

A VOZ DO TUTOR SOBRE SUA PRÁTICA PEDAGÓGICA: UMA ANÁLISE A PARTIR DO CONTEXTO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO A DISTÂNCIA DA UFU.

Universidade Federal de Uberlândia, 01 de Maio de 2009

Edirles Mattje Backes

Universidade Federal de Uberlândia; edirles@hotmail.com

Juliane Madureira Ferreira

Universidade Federal de Uberlândia; julienmf@yahoo.com.br

Claudia Dechichi

Universidade Federal de Uberlândia; cdechichi@umuarama.ufu.br

Claudinê Jordão de Carvalho

Universidade Federal de Uberlândia; jordão@ufu.br

Pesquisa e Avaliação

Educação Universitária

Relatório de Pesquisa

Experiência Inovadora

Resumo

O presente trabalho versa apresentar e discutir os resultados parciais de uma pesquisa qualitativa em contexto educacional, realizada em 2008 cujo objetivo principal foi analisar as percepções da prática pedagógica dos tutores da educação a distância a partir do foco da mediação pedagógica. A pesquisa foi realizada contando com a participação de treze dos vinte e cinco tutores do Curso de Administração a Distância da Universidade Federal de Uberlândia. O recurso de coleta de dados foi um questionário construído especialmente para o estudo e a análise dos dados foi realizada seguindo os passos da Teoria Fundamentada nos Dados. Os resultados são formados por três eixos temáticos que explicam a percepção dos tutores quanto a sua prática pedagógica e revela alguns elementos sobre a realidade dos profissionais envolvidos com a educação a distância no curso de administração a distância da UFU. A partir desses dois eixos temáticos podem-se compreender aspectos da prática pedagógica dos tutores e possivelmente repensar sobre essa prática e sua perspectiva para o futuro da educação a distância.

Introdução

Com o avanço e solidificação da Educação a Distância surge a necessidade de pensar alternativas inovadoras para o exercício da tutoria, numa perspectiva que considera o docente online um dos aspectos fundamentais para que o ensino aprendizagem aconteça de forma fluente e produtiva.

Neste contexto, a ação do tutor é complexa, pois requer habilidades especiais. É importante um olhar individual a cada aluno; observando o perfil do aprendiz, identificando quando o silêncio deste é positivo ou não; acompanhando-o atentamente, usando sensibilidade e acuidade, criando vínculos de confiança para que os comentários e críticas sejam bem recebidos; observando a produção do aprendiz e o desenvolvimento de seu raciocínio para acrescentar em sua produção. Um tutor presente, pontuando, instigando, perguntando, traçando nortes para as discussões em atividades online e presenciais.

Dessa forma, o tutor é também professor e educador, apresentando domínio do conteúdo técnico-científico e também habilidade para estimular a busca de respostas pelo aprendiz. Numa visão que supera a de tutor que ampara, defende e protege o aluno. Novos papéis aguardam professores e alunos nos sistemas de EaD e como uma alternativa aparece a universidade virtual. No ensino online há uma nova abordagem pedagógica, onde comunicação e aprendizagem não se dissociam. Neste contexto, a aprendizagem é vista como um processo mediado socialmente, uma construção individual, com o exercício constante de interação e comunicação.

O educador on-line tem atuação em vários aspectos pedagógicos, de gestão, sociais e técnicos, por isso, a necessidade de que tenha competências desenvolvidas nestas áreas. É importante que este profissional da EaD, nomeado tutor, preceptor, docente online ou Orientador Acadêmico (como são chamados na UFU), desenvolva habilidades de gestão, tecnologia, mediação, avaliação e domínio de conteúdo, para que atue com segurança nos vários segmentos da docência online.

