

# AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS TUTORES PRESENCIAIS NOS CURSOS DE GRADUAÇÃO DO INSTITUTO FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO – IFES

Serra - ES – 05/2011

Marize Lyra Silva Passos – Ifes – [marize@ifes.edu.br](mailto:marize@ifes.edu.br)

José Mário Costa Junior – Ifes – [jcjunior@ifes.edu.br](mailto:jcjunior@ifes.edu.br)

Danielli Veiga Carneiro Sondermann – Ifes – [danielli@ifes.edu.br](mailto:danielli@ifes.edu.br)

**Setor Educacional (Educação Universitária)**

**Categoria (Pesquisa e Avaliação)**

**Natureza do Trabalho (Relatório de Pesquisa)**

**Classe (Investigação Científica)**

## RESUMO

*Este artigo apresenta uma pesquisa sobre motivação realizada com os tutores presenciais dos cursos de graduação do Instituto Federal do Espírito Santo (Ifes), baseado em uma das teorias de conteúdo, a Teoria dos Dois Fatores. A teoria de Herzberg procura explicar o comportamento das pessoas em situação de trabalho. O tutor presencial representa um papel de grande valor para a Educação a Distância (EaD). Sua motivação deve ser avaliada para que as políticas referentes à EaD valorizem sua atuação cada vez mais, seja em questões salariais, motivacionais e condições de infraestrutura para o exercício de sua atividade.*

**Palavras-chave: Motivação; tutores presenciais; educação a distância.**

## 1. Introdução

A Educação a Distância (EaD) no Brasil teve um grande crescimento nos últimos anos. Isso pode ser comprovado pelo Relatório Analítico da Aprendizagem a Distância no Brasil elaborado pela Associação Brasileira de Educação a Distância (ABED). Nele consta que o Brasil possui 376 instituições de ensino com a oferta de 1.752 cursos a distância e 528.320 alunos matriculados em cursos oficiais de EaD. Essa grande quantidade de alunos mostra que a modalidade a distância está se popularizando e se constitui uma das soluções para diminuir o déficit educacional brasileiro, difundindo o conhecimento em cidades afastadas dos grandes centros que não poderiam ofertar cursos técnicos ou superiores de outra forma, facilitando, também, a formação continuada de profissionais das mais diversas áreas.

O Instituto Federal do Espírito Santo (Ifes), diante da necessidade de interiorização da educação no estado, criou o Centro de Educação a Distância (CEAD), logo após a aprovação do Curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas (TADS) no edital 01/2005 da Universidade Aberta do Brasil (UAB). O CEAD/Ifes tem o objetivo de garantir a implantação dos cursos EaD da instituição, sempre levando em consideração os parâmetros de qualidade envolvidos. Para isso, foi necessário alocar e capacitar uma equipe multidisciplinar para dar suporte às atividades dos cursos. Dentre tantos papéis da equipe, como professores conteudistas, tutores a distância e coordenadores de polo, o tutor presencial merece atenção especial. Na metodologia adotada pelo Ifes, ele atua no Pólo de Apoio Presencial e sua principal responsabilidade consiste em acompanhar o desempenho dos alunos, buscando incentivá-los a cumprir dentro dos prazos todas as atividades propostas, gerando a menor taxa de evasão possível para o curso (NOBRE, 2008). Realiza a interação física com o aluno, representando fisicamente a instituição no polo. Mensurar, então, a motivação e satisfação dele é de suma importância, pois atua em uma das pontas do processo de EaD. Ele precisa estar motivado para que consiga também motivar os alunos, melhorando e humanizando o processo de ensino-aprendizagem.

Assim, este trabalho teve por objetivo avaliar o grau de satisfação e motivação dos tutores presenciais que atuam nos cursos de graduação do Ifes. A avaliação deste fator é importante porque é necessário que os tutores

estejam motivados e satisfeitos com o trabalho para que os objetivos propostos para os cursos a distância sejam alcançados.

## **2. A Tutoria Presencial**

Segundo o CensoEAD.BR (2010), os principais fatores que levam os alunos da EaD a evadir são a crença que a modalidade a distância é mais fácil (51%), a falta de tempo (49%) e a não adaptação ao método da EaD (47%). Esses fatores estão intimamente ligados com a atuação da tutoria presencial.

