

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

Rio de Janeiro – RJ – maio de 2014

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

Classe: Investigação Científica

Setor Educacional: Educação Superior

Classificação das Áreas de Pesquisa em EaD

Macro: Sistema e Instituições em EAD Meso: Formas de Assegurar a Qualidade Micro: Design Instrucional

Natureza: Relatório de Estudo Concluído

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.

Palavras-Chave: modelo de tutoria; papel do tutor; competências.

1. Introdução

O objetivo deste estudo é 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.

Na quinta geração de Educação a Distância (EaD), dentro da perspectiva 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, a educação em rede vem se firmando como proposta inovadora no campo educacional. Nesse contexto, vislumbra-se uma nova relação com o saber permeada pelo desafio da passagem e convivência de um novo modelo de ensino centrado no aluno e mediado pelo tutor.

Segundo Formiga,

A geração nascida a partir de 1980 – *nativos*, enquanto seus pais e **avós são migrantes da civilização digital – é contemporânea do** microcomputador pessoal. Os nativos encontraram um parque industrial diversificado, que levou o País a 10ª posição como maior indústria global em 2010, conectado por redes de comunicação e satélites. Esses jovens cresceram em uma sociedade dual caracterizada por altos e baixos, ricos e pobres, conhecedores das vantagens da tecnologia moderna: redes sociais, *Internet* sem fio, telefone celular, *iPads*, *iPods*, *tablets*, PDAs, *videogame*, cartão eletrônico, DVD e a recém-chegada TV interativa, digital em terceira dimensão. Os filhos da civilização multimídia, convivendo com texto, som e imagem convergentes e amistosos, estão acostumados à mudança continuada nos hábitos e costumes da *Galáxia de Gutemberg* à aldeia global (FORMIGA, 2012, p.381).

Nesse aspecto, as facilidades da evolução tecnológica apresentam-se como potenciais estimuladores do uso de recursos computacionais conectados a *Internet* como ferramenta que favorece a autonomia e a autoaprendizagem, por meio do acesso a informação e comunicação remota.

Num ambiente virtual de aprendizagem (AVA) o aluno busca o conhecimento de forma autônoma e para isso se utiliza das tecnologias colocadas para instrumentalizar o desenvolvimento da sua aprendizagem. Nesse ambiente, para mediar e orientar o processo de construção do conhecimento do aluno existe a figura do Tutor.

2. O Tutor como Mediador: papel, práticas e competências

A tutoria é indispensável no acolhimento do aluno num AVA. 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. Dessa forma, o tutor deve dominar as tecnologias disponibilizadas no AVA e tirar proveito das suas potencialidades promovendo o uso das mesmas de forma complementar. Da mesma forma, o tutor deve conhecer as limitações de cada tecnologia a fim de poder trabalhar as dificuldades porventura percebidas e procurar a melhor forma de utilização da mesma.

Num ambiente virtual, segundo Costa, Campos e Santos (2007), existe uma nova forma de interação, onde deixamos de contar com a presencialidade como condição para a realização das práticas educativas. Nesse processo de interação, facilitado pelo tutor, a aprendizagem cooperativa se dá entre os alunos a partir de um espírito de parceria estabelecido entre eles e o tutor na busca do enriquecimento do saber sobre determinado tema de estudo.

A tutoria deve utilizar-se das ferramentas de comunicação mais adequadas para garantir o processo de interlocução com o aluno. É essencial que o tutor estabeleça vínculos de confiança com o aluno para que o mesmo se sinta seguro e motivado a aprender. Para tanto, o tutor, além de habilidades, competências e qualificação adequada deve ter certa dose de sensibilidade para perceber o nível de desenvolvimento do aluno e do grupo de alunos sob sua tutoria. O tutor deve zelar pelo estabelecimento de uma cultura de trabalho colaborativo promovendo a discussão e o compartilhamento de conhecimentos de forma interativa.

Moran (2007) diz que “vivemos formas diferentes de comunicação, que expressam múltiplas situações pessoais, interpessoais, grupais e sociais de conhecer, sentir e viver, que são dinâmicas, que vão evoluindo, modificando-se, modificando-nos e modificando os outros”.

