETO**

**Maringá – PR – Abril – 2014**

Isabela Quaglia – **UniCesumar Centro Universitário Cesumar** – e-mail:  
isabela.quaglia@unicesumar.edu.br

Camilla Barreto Rodrigues Cochia Caetano – **Unicesumar Centro  
Universitário Cesumar** – e-mail: camilla.cochia@unicesumar.edu.br

Kátia Solange Coelho – **UniCesumar Centro Universitário Cesumar** – e-mail:  
katia.coelho@unicesumar.edu.br

Juliana de Cássia Bento – **UniCesumar Centro Universitário Cesumar** –  
e-mail: juliana.bento@unicesumar.edu.br

Márcia Maria Previatto de Sousa - **UniCesumar Centro Universitário  
Cesumar** – e-mail: marcia.previato@unicesumar.edu.br

**Classe – Investigação Científica**

**Setor Educacional – Educação Superior**

**Classificação das Áreas de Pesquisa em EaD – Desenvolvimento  
Profissional e Apoio ao Corpo Docente**

**Natureza do Trabalho – Relatório de Estudo Concluído**

## **RESUMO**

Esta pesquisa propôs como tema de estudo a análise do Projeto de Formação 'Processo de Ambientação e Formação para Tutores Presenciais' desenvolvido pelo Núcleo de Educação a Distância (NEaD) da Unicesumar – Centro Universitário Cesumar, com a proposta de capacitar os 134 Tutores Presenciais que atuam nos 58 Polos de Apoio Presencial da instituição para o desempenho das atividades pertinentes à função como também ampliar os conhecimentos pedagógicos e institucionais. O Projeto proporcionou melhorias na qualidade do atendimento nos Polos de Apoio Presencial, impactando positivamente no desempenho profissional dos Tutores Presenciais e consequentemente no atendimento dos alunos.

Palavras-chave: Projeto de Formação; Tutor Presencial; Educação a distância.

## 1- Introdução

A Educação a Distância (EaD) tem se destacado em números de alunos e na qualidade dos seus processos pedagógicos. As instituições que ofertam esta modalidade de ensino estão se atualizando para atender a demanda que é dispersa geograficamente e possui necessidades individualizadas. Isso ocorre também no atendimento aos alunos e nas especificidades dos Polos de Apoio Presencial. O Decreto 5.622/2005, em seu Artigo 12, especifica que “Polo de Apoio Presencial é uma unidade operacional (...) centralizado de atividades pedagógicas e administrativas relativas aos cursos e programas ofertados a distância” (BRASIL, 2005).

Cabeda *et al* (2010, p.2) ponderam que essa instalação de suporte aos alunos, pode “propiciar uma presença física, o encontro social e também uma expansão do projeto político pedagógico do curso a distância, através da comunidade de aprendizagem”.

Um dos personagens que atua no Polo de Apoio Presencial e que pode proporcionar melhorias na qualidade do atendimento e agregar essa aprendizagem é o Tutor Presencial. Conforme os Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância (2007, p. 21), esse profissional “desempenha papel de fundamental importância no processo educacional e compõe um quadro diferenciado, no interior das instituições”, ou seja, indubitavelmente, ele influencia nos processos que potencializam a qualidade desta modalidade.

O documento Referenciais de Qualidade destaca também que “é indispensável que as instituições desenvolvam planos de capacitação para o seu corpo de tutores”, que deverá no mínimo prever três dimensões: “(i) capacitação específica no domínio do conteúdo; (ii) capacitação em mídias de comunicação e (iii) capacitação em fundamentos em EaD e no modelo de tutoria” (BRASIL, 2007, p. 22). Em consonância com o previsto no documento supracitado, a valorização e capacitação desse profissional tem se intensificado no Núcleo de Educação a Distância (NEaD) da Unicesumar - Centro Universitário Cesumar, por meio de Projetos de Formação. A instituição, além do Modelo Pedagógico, possui como uma das prioridades para obter a qualidade do processo de ensino e aprendizagem a articulação entre a Sede e

os Polos de Apoio Presenciais, conforme expõe Silva (2013), quando afirma que “todos os colaboradores – direto e indireto – devem conhecer as especificidades do trabalho, saber quais suas atribuições e tarefas, assim como conhecer os clientes dos diferentes processos que ali serão desenvolvidos”.

Neste sentido, o Polo de Apoio Presencial torna-se um condutor também de processos de formação e aperfeiçoamento da prática institucional, o que torna possível a articulação de Projetos dessa característica. Tendo em vista o exposto, e considerando o importante papel do polo e do tutor presencial para atender aos requisitos de qualidade da EaD, este estudo se propôs a analisar o Projeto de Formação ‘Processo de Ambientação e Formação para Tutores Presenciais’ desenvolvido pelo Núcleo de Educação a Distância (NEaD) da Unicesumar – Centro Universitário Cesumar, caracterizando-se pela abordagem descritiva.

