

# INDICADORES PARA A AVALIAÇÃO DA PRÁTICA DE TUTORIA

São Paulo - SP – Maio – 2014

Adriana Domingues Freitas - Univ. Cruzeiro do Sul-adriana.freitas@cruzeirosul.edu.br

Rita Maria Lino Tarcia – UNIFESP / Univ. Cruzeiro do Sul - rtarcia@uol.com.br

**Categoria F**

**Setor Educacional 3**

**Classificação das áreas de Pesquisa em EaD**

**Macro: D / Meso: J / Micro: N**

**Natureza - B**

**Classe - 1**

## RESUMO

*Diante do crescimento da modalidade a distância no Brasil acredita-se que o papel do tutor e suas funções passam por alterações que objetivam atender da melhor forma a escalabilidade e garantir a qualidade dos processos educativos em educação a distância.*

*O presente artigo tem por objetivo apresentar indicadores de desempenho que são utilizados no acompanhamento e avaliação da prática de tutoria, e têm como base teórica as presenças social, de ensino e cognitiva de Garrison, Anderson e Archer (2003), que buscam definir métricas de ações que orientem a tomada de decisão por parte dos gestores institucionais.*

**Palavras Chave:** tutor; prática de tutoria; indicadores de avaliação

## **Introdução**

O crescimento da Educação a Distância no Brasil coloca em evidência o redimensionamento dos papéis de estudante e professor, assim como a relação que se estabelece entre esses atores que passa a ser, em muitos momentos, atemporal, mas não desprovida de interação e de situações que fomentem a construção do conhecimento. Situações essas que são sustentadas a partir de três pilares: presença social, presença cognitiva e presença de ensino e na atuação de um personagem, que não é mais o elemento central e detentor do conhecimento, mas um agente orientador do processo: o tutor a distância.

### **O tutor a distância**

O método da tutoria, de acordo com Sá (1998), surge no século XV com orientação de caráter religioso e, posteriormente, no século XX com a função de acompanhar e orientar trabalhos acadêmicos.

A palavra tutor, de acordo com o dicionário Houaiss (2001), vem do latim “tutoróris” que significa guarda, defensor, protetor, curador, aquele que ampara, protege, defende, tutela. Podemos dizer, com base nessa definição, que uma das funções do tutor é tutelar a aprendizagem do estudante, ou seja, orientá-lo em seu percurso de aprendizagem, auxiliando-o na construção de seus conhecimentos.

Na modalidade EaD, o papel do tutor vai além do ato de tutelar. Ele é um mediador das relações entre os atores do processo de ensino e de aprendizagem e das interações entre os estudantes e os conteúdos do curso, ou disciplina, que ocorre no ambiente virtual de aprendizagem (AVA). Além disso, o tutor deve promover espaços de construção coletiva de conhecimento.

De acordo com os Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância:

O tutor a distância atua a partir da instituição mediando o processo pedagógico junto a estudantes, geograficamente distantes, e referenciados aos polos descentralizados de apoio presencial. Sua principal atribuição é o esclarecimento de dúvidas através de fóruns de discussão pela Internet, pelo telefone, participação em videoconferências, entre outros, de acordo com o projeto pedagógico. O tutor a distância tem também a responsabilidade de promover espaços de construção coletiva de conhecimento, selecionar material de apoio e sustentação teórica aos conteúdos e, frequentemente, faz

parte de suas atribuições participar dos processos avaliativos de ensino-aprendizagem. (BRASIL, 2007, p. 21)

A relação entre estudantes e tutores a distância rompe com o padrão de espaço e de tempo caracterizados na educação presencial uma vez que estão distantes fisicamente e que, na maioria das vezes, a comunicação entre eles ocorre de forma assíncrona.

A situação de distância física e de comunicação assíncrona não deve, no entanto, ser tomada como fator de dificuldade ou de distanciamento já que funcionalidades presentes nos ambientes virtuais de aprendizagem (AVA), como ferramentas de comunicação e interação síncronas e assíncronas, contribuem para que haja maior interação entre os atores da EaD.

Ricardo (2013) sinaliza que em função dos modelos de interação e de tecnologias aplicadas, as gerações de EaD estão sendo revisadas e destaca a mudança da 1ª e 2ª geração de EaD, final do século XIX e século XX respectivamente, nas quais a comunicação era unidirecional e que salta para uma comunicação bidirecional na 3ª geração de EaD com a utilização de recursos multimídia e chats, no início dos anos 90 e, a partir da convergência das mídias, no final da década de 90, é potencializada por recursos de interação de vídeo e ao vivo, videoconferência e ambientes virtuais de aprendizagem.

