

## A tutoria na modalidade EaD

Pereira, Maria Helena D. N.  
Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza – São Paulo - Brasil  
mhmeistrado@gmail.com

D'Addario, Nadia A. Guimarães  
Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza – São Paulo - Brasil  
nadia@daryus.com.br

Simões, Eliane Antonio  
Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza – São Paulo - Brasil  
eliane@uel.br

Peterossi, Helena Gemignani  
Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza – São Paulo - Brasil  
hgemig@terra.com.br

**Resumo** – Este artigo relaciona as funções essenciais à atuação da tutoria em programas de EaD via internet. O conteúdo foi extraído da dissertação de mestrado apresentada ao Centro Paula Souza, trabalho no qual buscou-se identificar a opinião de tutores sobre suas principais atribuições em um programa de EaD. Com resultados apontando para a relevância das funções de apoio ao aluno no desempenho dos tutores. O método de pesquisa utilizado compôs-se de pesquisa bibliográfica e de uma pesquisa de opinião ou *survey* a partir dos mais importantes teóricos estudados, direcionada aos aspectos relacionados à forma de atuação dos tutores na EaD. O resultado da pesquisa e os fundamentos teóricos analisados serviram de base para a definição das funções deste profissional da EaD.

**Palavras-chave:** Educação à distância. Tutor. Tutoria.

**Abstract** - This article lists the essential functions to the performance of mentoring programs of distance learning via internet. The content was taken from the dissertation submitted to College Centro Paula Souza – São Paulo - Brazil, paper in which we attempted to identify the views of tutors on their main tasks in a distance education program. With the results pointing to the importance of assisting the student in the performance of the tutors. The research methodology used consists in bibliography review and an opinion poll or survey from the most important theoretical names studied, directed to aspects related to the form of performance of tutors in distance education. The result of the research and the theoretical foundations analyzed was the basis to defining the functions of the professional distance education.

**Key-words:** Distance Education. Tutor. Tutoring.

## Introdução

Uma pesquisa da Fundação Victor Civita (REVISTA VEJA, 2012) indica que estão ocorrendo melhoras substanciais no ensino superior a distância, mas que ainda há muito por fazer. Conforme a professora Elizabeth Almeida, coordenadora da pesquisa, não há dúvidas a respeito dos caminhos que podem conduzir a programas de excelência em EaD (Educação a Distância), um deles diz respeito à adoção de inovações tecnológicas para a conectar o professor ao aluno de modo eficiente e o outro caminho é a eficácia da ação de tutoria, que deve guiar os alunos em seus desafios intelectuais. Segundo esta professora, na realidade brasileira, muitos tutores não estão preparados para esta tarefa.

Segundo a Associação Brasileira de Educação a Distância (ABED) (ASSOCIAÇÃO, 2012) o apoio da tutoria para oferecer suporte ao aluno em termos pedagógico, de conteúdo, tecnológico e afetivo é elemento imprescindível para a qualidade dos cursos e condição *sine qua non* para a diminuição da evasão. Em 2010, a evasão estava em 18,6% nos cursos autorizados pelo MEC e 22,3% nos cursos livres (ASSOCIAÇÃO, 2012). Esta Associação observa ainda que houve uma mudança significativa no foco das preocupações da qualidade. No passado considerava-se especialmente o conteúdo do curso e os materiais de ensino, e hoje há quase uma unanimidade na valorização do acompanhamento e apoio ao aluno. A tutoria tornou-se uma preocupação das instituições que oferecem EaD e está havendo um esforço constante para a sua melhoria.

Este cenário enfatiza a importância de estudos sobre as competências e funções da tutoria para o ensino *online*, modalidade de educação cada vez mais utilizada em programas de EaD, tema do presente artigo.

## Metodologia

Neste artigo são apresentados os resultados obtidos por meio de uma pesquisa realizada em uma dissertação de mestrado do Centro Paula Souza que teve como um dos objetivos identificar as funções mais relevantes do tutor na EaD via Internet. Dois tipos de pesquisa foram utilizados, pesquisa bibliográfica e *survey*<sup>1</sup>. Estudando-se importantes teóricos de EaD, especialmente no que se refere à forma de atuação dos tutores, foram elaboradas 17 questões para um questionário enviado por e-mail para 1047 tutores associados à ANATED (Associação Nacional dos Tutores da Educação a Distância). As 135 respostas obtidas e os fundamentos teóricos analisados apontaram para os resultados aqui relatados.