## **2- Descrição do Projeto**

O Projeto de Formação ‘Processo de ambientação e formação para Tutores Presenciais’, instituído pelo Núcleo de Educação a Distância (NEaD) da Unicesumar – Centro Universitário Cesumar, foi elaborado com o intuito de formar os Tutores Presenciais para o desenvolvimento das atividades pertinentes a sua função e também proporcionar conhecimentos pedagógicos e institucionais, contribuindo para o desenvolvimento das suas atividades e os resultados da instituição.

Para Mill (2007), a “tutoria presencial na EaD é composta pelo grupo de educadores que acompanha os alunos presencialmente com encontros frequentes ou esporádicos”. O Tutor Presencial na instituição pesquisada é responsável por realizar o atendimento do aluno presencialmente, orientando-o quanto à metodologia, aplicação de provas e outros.

Nesse sentido o objetivo do Projeto é possibilitar formação por meio do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), assim como em conformidade aos Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância, abordar assuntos relativos à metodologia, ao modelo pedagógico e à prática

pedagógica da tutoria, como também, aspectos relacionados ao comportamento e de relacionamento interpessoal.

Os temas discutidos por vídeos abordam discussões pertinentes aos Projetos Político-Pedagógicos (PPP) dos cursos e ao Projeto de Desenvolvimento Institucional (PDI), a fim de qualificar e potencializar os Tutores Presenciais com aplicação de conhecimentos sobre: (1) Metodologia utilizada na modalidade a distância da instituição; (2) Noções de comportamento organizacional e ética no trabalho, (3) Informações gerais referentes à Comissão Própria de Avaliação (CPA), Núcleo Docente Estruturante (NDE) e (4) Colegiado dos Cursos conforme ilustra e detalha o Quadro 1. No Projeto de Formação os Tutores Presenciais recebem ainda, informações específicas e se familiarizam com todo o processo que envolve a atividade de Tutoria função crucial na modalidade a distância.

**Quadro 1:** Discussões apresentadas no Projetos de Formação.

| Item | Vídeos/ Temas  | Objetivos  |
|------|--|--|
| 1    | <b>A Metodologia aplicada nos cursos de graduação da modalidade a distancia do NEaD/UNICESUMAR.</b>                              | O vídeo aborda o modelo pedagógico de forma explicativa e didática, considerando que o tutor presencial deve entender a metodologia para auxiliar os alunos matriculados no Polo.  |
| 2    | <b>Informações básicas sobre a Comissão Própria de Avaliação (CPA), Núcleo Docente estruturante (NDE) e Colegiado de Cursos.</b> | CPA: o vídeo aborda noções gerais sobre a Comissão Própria de Avaliação, a fim de familiarizar o colaborador sobre a comissão demonstrando sua importância na instituição.<br>NDE: o vídeo apresenta informações básicas sobre o Núcleo Docente Estruturante e o Colegiado de Cursos objetivando também a familiarização do colaborador para com os temas. |
| 3    | <b>Dicas sobre o comportamento ético e organizacional, bem como o relacionamento interpessoal.</b>                               | O vídeo trata de assuntos relacionados ao comportamento humano e a ética no local de trabalho.   |
| 4    | <b>Aspectos relevantes sobre os cursos superiores de tecnologia ofertados na modalidade a distancia.</b>                         | O vídeo aborda aspectos relevantes sobre educação a distancia e sobre os cursos tecnológicos.  |
| 5    | <b>A visão geral de cada curso de graduação, contendo seu objetivo, perfil do egresso, entre outras informações.</b>             | Os vídeos trazem uma visão global de todos os cursos de graduação ofertados na modalidade a distancia do NEaD/UNICESUMAR. Estes vídeos se justificam pelo fato dos tutores presenciais atenderem os alunos matriculados nos Polo de  |

|   |   |
|---|---|
|   | Apoio Presencial, independente do curso. Saber o básico sobre cada um deles é de extrema importância.   |
| 6 | <b>Dicas de como navegar no Ambiente Virtual de Aprendizagem, explicados de forma simples e objetiva por meio dos mini tutoriais.</b><br>Os mini tutoriais tratam de temas pertinentes ao Ambiente Virtual de Aprendizagem e explicam de forma simples ações básicas para melhor navegação no ambiente. |

**Fonte:** Núcleo de Educação a distância (NEaD)/Unicesumar – Centro Universitário Cesumar.

No que diz respeito à metodologia, a formação se constitui em 5 (cinco) vídeos e mini tutoriais ministrados por profissionais titulados da instituição. De forma clara e concisa os assuntos são expostos em forma de vídeos, de com duração de 30 minutos, estrategicamente organizados no ambiente com intuito de facilitar o entendimento e o acesso do Tutor Presencial. Faz-se necessário explicitar a importância e relevância de cada tema abordado para a eficiência do Projeto de Formação proposto, uma vez que o Tutor Presencial tem papel fundamental no processo de ensino e aprendizagem.

