

# **O PROFESSOR TUTOR EM UM CURSO A DISTÂNCIA: AVALIAÇÃO, PROBLEMAS E BUSCA DE SOLUÇÕES**

Serra – ES – Abril 2013

Vanessa Battestin Nunes - Ifes - vanessa@ifes.edu.br

Isaura Alcina Martins Nobre – Ifes – isaura@ifes.edu.br

**Categoria: F**

**Setor Educacional: 3**

**Classificação das áreas de pesquisa em EaD:**

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

## **Resumo**

*A discussão sobre as melhores formas de abordar a educação perpassa a educação a distância, especialmente quando entram no processo novas tecnologias e novos papéis, como o tutor. Este artigo objetiva discutir resultados de um estudo exploratório, relativo ao papel do professor/tutor em um curso de graduação a distância, seu impacto sobre os alunos, problemas detectados na sua avaliação, motivos que os originaram e possíveis soluções.*

**Palavras chave: tutor, papel, avaliação, problemas**

## **1. Introdução**

Discussões sobre a educação e os mecanismos nela adotados já preocupavam os filósofos gregos há mais de 2000 anos e continua a ocupar a atenção de educadores, pesquisadores e gestores. Como contrabalançar os diversos elementos do processo de ensino-aprendizagem? Que metodologia e recursos utilizar nas diferentes disciplinas escolares? Para responder estas e outras perguntas, propostas didáticas mais centradas na efetiva participação dos alunos foram ganhando espaço.

E essa discussão perpassa a educação a distância sob novas formas, entre outras razões porque surgem novos papéis, como o do tutor. A concepção de tutoria aparece carregada de mal-entendidos e novos problemas que podem afetar diretamente o aluno, desestimulando ou levando-o à evasão.

Neste artigo destacaremos, a partir de uma reflexão sobre o papel do professor/tutor no processo de ensino–aprendizagem, alguns problemas referentes a tutoria e a fatores que os provocam, centrando a análise na avaliação de um grupo de tutores de um curso de ensino superior feita pelo “professor gestor” e na autoavaliação dos mesmos.

## **2. O papel do professor/tutor na Educação a Distância**

Comumente, na EaD há uma distinção entre professor e tutor. Em especial no modelo adotado pelo sistema UAB (Universidade aberta do Brasil) temos que: o professor produz o material instrucional e as atividades da disciplina e gerencia sua execução; e o tutor atua diretamente com os alunos, ainda que a distância, sanando suas dúvidas, avaliando-os, tentando identificar suas dificuldades e mediando o processo de aprendizagem.

Vamos analisar alguns aspectos do papel do tutor. O primeiro é que tutores e alunos estão, em geral, em locais distintos, o que torna mais complexo o processo de ensino-aprendizagem. Um segundo aspecto é decorrente do uso da tecnologia como instrumento mediador e as dificuldades inerentes ao seu uso. Dar uma explicação presencial, falando, escrevendo no quadro e olhando nos olhos não requer as mesmas habilidades que fazer isso por meio de um computador. Aqui o tutor precisa usar os mais diferentes recursos para se fazer compreender e o aluno também precisa saber manipular

o instrumento computacional. Como citado em <sup>[2]</sup>, o tutor deve ainda, orientar debates entre alunos, presenciais ou por meio de tecnologias.

Há, também, os aspectos afetivos e emocionais. O tutor deve ser capaz de identificar e lidar com emoções, buscando proporcionar apoio motivacional aos alunos que necessitem e mantendo contato constante <sup>[3]</sup>.

Porém, cabe ao professor-gestor criar um ambiente no qual os alunos se envolvam com os materiais, relacionando-os às suas vidas, transformando-os em conhecimento pessoal. O professor deve criar, ainda, atividades em grupo, que incentivem a socialização, a colaboração e a cooperação <sup>[3]</sup>. O tutor atuaria como estimulador desta socialização, mesmo que espacial ou temporalmente separado dos alunos, propiciando a criação de comunidades de aprendizagem.

Deve-se buscar criar um elo entre aluno, tutor e instituição e um sentimento de pertença. Um laço a ser ressaltado é entre o tutor e o professor gestor da disciplina, pois o tutor precisa manter o professor informado sobre os problemas e as melhorias necessárias.

Resumidamente, pode-se dizer que a função do tutor consiste em: ajudar os alunos a compreenderem o conteúdo e sua relação com os objetivos de aprendizagem <sup>[2]</sup>; identificar como estão reagindo aos materiais instrucionais, às atividades propostas e ao aprendizado; estar atento às dificuldades dos alunos, respondendo suas dúvidas e traçando mecanismos de mediação e recuperação; fornecer materiais auxiliares e feedbacks constantes, úteis à construção do conhecimento; atuar como mediador, facilitador e incentivador no processo de aprendizagem individual e em grupo.

