TUTORIA E O PROCESSO DE ENSINO-APRENDIZAGEM NA EAD: UM ESTUDO DE CASO NO SENAC-RN

Natal - RN - Maio/2014

Sirlene Araújo da Silva – SENAC/RN – sirlenea@rn.senac.br

Márcia Sandra Meireles de Melo – UFPB - marciammelo@hotmail.com

Ilka Maria Soares Campos – SENAC/RN - ilkam@rn.senac.br

Classe: Investigação Científica

Setor Educacional: Educação Superior

Classificação: Nível Macro E, Nível Meso K, Nível Micro - N

Natureza: Relatório de Estudo Concluído

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo analisar a tutoria e sua relação direta com o processo de ensino aprendizagem no curso de Especialização em Educação a Distância no Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC RN. Dando ênfase à discussão sobre a importância da tutoria na Educação a Distância como agente essencial da promoção da aprendizagem. Conforme o delineamento da pesquisa utilizou-se um estudo de caso, tendo como foco uma escola de formação profissional, em Natal/ RN. Quanto aos seus objetivos, a pesquisa é classificada em exploratório - descritiva. O universo é composto por onze discentes, uma coordenadora e três tutores. Um questionário com perguntas fechadas, entrevista ao coordenador e a observação são os instrumentos utilizados para a coleta de dados. A análise dos dados revelou que na instituição estudada a tutoria exerce suas funções em conformidade com a proposta para uma Educação a Distância, com respeito, acompanhamento e criação de estímulos para uma aprendizagem significativa.

Palavras-chave: Educação a Distância. Tutoria. Aprendizagem.

1 Introdução

Devido aos avanços tecnológicos, ao intenso processo de mudança e globalização que vive a sociedade, as organizações educacionais passam a atentar para a constante busca da informação, a fim de promover maior disseminação do conhecimento.

As últimas décadas foram marcadas por grandes mudanças, que interferiram em vários segmentos da sociedade. A educação também passou por mudanças que alteraram a visão e a atuação dos educadores e das instituições. No que se refere à educação a distância, antes apoiada no texto impresso, hoje tem dado lugar aos meios eletrônicos e digitais. Percebe-se que os avanços tecnológicos contribuíram de modo significativo para uma abrangência mais efetiva, maior interatividade e flexibilidade gerando maiores possibilidades e consolidação.

Na educação à distância o professor assume uma posição diferenciada do que se conhecia convencionalmente. Ele é um elemento chave no processo ensino/aprendizagem, por isso, faz-se necessário estudar seu papel, sua função e sua prática como mediador deste processo.

Este trabalho tem por tema a Tutoria e o processo de aprendizagem, propondo-se a estudar essa relação direta no curso de especialização em educação a distância no SENAC RN e a responder a seguinte questão: Qual o papel da tutoria e sua relação direta com o processo de ensino e aprendizagem no curso de especialização em educação a distância no SENAC - RN?

2 Referencial Teórico

A educação à distância (EAD) tem características próprias, que a diferencia do ensino presencial no que tange o método, os meios e estratégias usados para disseminação do conhecimento.

De acordo com Aretio (2001), a educação a distância pode ser definida como um diálogo didático mediado entre o professor e o estudante que, localizado em espaços diferente, aprende de forma independente (cooperativa).

A EAD é uma modalidade de educação que vai além da mera difusão de informações. Implica objetivos definidos, proposta pedagógica sólida, mecanismos de recepção e avaliação, tudo isso estruturado a partir das necessidades do educando.

No SENAC, a Educação à Distância teve seu inicio em 1947, momento em que foi criada a Universidade do Ar, em São Paulo para oferta de cursos, utilizando o rádio, em iniciativa conjunta com o SESC atendendo cerca de 80 mil alunos.

Dois grandes momentos ocorreram em 2004 no SENAC. O primeiro foi o credenciamento no MEC do CEAD para oferecer cursos de pós-graduação *lato sensu* a distância. E o segundo foi à formação da Rede EAD SENAC, voltada para a gestão, produção e o oferecimento de cursos de pós-graduação a distância credenciada pelo MEC.

Em 2010, um dos marcos na história da Educação a Distância, no SENAC-RN (Rio Grande do Norte) foi a adesão à proposta de oferecimento de cursos de Pós-graduação à Distância- EAD, criando-se um polo de apoio presencial.