No curso de Administração a Distância da Universidade Federal de Uberlândia, o Orientador Acadêmico tem sua rotina de atuação envolvendo três

tópicos principais: preparação, atuação e avaliação. A preparação para a tutoria ocorre em reuniões semanais de estudo. Nestas, são realizados os estudos prévios das agendas de atividades, que depois serão estudadas pelos aprendizes. Realizam-se estudos sobre as teorias da aprendizagem que fundamentam a prática docente, bem como dos objetivos cognitivos dos conteúdos abordados nas disciplinas estudadas. Os tutores participam ativamente do curso, e neste contexto foi realizada a presente pesquisa. Dando voz ao tutor sobre sua prática pedagógica, sob o olhar da mediação.

Metodologia

Objetivos

O presente trabalho é fruto de uma das etapas de coleta de dados do projeto de pesquisa de mestrado, ainda em andamento, pelo Programa de Pós-Graduação em Psicologia Aplicada da UFU. O objetivo geral deste estudo foi analisar percepções acerca da prática pedagógica do tutor no contexto educacional a distância, enfatizando, entretanto, a mediação pedagógica.

Método da pesquisa

Este trabalho enquadra-se nas pesquisas qualitativas educacionais que, segundo Triviños (1987), estudam os fenômenos educacionais, sendo estes, também, fenômenos sociais. Esta investigação caracteriza-se como um estudo de um fenômeno social educacional específico e tem um enfoque indutivo, “porém, ao mesmo tempo, ao descobrir sua aparência e essência, está-se avaliando um suporte teórico que atua dedutivamente, que só alcança validade à luz da prática social” (Triviños, 1987, p.129).

A pesquisa qualitativa, segundo Strauss & Corbin (2008), caracteriza-se por uma “pesquisa cujos resultados produzidos não são alcançados através de procedimentos estatísticos ou por outros meios de quantificação” (p.23). Antes disso, trata-se de um “processo não matemático, mas interpretativo dos dados, feito com o objetivo de descobrir conceitos e relações” (p.24), estudar fenômenos e, a partir disso, organizar esses conceitos em explanação teórica.

Participantes

Os participantes desta pesquisa foram treze dos vinte e cinco tutores do Curso de Administração a Distância da Universidade Federal de Uberlândia. É necessário ressaltar que em se tratado de um estudo cuja metodologia tem

base qualitativa o número exato dos sujeitos não é o elemento preponderante, pois se almeja na verdade a qualidade das informações obtidas com cada sujeito, assim como o grau de profundidade, recorrência e divergência dessas informações. (Duarte, 2002).

Instrumento de coleta de dados

Para este estudo foi utilizado como recurso metodológico de coleta de dados um questionário, que foi construído especificamente para esta pesquisa (Anexo A). O questionário apresenta como característica, segundo Richardson (1999), a possibilidade de se estabelecer uma maior objetividade em relação ao foco investigado, demandando um tempo menor de disponibilização do participante e sendo acessível a um maior número de pessoas. Para Bogdan e Biklen (1994), o questionário é um instrumento onde os dados apresentam elementos necessários para pensar de forma adequada e profunda sobre os aspectos do fenômeno que se pretende explorar.

No presente estudo o questionário visou levantar informações sobre sua prática pedagógica enfatizando, no entanto, os aspectos da mediação da aprendizagem e dos papéis dos tutores na educação a distância.

Estratégia de análise de dados

Os dados coletados foram analisados através da metodologia de análise da Grounded Theory, ou Teoria Fundamentada nos Dados (Glaser & Strauss, 1967; Strauss & Corbin, 1990; 2008).

Para Strauss & Corbin (2008) falar em Teoria Fundamentada significa construir uma forma de analisar sistematicamente os dados de maneira que a teoria resultante dessa análise tenha sido derivada dos próprios dados. Trata-se de um processo de imersão nos dados, onde o conhecimento teórico construído a partir da Teoria Fundamentada contrasta fortemente com aquele outro tipo de teoria que surge como resultado de uma análise teórica, em que o pesquisador parte para a compreensão do fenômeno já tendo como referencial uma grande teoria e, ao fazer a análise dedutiva dos dados encontrados, vai ajustando-os às explicações pressupostas por aquela teoria principal. (Strauss e Corbin, 1990). Ou seja, ela não começa com uma teoria, ela demonstra-a. Este tipo de análise, quando bem feita, segundo Glaser & Strauss (1967), revela ou demonstra uma teoria que irá se ajustar ao conjunto de dados perfeitamente.