### 3. Avaliação de tutores: critérios e respostas

O presente estudo de caso é exploratório e apoiou-se em uma lista de competências para tutores (Tabela 1) baseada em referenciais de qualidade, textos oficiais, trabalhos teóricos e em enquetes entre profissionais da EaD.

APOIO ACADÊMICO
1. Domina o conteúdo da disciplina.
2. Conhece os objetivos, a metodologia de ensino e outros aspectos referentes à disciplina e ao curso.
3. Fornece informações acerca de recursos adicionais.
4. Estimula os alunos, de forma agradável, por meio de comentários completos e construtivos.
5. Coloca-se a disposição para auxiliar, até mesmo encorajar, um aluno em dificuldade.
6. Esclarece pontos que não foram entendidos ou corretamente aprendidos anteriormente.
7. Incentiva os alunos a fazerem perguntas.
8. Auxilia os alunos a lidarem com questões não relacionadas com o conteúdo, mas que possam afetar a sua

9. Auxilia os alunos, fornecendo pistas para organizarem as suas ideias, sugerindo materiais adicionais e maneiras
10. Auxilia os alunos a estabelecer uma ligação entre o conteúdo e os seus objetivos, e a compreenderem as potenciais
<b>AVALIAÇÃO</b>
11. Avalia, classifica e dá feedback aos alunos acerca das atividades.
12. Fornece um feedback justo, dentro do prazo e útil aos alunos, acerca das atividades.
13. Comunica aos alunos seus pontos fortes e fracos e faz encaminhamentos necessários.
14. Conhece os critérios de avaliação de cada uma das atividades e o cálculo de média final.
15. Corrige todas as atividades presenciais e virtuais dentro do prazo estipulado.
<b>COMUNICAÇÃO E INTERAÇÃO</b>
16. No início do curso, estabelece o contato com os alunos de forma adequada.
17. Mantém contato regular com os alunos durante todo o curso.
18. Comunica-se com os alunos de maneira clara, útil e gramaticalmente correta.
19. Comunica-se com os alunos de maneira respeitosa e amigável.
20. Esclarece as dúvidas dos alunos prontamente, no prazo máximo de 24h, exceto nos sábados após às 13h, domingos
21. Disponibiliza e cumpre horários de atendimento <i>online</i> (MSN, SKYPE etc.).
<b>TAREFAS ADMINISTRATIVAS</b>
22. Analisa os perfis dos estudantes no início do curso.
23. Mantém registros das atividades dos alunos (trabalhos, provas, progressos e/ou regressos).
24. Auxilia na contínua revisão da sala virtual da disciplina.
25. Comparece às reuniões previamente agendadas.
26. Interage frequentemente com o professor sobre o desempenho dos alunos na disciplina.
27. Recorre ao professor ao apresentar dificuldade em solucionar dúvidas enviadas pelo aluno.
28. Lança as notas dos alunos dentro dos prazos, auxiliando no fechamento das pautas.
29. Dá feedback rápido e consistente ao professor especialista, a respeito de suas solicitações.
30. Orienta os alunos sobre questões relativas à administração acadêmica do curso.

**Tabela 1.** Lista de competências de tutores

Em um estudo preliminar, foi realizada uma avaliação dos tutores da disciplina Lógica e Matemática Discreta (LMD), de um curso tecnológico de ensino superior, pela professora da disciplina. Para tal, foi utilizado um software de gestão de competências, no qual a professora inicialmente cadastrou as competências citadas e estabeleceu os níveis de desempenho esperados. Depois, avaliou a atuação de cada um de seus tutores, atribuindo nota de 1 a 5 a cada item. A média das notas produziu um resultado final para cada tutor, no qual dos 15, quatro foram considerados excelentes (média próxima a 5), dois obtiveram bom resultado (próxima a 4), cinco tiveram uma atuação de regular a baixa (próxima a 3) e quatro deixaram bastante a desejar (em torno de 1 ou 2).

Por fim, foi feita uma comparação entre os resultados obtidos e o desempenho dos alunos acompanhados por estes tutores. O desempenho dos alunos, em relação à nota e ao índice de aprovação, se mostrou intimamente relacionado à atuação dos tutores, embora outros fatores também tivessem influência, como os polos presenciais, idade, formação anterior dos alunos etc. Dessa forma, o modelo passou a servir de estímulo para aperfeiçoar o processo avaliativo, melhorar a percepção da equipe sobre o curso e a do próprio tutor sobre sua atuação.

Conforme observa Moran <sup>[4]</sup>,

Muitos alunos têm dificuldade de trabalhar sozinhos só com o computador, sem interação. [...] são extremamente dependentes, precisam de monitoramento constante, de sentir um orientador por perto. Outros aprendem melhor juntos, física e virtualmente.

