

# **Gestão na Tutoria: uma proposta de trabalho para os tutores da Instituição de Ensino Superior<sup>1</sup>**

GHEDINI, Robson Maurício<sup>2</sup>

STIVAL, Maria Cristina<sup>3</sup>

## **RESUMO**

O presente artigo aborda um olhar sobre os principais aspectos que envolvem a tutoria na Educação a Distância no Ensino Superior. A partir de sua contextualização e fundamentação, procurou-se abordar o papel dos acadêmicos e qual o papel do tutor. Diante disso, a proposta é conhecer o sistema atual de tutoria desenvolvido pela equipe de tutores da instituição de ensino superior, principais desafios para sua gestão e suas implicações no âmbito pedagógico e da avaliação voltada a propor melhorias. Observou-se com isso que a tutoria da IES participante da pesquisa tem realizado um trabalho tendo um nível de satisfação alto por parte dos acadêmicos e tendo como desafio procurar estimular a pesquisa e o caminhar educacional.

**Palavras-chave:** Ensino Superior, Educação a Distância e Tutoria.

## **ABSTRACT**

This article presents a look at the main aspects that involve the tutoring in the Distance Learning in Higher Education. From this context and justification, we tried to present the role of academics and which is the role of the tutor. So, the proposal is to know the current mentoring system developed by the team of tutors of higher education institution, the main challenges for its management and its implications for schools in the pedagogical bounds and in the evaluation directed towards improvements. It was noted that the research participating HEI's mentoring has done a job, having a high level of satisfaction on the part of academics and taking the challenge aims to stimulate research and educational path.

**Keywords:** Higher Education, Distance Education and Mentoring.

---

<sup>1</sup>Artigo apresentado como trabalho de Conclusão de Curso do MBA em Gestão de Organizações Educacionais na OPET, em 2014.

<sup>2</sup>Mestrando em Teologia na PUC/PR, Especialista em Educação a Distância e Docência do Ensino Religioso, Bacharel em Teologia – robsonghedini@gmail.com.

<sup>3</sup>Doutora em Educação pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (2013), Mestrado em Educação pela Universidade Tuiuti do Paraná (2007) e Graduação em Pedagogia pela PUCPR (1994). Orientadora do MBA em Gestão em Organizações Educacionais na OPET.

## INTRODUÇÃO

No mundo de hoje, as coisas são automatizadas, robotizadas e não passam mais pelo fazer humano, mas sim por sistemas computadorizados. O que antigamente era feito de maneira manual, por um artesão, hoje é realizado por uma máquina com o simples apertar de um botão. Tais mudanças estruturais impactaram as diversas áreas da sociedade, entre família, o trabalho, relações sociais e a educação. A rotina, com isso, é alterada, tudo fica mais acessível e rápido, e palavras como “conectado” e “interação” passam a fazer parte do cotidiano. O homem passa a ter acesso a um mundo que é mais amplo do que sua realidade local, a noção de que faz parte de algo maior, uma perspectiva planetária<sup>4</sup>, começa a fazer parte de seu dia a dia. Estar conectado a esta nova realidade de mundo é entender que as ações individuais afetam globalmente.

Com essas mudanças, novos mecanismos surgem como forma de permitir o acesso ao mundo globalizado. A internet, como um desses elementos, foi uma das bases desse processo, juntamente com todos os meios de comunicação. Na educação, nota-se significativamente que o sistema de ensino passa agora a estar integrado às novas Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's) participando da rotina escolar e, com isso, a vida acadêmica de professores e alunos foi modificada pela sua utilização. O acesso à informação passou a ser mais rápido. A Educação a Distância passa então a suprir a demanda de dar acessibilidade a todos e ser uma ferramenta transformadora da sociedade. Com relação ao crescimento de Educação a Distância (EaD), nos últimos anos, entende-se a realidade da sociedade informacional<sup>5</sup> e suas constantes mudanças e ampliação. Conforme afirma Behar (2009, p. 24), “na educação ocorreu uma mudança paradigmática de fora para dentro, causada pela introdução das TICs”. Essa mudança aos poucos atinge a todas as camadas da sociedade e, na atualidade, a tecnologia está presente em quase tudo que se toca ou vê.