Na primeira parte do questionário buscou-se qualificar os tutores respondentes nos quesitos de gênero, idade, formação e trabalho. Na segunda parte foram elencadas questões a respeito das funções propriamente exercidas pelos tutores, tendo como base o referencial de Moore e Kersley (2010) que

---

<sup>1</sup> *Survey* é uma pesquisa de opinião que possibilita a coleta de vasta quantidade de dados originados de grande número de entrevistados.

classificam as funções em: função de ensino, função progresso do aluno, função apoio ao aluno e função retroalimentação.

A pesquisa foi aplicada no período de 12 a 23 de abril de 2012.

## Resultados

Os resultados obtidos são aqui apresentados segundo a seqüência das questões enviadas aos tutores.

Na primeira parte o objetivo foi caracterizar o perfil do tutor respondente: 74% são do sexo feminino e 26% do sexo masculino; 47% encontram-se na faixa etária de até 40 anos e 53% acima dos 40 anos; 73% possuem graduação na área de humanas, 21% na de exatas e 11% na de biológicas; somente 7% não possuem um curso de especialização, 73% são especialistas, 8% cursaram MBA, 36% Mestrado e 3% Doutorado; 76% já atuaram como docentes presenciais; 94% já participaram de cursos em EaD como alunos; 46% atuam na EaD há mais de 3 anos, 46% entre 1 ano e 3 anos e 11% a menos de 1 ano; 80% atualmente estão atuando como tutores; 64% atuam no setor público, 41% na área privada e 10% em ambos os setores; 84% exercem outra atividade além da tutoria; 92% tiveram capacitação para atuar como tutores.

Na segunda parte utilizou-se como referência a classificação de Moore e Kearsley (2010), para a categorização das funções de um tutor: (I) Ensino, (II) Progresso do Aluno, (III) Apoio ao Aluno e (IV) Retroalimentação. Nas tabelas de 1 a 4, apresentam-se os resultados compilados da pesquisa de acordo com esta categorização.

**Tabela 1 - Função ensino**

1. Supervisionar e ser o moderador nas discussões;	66	49%
2. Orientar para o estudo;	59	44%
3. Orientar individualmente ou em grupo para os trabalhos requisitados;	50	37%
4. Promover autorreflexão;	44	33%
5. Dar instrução direta;	38	28%
6. Ajudar os estudantes para que se tornem usuários competentes do AVA;	35	26%
7. Oferecer sugestões;	28	21%
8. Apresentar novas abordagens para melhor entendimento dos assuntos estudados;	28	21%
9. Supervisionar os projetos individuais e em grupo;	27	20%
10. Promover situações de análise;	27	20%
11. Orientar sobre a melhor forma de uso do material instrucional;	26	19%
12. Apresentar novos desafios ou estudos para potencializar aspectos individuais positivos;	23	17%

13. Orientar quanto ao uso adequado das diferentes mídias utilizadas;	22	16%
14. Elaborar o conteúdo do curso;	16	12%
15. Apresentar estudos de casos alternativos relacionados aos temas abordados;	15	11%
16. Fazer referências a modelos ou exemplos;	13	10%
17. Orientar quanto aos protocolos de comportamento nas comunicações, na elaboração e apresentação dos trabalhos;	13	10%
18. Realizar perguntas diretas;	10	7%
19. Apresentar referências e experiências pessoais em relação a assuntos em estudo;	11	8%
20. Selecionar o software apropriado para o AVA (Ambientes Virtuais de Aprendizagem);	5	4%
21. Outro.	3	2%

Obs.: As pessoas puderam marcar mais de uma caixa de seleção, então a soma das percentagens pode ultrapassar 100%.

Pode-se verificar que a maioria das respostas concentra-se nos quesitos supervisionar e ser moderador das discussões e orientar para estudo, o que configura este profissional um docente, com tarefas complexas e desafiadoras, já que o aluno se relaciona com o tutor por meio de palavras, geralmente de forma assíncrona e não oralmente, na forma presencial.