2.1 A Tutoria

Na atualidade, percebe-se uma mudança de posturas nas interações entre tutores e alunos, assim o conceito de tutoria transcende o papel do professor como repassador de informações e conhecimento, ou seja, o detentor do conhecimento cujos alunos são meros receptores, dando espaço para uma atuação mais abrangente a de um ser organizador, dinamizador e orientador da construção do conhecimento do aluno, estimulador da autoaprendizagem, assim ele age como parceiro e facilitador do aluno e as interações entre eles geram trabalhos em conjunto e resultados satisfatórios.

De acordo com Belloni (2003, p.81), "em EAD como na aprendizagem aberta e autônoma da educação do futuro, o professor deverá tornar-se parceiro dos estudantes no processo de construção do conhecimento", isto é, em atividades de pesquisa e na busca da inovação pedagógica.

Para Masetto (2000), a mediação é caracterizada pelo comportamento do professor/tutor de facilitador e orientador da aprendizagem. Consiste em

estabelecer uma espécie de ponte entre o aprendiz e os conhecimentos a serem construídos.

Nesse contexto, o educador atua de forma diferenciada do que se conhece tradicionalmente, ele se baseia na aprendizagem cooperativa, mediando à construção do conhecimento, incentivando a participação, o compartilhamento de ideias, bem como acompanhando e orientando os alunos.

Os autores convergem no mesmo pensamento quanto à atividade do tutor, no sentido de que este, mesmo não estando perto fisicamente, estabelece uma conexão, orienta o desenvolvimento das habilidades e competências do aluno, gerenciando este processo dinâmico de modo contínuo com base no plano pedagógico do curso, com vistas a proporcionar ao aluno uma rica aprendizagem.

No processo de construção do conhecimento, o tutor tem grande relevância, pois sua atuação como facilitador e mediador norteará as atividades desenvolvidas pelos alunos. Segundo Morgado (2001, p. 11) "cabe ao tutor à observância e cumprimento de 04 (quatro) funções básicas, sendo elas a função pedagógica, a função gerencial, a função técnica e a função social".

Diante das funções apresentadas, entende-se que o tutor é um educador que estabelece um diálogo, sugere, instiga e detém grande responsabilidade pelo sucesso de um curso *online*, pois ao se fazer presente mesmo estando distante (estar junto virtual) gera um maior crescimento e motivação para continuidade e conclusão dos cursos.

2.1.1 A Relação entre Tutoria e Aprendizagem

Os afetos podem motivar a ação, dentro ou fora dos espaços acadêmicos. Quando se referem a estudar não é diferente, a afetividade pode também impulsionar determinados temas, e, conforme a psicologia, todos os sentimentos sejam positivos ou negativos são manifestações afetivas.

Vygotsky (1994) aponta a importância da relação e da interação com outras pessoas para gerar aprendizagem e desenvolvimento.

Para Alava (2002, p. 39) "o paradigma da aprendizagem contextualizada é adequado à aprendizagem a distância, devido aos suportes tecnológicos que permitem chegar ao aluno no seu contexto habitual".

Diante desses aspectos, o papel da tutoria no sucesso da aprendizagem e na manutenção destes alunos é de suma importância.

3 Procedimentos Metodológicos

Andrade (2003, p. 129) define a metodologia como "o conjunto de métodos ou caminhos que são percorridos na busca do conhecimento", sendo esta seção de grande importância para um trabalho de pesquisa.

O objetivo da pesquisa exploratória é "proporcionar maior familiaridade com o problema", com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses, já o da pesquisa descritiva é a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre as variáveis (GIL, 2002).

Conforme o delineamento deste trabalho, foi utilizado o método de estudo de caso, visto que é um método de pesquisa exploratória.

Neste trabalho, o universo é formado por 11 alunos concluintes do curso de especialização em educação a distância no SENAC RN, 01 coordenadora pedagógica e 03 tutores. A amostra foi de 100%.

A pesquisa de campo teve o intuito de mensurar a percepção dos alunos e tutores quanto à relação direta no processo de ensino-aprendizagem no curso de especialização em educação a distancia no SENAC-RN.

3.1 Apresentação dos Resultados

3.1.1 O Papel e as Principais Funções do Tutor

Quando perguntados se o papel e as principais funções do tutor foram esclarecidos devidamente, 72,70% responderam que sim e apenas 27,30% disseram que às vezes. Embora 100% dos tutores entrevistados tivessem informado que sempre esclareceram.

O tutor é um orientador de aprendizagem, cuja principal função é fazer um acompanhamento pedagógico dos estudos, apoia os alunos no desenvolvimento das competências necessárias ao alcance dos objetivos SENAC DN (2004). Ou seja, o tutor atua como guia, na orientação, mediação,

oferecendo apoio, esclarecendo dúvidas, identificando características individuais e grupais.