---

<sup>4</sup>MORIN, Edgar. **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. 2. Ed. São Paulo: Cortez, Brasília: UNESCO, 2000.

<sup>5</sup>A sociedade informacional é fruto da revolução advinda da internet constituindo a base tecnológica para essa nova forma de organização das sociedades, a era da informação, da sociedade em rede.

Para Mattar (2012, p.11), “o conhecimento, a aprendizagem e a cognição são construções sociais, expressas em ações de pessoas que interagem em comunidades”. Essas comunidades passaram de pequenos grupos, locais, regionais, à condição de global e, com isso, ações que antes passavam despercebidas agora são amplamente divulgadas pela internet.

Pelo uso de toda essa tecnologia, a educação passa a se utilizar de tais recursos para ir além do presencial. A EaD surge com sua proposta de democratizar a educação e de levar o acesso à formação e a lugares que antes não seriam possível. A educação *on-line* surgiu como

uma nova proposta organizada de processo ensino-aprendizagem, na qual as barreiras tempo/espaço deixam de existir, favorecendo a flexibilidade, a interatividade, a sincronicidade e a adaptabilidade entre alunos, professores, conteúdos educacionais, e desses entre si.(PIVA, 2011, p. 18)

Nessas perspectivas, entende-se o valor de uma educação que se torna acessível a todo tempo. Essa proposta de educação modifica a sociedade e, com isso, a vida do indivíduo, antes sem formação e desconectado do mundo, para ter sentido e relevância ao permitir seu acesso ao conhecimento.

Com relação ao aspecto social do EaD, Harassin (1990), apud Piva (2011, p. 17), já afirmavam que a educação *on-line* enfatiza a “natureza social da aprendizagem”, ao passo que a educação a distância tradicional enfatiza a interdependência do aluno e a privatização do aprendizado.

Ainda Piva (2011, p. 43) cita que a “EaD, além de seu caráter social e democratizante, se tornou, nos últimos anos, um importante fator de diferenciação na corrida contra a concorrência das IES”. Com o crescimento dessa nova proposta, muitas Instituições de Ensino passaram a adotar seu modelo e procurado desenvolver formas de praticá-lo nas diversas áreas que a compõe. Para entender como acontece a tutoria numa IES é o que se propõe este estudo.

## **1. A RELAÇÃO ENTRE O ACADÊMICO E O TUTOR**

Para compreender a abrangência do EaD, mister se faz estudar alguns pontos que são fundamentais para ampliação do trabalho educacional. Segundo Bartsch (2010, p. 5), a “EaD leva a uma relação mais pessoal com os alunos, a qual

geralmente não acontece no ambiente real”. Para o autor, cada dia é único e permite vários tipos de contato diferenciados entre as pessoas.

Para que a interação e o aprendizado aconteçam, deve existir flexibilidade e sensibilidade, tanto entre os tutores quanto pelos alunos. Essa relação passa por vários elementos, entre o acadêmico, o tutor, a plataforma de ensino, o professor, o objeto de estudo, a interação e o modelo pedagógico escolhido, bem como um bom planejamento para proporcionar uma EaD para garantir a qualidade e que seja significativo na formação do aluno efetivado pelo professor.