No ambiente virtual o que leva à concretização da aprendizagem como construção colaborativa é o processo de integração e interação do grupo, mediado pela tutoria. Esse processo de relação interpessoal, caracterizado pelo empenho na interação dialógica do grupo, segundo Kratochwill (2009,

p.166), “resulta num ganho qualitativo da aprendizagem, tratando os assuntos com mais coerência, fundamentação e apropriação”.

O tutor na sua função de mediador encontra desafios que o levam a repensar a forma de apresentação dos conteúdos, de criar mecanismos próprios de otimização dos espaços e recursos virtuais, de buscar métodos que facilitem a sistematização do conhecimento e as formas de interagir com o aluno, incluindo a afetividade, a fim de minimizar possíveis dificuldades e limitações apresentadas pelo aluno no desenvolvimento de atividades na modalidade em rede, bem como potencializar as suas qualidades.

É importante que o tutor deixe claro a sua presença e que exerça a sua habilidade de levar o aluno a buscar informações de forma cooperativa e colaborativa e a ter postura autônoma no aprimoramento de sua formação.

De acordo com essas premissas, a figura do tutor se torna essencial no processo das relações estabelecidas num AVA, onde numa concepção socioconstrutivista, através da educação no formato em rede, os alunos devem desenvolver habilidades fundamentais para o êxito de sua aprendizagem como: iniciativa, autonomia, independência, disciplina, proatividade, organização, administração do tempo, busca constante por conhecimento, empreendedorismo, curiosidade, autoconfiança, automotivação. O desenvolvimento destas habilidades pelo aluno se constitui efetiva no sucesso do mesmo no mundo do trabalho, pois cada vez mais o mercado contemporâneo demanda pessoas com capacidade técnica, domínio das tecnologias digitais, capacidade para interagir socialmente, seja virtual ou presencialmente, mas principalmente capacidade de aprender de forma independente e contínua.

Nesse aspecto, a figura do tutor é responsável pela mediação do conhecimento e pela motivação do aluno a buscar estratégias para potencializar o seu aprendizado de forma autônoma. O tutor, além de possuir qualificação para lidar com as técnicas de ensino e tecnologias colocadas a sua disposição, deve ser sensível às diferenças e limitações dos seus alunos.

O tutor no processo de ensino-aprendizagem é o mediador que pressupõe relações de interatividade mediadas pelos recursos tecnológicos e que envolvem uma situação de disposição para maior interação possibilitada pela fusão da emissão-recepção de informações e emoções, que resulta não

só numa participação, mas numa intervenção que se traduz na ampliação do olhar dos sujeitos envolvidos nesse processo.

É importante a percepção nessa geração da educação em rede de que a capacitação para lidar com os recursos tecnológicos por si só não garante o sucesso no processo de ensinar e aprender, e de que são necessárias capacidades e habilidades que garantam a qualidade nas relações estabelecidas no processo de interação e as competências pedagógicas.

3. Modelo de Tutoria do Núcleo de Educação a Distância (NEaD)

A experiência com as disciplinas semipresenciais na UNIGRANRIO tem demonstrado que o sistema de tutoria é cada vez mais indispensável ao desenvolvimento com qualidade da modalidade a distância, cabendo ao tutor a responsabilidade acompanhar as atividades discentes, motivar a permanência no curso e mediar a construção do conhecimento tanto individual como colaborativo, orientando e proporcionando ao aluno condições de uma aprendizagem autônoma.

Neste sentido, a Universidade vem investindo, desde 2010, na implantação de um sistema tutorial que seja realmente eficaz e eficiente, adequando-o ao perfil do seu alunado numa rica troca de saberes, capacitando os 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, de modo a construir um modelo próprio e, ao mesmo tempo, desenvolver ações para aperfeiçoar o sistema de EaD da UNIGRANRIO, que pretende ser objeto de constantes reflexões e de avaliação permanente.