**Tabela 2 - Função progresso do aluno**

1. Proporcionar <i>feedback</i> sobre o progresso;	77	57%
2. Acompanhar a evolução das ações individuais de aprendizagem, promovendo aconselhamento quando da percepção de dificuldades do aluno;	73	54%
3. Fornecer atendimento e orientação individualizados para rearranjo de atividades para alunos com dificuldades;	42	31%
4. Corrigir rapidamente os trabalhos, com atribuição de notas e conceitos e identificação dos pontos altos e baixos da avaliação;	31	23%
5. Dar nota às tarefas;	29	21%
6. Guiar os estudantes para outras fontes de informação;	27	20%
7. Sugerir aos estudantes que elaborem melhor suas ideias;	21	16%
8. Manter registro dos alunos;	18	13%
9. Outro.	4	3%

Obs.: As pessoas puderam marcar mais de uma caixa de seleção, então a soma das percentagens pode ultrapassar 100%.

Também neste quesito, as tarefas de acompanhamento e avaliação estão em destaque, reforçando a tese da necessidade da tutoria se caracterizar como função docente.

**Tabela 3 - Função apoio ao aluno**

1. Motivar os alunos;	79	59%
2. Realizar atendimento para a discussão, solução de dúvidas e	59	44%

questionamentos;		
3. Gerenciar os estudantes, encorajando-os a postar mensagens e entregar trabalhos no prazo;	52	39%
4. Ajudar os alunos a gerenciar seu estudo;	48	36%
5. Criar um ambiente de comunicação ágil e amigável, no qual o participante do curso em EaD não se sinta isolado dos demais colegas;	48	36%
6. Oferecer <i>feedback</i> na discussão online;	42	31%
7. Reconhecer e valorizar os comentários dos estudantes, evitando a sensação de que estão imersos em um vazio;	27	20%
8. Incentivar a aprendizagem;	25	19%
9. Em discussões <i>online</i> , direcionar os alunos para os eixos centrais do tema proposto e criar um resumo único dos vários comentários postados;	24	18%
10. Responder ou encaminhar questões administrativas;	22	16%
11. Provocar a troca de experiências entre os participantes;	20	15%
12. Responder ou encaminhar questões técnicas;	18	13%
13. Apoiar o aluno na realização das tarefas cognitivas;	17	13%
14. Incentivar a exposição de ideias e a argumentação;	17	13%
15. Incentivar de forma contínua a realização das atividades e avaliações, buscando evitar a distancia transacional;	17	13%
16. Administrar trabalhos em grupos, monitorando a interação;	16	12%
17. Promover o diálogo;	16	12%
18. Agir proativamente na orientação e incentivo para elaboração de trabalhos em grupo e para o desenvolvimento de atividades suplementares de estudo, em função da identificação de grupos de interesse comum entre os alunos;	16	12%
19. Estabelecer vínculos sociais e afetivos com os alunos;	15	11%
20. Construir caminhos de pensamento e reflexão;	15	11%
21. Estimular a trocas de experiências;	14	10%
22. Contextualizar o conhecimento;	13	10%
23. Estimular o pensamento individual e coletivo;	12	9%
24. Instigar o debate;	10	7%
25. Elaborar problematizações;	8	6%
26. Disponibilizar a agenda tutorial de atendimento para comunicação síncrona;	7	5%
27. Responder ou encaminhar questões de aconselhamento;	6	4%
28. Criar redes de interconexões;	4	3%
29. Outro.	0	0%

Obs.: As pessoas puderam marcar mais de uma caixa de seleção, então a soma das percentagens pode ultrapassar 100%.

No que se concerne ao apoio ao aluno, observa-se a premissa de afetividade nas relações aluno-tutor, deixando claro a importância desta função para manter a motivação do aluno para o aprendizado durante todo o processo de EaD.

**Tabela 4 - Função retroalimentação**

1. Gerenciar a parte administrativa dos cursos (notas, frequências online, atividades, normas de funcionamento, estatísticas de participação);	61	45%
2. Apresentar ações a serem desenvolvidas pelos alunos no sentido de corrigir as falhas detectadas nas avaliações.	49	36%
3. Avaliar a eficácia do curso;	21	16%
4. Representar os alunos perante a administração;	14	10%
5. Outro	1	1%

Obs.: As pessoas puderam marcar mais de uma caixa de seleção, então a soma das porcentagens pode ultrapassar 100%.

Justamente por ser o tutor o elemento mais presente no relacionamento com o aluno, este tem ainda uma função administrativa além das já comentadas, ser “os olhos e ouvidos “ do sistema, fornecendo *feedback* constante para todos os atores e instituições envolvidos, deixando evidente que a tutoria é imprescindível para o alcance dos objetivos pretendidos em programas de EaD.