Vale ressaltar, de acordo com Oliveira (2003), que as tecnologias, isoladamente, não mudam a relação pedagógica, elas podem tanto reforçar uma visão tradicional e individualista quanto dar suporte a uma visão interativa e participativa. Estabelecer na prática uma dessas visões ou transformar uma determinada relação de ensino e de aprendizagem depende mais das pessoas do que dos recursos tecnológicos.

Dessa forma, de acordo com Alves e Nova (2003), tutores e estudantes precisam repensar seus papéis, visto que a EaD exige uma nova postura de ambos. Em relação ao tutor, especificamente, as autoras destacam que cabe a ele orientar o processo da construção do conhecimento, apontar para uma atitude crítica em relação ao mundo de informações, ao qual o estudante é submetido.

Nesse sentido, Tárzia e Tinoco (2011) destacam que a relação na EaD será forçosamente mais parceira e dialógica, distanciando-se de relações de

poder centradas no professor. Para as autoras o grande desafio é o como fazer, como agir, como ser agente e permitir que os discentes também o sejam e que não se trata de um novo professor, mas de uma nova postura e de novas competências.

O tutor assume um papel de parceiro e orientador e deve atuar de forma dinâmica e proativa, criando estratégias para atingir o estudante, conforme postula Belloni (2003). Sendo assim, o conhecimento passa a ser produzido em parceria e a condução do processo não está mais em mão única e sim em uma relação bidirecional, a qual é ditada pelo ritmo do estudante.

Enfim, o tutor deve ter o papel ativo de acolher, motivar e instigar o estudante no processo de ensino e de aprendizagem, apontando possibilidades, realinhando discussões, desencadeando soluções e apresentando propostas.

### **O modelo de tutoria da Cruzeiro do Sul Educacional**

No modelo de tutoria, adotado na Cruzeiro do Sul Educacional, estão presentes os três elementos que compõem, segundo Garrison, Anderson e Archer (2000), a comunidade de inquirição, presença social, presença cognitiva e presença de ensino.

A presença social diz respeito à relação dos atores do processo no AVA e surge quando eles se projetam, social e emocionalmente, como pessoas reais, expondo seus pensamentos e ideias de forma espontânea e colaborativa. Tal presença está ligada à interação que se estabelece, dos estudantes entre si e dos estudantes com o tutor, o que é essencial para a criação de uma comunidade em que se faz necessário um diálogo com objetivo comum.

A presença cognitiva favorece a criação de um espaço de reflexão e aprofundamento do conhecimento e de aprendizagem, possibilitando que o AVA seja utilizado para o desenvolvimento de suporte a atividades cognitivas.

A presença de ensino se estabelece a partir da conexão entre estruturas, processos e ferramentas a fim de possibilitar a aprendizagem, diz respeito à facilitação e ao direcionamento de processos cognitivos e sociais.

Essas presenças se influenciam mutuamente e a ação do tutor é essencial para possam favorecer a aprendizagem na modalidade a distância

Assim, o tutor, no modelo de tutoria adotado na Cruzeiro do Sul Educacional, exerce um papel bastante ativo na condução de cursos e de disciplinas *online*. Para tanto, é importante que ele, além de dominar o conteúdo específico da área em que atua, promova situações de reflexão e aprofundamento (presença cognitiva). Além disso, o tutor deve ser dinâmico, gerenciar relações interpessoais e promover a inclusão dos estudantes na turma (presença social).

O conhecimento das ferramentas necessárias, como computador e recursos disponíveis no AVA, é fundamental para a prática de tutoria; a partir desse conhecimento, o tutor pode auxiliar o estudante a estabelecer conexões e otimizar os recursos disponibilizados (presença de ensino).

Compreende-se também que, além de exercer o papel de motivador da participação dos estudantes (presença social), o tutor é responsável em aprofundar a sua relação com o conhecimento (presença cognitiva e de ensino). Essa possibilidade de aprofundamento será construída na interação entre tutor, estudante e a proposta da disciplina ou do curso.

Ressaltamos que a presença e ação do tutor no AVA são determinantes, por um lado, para motivar a participação e o comprometimento dos estudantes e, por outro, para reduzir a evasão do curso ou disciplina. Quanto mais o tutor se faz presente no ambiente, mais os estudantes são estimulados a participar.