Os tutores participam ativamente da prática pedagógica e são supervisionados pelos Professores Coordenadores de Disciplina, que realizam a gestão pedagógica do processo de desenvolvimento da disciplina, do planejamento à avaliação, além de contribuir na identificação e busca de soluções para as dificuldades e problemas enfrentados pelos alunos, colaborando assim na conquista da sua autonomia.

Cabe ressaltar que as funções atribuídas a ambos são intercambiáveis no modelo de tutoria adotado pela Instituição, conforme expressam as

atribuições delineadas para estes profissionais. Os tutores atuam junto ao Professor Coordenador da Disciplina como mediadores e facilitadores do processo pedagógico junto aos alunos: 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. O atendimento ao aluno é individualizado, sendo realizado via AVA, através do qual responde as questões ali colocadas até 48 horas.

Os tutores realizam também plantões presenciais, para atendimento personalizado aos estudantes, em horários pré-estabelecidos. Para tanto, são capacitados para que conheçam as funcionalidades, o AVA e o material didático, a fim de auxiliarem o aluno no desenvolvimento de suas atividades acadêmicas, fomentando o hábito de estudos e pesquisa, esclarecendo dúvidas e orientando sobre o uso das tecnologias disponíveis.

A capacitação e a atualização de docentes e tutores na UNIGRANRIO são consideradas um fator de destaque para o alcance dos resultados esperados, tanto que existe uma multiplicidade de diretrizes e ações promovidas e previstas pelo Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) direcionadas à melhoria da ação pedagógica de professores e tutores. O Programa de Capacitação de Tutores contempla três dimensões previstas nos Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância (MEC, 2007): capacitação no domínio específico do conteúdo; em mídias de comunicação e em fundamentos da EaD e no modelo de tutoria. Assim, o NEaD promove cursos levando em conta a necessidade de se preparar recursos humanos para usar pedagogicamente as tecnologias no apoio à aprendizagem, mas sempre considerando que a adoção de modernos instrumentos em velhas práticas educacionais não é garantia de uma nova educação. Esse programa de capacitação integra as seguintes ações:

Curso “Boas Vindas” – em parceria, o NEaD e a Divisão de Recursos Humanos desenvolveu um Curso de Ambientação, via AVA, através do qual os professores e tutores ao ingressarem na Universidade passam a conhecer 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 na modalidade *blended learning*, através do qual os docentes e tutores conhecem 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, a importância de se estreitar a relação docente/tutor–aluno por meio dos recursos do ambiente a fim de minimizar a distância física, entre outros.

Capacitação para uso do AVA – compreende um treinamento coletivo no Laboratório de Informática, no qual os professores e tutores recebem capacitação pedagógica e tecnológica para 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 – compreende encontros presenciais periódicos nos quais são discutidos os referenciais teóricos da EaD e promovida a troca de experiências.

4. Pesquisa de Satisfação do Trabalho da Tutoria

Para identificar o nível de satisfação dos alunos com o processo de oferta de disciplinas semipresenciais foi realizado, em novembro de 2012, pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) em parceria com o NEaD, estudo avaliativo denominado *Avaliação do grau de satisfação dos discentes das disciplinas semipresenciais*. Essa avaliação foi elaborada a partir do cumprimento de uma das etapas do Projeto de Avaliação do NEaD. O Projeto de Avaliação do NEaD, em conformidade com as diretrizes estabelecidas pelo Núcleo e com o Projeto de Autoavaliação da CPA da UNIGRANRIO, se propõe a averiguar o processo de funcionamento das atividades do NEaD e a partir do diagnóstico propor estratégias de melhorias em seu Plano de Gestão. Para tanto, o referido Projeto prevê avaliações permanentes das Categorias: NEaD, como unidade de gestão; Professores-Coordenadores; Tutores; e Discentes.

A avaliação contou com um universo de 10.389 graduandos matriculados em disciplinas semipresenciais e teve uma amostra de 4.016

alunos que compõem uma representatividade de 38,7% do total, considerada válida de acordo com o método probabilístico aplicado.