Sabe-se que a EaD é uma modalidade que exige dos alunos disciplina, autonomia e comprometimento. Muitos ingressantes, provenientes da educação tradicional e ainda com preconceitos, acreditam que estudar a distância é mais fácil e requer menos esforço. No entanto, logo se surpreendem ao constatar que terão um esforço considerável nessa forma de aprender. O tutor presencial tem um papel importante na desmistificação da EaD, auxiliando os alunos a compreenderem o novo universo de possibilidades que está surgindo em suas vidas. Segundo Maia e Mattar (2007), as regras de um curso a distância devem ser definidas com clareza pelo tutor. É função dele coordenar o tempo para o acesso ao material e a realização de tarefas. O tutor presencial desempenha, portanto, papel administrativo e organizacional.

A atuação da tutoria presencial auxiliando os alunos a se organizarem para o estudo é fundamental. É preciso que o profissional esteja preparado para orientar a elaboração de agendas de estudo, com horários dedicados ao curso a distância e também às outras atividades, como trabalho e lazer, respeitando assim a dimensão humana do aluno. Além disso, em seu contato com os alunos, o tutor presencial deve motivá-los e orientá-los em seus anseios e dificuldades quanto ao modelo de EaD. É importante que ele, nesse sentido, procure dar atenção especial aos alunos com forte tendência de evasão, ou seja, aqueles que faltam frequentemente aos encontros presenciais. A recuperação desses alunos e sua reintegração são fundamentais para o sucesso pessoal dos mesmos e do curso como um todo.

O Guia do Tutor UAB estabelece as funções da tutoria presencial para as instituições participantes do programa federal UAB. Dentre elas, pode-se citar (BRASIL, 2008): acompanhar o cronograma das disciplinas e do Curso; Contactar os alunos indicados pelo tutor a distância; acompanhar os alunos

estimulando e motivando a permanência deles no curso; desenvolver estratégias e técnicas de estudos e aprendizagem visando fortalecer a autonomia do aluno; acompanhar o trabalho dos alunos, orientando, dirimindo dúvidas, favorecendo a discussão; assegurar a qualidade do atendimento aos alunos no pólo. Nota-se, então, que o trabalho do tutor presencial exige muita responsabilidade, cuidado e atenção com o aluno. Por isso, é essencial que suas atividades sejam consideradas no desenho instrucional do curso, bem como seja adotada uma política de capacitação e motivação para a tutoria presencial.

### **3. Fatores Motivacionais**

Uma das áreas de pesquisa mais complexas em administração é o estudo do comportamento humano e, entre os vários estudos nesse campo, destacam-se aqueles que envolvem a motivação das pessoas. O conhecimento dos mecanismos e fatores motivacionais é importante porque todo o comportamento humano é gerado por algo que o motive, e a motivação não é um produto, mas um processo que se configura a cada momento.

Segundo Maximiano (2010) as teorias motivacionais dividem-se em dois grupos: as teorias de processos e as de conteúdo. As teorias de processos procuram explicar como funcionam os mecanismos da motivação, neste grupo tem-se: o Modelo do Comportamento; a Teoria da Expectativa, o Behaviorismo e a Teoria da Equidade. E as teorias de conteúdo procuram explicar quais são os motivos específicos que fazem as pessoas agirem, englobando as Teorias Clássicas, as Teorias das Necessidades, Frustração e a Teoria dos Dois Fatores.

Este trabalho baseou-se na Teoria dos Dois Fatores, do psicólogo e consultor americano Frederick Herzberg, desenvolvida na década de 60, que procura explicar o comportamento das pessoas em situação de trabalho.

### **4. Teoria dos Dois Fatores**

A Teoria dos Dois Fatores explica como o ambiente de trabalho e o próprio trabalho interagem para produzir motivação. Segundo esta teoria, a motivação resulta de fatores que podem ser divididos em duas categorias: os fatores higiênicos e os fatores motivacionais.

Os fatores higiênicos ou extrínsecos estão relacionados com as condições de trabalho, abrangendo o estilo de supervisão do chefe, as relações pessoais com os colegas, o salário, as políticas de administração de pessoal e as condições físicas e segurança do trabalho. Tais fatores produzem satisfação ou insatisfação com o próprio ambiente, mas não motivação para o trabalho (MAXIMIANO, 2010).

Os fatores motivacionais ou intrínsecos estão relacionados com o trabalho em si abrangendo o conteúdo do trabalho em si, o sentido de realização de algo importante, o exercício da responsabilidade, a possibilidade de crescimento, o orgulho e o sentimento de prestígio decorrentes da profissão e o reconhecimento pelo trabalho bem feito. Tais fatores produzem motivação para o trabalho (MAXIMIANO, 2010).