Procedimentos

Com o consentimento e aprovação do projeto de pesquisa no Comitê de ética em Pesquisa com Seres Humanos da Universidade Federal de Uberlândia – UFU e a aquiescência dos coordenadores do Curso de Graduação a Distância em Administração da mesma Instituição deu-se início a etapa de coleta de dados da pesquisa (aplicação dos questionários nos tutores do curso).

Foi marcada uma reunião com todos os tutores, afim de que fossem esclarecidas quaisquer dúvidas acerca da pesquisa e da participação dos mesmos. Os questionários foram entregues diretamente aos vinte e cinco tutores do Curso de Graduação em Administração na modalidade de Educação a Distância da UFU neste encontro organizado pela pesquisadora e, foram devolvidos (um total de treze – 52%) também em mãos para a pesquisadora num momento posterior. Com todos os questionários em mãos a etapa da análise dos dados foi iniciada.

Resultados

Como resultados da primeira parte do questionário, perguntas fechadas para a definição de um perfil dos profissionais, temos que dos treze participantes apenas dois deles são do sexo masculino, todos residem em Uberlândia e tem curso superior, variando apenas nas áreas de formação (publicidade, ciências contábeis e administração). O tempo de experiência com a educação a distância varia entre seis meses e um ano de atuação. E eles são responsáveis por pólos das regiões de São Paulo (Capital, São Carlos, Campinas e Ribeirão Preto) e Minas Gerais (Ituiutaba e Patos de Minas).

A análise das questões abertas do questionário nos leva ao conjunto de categorias de significados sobre a prática pedagógica dos tutores. São os temas de discussão que aparecem nos discursos dos participantes:

Caracterizando o tutor na educação a distância e Atuação do tutor para com o aluno na educação a distância.

Essas Categorias Centrais são os grandes temas abordados pelos participantes quando questionados e colocados em situação de reflexão sobre sua prática pedagógica e a mediação da aprendizagem. Faz parte desses grandes eixos temáticos, um conjunto de categorias e subcategorias que

desmembram e refinam a discussão do tema. São esses elementos que serão apresentados neste momento.

A- Caracterizando o Tutor na Educação a Distância

Por “caracterizando o tutor na educação a distância” entende-se falar sobre algumas características do tutor para a modalidade de educação a distância, é nomear ações/interações, crenças, valores, pensamentos sobre o tutor em relação às expectativas e realidade dentro do contexto educacional a distância. Esse eixo temático é explicado através de cinco categorias: 1- *Tutor sendo importante para a aprendizagem na educação a distância*; 2- *Tutor comprometendo o processo de aprendizagem do aluno*; 3- *Atuação do tutor apresentando falhas*; 4 - *Tutor devendo acreditar no trabalho da educação a distância*; 5 - *Tutor estabelecendo boa comunicação*.

A maioria dos tutores menciona acreditar que sua atuação tem importância, que faz diferença na aprendizagem do aluno e que a educação a distância depende muito desse profissional. Salientam ainda, que a ação do tutor pode comprometer o processo de aprendizagem do aluno caso este tutor não esteja preparado para desempenhar suas funções ou quando a comunicação com o aluno é ruim, quando não se procura novas formas de mediar ou ainda, quando o tutor exerce outras funções que não as dele.