Na Cruzeiro do Sul Educacional a interação entre tutor e estudantes é realizada, predominantemente, no AVA. Essa ação tem como objetivo concentrar a atuação do tutor no AVA garantindo menor tempo de resposta aos alunos e a rastreabilidade de informações, sempre que necessário.

A comunicação no AVA ocorre, na maioria das vezes, por meio de ferramentas como: mensagens, e-mails, fóruns e chats e avisos.

A ferramenta “Avisos” é uma ferramenta de comunicação unidirecional, por meio da qual o tutor aciona todos os estudantes cadastrados na disciplina e/ou curso e fornece informações gerais sobre os processos, metodologias, avaliação, prazos, enfim, informações de caráter mais coletivo e institucional.

A ferramenta “Mensagens” é uma ferramenta bidirecional, indicada para a comunicação direta entre estudantes e entre estudante e tutor. Por meio dessa ferramenta o tutor atende as demandas, individuais ou no coletivo, dos estudantes, repassa orientações e informações a respeito do curso e/ou

disciplina, e faz a devolutiva de atividades de aprofundamento reflexivas enviadas pelos estudantes.

A ferramenta fórum é uma ferramenta de comunicação coletiva que permite a discussão relacionada ao conteúdo teórico (presença cognitiva) ou ainda um espaço de interação entre os estudantes (presença social). A partir das discussões, o tutor pode apresentar recursos, tanto como livros eletrônicos e artigos quanto objetos de aprendizagem, que permitam o aprofundamento sobre o tema (presença de ensino).

Além dessas ferramentas, o protótipo dos cursos e disciplinas on-line da Cruzeiro do Sul Educacional possui o “**Espaço do Tutor**”. Trata-se de uma sessão no ambiente em que o tutor, em tom de cordialidade e buscando projetar a presença social, se apresenta à turma, incluindo um breve currículo e uma foto recente.

A partir da utilização dessas ferramentas, o tutor deve promover a participação e vínculo dos estudantes no curso ou disciplina, fomentando a interação dos estudantes entre si e dos estudantes com o material didático, promovendo, assim, situações que possibilitem a participação coletiva.

### **Indicadores para Avaliação da Prática de Tutoria**

Com o objetivo de acompanhar o orientar a prática de tutoria, na Cruzeiro do Sul Educacional, foram desenvolvidos indicadores que permitam acompanhar não só o acesso, do tutor, ao AVA, de forma quantitativa, mas, sobretudo, ações do tutor que permitam estabelecer as presenças sociais, de ensino e cognitiva no ambiente.

Os indicadores são divididos em três classes: Fluxo de Acesso, Presença no Ambiente e Interação, conforme ilustra a figura 1:

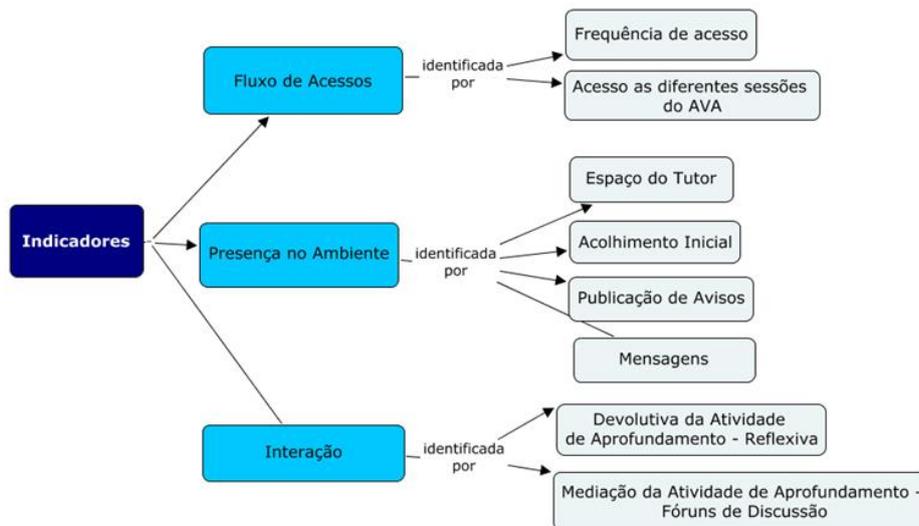


Figura 1 - Indicadores de Avaliação da Prática de Tutoria  
**Fonte:** os autores

Identificamos no “**Fluxo de Acesso**” o indicador base para toda a prática de tutoria, uma vez que ele mensura a frequência de acesso ao AVA bem como a navegação que o tutor realiza nas diferentes sessões, conforme protótipo pedagógico proposto pela instituição.