## **5. Satisfação e Motivação**

De acordo com Maximiano (2010) a Teoria dos Dois Fatores afirma que a motivação pelo trabalho é diferente da satisfação com o ambiente de trabalho. Já para Herzberg *apud* Maximiano (2010), a satisfação no cargo depende dos fatores motivacionais, ou seja, o conteúdo ou atividades desafiantes e estimulantes do cargo desempenhado pela pessoa; enquanto que a insatisfação no cargo depende dos fatores higiênicos, ou seja, o ambiente de trabalho, salário, benefícios recebidos, supervisão, colegas e contexto geral que envolve o cargo ocupado (CHIAVENATO, 2004).

Segundo Herzberg, a satisfação e a insatisfação não são polos opostos do mesmo *continuum*, mas duas dimensões diferentes. Os seus estudos sugerem que os fatores relacionados com a satisfação e a insatisfação no trabalho são diferentes entre si. Para ele o oposto da satisfação não é a insatisfação, e sim a não satisfação; o oposto de insatisfação não é a satisfação, mas a não insatisfação (HERZBERG *apud* MAXMINIANO, 2010).

## **6. Combinação dos Dois Fatores**

De acordo com a teoria de Herzberg, é a combinação dos fatores higiênicos e dos fatores motivacionais que faz funcionar o motor interno que motiva as pessoas, um sem o outro tende a ser ineficaz. Para que os fatores motivacionais sejam eficazes, é preciso haver uma base de segurança

psicológica e material, representada pela presença dos fatores higiênicos. Da mesma forma, para que os fatores higiênicos tenham o efeito positivo desejado sobre o desempenho, é preciso que o trabalho ofereça algum grau de desafio ou interesse para o trabalhador representado pelos fatores motivacionais (HERZBERG *apud* MAXMINIANO, 2000). Pode-se ver o resultado dessa combinação na Figura 1.

		FATORES HIGIÊNICOS			
		Ausência	Presença		
FATORES MOTIVACIONAIS	Presença	O trabalho é fator de motivação, mas não é bom.	O trabalho e o ambiente são percebidos como satisfatórios.	Presença	
	Ausência	O ambiente e o trabalho são percebidos como insatisfatórios.	O ambiente é bom, mas o trabalho é suficiente para motivar.	Ausência	
		Ausência	Presença		

**Figura 1. Combinação dos fatores motivacionais e higiênicos no trabalho.**  
Adaptado de MAXIMIANO (2000).

## 7. Metodologia

Neste trabalho, optou-se por um estudo quantitativo procedendo a coleta de dados por meio de amostragem intencional, não probabilística, sem pretensão de fazer inferência para a população, mas apenas ampliar a compreensão sobre os aspectos que influenciam a vontade dos tutores presenciais em participar dos cursos na modalidade de EaD. A população estudada constituiu-se dos tutores presenciais dos cursos de graduação a distância, realizados pelo Ifes em parceria com a UAB. A coleta de dados foi feita de forma individual, por meio de questionários elaborados no Google Docs.

O questionário foi dividido em 4 grupos de questões: I – caracterização do sujeito; II – formação acadêmica e experiência profissional em educação presencial e a distância; III – questões referentes aos fatores higiênicos; IV – questões referentes aos fatores motivacionais. As questões referentes aos grupos III e IV foram elaboradas baseadas na Teoria de Herzberg. Inicialmente, os fatores motivacionais e higiênicos, adaptados para as peculiaridades da tutoria presencial de cursos na modalidade de EaD, foram identificados e analisados. Já as questões relativas aos grupos III e IV foram respondidas por meio de uma escala de preferência tipo Likert (BAKER, 1995), a onde cada alternativa tem um peso determinado, ou seja, uma escala crescente que varia

de 1 a 5, na qual o 1 corresponde ao nível de menor satisfação e o 5 ao nível de maior satisfação.

## 8. Análise dos Resultados

Sobre a caracterização dos tutores presenciais que atuam no CEAD/lfes pode-se afirmar que é bem heterogênea prevalecendo a faixa entre 20 a 39 anos conforme a Tabela 1.

Faixa Etária	Qtd	Percentual
20 - 29	5	36%
30 - 39	5	36%
40 - 49	3	21%
50 - 59	1	7%
Total	14	100%

**Tabela 1. Informações sobre a faixa etária**

Com relação ao sexo, a maioria é masculina (55%). Isso se deve ao fato dos cursos de graduação oferecidos serem na área de informática, onde existe a predominância do público masculino. O número não é maior devido ao curso de Licenciatura em Informática, que apresenta tutores presenciais com formação na área de pedagogia, que é curso de predominância feminina.