## 1.1 O ACADÊMICO

O aluno tem um papel desafiador no EaD. Para a realização do estudo a distância, exige-se o desenvolvimento de algumas competências específicas, tais como independência, autonomia, responsabilidade e disciplina intelectual; atributos fundamentais para o estabelecimento de um método de estudo que assegure uma aprendizagem significativa. Na educação à distância em que o aluno tem preferência por um modo de aprendizado individualizado, mas cooperativo, o processo de avaliação, aponta que

deve verificar o desempenho em projetos colaborativos, medindo, primordialmente, a interatividade entre grupos de alunos. Avaliações, em sistema dessa natureza, constituem um grande desafio para professores, porque precisam ser inovadoras, dinâmicas e, mais que tudo motivadoras. (CASTILHO, 2011, p. 107)

Sem dúvida, o aluno tem um papel importante para desempenhar no decorrer do processo para que o aprendizado possa acontecer de maneira significativa e com relevância social.

## 1.2 O TUTOR

O tutor desempenha um papel administrativo e organizacional, social, pedagógico, intelectual e tecnológico. Nessa perspectiva,

um tutor é um professor que precisa dominar as ferramentas e plataformas que utiliza, conhecer diversas teorias de aprendizagem e comunicação, ser letrado em linguagens on-line e transitar por diferentes paradigmas educacionais. (MATTAR, 2012, p.175)

O papel do tutor extrapola o de mandar mensagens motivacionais ou responder a fóruns e/ou *e-mails*, ocupa um importante papel: é o facilitador de todo o processo de ensino-aprendizagem.

As IES atribuem diferentes papéis aos tutores, podendo assumir diferentes funções, seja de: instrutor, treinador, facilitador ou moderador. Cada instituição tem sua proposta pedagógica no que se refere a uma forma de praticar tutoria. Os avanços percebidos na atualidade requerem um constante ressignificar do papel do tutor diante dos novos desafios encontrados frente à inovação advinda da tecnologia e o impacto na vida humana.

A discussão acerca à questão tutor x professor. O tutor não é um professor? O professor pode ser professor autor do material didático, professor tutor da disciplina e o professor especialista, responsável por responder às questões pertinentes à disciplina.

Os autores Bruno e Lemgruber (2009) apud Mattar (2012) apontam dois documentos legais para ressaltar a visão do tutor como professor:

Parágrafo Único. Para os fins desta Portaria, entende-se que a tutoria das disciplinas ofertadas na modalidade semipresencial implica na existência de docentes qualificados em nível compatível ao previsto no projeto pedagógico do curso, com carga horária específica para os momentos presenciais e os momentos a distância (Art. 2º da Portaria nº 4.059/2004).

De acordo com Alves e Nova (2003), para que o ensino a distância alcance o potencial de vantagem que pode oferecer, é preciso “investir no aperfeiçoamento do tutor e, sobretudo, regulamentar a atividade, além de definir e acompanhar indicadores de qualidade”. O tutor deve procurar desenvolver competências educacionais para desempenhar sua função, o de ser esta figura de facilitador é o desafio. Fazer a intermediação entre o saber e o aluno é algo prático e deve ser feito de modo significativo.

## **2 A INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR**

De acordo com o Projeto Político do Curso (PPC) a Instituição de Ensino Superior participante da pesquisa é um estabelecimento de Educação Superior de natureza privada, sem fins lucrativos, integrante do Sistema Federal de Ensino, conforme a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (9394/96) e normas conexas.

O curso de Bacharelado em Teologia foi reconhecido pelo MEC pela Portaria do Ministério da Educação nº 4227 de 06 de dezembro de 2005, obtendo o conceito Bom. Em 2007, entrou em vigor o novo currículo aprovado pelo Colegiado do curso e pelo Conselho Superior de Ensino, sendo reestruturado no ano de 2009 em função das novas diretrizes do CNE, constantes do parecer CNE/CES Nº: 118/2009 de 18 de maio de 2009. A IES é regida por um Estatuto e por um Regimento Interno aprovados pela entidade mantenedora e pela legislação vigente do Ensino Superior.