## Discussão e Conclusões

Na última questão da pesquisa foi solicitado que os tutores tecessem algum comentário acerca da atuação na tutoria em EaD (sugestões, experiências ou outro tópico pertinente ao assunto). Entre as diversas respostas relacionou-se as que apontam para o descaso que se confere ao papel que possuem os tutores e sobre o potencial que esse profissional tem ainda para agregar à EaD brasileira: falta reconhecimento e valorização do papel do tutor pela instituição; falta apoio/suporte da instituição; falta vínculo empregatício nas instituições públicas; não há legislação específica; não participação do tutor no planejamento do curso; não reconhecimento do tutor como professor; falta de autonomia; ausência de contato com a equipe que desenvolve os módulos de estudo e tutoriais; não participação na elaboração do material didático; excesso e acúmulo de funções técnicas/pedagógicas/administrativas; baixa remuneração, profissional mal remunerado que tem que ter outras atividades profissionais para complementar a renda; turmas muito grandes e uma carga horária pequena.

Nas diversas colocações, podem-se notar sentimentos comuns: a baixa valorização do professor-tutor, seja com relação ao salário ou seu posicionamento no curso de EaD; a indefinição de suas tarefas e a de não ser ouvido nas questões pedagógicas e administrativas do curso. Observa-se também que devido à baixa valorização deste profissional muitos deles não possuem a qualificação necessária ao seu desempenho, o que prejudica ainda mais a qualidade da educação, considerando-se que na modalidade EaD a maior

parte da comunicação acontece por meio da escrita, muito dos tutores apresentam problemas com suas redações.

Nota-se ainda, que todas enfatizam a necessidade de apoio ao aluno em seu aprendizado, caracterizando-se as fortes conotações pedagógicas de suas funções.

Por fim, diante das evidências apresentadas, conclui-se que as funções de um tutor na EaD são:

- a) Realizar a mediação entre o aluno e a tecnologia; os conteúdos e alunos e alunos e alunos;
- b) Instigar constantemente o aluno para a cooperação e colaboração;
- c) Acompanhar a aprendizagem, desafiando constantemente o aluno;
- d) Fornecer subsídios, por meio de feedbacks, para o trabalho dos professores responsáveis pela formatação do programa e conteúdo;
- e) Apoiar emocionalmente o aluno, de forma a que se sinta em um ambiente de cooperação e colaboração;
- f) Fornecer retroalimentação aos gestores sobre a eficácia dos instrumentos administrativos e pedagógicos de um curso EaD.
- g) E, para essas funções, as seguintes competências são requeridas:
- h) Domínio dos conteúdos;
- i) Domínio de utilização das ferramentas tecnológicas;
- j) Conhecimento e habilidade para atuar de acordo com a arquitetura pedagógica adotada;
- k) Habilidade de instigar constantemente o aluno para o aprendizado colaborativo e cooperativo;
- l) Habilidade comunicacional referente à linguística e interatividade;
- m) Habilidade para transmitir afeto nas relações com o aluno;
- n) Saber interagir de forma proativa com os demais docentes e administração proporcionando *feedback* em relação às dificuldades dos alunos.

Conclui-se que, o tutor, esta nova categoria docente, é peça primordial no desenvolvimento de processos de ensino-aprendizagem na modalidade à distância via internet com qualidade.

Verifica-se que apesar da crescente demanda de cursos em EaD, as dúvidas sobre o profissional que conduz o processo de ensino-aprendizagem ainda são muitas e somente com uma nova abordagem do papel deste importante ator é que a qualidade desta modalidade de ensino poderá ser obtida.

## Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. **Censo EAD.BR:** relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil 2010. 2. ed. São Paulo: Pearson; Prentice Hall, 2012. 238 p.

PEREIRA, M. H.D.N Educação a distância via internet: funções e competência da tutoria. 2012. 141 f.. Dissertação (Mestrado em Tecnologia) - Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, São Paulo, 2012.

MOORE, Michael; KEARSLEY, Greg. Educação à distância: uma visão integrada. São Paulo: Cengage Learning, 2010. 398 p.

ROMERO, Gabriela (Ed.). Educação: Passa Raspando. **Veja**, São Paulo, edição 2.280 – ano 45 – nº 31, p.114-114, 01 ago. 2012. Semanal.

### **Contatos**

Maria Helena Duarte Nunes Pereira – mhmestrado@gmail.com

Nadia Amália Guimarães D'Addario - nadia@daryus.com.br