O tutor reconhece ainda, que sua atuação apresenta falhas, apontando alguns “deslizes” tanto nas atuações dos colegas, quanto na deles mesmo. As falhas dizem respeito a três aspectos: Preparação teórica; Mediação com o aluno, que deveria ser constantemente aprimorada, e que segundo um dos participantes, os tutores não buscam novas formas de mediar; Falta de apoio ao aluno, que é considerada uma falha grave por vários participantes. Entretanto, apensar de apontar falhas na sua atuação, relacionar essas falhas com possíveis danos aos alunos dos quais é responsável, em momento nenhum esses profissionais mencionam a necessidade de um curso de aperfeiçoamento ou capacitação para o exercício de suas funções.

Também explicando a categoria central “caracterizando o tutor na educação a distância” tem-se a categoria *Devendo acreditar no trabalho da educação a distância*. Esse pensamento é revelado como um “dever”, uma ação ligada à postura do tutor frente ao sistema educacional e não como um elemento natural do tutor perante seu trabalho.

Por último, tem-se a categoria *Estabelecendo boa comunicação*, essa ação é encarada por três participantes como um fator que se relaciona diretamente com o andamento do curso, pois é através da comunicação que o tutor “exerce sua função”^(sic¹), “resolve problemas com a coordenação do curso”^(sic), “estabelece melhorias no curso”^(sic) e “se faz o ponto de contato do aluno com a instituição”^(sic).

B- Atuação do tutor para com o aluno na educação a distância

Essa Categoria Central trata das percepções dos participantes sobre quais funções/papéis ou atribuições são, ou deveriam ser do tutor para com o aluno na educação a distância. Para explicar essa Categoria Central encontraram-se oito categorias: 1- *“Mediando” o aluno*; 2- *Acompanhando a aprendizagem*; 3- *Direcionando/orientando o aluno*; 4- *Estimulando o aluno*; 5- *Trabalhando com o aluno individualmente*; 6- *Investigando as causas da evasão*; 7- *Oferecendo alternativas para evitar a evasão dos alunos*; 8- *Conversando com o aluno (presencialmente ou pelo telefone)*

Na primeira categoria, *Mediando o aluno*, três tutores apontam a mediação como uma das funções do tutor, entretanto, não especificam o que entendem pelo termo mediação, como ela seria feita ou quando. Um dos tutores dá como exemplo, a “chave” para uma boa mediação o “uso da palavra”, e coloca interposta a expressão “mediar” a palavra “facilitar”. Por *Acompanhando a aprendizagem* os tutores deixam claro que acreditam ser função desse profissional: Tirar dúvidas, resolver atividades, acompanhar as dificuldades. A “disponibilidade para tirar dúvidas” aparece como uma forma de acompanhar o desenvolvimento dos alunos no curso, o tutor estabelece a interação com seus alunos através de emails, chats, fóruns e pelos encontros presenciais.

Completando a categoria supracitada encontra-se a categoria *“Direcionando/orientando o aluno”*, que também é descrita com uma das funções do tutor. Isso acontece nas várias instâncias dessa interação, ou seja, quanto à resolução das atividades do curso (chats, fóruns e tarefas), na definição de conceitos, ou seja, nos conteúdos específicos do curso e sua aplicação nas tarefas e na necessidade de administrar a autonomia de estudo.

¹ A sigla “sic” significa Segundo Informações Codificadas, que são provenientes do processo de codificação dos dados, a análise dos discursos coletados.

dizendo para os alunos que os “aprendizes são responsáveis pela sua aprendizagem” até que os alunos cheguem no “objetivo cognitivo”.

Os tutores ainda seriam responsáveis por oferecer estímulo ao aluno durante o processo de ensino/aprendizagem. Essa estimulação aconteceria para o desenvolvimento do espírito de equipe, trabalho em grupo, o que estimula a aprendizagem colaborativa, e, o estímulo para o desempenho nas atividades do curso, aumentando o “interesse do aluno” e “fazendo com que o aprendiz tenha ânimo para os estudos”. Dessa forma, a falta de motivação do aluno para os estudos poderia ser evitada através de uma motivação mais eficiente, ou ainda de um trabalho voltado para aquele aluno, o que aparece também como uma função do tutor.