### **2.1 A TUTORIA NA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR**

A IES tem como proposta que tutores sejam formados nas áreas de abrangência a fim de praticar a tutoria. Uma vez sendo tutores da instituição, os mesmo são matriculados num curso de formação continuada, onde mensalmente discutem temas voltados ao EaD. A instituição disponibilizará um tutor a que caberá o acompanhamento do rendimento do aluno, sua compreensão da disciplina e a mediação entre professor autor, o conteúdo e o próprio aluno. O tutor, nesse modelo pedagógico, é um especialista no tema estudado no curso, pronto para colaborar com o aluno, orientando-o e assessorando-o nas leituras e na elaboração das atividades que deverá realizar.

O objetivo da tutoria é facilitar o desempenho do aluno, promovendo sua permanência no curso e garantindo seu sucesso na aprendizagem significativa e o desempenho favorável. As responsabilidades consistem em exercer um controle contínuo do curso, facilitando a comunicação e oferecendo uma retroalimentação pertinente e apropriada.

De forma paralela, é missão do tutor manter uma fluida comunicação com a Coordenação Acadêmica do Curso, à qual deverá apresentar informações semanais

e finais, ou outras, que forem solicitadas.

O Guia do Tutor da Instituição de Ensino Superior define o papel do tutor como alguém que:

- fornece explicações claras acerca do que ele espera e do estilo de classificação que irá utilizar;
- gosta que lhe façam perguntas adicionais;
- identifica as falhas, mas corrige-as amavelmente;
- tece comentários completos e construtivos, mas de forma agradável;
- dá uma ajuda suplementar para encorajar um estudante em dificuldade;
- esclarece pontos que não foram entendidos, ou corretamente aprendidos anteriormente;
- ajuda o estudante a alcançar os seus objetivos;
- é flexível quando necessário;
- mostra um interesse genuíno em motivar os alunos (mesmo os principiantes e, por isso, talvez numa fase menos interessante para o tutor);(FABAPAR, 2014, p.8)

Nesse sentido, a proposta da tutoria é ser um canal de comunicação efetiva, pois,

estudantes e tutores irão encontrar afinidades ao nível humano resultantes do diálogo. Sob as estruturas dos cursos, dos trabalhos e dos horários existe uma variedade de potenciais relacionamentos humanos que irão afirmar-se, quaisquer que sejam as estruturas de gestão que os abranjam em termos humanos e racionais”. (TAIT, 1996, p.287)

O relacionamento entre o aluno e o tutor e a assimilação dos conteúdos é algo que passa por intermédio da interação. Compreende-se então que

a interação, é central em todas as principais teorias sobre o apoio ao aluno, porque é a única maneira de responder às necessidades dos alunos nos termos em que esses alunos desejam exprimir-se”.(THORPE, 2000, p.110)

A busca por uma interação saudável e que atenda ao aluno em suas necessidades deve ser a prioridade do trabalho de um tutor. Essa interação rotineira tem um papel importante: da motivação constante e de fazer com que a presença do tutor próximo ajude os alunos a seguir na direção certa.

Os alunos *on-line* estão igualmente interessados em saber quais os pressupostos do curso diretamente do seu tutor, para Conrad (2002), “Os alunos também foram explícitos quanto à necessidade de que lhes seja explicado, revisitado e esclarecido o trabalho a ser realizado durante o curso” – “revisitado”, porque toda esta informação já aparece na íntegra em locais apropriados nos

Websites dos cursos. Os estudantes desenvolvem uma compreensão do que é a aprendizagem e do que devem estar a fazer ao aprenderem a partir de

mensagens implícitas na maneira como os cursos são desenhados e ministrados. Se eles tiverem de ser passivos, aprendem a ser passivos, o que poderá ser muito difícil de desaprender mais tarde. (GIBBS, 1992, p. 66)

Um curso a distância de qualidade procura auxiliar o acadêmico em sua autonomia como estudante e presta suporte constante para que o mesmo possa atingir seus objetivos. O papel do tutor gestor é o de acompanhar a equipe de tutores e trabalhar para que tenham autonomia, auxiliando a desenvolver competências diante dos desafios dessa área profissional.