3.1.2 Quanto à atuação do tutor como mediador entre aluno e o processo de ensino-aprendizagem

Os discentes, ao serem questionados sobre a atuação do tutor como mediador entre aluno e seu processo de ensino-aprendizagem, 63,70% afirmaram que o tutor sempre atuou como mediador deste processo, 27,30% disseram que às vezes ele atuou como mediador e 9% responderam que nunca atuou na mediação

Para Masetto (2008) a mediação pedagógica busca abrir um caminho a novas relações do estudante: com materiais, com o próprio contexto, com outros textos, com seus companheiros de aprendizagem.

O tutor assume um papel de grande importância no processo de ensinoaprendizagem em cursos na modalidade a distância, pois, intermedia as ações pedagógicas entre o aluno, conteúdos e ambientes.

3.1.3 Quanto à motivação exercida pelo tutor

Foi verificado que apesar da maioria dos alunos, 84,60%, terem classificado que sempre houve motivação à participação nos fóruns e realização das atividades, percebeu-se que um número pequeno de alunos, 15,40%, respondeu que somente as vezes houve motivação por parte do tutor. Apesar de que 100% dos tutores afirmaram que sempre motivam seus alunos.

Este é um ponto importante de observação, pois a falta de incentivo alimenta o desestímulo, o desinteresse, e, por conseguinte, não contribui para a produção do conhecimento nem para o sucesso dos participantes de um curso.

Para Vygotsky (1993) o pensamento propriamente dito é gerado pela motivação, isto é, pelos desejos e necessidades, interesses e emoções.

Assim, entende-se que a motivação é imprescindível para o êxito dos alunos, e, embora ela ocorra dentro do indivíduo, o meio externo exerce grande influência.

3.1.4 Quanto ao esclarecimento de dúvidas

Um grande percentual, quase 82% dos alunos tiveram suas dúvidas devidamente esclarecidas pelo tutor e apenas 18% disseram que às vezes suas dúvidas esclarecidas. Este resultado mostrou-se bastante coerente com a resposta dada pelos tutores que afirmaram que sempre sanam as dúvidas.

Machado e Machado (2013) diz que cabe aos tutores a disposição em ajudar os alunos a planejarem suas atividades e comentar seus trabalhos.

Diante deste resultado, entende-se que os tutores do SENAC RN estão preparados para esclarecer as dúvidas levantadas pelos alunos e sanar suas dificuldades, com o intuito de enriquecer e aprofundar a abordagem dos conteúdos.

3.1.5 Quanto ao uso da linguagem dialógica, afetiva e de incentivo

Sobre o uso da linguagem dialógica, afetiva e de incentivo, 63,70% dos alunos disseram que sempre houve e 27,30% disseram que às vezes houve e apenas 9% disseram que nunca houve.

Um ambiente livre de tensões e limitações favorece as tentativas de conquista do saber. Para Hoffmann (2009, p.66), "as emoções, sentimentos e afetividades são elementos que integram o ser humano e o acompanham por todas as fases de sua vida".

3.1.6 Quanto ao fornecimento de feedbacks

Acerca do fornecimento de *feedbacks* claros, explicativos e em tempo hábil, o resultado apresentado acima mostra um empate entre os que responderam que sempre houve e os que disseram que às vezes houve, ambos com 45,45%, e ainda teve aqueles que disseram que nunca houve, o que representou 9%.

O feedback fornecido pelo tutor é uma ferramenta de grande importância para o desenvolvimento do aluno, uma vez que por meio dele é possível corrigir pontos a ser melhorados.

3.1.7 Quanto ao estímulo a reflexão crítica

Embora 100% dos tutores tenham respondido que sempre estimulou seus alunos à reflexão e buscou agregar valor de qualidade à produção textual dos alunos, 16,30% dos alunos disseram que, às vezes, houve este estímulo.

Hoffmann (2009) defende a ideia de encorajar o aluno a analisar situações do ponto de vista do outro e diferenciadas das suas. Se esta oportunidade de reflexão não for oferecida ao aluno, ele se limitará a repetir e imitar respostas, sem criticá-las, passivamente.

3.1.8 Quanto a demonstração de responsabilidade pelo desenvolvimento do aluno

Os dados anteriormente apresentados mostram que embora 100% dos tutores tenham respondido que sempre demonstrou sentir-se responsável pelo desenvolvimento e comprometimento com o curso, 15,40% dos alunos responderam que às vezes. Mas, 84,60% disseram que sempre perceberam.