Com relação à formação acadêmica e atividade profissional, 69% dos tutores responderam que o exercício docente é a sua atividade profissional principal e 8% responderam que a tutoria é a sua atividade principal. Mesmo cientes da escassez de trabalho no interior do Espírito Santo (ES), este número, mesmo baixo, é preocupante, pois o recebimento de uma bolsa no valor atual de R\$ 765,00 deveria ser um incentivo para a oferta de cursos da Universidade Aberta do Brasil (UAB). Entretanto, os municípios se diferenciam nos seus documentos referentes à criação do polo de apoio presencial. Alguns tutores presenciais um incentivo extra à bolsa de pesquisa ou são dispensados de suas atividades enquanto docentes da rede municipal. A Tabela 2 apresenta a escolaridade dos tutores presenciais do CEAD/lfes. A maioria possui pós-graduação (80%).

Escolaridade	Qtd	Percentual
Superior completo	6	17%
Pós-graduação	28	80%
Mestrado	1	3%
Doutorado	0	0%
Total	35	100%

**Tabela 2. Informações sobre a escolaridade**

Quanto a formação em EaD, 71% respondeu que já possui, grande parte (51%) obtida no próprio lfes, enquanto 29% responderam não possuir

formação em EaD. Este é um fator preocupante, pois uma das diretrizes do CEAD/lfes para trabalhar com EaD é a aprovação no curso de capacitação oferecida pelo próprio lfes. Pode ser decorrência da substituição de tutores capacitados, em casos de urgência, no decorrer dos cursos.

A tabela 3 demonstra as questões abordadas e os resultados obtidos no grupo III (fatores higiênicos) do questionário. Percebeu-se que no geral os tutores estão satisfeitos no que se refere à supervisão de seu trabalho (69%) e muito satisfeitos (74%) com a sua relação com a equipe do polo de apoio presencial. Na relação com o coordenador de curso, tem-se 46% muito satisfeito, 49% satisfeito e 6% pouco satisfeitos.

Grau de Satisfação com:	Média	Desvio Padrão	Moda	Satisfação Baseada na Média
Supervisão do seu Trabalho	4,3	0,5	4,0	Satisfeito
Rel. c/ a equipe do polo	4,7	0,4	5,0	Muito Satisfeito
Rel. c/ o coordenador de curso	4,4	0,6	4,0	Satisfeito
Rel. c/ o professor especialista	4,1	0,7	4,0	Satisfeito
Rel. c/ os alunos	4,6	0,6	5,0	Muito Satisfeito
Salário recebido pela sua atividade de tutoria	3,3	0,8	3,0	Pouco Satisfeito
Políticas de capacitação inicial e continuada	3,8	0,5	4,0	Satisfeito
Administração do pólo	4,4	0,5	4,0	Satisfeito
Espaço físico do pólo	4,0	0,7	4,0	Satisfeito
Acesso a Internet	4,2	0,6	4,0	Satisfeito
Condições de consulta a livros na área do curso	3,3	1,0	4,0	Pouco Satisfeito
Material didático fornecido	3,8	0,8	4,0	Satisfeito
Utilização de WebConferência	3,9	0,8	4,0	Satisfeito
Segurança no exercício de suas atividades	4,4	0,6	4,0	Satisfeito
<b>Média Geral</b>	<b>4,1</b>			<b>Satisfeito</b>

**Tabela 3. Fatores Higiênicos avaliados**

Um fato curioso foi a satisfação com os professores especialistas, pois 20% mostraram-se pouco satisfeitos, 49% satisfeitos e 31% muito satisfeitos. Esta relação se dá de forma não-presencial, pois a comunicação é feita por e-mail, *web* conferência e/ou telefone e foi considerado no geral como a relação mais fragilizada comparada aos polos e as coordenações de curso.

Percebeu-se uma divisão de opiniões no que se refere ao material didático utilizado pelo CEAD/lfes, conforme visto na tabela 4. Sabe-se que esta questão deve ser avaliada individualmente, pois temos as especificidades de cada disciplina e docente, tornando-se frágil uma avaliação no geral.

Material Didático	Qtd	Percentual
Muito Insatisfeito	1	3%
Insatisfeito	1	3%
Pouco Satisfeito	7	20%
Satisfeito	21	60%
Muito Satisfeito	5	14%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

**Tabela 4. Informações sobre a satisfação com o material didático utilizado**

Percebeu-se uma divisão nas opiniões no que se refere à relação ao espaço físico, acesso à Internet, consulta a livros, *web*conferência e segurança

no polo. Todos esses itens dependem de uma política municipal que realmente incentive o funcionamento do polo, oferecendo a infraestrutura adequada. Para todos os itens prevaleceu a opção satisfeito, mas foram os únicos itens que as opções insatisfeito e muito insatisfeito demonstraram um percentual acima de 0%.