### **3. ANÁLISE DA AVALIAÇÃO**

Com o intuito de melhorar o atendimento aos alunos da IES, a Comissão Permanente de Avaliação (CPA)<sup>6</sup> desenvolveu pesquisa com todos os alunos presenciais e do EaD. Para tal, foi consultada a tutoria para que fossem inseridas 4 perguntas que pudessem avaliar o trabalho feito pelos tutores.

As perguntas foram:

- 1 – Como foi o auxílio da tutoria?
- 2 – Houve agilidade da resposta?
- 3 – Informaram sobre datas e atividades?
- 4 – Estimularam a pesquisa de conteúdos adicionais?

Para Morozet al (2006, p. 85), neste momento da pesquisa é quando se encontra sentido nos vários matérias coletados e se busca “decompor um todo em suas partes componentes, esquadriñar, examinar criticamente.” O material recebido com a tabulação e análise de critérios quantitativos e qualitativos.

Para fundamentar a análise, com os dados obtidos, será feita a abordagem teórica. Para Charmaz *apud* Flick (2009, p. 26), a abordagem teórica significa

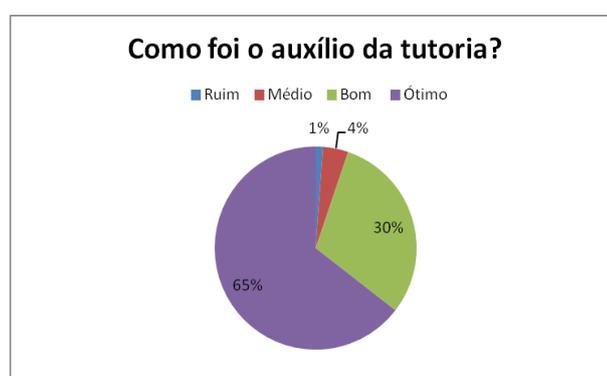
---

<sup>6</sup>A Comissão Permanente de Avaliação é responsável por ser a ouvidoria dos acadêmicos e permitir a avaliação constante dos services ofertados pela IES.

buscar dados pertinentes para desenvolver a teoria que emerge. Nesse sentido, segundo o autor, “o principal objetivo da amostragem teórica é elaborar e refinar as categorias que constituem sua teoria”. Nessa perspectiva, a amostragem teórica se realiza até que não surjam mais propriedades novas. Com esse intuito, procurou-se fundamentar cada ponto da pesquisa.

Por fim, na interpretação dos dados procurou-se estabelecer conexões entre os resultados obtidos e o referencial teórico apresentado. Participaram da avaliação 344 alunos do EaD da Instituição de Ensino Superior.

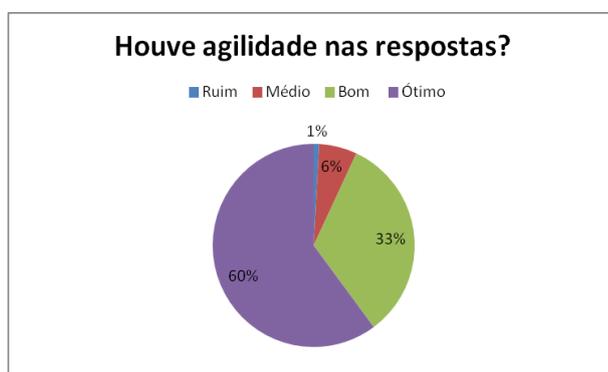
Pergunta 1 - Como foi o auxílio da tutoria?



Fonte: Ghedini, 2014

Ao analisar o gráfico e o percentual positivo de respostas, destacando-se 65% e 30% como sendo ótimo e bom, nota-se que os alunos estão satisfeitos quanto ao atendimento dos tutores. Segundo Tait (1996), “estudantes e tutores irão encontrar afinidades ao nível humano resultantes do diálogo”; nota-se uma relação bastante significativa de acordo com os percentuais obtidos.