Trabalhando com o aluno individualmente, é a categoria que expressa a opinião de dois tutores sobre a necessidade de se construir um trabalho individualizado, ou seja, elaborado “de acordo com cada aprendiz e suas dificuldades”. Para isso seria necessário “conhecer o perfil de cada aluno” e fazer “um trabalho personalizado” como os próprios tutores deixam claro.

Outra função apontada pelos tutores é a investigação das causas da evasão. Os tutores investigam os motivos da desistência, avaliando quais são as possibilidades para o aluno que quer deixar o curso e, a partir daí, oferecer, se possível, alternativas para a evasão. Esse processo é completado quando o tutor de fato oferece essas alternativas, o que é descrito em outra categoria: *Oferecendo alternativas para evitar a evasão*.

Os tutores apresentam ainda como parte de suas funções, a comunicação com os alunos, destacando o uso do telefone e dos encontros presenciais para estreitar os contatos e vínculos quando necessário.

Constatações e limites do estudo

A partir dos dados deste estudo, podem-se constatar três elementos principais da prática pedagógica do tutor: Não é clara a concepção epistemológica de educação que sustenta a prática pedagógica; existe um choque entre teoria e realidade quando se trata da autonomia de aprendizagem nos alunos da educação a distância e essa ambiguidade afeta na atuação do tutor e; a mediação é realizada a partir da experiência e das habilidades pessoais dos tutores. Neste estudo, a prática pedagógica do tutor é narrada a partir da perspectiva de um profissional que se compreende exercendo uma

função/papel de grande responsabilidade dentro da modalidade educacional a distância.

Entretanto, apesar desse papel aparecer no discurso dos participantes como um elemento bem definido, pode-se perceber uma lacuna entre as funções desempenhadas e a existência de uma filosofia educacional. Ou seja, os tutores compreendem-se exercendo um papel importante e com as funções bem definidas, mas essa ação não é reconhecida como um papel docente com uma orientação pedagógica formulada. Os tutores não percebem a intensidade de suas ações no **processo** de educação. Apesar de reconhecer e mencionar que sua função dentro do contexto educacional a distância é importante, esse profissional não se julga responsável pelo processo de aprendizagem, não se compreende como ator ativo dentro desse cenário.

A hipótese levantada para explicar esse impasse seria de que o pressuposto da autonomia de aprendizagem, que é muito difundido nessa modalidade de educação como um pré-requisito do aluno, e que também é encontrada nos discursos dos tutores (participantes da pesquisa) deste curso. Essa concepção estabeleceria uma barreira para que de fato o tutor trabalhe com uma proposta de construção de conhecimento focado nas necessidades dos alunos.

Isso fica claro quando os tutores mencionam a necessidade de se realizar um trabalho individualizado com o aluno, estabelecendo intervenções a partir de suas necessidades, mas afirmam não terem responsabilidade sobre a aprendizagem dos mesmos. Ou seja, a teoria e a prática se chocam. A autonomia é alcançada através de um processo de construção, que está diretamente relacionado aos tipos de experiências que o indivíduo teve durante a vida. (Prete, 1998; 2000).

Essa constatação remete a uma reflexão sobre a concepção de educação que está por detrás da atuação dos tutores e nos leva a concluir que muitos não acreditam que o ensino/aprendizagem seja proveniente de um processo de construção do conhecimento, mas, simplesmente, na transmissão de um conteúdo. O próprio uso da palavra mediação poderia então ser questionado, pois, ela só faz sentido quando existe uma concepção de construção, de diálogo, de desenvolvimento que sustentem a ação pedagógica.