Dentre os temas propostos o vídeo que trata da “Metodologia aplicada nos cursos de graduação da modalidade a distância do NEaD/Unicesumar”, revela-se como o mais relevante do processo de capacitação, já que o Tutor Presencial precisa efetivamente entender de forma detalhado a metodologia aplicada nos cursos da instituição, tendo como propósito sanar as dúvidas dos acadêmicos, seja ingressante ou não. O Tutor Presencial tem significativa contribuição nos índices de combate à evasão dos alunos quando o motivo da desistência ou frustração é em decorrência do não entendimento/adaptação da metodologia da instituição.

Os vídeos ‘Comissão Própria de Avaliação (CPA) e Núcleo Docente Estruturante (NDE)’ abordam dois assuntos que dizem respeito a aspectos legais que devem ser observados pelas instituições e que devem ser de conhecimento do Tutor Presencial, uma vez que implicam na estrutura institucional. Além disso, os resultados da CPA e da atuação do NDE, são construtivos e contribuem para a melhoria da qualidade de ensino.

No vídeo ‘Dicas sobre o comportamento ético e organizacional’, bem como o vídeo ‘Relacionamento interpessoal’, são necessários para a qualificação do profissional que atua na educação. Nestes vídeos o Tutor Presencial recebe informações úteis tanto para o relacionamento com os

colegas de trabalho quanto para a competência para o exercício de liderança quando na abordagem e atendimento ao aluno e aos seus pares.

Já os vídeos 'Aspectos relevantes sobre os cursos superiores de tecnologia ofertados na modalidade a distância' e 'A visão geral de cada curso de graduação', contêm objetivo, perfil do egresso, entre outras informações a respeito de cada um dos cursos oferecidos pela instituição na modalidade a distância. Estes temas tornam-se imprescindíveis na formação do Tutor Presencial uma vez que este profissional atua diretamente no atendimento ao aluno, e as informações transmitidas nestes vídeos são dúvidas constantes dos alunos e candidatos.

Por fim, o vídeo 'Dicas de como navegar no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), explicados de forma simples e objetiva por meio dos mini tutoriais', foi construída partindo do proposto que o Tutor Presencial precisa dominar o Ambiente para contribuir de forma significativa no momento de dúvida do aluno. Ainda, por meio desta habilidade adquirida poderá realizar programas de ambientação relacionados ao AVA com alunos ingressantes. Neste item, novamente nota-se a fundamental contribuição do Tutor Presencial na diminuição dos índices de desistência dos alunos por motivo de falta de habilidade digital e conhecimento do ambiente de aprendizagem.

O Projeto é disponibilizado durante o ano letivo e conforme a demanda de colaboradores contratados. O ambiente virtual destinado ao Projeto de Formação está disponível somente para os colaboradores da instituição e encontra-se na página da EaD/Unicesumar. O acesso é efetuado com *login* e senha disponibilizada pela Coordenação dos Polos de Apoio Presencial. A Figura 1, representado abaixo, ilustra a página de acesso ao Projeto de Formação.

**Figura 1:** Página de acesso ao ambiente de Formação.



Fonte: Núcleo de Educação a distância (NEaD)/Unicesumar – Centro Universitário Cesumar.

Após o *login* o Tutor clica no link ‘Formação de Tutores’, disponível em: palestras/nivelamento/ outros ambientes, conforme apresentado na Figura 2.

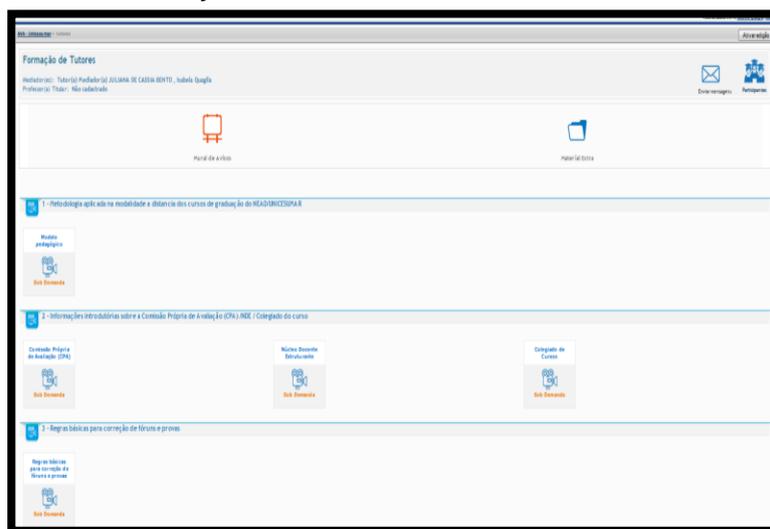
Figura 2: Acesso ao ambiente de Formação.