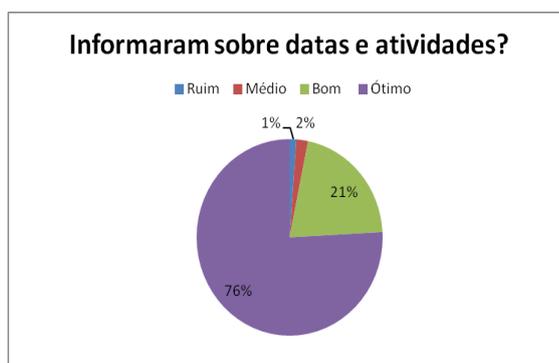
## Pergunta 2 - Houve agilidade nas respostas?



Fonte: Ghedini, 2014

A análise do gráfico propicia o entendimento de que a equipe da tutoria está sendo ágil nas respostas dadas aos alunos, cumprindo assim o proposto por Thorpe (2000) quanto à interação, pois, “a interação, é central em todas as principais teorias sobre o apoio ao aluno” e, nesse caso, a interação tem sido em tempo que pode ser considerado satisfatório por parte dos alunos.

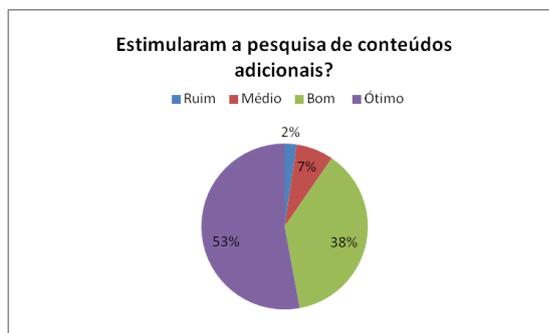
## Pergunta 3 - Informaram sobre datas e atividades?



Fonte: Ghedini, 2014

Para Conrad (2002), “Os alunos também foram explícitos quanto à necessidade de que lhes seja explicado, revisitado e esclarecido o trabalho a ser realizado durante curso”, e isso tem sido bem desempenhado pela equipe da tutoria da IES, haja vista o retorno quanto a esse quesito ter sido positivo.

#### Pergunta 4 - Estimularam a pesquisa de conteúdos adicionais?



Fonte: Ghedini, 2014

Para Gibbs(1992), a forma como o curso é configurado mostra como será a postura dos alunos e, no caso desta questão, entende-se que os tutores devem desempenhar um papel de instigar os alunos quanto à busca por conhecimentos e melhorias quanto à sua formação.

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

A apresentação desta pesquisa procurou primeiramente trabalhar os principais aspectos quanto à tecnologia e suas implicações na atualidade. Em um segundo momento, procurou-se fundamentar quem é o aluno e qual o papel do tutor no EaD. Foi observada a fundamentação teórica quanto ao uso da internet na educação a distância, abrangências e possibilidades.

A seguir, foi demonstrada a análise da pesquisa realizada com os alunos do EaD no mês de dezembro de 2013, demonstrando as questões e a fundamentação teórica que serão utilizadas para a análise das respostas. Com essa base e a partir dos critérios de análise definidos, foi feita a exposição da pesquisa e a apresentação dos dados embasada nas análises bibliográficas, documentais e quantitativas e qualitativas da pesquisa realizada.

Com isso, podem-se fazer as seguintes observações quanto à análise dos dados:

- quanto aos quesitos auxílio, agilidade e informações, compreende-se que a tutoria tem sido presente em ajudar aos alunos na sua

caminhada educacional desempenhado seu papel de ser um facilitador neste processo;

- dentro da perspectiva do estímulo à pesquisa, compreende-se que a tutoria precisa buscar novas formas e ferramentas para poder suprir esta necessidade apontada pelos alunos como um ponto latente dos serviços prestados.