Considerações Finais

Através da análise dos dados desta pesquisa pôde-se constatar que tutoria na Educação a Distância via web e todos os aspectos que a circunscreve são universos ainda em construção, que exigem um constante repensar, reorganizar, (re)planejar. Entretanto é possível notar que a falta de recursos humanos que de fato esteja preparado, não apenas teoricamente, mas tecnicamente para o trabalho acadêmico online, deixa lacunas pedagógicas importantes para a consolidação do processo de ensino e aprendizagem. Lacunas essas que, se preenchidas, poderiam aumentar a eficiência no processo educacional, aumentando não apenas os números quantitativos de ingressantes na EaD, mas principalmente, garantindo a esses alunos uma qualidade de educação melhor.

É necessário que se pense nessa formação específica para a atuação docente a distância, levando em consideração não apenas o conteúdo que será trabalhado durante o curso, mas a pedagogia de atuação dos tutores junto aos alunos, que deve ser uma pedagogia própria para esse contexto educacional e não uma alusão à educação tradicional presencial.

Acredita-se, que seja através da pesquisa, do investimento acadêmico com estudos e propostas de atuação que poderemos entender as realidades educacionais desse contexto a distância, seu público alvo, as pessoas envolvidas no processo, as condições de gestão tecnológicas, sociais e pedagógicas envolvidas no processo, e, trabalhar em prol de uma estrutura acadêmica que garanta uma qualidade indiscutível de educação a uma ampla população.

Sugestões para futuros trabalhos e pesquisas

Baseando-nos nesse estudo, sugere-se uma ênfase em dois focos para estudos futuros: o processo de formação dos tutores, refletindo sobre a necessidade de se estruturar uma didática própria para a docência através dos recursos midiáticos e criando tais momentos de formação, e; avaliação dos critérios necessários para o trabalho na educação a distância, refletindo sobre o processo de ensino aprendizagem na perspectiva da história brasileira de educação e do papel do tutor como docente.

Bibliografia:

BOGDAN, R. C & BIKLEN, S. K. *Investigação Qualitativa em Educação*. Portugal, Porto Editora.1994

CHAVES, E. O. *Tecnologia na Educação, Ensino a Distância, e Aprendizagem Mediada pela Tecnologia: Conceituação Básica*. Revisado em jan. 2003. Disponível em: [HTTP://www.chaves.com.br/textself/edtech/ead.htm](http://www.chaves.com.br/textself/edtech/ead.htm). Acesso em: 15 fev.2003.

DUARTE, R. Pesquisa Qualitativa: Reflexões sobre o trabalho de campo. *Cadernos de Pesquisa*. Nº 115, p. 139-154. 2002
EMERENCIANO, M. S. B; SOUSA, C. A. L; FREITAS, L. G. *Ser Presença como Educador, Professor e Tutor*. Disponível em: <http://www2.abed.org.br>. Acesso em: 15 fev. 2008.

FEUERSTEIN, P. S, KLEIN, P & TENNENBAUN, A. J *Mediated Learning Experience (MLE): Theoretical, psychological and learning implivations*. London: Freund Publishing House. 1994

MORGADO, Lina. Tutoria on-line. *O papel do professor em contextos de ensino on-line: problemas e virtualidade*. Unidade 3. SENAC/MG. 2008.

PRETI, O. Educação à Distância e globalização: desafios e tendências. *Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos*. Brasília: V. 79, n.º 191, p.193, Jan./Abril.1998

----- *Educação a distância: construindo significados*. Cuiabá: NEAD/IE – UFMT; Brasília: Plano. 2000

RICHARDSON, R. J *Pesquisa social: Métodos e Técnicas*. São Paulo. Editora Atlas, 3ªEd. 1999

STRAUSS, A. & CORBIN, J. *Basic of qualitative research*. Thousand Oaks, CA: Sage. 1990

_____. *Pesquisa Qualitativa: Técnicas e procedimentos para o desenvolvimento de Teoria Fundamentada*. Porto Alegre. Artmed e Bookman. 2008

TRIVIÑOS, A. N. S. *Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais – a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Editora Atlas, 1995.