Cabe ao tutor a busca pela consolidação dos laços para ajudar os alunos a desenvolverem-se. Para Willians (2005, p. 94), "o aluno ficará mais disposto a estudar, a participar das atividades e a enviar suas tarefas se tiver a exata noção do efeito de seu comportamento no seu desempenho e no professor que o acompanha.

3.1.9 O incentivo à comunicação e interação

Percebeu-se que 74,60% dos entrevistados responderam que sempre houve incentivo do tutor e interação entre os participantes do curso e 25,40% disseram que, às vezes, houve incentivo e interação.

Para existir um ambiente colaborativo faz-se necessário o envolvimento entre os participantes com a aprendizagem individual e coletiva. Sobre a aprendizagem colaborativa, Aragão (2009) afirma que esta pode ser entendida como a possibilidade de construir conhecimentos de forma coletiva e compartilhada, em um pleno exercício de democracia e autonomia cognitiva.

Nesse sentido, com relação ao resultado apresentado anteriormente percebeu-se também que os alunos sentiram a efetiva participação do tutor na elaboração do trabalho de conclusão de curso - TCC.

4 Conclusões

A educação a distância tem-se consolidado a cada dia como modalidade educativa, com a evolução e desenvolvimento das tecnologias e metodologias que contribuem significativamente para democratização do ensino. Nesta modalidade as relações entre tutores e alunos se dão por meio virtual, através dos recursos disponíveis nas plataformas de aprendizagem.

Nesse contexto, o papel da tutoria atua de modo a orientar e facilitar o ensino e aprendizagem dos alunos, com vistas a proporcionar um ambiente favorável à construção do conhecimento. Desse modo, pode-se dizer que a mediação da tutoria busca a promoção da cooperação e colaboração, onde individualmente ou de modo coletivo, os alunos podem contribuir com o desenvolvimento uns dos outros.

Diante dos resultados obtidos na pesquisa realizada com os tutores e alunos do curso de especialização em educação a distância no SENAC RN, foi possível identificar a percepção deles em relação à importância da atuação e desempenho da tutoria. Os resultados demonstraram aspectos positivos, revelando que, na instituição estudada, a tutoria é exercida com eficiência para uma aprendizagem significativa.

Ressalta-se ainda, que a tutoria envolve funções complexas tais como questões humanas, técnicas, conceituais, pedagógicas e metodológicas e a sua principal tarefa consiste em promover os meios para que os alunos alcancem as competências almejadas.

Referências bibliográficas

ALAVA, Séraphin. **Ciberespaço e Formações Abertas**: rumo a novas práticas. Porto Alegre: Artmed, 2002.

ANDRADE, Maria margarida de. **Introdução a metodologia do trabalho científico**: elaboração de trabalhos na graduação. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2003.

ARAGÃO, Claudia. **Trabalho Colaborativo na Web**. Salvador: UNEB, 2009

ARETIO, L. García. La educación a distancia: de la teoria a la práctica. Barcelona: Ariel, 2001.

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a distância**. Campinas: Autores Associados, 1999.

Educação à Distância. Campinas: Autores Associados, 2003.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4.ed. São Paulo: Atlas,2002.

HOFFMANN, Jussara Maria Lerch. **Avaliação: mito e desafio:** uma perspectiva construtivista. Porto Alegre: Mediação, 2009.

MACHADO, L. D; MACHADO, E de C. **O Papel da tutoria em ambiente de EAD**. Disponível em: http://www.abed.or.br/congresso2004/por/htm/022-tc-A2.htm. Acesso em: 15 de junho de 2013.

MASETTO, Marcos T. **Mediação Pedagógica e o uso da tecnologia**. Campinas: Papirus, 2000.

_____. Novas tecnologias e Mediação Pedagógica. São Paulo: Papirus, 2008.

MORGADO, Lina. **O papel do professor em contextos de ensino online**: Problemas virtuais. In: Discursos, III Série, nº especial, Univ. Aberta, 2001.

PIMENTEL, Nara Maria. **Educação a distância**. Florianópolis: SEAD/UFSC, 2006.

SENAC. DN. **Plano de ação de educação a distância, 2004-2005**. Rio de Janeiro: SENAC/ Diretoria de Educação Profissional/ Centro Nacional de Educação a Distância. 2004.

VYGOTSKY, Lev Semenovich. **Pensamento e Linguagem.** São Paulo: Martins Fontes, 1993.

_____ A formação Social da Mente. São Paulo: Martins Fontes, 1994.