Ao analisar os resultados obtidos pela pesquisa científica com os dados da teoria, constata-se que os tutores precisam desenvolver novas competências. Os tutores da IES precisam desenvolver:

**Competências sociais e profissionais** - deve ter capacidade de gerenciar equipes e administrar talentos, habilidade de criar e manter o interesse do grupo pelo tema, ser motivador e empenhado. É provável que o grupo seja bastante heterogêneo, formado por pessoas de regiões distintas, com vivências bastante diferenciadas, com culturas e interesses diversos, o que exigirá do tutor uma habilidade gerencial de pessoas extremamente eficiente. Deve ter domínio sobre o conteúdo do texto e do assunto, a fim de ser capaz de esclarecer possíveis dúvidas referentes ao tema abordado pelo autor, conhecer os sites internos e externos, a bibliografia recomendada, as atividades e eventos relacionados ao assunto. A tutoria deve agregar valor ao curso.(MAIA, 2002, p.13)

Este papel desafiador do tutor de ser o elemento que orienta os alunos na dinamicidade e a cada um requer um novo olhar e atualizações. Acredita-se que o papel do tutor gestor está em caminhar junto com sua equipe de tutores e viabilizar para que a formação continuada da equipe possa ser desenvolvida, entendendo-se que este trabalho não finaliza aqui, pois repensar as formas de se fazer educação e utilizar as novas tecnologias como recursos para o desempenho do papel do tutor são ainda desafios que impulsionam a uma busca de novos resultados e soluções para uma educação relevante e significativa para a realidade social do mundo pós-moderno.

## REFERÊNCIAS

ALVES, L.; NOVA, C. **Educação a Distância: Uma Nova Concepção de Aprendizagem e Interatividade**. São Paulo, Futura, 2003.

BARTSCH, A.S. **O Relacionamento e a EAD**. Disponível em [www.senac.com.br](http://www.senac.com.br) acesso em 30/04/2011.

BEHAR, P.A. (Org.). **Modelos pedagógicos em educação a distância**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

CASTILHO, R. **Ensino a Distância: EAD: Interatividade e método**. São Paulo: Atlas, 2011.

CONRAD, D. **Report on the Assessment and Accreditation of Learner using OER in Tutoria no Ead: Um manual para tutores**, The Commonwealth of Learning, 2003.

GIBBS, G. **Improving the Quality of Student Learning Bristol: Technical and Educational Services Ltd**, 1992, in **Tutoria no Ead: Um manual para tutores**, The Commonwealth of Learning, 2003.

FABAPAR. **Guia do tutor online**. Faculdades Batista do Paraná. Curitiba, 2014.

FABAPAR. **Projeto Político Pedagógico da Graduação em Teologia das Faculdades Batista do Paraná**. Curitiba, 2014.

FLICK, U. **Qualidade na pesquisa qualitativa**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

MAIA, C. **Guia Brasileiro de Educação a Distância**. São Paulo, Esfera, 2002.

MATTAR, J. **Tutoria e interação em educação a distância**. São Paulo: Cengage Learning, 2012. (Série Educação e Tecnologia)

MORIN, E. **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. 2. Ed. São Paulo: Cortez, Brasília: UNESCO, 2000.

MOROZ, M. e GIANFALDONI, M.H.T.A. **O processo de pesquisa: iniciação**. Brasília: Liber Livro Editora, 2ª Edição, 2006.

PIVA Jr. [et al.] **EaD na prática: planejamentos, métodos e ambientes**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

TAIT, J. **From Competence to Excellence: a systems view of staff development for part-time tutors at-a-distance** *Open Learning*, Vol. 17, No. 2, 2002 in **Tutoria no Ead: Um manual para tutores**, The Commonwealth of Learning, 2003.

THORPE, M. **Rethinking learner support: The challenge of collaborative on-line learning** *Open Learning* Vol.17, No.2, 2002, in **Tutoria no Ead: Um manual para tutores**. The Commonwealth of Learning, 2003.