Fonte: Núcleo de Educação a distância (NEaD)/Unicesumar – Centro Universitário Cesumar.

A Figura acima evidencia a primeira página da formação, onde o Tutor Presencial deve clicar no nome da formação desejada, neste caso, ‘Formação de tutores’.

**Figura 3:** Ambiente de Formação de Tutores.



**Fonte:** Núcleo de Educação a distância (NEaD)/Unicesumar – Centro Universitário Cesumar.

Nesta página deve-se considerar a presença o ícone destinado a mensagens individuais, que possibilita a troca de informações e/ou a dirimir dúvidas sobre os assuntos abordados na formação. Para isso, a instituição disponibiliza um moderador, ou seja, um mediador responsável por realizar as intervenções necessárias ao entendimento do conteúdo ministrado. Desta forma, ao concluir essa etapa o Tutor Presencial estará apto a participar de novos Projetos de Formação, mais específicos da área de Tutoria, ou seja, nesta fase o colaborador está ambientado com termos e expressões específicas na área em que irá atuar.

### 3- Análise dos Resultados

Os resultados alcançados com a iniciativa do ‘Projeto de Ambientação e Formação para Tutores Presenciais’, proporcionou melhoria na qualidade do atendimento dos Polos de Apoio Presencial, impactando positivamente no desempenho profissional dos Tutores Presenciais.

Com a capacitação dos Tutores Presenciais, observou-se uma maior satisfação dos alunos quanto ao atendimento, por um lado e maior motivação por outro. Nos Polos de Apoio Presencial em que os Tutores Presenciais aderiram ao Projeto de Formação, pode-se perceber que os índices de reclamações quanto ao atendimento por parte dos tutores foi significativamente reduzido, assim como foram reduzidas as mensagens enviadas à instituição por outros canais de comunicação, inclusive mensagens individuais aos

Tutores *Online*<sup>1</sup> e Tutores Mediadores<sup>2</sup>, que atuam na Sede e realizam o atendimento pedagógico.

As dúvidas relativas aos temas abordados nos vídeos são sanadas diretamente no Polo, diminuindo a demanda de mensagens enviadas pelos alunos para os Tutores que atuam na sede. O Tutor Presencial habilitado filtra as informações, sana as dúvidas dos alunos e se ainda houver questionamentos com relação ao conteúdo pedagógico abordado na disciplina é encaminhado mensagem ao Tutor Mediador, que tem como função também de colaborar com esse processo.

Porém, apesar da divulgação sobre a importância da Formação e empenho dos organizadores para que todos os Tutores Presenciais realizassem o Projeto de Formação, a adesão se concretizou em **74,6%** dos Polos de Apoio Presencial cadastrados no NEaD, ou seja, 43 dos 58 Polos participaram, considerando que pesquisa foi realizada após 3 (três) meses da implantação do Projeto. Podemos concluir que a tendência é positiva e que os esforços para que todos os Tutores Presenciais colaboradores da instituição participem devem aumentar na medida em que os Coordenadores de Polos reconhecerem a diferença da qualidade no atendimento e no processo de comunicação entre a Sede os Polos, o que torna a proposta viável e de excelência.

## Referências

BRASIL. Ministério da Educação. **Referenciais de Qualidade para Cursos a Distância**, 2007. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/index.php?option=content&task=view&id=62&Itemid=191>. Acesso em: 25 abr.2014.

BRASIL.Ministério da Educação – **Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2005/decreto/D5622.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/decreto/D5622.htm). Acesso em: 30 abr. 2014.

---

<sup>1</sup> Responsável por atender demandas operacionais/pedagógicas do aluno à distância, conforme modelo pedagógico da IES.

<sup>2</sup> Responsável pelo acompanhamento dos processos de ensino e aprendizagem do aluno, conforme modelo pedagógico da IES.

CABEDA, M. et al. Uma nova forma de polo de apoio presencial para EaD: o polo dos sonhos In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 16º, 2010, Foz do Iguaçu, PR. **Anais eletrônicos...** Foz do Iguaçu, PR, ABED, 2010. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2010/cd/2842010101650.pdf>.

MILL, D. et al. **O desafio de uma interação na educação a distância**: o tutor e sua importância nesse processo. Texto impresso, 2007.

SILVA, R.S. da S. **Gestão de EaD**: educação a distância na Era Digital. São Paulo, SP: Novatec, 2013.