A tabela 5 demonstra as questões abordadas e os resultados obtidos no grupo IV (fatores motivacionais) do questionário.

Grau de Motivação:	Média	Desvio Padrão	Moda	Satisfação Baseada na Média
Para o trabalho de tutoria	4,3	0,5	4,0	Satisfeito
Para a utilização de seus conhecimentos na tutoria	4,4	0,5	4,0	Satisfeito
Possibilidade de utilizar os conhecimentos de sua área de formação	4,4	0,6	4,0	Satisfeito
Por participar da equipe do curso	4,4	0,7	5,0	Satisfeito
Com o seu papel no processo de ensino-aprendizagem	4,3	1,0	5,0	Satisfeito
O grau de responsabilidade dado a você	4,3	0,6	4,0	Satisfeito
Para fazer novos cursos de formação na área de EaD	4,3	0,7	4,0	Satisfeito
Para continuar a atuar como tutor presencial	4,4	0,9	5,0	Satisfeito
Para atuar em outras funções dos cursos do Ifes	4,4	0,7	5,0	Satisfeito
O nível de esforço intelectual exigido de você	4,3	0,5	4,0	Satisfeito
O grau de comprometimento exigido de você	4,3	0,6	4,0	Satisfeito
Quantidade de horas gasta com a tutoria	4,2	0,6	4,0	Satisfeito
Pelo reconhecimento e valorização do seu trabalho	3,9	1,0	4,0	Satisfeito
Por participar das decisões referentes ao curso	3,8	1,0	4,0	Satisfeito
<b>Média Geral</b>	<b>4,3</b>			<b>Satisfeito</b>

**Tabela 5. Fatores Motivacionais avaliados**

Com relação aos fatores motivacionais, especificamente ao exercício da tutoria, 37% estão muito satisfeitos, 60% estão satisfeitos e apenas 3% insatisfeitos. Como relação ao uso dos conhecimentos para o exercício da tutoria, 43% estão muito satisfeitos e 57% estão satisfeitos.

No geral os percentuais de satisfeito e muito satisfeito são os mais respondidos nas questões motivacionais relacionadas à possibilidade de utilizar os conhecimentos dentro da área de formação, por participar da equipe do curso, do papel no processo de um curso de EaD e da responsabilidade assumida. A maioria dos questionados pretende continuar atuando como tutor e estão motivados a fazer novos cursos de formação na área de EaD.

## 9. Conclusões

Este trabalho identificou que as questões motivacionais mais fragilizadas são as relacionadas à infraestrutura oferecida pelos polos de apoio presencial. É preciso melhorar as condições de trabalho, em diversas frentes como melhorar o acesso à Internet, aumentar o acervo de livros, melhorar o acesso e segurança nos pólos, entre outras.

Um projeto político educacional que envolva Governo Federal, Instituições Públicas de Ensino e Municípios deve integrar ações para a efetivação de uma EaD de qualidade, pois se um dos envolvidos não se empenha da forma necessária, toda a oferta de um curso na modalidade a distância pode ficar comprometida. Por outro lado, as instituições de ensino, no caso o Ifes, precisam estar atentas à qualidade dos materiais didáticos utilizados e à relação dos professores com os tutores presenciais de um curso.

A realização de capacitação continuada se mostrou uma alternativa para melhorar a qualidade do trabalho e motivação dos tutores presenciais.

### **Referências:**

BACKER, Paul de. *Gestão ambiental: a administração verde*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1995.

BRASIL. Ministério da Educação. *Universidade Aberta do Brasil. Universidade de Brasília. Guia do Tutor: Orientações Didático-pedagógicas*. Brasília-DF, 2008.

CENSOEAD.BR. *Relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil*. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2010.

CHIAVENATO, Idalberto. *Introdução a teoria geral da administração*. 7ª. Edição. São Paulo. Editora Campus, 2004. p. 333-336.

MAXIMIANO, Antonio. C. A. *Introdução a administração*. 5ª Edição. São Paulo Atlas, 2000. p.358-361.

MAXIMIANO, Antonio. C. A. *Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital*. 6ª Edição. São Paulo : Atlas, 2010. p.267-270.

MAIA, Carmen; MATTAR, João. *ABC da ead: a educação a distância hoje*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

NOBRE, I.A.; NUNES, V. B.; Baldo, Y.P.; Moura, E. S.; Carneiro, D.V. *Comunicação e interação entre os atores responsáveis pela gestão EAD - experiência do Curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas em EAD CEFETES*. In: Congresso Internacional ABED de Educação a Distância, Santos - SP, 2008.