O padrão institucional, de acesso ao ambiente, é diário para que se garanta o rápido retorno ao estudante e para que se promova um contato e interação contínuos entre estudantes e tutores. A meta de resposta aos estudantes é de até 24h não podendo passar de 48h.

Outro indicador, a “**Presença no Ambiente**”, avalia a forma como o tutor se faz presente no ambiente e fomenta a presença social e de ensino, seja por meio de avisos incluindo acolhimento inicial da turma, informes sobre cronogramas e atividades, ações para motivar os alunos, e também pelo espaço do tutor que serve de como espaço de referência e identificação do tutor para a turma.

A “**Interação**”, terceiro indicador, permite acompanhar a ação do tutor nos fóruns de discussão (presença cognitiva, social e de ensino) a partir da interação do tutor com os estudantes onde o tutor deve promover e ressaltar positivamente a interação entre os estudantes, destacar boas participações e contribuições e instigar a participação a partir de novas questões.

A partir da criação desses indicadores, a Supervisão de Tutoria coleta informações no ambiente virtual de aprendizagem (AVA) e produz o relatório, individual, da prática do tutor em uma determinada disciplina.

## Metodologia

Mensalmente a supervisão de tutoria coleta os dados no AVA para gerar os relatórios de acompanhamento e avaliação da prática de tutoria.

Os três indicadores são avaliados a partir de um formulário que é utilizado como instrumento de coleta no qual a supervisão de tutoria registra os dados apurados no AVA. A coleta de dados é realizada individualmente e por turma, ou seja: para cada tutor é escolhida, aleatoriamente, uma turma como amostragem já que, na instituição cada tutor pode atender a mais de uma turma simultaneamente.

Apresentamos na figura 2 o instrumento de avaliação do indicador Fluxo de Acesso no qual são observados dois itens: Frequência de Acesso e Índice de Acesso.

FLUXO DE ACESSO		
<b>Frequência de Acesso</b>		Sim (1) - Não (0)
F1	Na frequência de acesso não há intervalo superior a dois dias de interrupção	
F2	A maior interrupção de acesso foi um intervalo de dois dias úteis	
F3	Há acesso do tutor na área de conteúdo	
F4	Há acesso do tutor na área de mensagens	
<b>Soma da pontuação</b>		
<b>Índice de Acesso</b>		%
F5	Razão entre o número de dias de acesso e o número de dias úteis no período	

**Figura 2 - Indicador: Fluxo de Acesso**  
Fonte: os autores

A Frequência de Acesso é obtida a partir de um relatório já existente no AVA no qual são registrados os acessos diariamente. É observada se ocorreu uma interrupção da frequência de acesso, ou seja, se há intervalo, superior a dois dias consecutivos, qual não ocorreu o acesso do tutor, o AVA também fornece informações a respeito do acesso do usuários nas sessões disponíveis e é coletado se o tutor acessou as sessões: conteúdo e mensagens. Para cada

um dos itens observados é registrado, no instrumento de avaliação, Sim (1) ou Não (0).

O Índice de Acesso é calculado, em porcentagem e representa a razão entre o número de dias de acesso e o número de dias do período, por exemplo se em um período de 30 dias, foi registrado o acesso do tutor em 22 dias teremos a razão:  $18/30 = 0,68 = 68\%$ . Classificamos como “Ótimo” o índice superior a 80%. Como “Bom” o índice entre 60% e 80%. Como “Regular” o índice entre 50% e 60% e “Insatisfatório” o índice abaixo de 50%.

A partir do resultado da soma dos itens F1, F2, F3 e F4 classificamos a avaliação, desse item de acordo com a escala: 4 = Ótimo, 3 = Bom, 2 = Regular e 1 = Insatisfatório.

Para os demais indicadores não há um relatório automático no AVA utilizado pela instituição, assim a observação das ações do tutor é observada e registrada no instrumento de avaliação a partir dos itens contemplados conforme ilustramos na figura 3.