Os dados foram coletados por meio do Portal Educacional da UNIGRANRIO, onde o aluno ao se conectar era convidado a participar da avaliação por meio de uma janela *pop up*, e com base nas seguintes dimensões: 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.

Metodologicamente, foi adotado no estudo avaliativo método quantitativo que envolveu análise descritiva dos resultados provenientes do instrumento avaliativo. Para este artigo foi realizado um recorte da Avaliação aplicada e definiu-se para apresentação a Dimensão Mediação Pedagógica.

O Quadro 1 descreve os dados da Dimensão **Mediação Pedagógica (Tutoria)**. Seus indicadores são: encontros e plantões presenciais; comunicação com a tutoria; relacionamento tutor-aluno; domínio do conteúdo demonstrado pelo tutor; estímulo do tutor; participação e *feedback* da tutoria; informações sobre plantões e provas; solução de dúvidas virtual e presencial; respostas satisfatórias às dúvidas e tempo de resposta.

Quadro 1: Dimensão Mediação Pedagógica

Indicadores	Variáveis	Frequência (n)	Percentual (%)
1.1 Os encontros presenciais e os plantões da tutoria para auxiliar na compreensão do conteúdo	Muito satisfeito	899	22,4
	Satisfeito	838	20,9
	Nem satisfeito/ Nem Insatisfeito	974	24,3
	Insatisfeito	583	14,5
	Muito insatisfeito	722	17,9
Total		4016	100
1.2 A comunicação com o tutor	Muito satisfeito	1003	25,1
	Satisfeito	850	21,2
	Nem satisfeito/ Nem Insatisfeito	963	23,9
	Insatisfeito	568	14,1
	Muito insatisfeito	632	15,7
Total		4016	100
1.3 O tutor mantém um bom relacionamento com os alunos	Muito satisfeito	1367	34,1
	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	1515	37,8
	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	963	23,9
	Nem satisfeito/ Nem Insatisfeito	1056	26,4
	Insatisfeito	455	11,3
	Muito insatisfeito	528	13,1
Total		4016	100
1.6 O tutor participa dos fóruns e dá feedback	Muito satisfeito	1222	30,5
	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	22,9
	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	11,1
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	386	9,6
	Muito insatisfeito	406	10,1
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	445	11,1
	Muito insatisfeito	482	12,0
Total		4016	100

Fonte: Avaliação do grau de satisfação dos discentes das disciplinas semipresenciais-CPA/2012.

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.

5. Considerações Finais

A tutoria e as competências requeridas pelo tutor são temas recorrentes da literatura em EaD, mas que estão longe de serem esgotados. O advento da quinta geração, na perspectiva de uma comunicação mais flexível e inteligente, confirma a necessidade de se continuar produzindo reflexões e ações nesse tema, sendo necessário revisitá-lo.

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.

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. Pesa ainda, a persistência na falta de posicionamento de uma parcela dos respondentes. Concluímos que estamos no caminho certo ao perseguirmos um modelo próprio de tutoria desenhado em competências e que somente o investimento contínuo em tecnologias, capacitação, avaliação e *feedback* produzirão os resultados desejados.

Referências Bibliográficas

CAMPOS, F.C.A., COSTA, R.M.E e SANTOS, N. *Fundamentos da educação a distância, mídias e ambientes virtuais*. Juiz de Fora: Editar, 2007.

FORMIGA, Manuel Marcos Maciel. Aprendizagem além-fronteiras e EaD. In: LITTO, Frederic Michael; FORMIGA, Marcos (Orgs.). *Educação a distância: o estado da arte*. Volume 2. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

KRATOCHWILL, S. Avaliação da aprendizagem em uma perspectiva dialógica a partir do fórum *on-line*. In: *Aprendizagem em ambientes virtuais*. Porto Alegre: Mediação, 2009.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO (Brasil). Referenciais de qualidade para a educação superior a distancia. Brasília, DF: SEED/MEC, 2007. Disponível em <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refEaD1.pdf> . Acesso em: 16 abr. 2014.

MORAN, José Manuel. Desafios na comunicação pessoal. *As muitas formas de comunicar-nos*. São Paulo: Paulinas, 2007.