PRESEÇA NO AMBIENTE		INTERAÇÃO	
AVISOS		FÓRUM DE DISCUSSÃO	
	Sim (1) - Não (0)		Sim (1) - Não (0)
A1	O tutor publicou um aviso inicial de boas vindas	I1	O tutor motiva a participação dos estudantes
A2	O tutor publica avisos de incentivo aos estudantes	I2	O tutor instiga a interação, entre os participantes, no fórum de discussão
A3	O tutor informa, aos estudantes, sobre os cronogramas das atividades	I3	O tutor destaca boas participações e contribuições
A4	O tutor orienta os alunos em relação a importância do conteúdo para a formação do estudante	I4	O tutor instiga a participação a partir de novas questões
<b>Soma da pontuação</b>		<b>Soma da pontuação</b>	
PERFIL		DEVOLUTIVA DAS ATIVIDADES AVALIADAS PELO TUTOR	
	Sim (1) - Não (0)		Sim (1) - Não (0)
P1	O tutor preencheu o perfil no Espaço do Tutor apresentando-se de forma acolhedora e receptiva	D1	O tutor realiza devolutiva para atividades consideradas plenamente satisfatórias
P2	O perfil do tutor foi preenchido com um breve currículo contendo sua formação	D2	O tutor realiza devolutiva para atividades consideradas parcialmente satisfatórias
P3	O perfil do tutor foi preenchido com uma foto recente do tutor	D3	O tutor esclarece os critérios de avaliação adotados
P4	No perfil do tutor é destacada que a comunicação entre tutor e estudante deve ocorrer no AVA	D4	O tutor orienta o estudante em relação ao seu desempenho na atividade
<b>Soma da pontuação</b>		<b>Soma da pontuação</b>	

**Figura 3 - Indicadores: Presença no Ambiente e Interação**  
Fonte: os autores

Para os indicadores “Presença no Ambiente” e “Interação”, assim como no indicador Fluxo de Acesso, é realizada a soma dos itens de cada indicador e utilizada a escala: 4 = Ótimo, 3 = Bom, 2 = Regular e 1 = Insatisfatório.

O acompanhamento e avaliação da prática de tutoria tem se mostrado um importante instrumento para balizar e realinhar práticas, com o objetivo de promover a qualidade do processo de ensino e de aprendizagem da EaD na instituição.

A partir da realização sistemática do acompanhamento e avaliação da prática de tutoria a supervisão pôde fornecer elementos para o Programa de Formação Continuada dos Tutores, já que permite identificar possíveis pontos de fragilidade ou que merecem aperfeiçoamento principalmente no momento de grande ampliação da modalidade na instituição e na educação como um todo.

Importante destacar que temos como objetivo não só mensurar os fluxos e ação dos tutores mas buscamos poder avaliar a qualidade da presença social, de ensino tendo em vista a aprendizagem, no entanto acreditamos que essa pesquisa é inicial e que merece ser ampliada no sentido de buscar indicadores que possam avaliar qualitativamente a prática da tutoria na instituição.

Consideramos o acompanhamento e a avaliação sistemática da prática de tutoria é uma importante visto que a ação do tutor cumpre um papel essencial no processo de EaD

#### Referências

- ALVES, L.; NOVA, C. **Educação a distância**: limites e possibilidades. In: \_\_\_\_\_. (Org). Educação a Distância. São Paulo: Futura, 2003. p. 1-23.
- GARRISON, D. R., ANDERSON, T., ARCHER, W. **Critical Inquiry in a textbased environment. Computer Conferencing in Higher Education**. Internet in Higher Education, v. 2, nº 2, p. 87-105, 2000.
- BELLONI, M.L. **Educação a Distância**. Campinas: Autores Associados, 2001.
- BRASIL. **Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância – Versão Preliminar**. 2007. Ministério da Educação. Secretaria de Educação a Distância. Brasília, 2007 Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/referenciaisead.pdf>> acesso em 30/04/2014
- HOUAISS, Antônio; VILLAR, Mauro Salles. **Dicionário Houaiss da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.
- OLIVEIRA, Elsa G. **Educação a Distância na Transição paradigmática**. Campinas: Papirus, 2003.
- RICARDO, Eleonora J. **Educação a Distância**: professores-autores em tempos de cibercultura. São Paulo: Atlas, 2013.
- SÁ, I. M. A. **Educação a Distância**: Processo Contínuo de Inclusão Social. Fortaleza, C.E.C., 1998.
- SCHLOSSER, Rejane, L. **A atuação dos tutores nos cursos de Educação a Distância**. Colabor@ - Revista Digital da CVA - Ricesu, ISSN 1519-8529. V.6, N. 22, Fev/2010. Disponível em: <<http://pead.ucpel.tche.br/revistas/index.php/colabora/article/viewFile/128/112>> Acesso em 30/04/2014
- TARCIA, Rita M.L; CABRAL, Ana Lúcia T. **O novo papel do professor na EAD**. In: LITTO, F. M., FORMIGA, M. (Org.). *Educação a Distância: o estado da arte*. Vol.2 . São Paulo: Pearson, 2011. p. 148-153.