Concordamos com ele que a presença constante do tutor pode ser o grande diferencial no caso de alunos mais dependentes. Mas, entendemos que mesmo para os mais independentes a presença é importante, pois em cursos de longa duração podem acontecer problemas pessoais, dificuldades de aprendizado, medo, solidão, enfim, uma série de situações que prejudicam o desempenho do aluno. Nesse sentido, o tutor pode ser fundamental para ajudar o aluno a superá-las.

Essas reflexões nos levaram à necessidade de um aprofundamento nas questões envolvidas na relação tutor x aluno. Novas análises, agora qualitativas, foram realizadas com os instrumentos avaliativos e por meio de observações na sala da disciplina no ambiente de aprendizagem e durante reuniões presenciais. Dessa forma, verificou-se que os itens em que a maioria dos tutores apresentou maior deficiência correspondiam justamente aos que mais afetam o desempenho dos alunos, relacionados ao apoio acadêmico. Muitos tutores não forneciam informações adicionais aos alunos, não se colocavam a disposição para auxiliar os que apresentavam mais dificuldades e não forneciam comentários construtivos que efetivamente os apoiassem na construção do conhecimento. Na maioria, eles se limitavam a responder as dúvidas dos alunos de forma muito simplista, ou davam respostas diretas, ao invés de instigar e levantar problemas que os levassem a refletir e chegar à solução pretendida. Poucos tutores estimulavam os alunos a serem críticos com relação ao conteúdo estudado, ou tentavam ajudá-lo a relacionar a disciplina com a sua vida e suas áreas de interesses.

Essas análises nos permitiram perceber, também, que alunos que apresentavam problemas de ordem pessoal, de gestão do tempo e outros, podem não ter recebido o apoio devido dos tutores.

Com relação à avaliação da aprendizagem, os tutores corrigiam corretamente as atividades presenciais e a distância. Porém, muitos não davam um *feedback* adequado ou demoravam na correção, a ponto de ou os alunos já terem superado as dificuldades, ou de serem prejudicados em conteúdos relacionados aos conceitos não assimilados, o que os desmotivava.

Com relação à comunicação, a maioria tentou estabelecer um laço no início da disciplina que não prosseguiu. As mensagens enviadas não eram individualizadas. A demora em dar retorno às perguntas provocava um acúmulo de dúvidas e até a descrença no curso e/ou na modalidade. Além disso, muitos não disponibilizavam tempo suficiente para atendimento de forma síncrona. Alguns, porém, criaram laços profundos, difíceis de serem vistos inclusive na educação presencial. Seus alunos foram justamente os que tiveram melhor desempenho.

Por fim, com relação às atividades administrativas, muitos não fizeram uma avaliação diagnóstica do perfil dos estudantes para garantir uma atenção mais individualizada. O acompanhamento era basicamente por meio de notas nas atividades, sem registros de seus avanços e/ou regressões. A maioria comparecia às reuniões agendadas pelo professor-gestor, porém não o auxiliava a repensar sobre a sala virtual e os materiais instrucionais e não dava *feedbacks* quanto às dificuldades apresentadas pelos alunos.

Mas por que muitos tutores não tiveram o desempenho esperado? Foi falta de comprometimento? Desconhecimento sobre a EaD e sua função? Falta de tempo para se dedicar? Essas e outras inquietações incentivavam a que se prosseguisse na análise da atuação dos tutores, buscando refletir sobre os fatores que podem afetar seu desempenho, e que impactam a aprendizagem.

#### **4. Dificuldades na tutoria**

Para responder a algumas dessas perguntas foi elaborado um questionário, através de um site *web*, e enviado aos quinze tutores da disciplina, dos quais onze responderam.

As quatro primeiras questões visavam identificar a formação, experiência do tutor e sua relação com a instituição que ofertava o curso:

- 1) “*Qual sua maior formação na época da disciplina LMD?*”. A maioria (seis) possuía apenas graduação, três possuíam mestrado e dois especialização.
- 2) “*Qual sua experiência em EaD na época da disciplina LMD?*”. Todos responderam “menos de seis meses”, o que mostra a inexperiência na área.
- 3) “*Qual sua experiência em docência na época da disciplina LMD?*” Todos relataram possuir alguma experiência (presencial ou a distância), sendo que a

maioria seis possuía entre um e três anos, três possuíam entre três e cinco anos e dois tinham mais de cinco anos.

4) “Qual seu vínculo com a instituição na época da disciplina LMD?”. A maioria (nove dos 11) não era professor da instituição, sete dos quais possuíam atividades externas, além da tutoria. Dois eram professores contratados da instituição (presencial). Apenas dois se dedicavam integralmente à tutoria.

A quinta pergunta abordava um dos pontos de maior interesse para a pesquisa permitindo múltiplas respostas: “Quais foram os principais fatores que podem ter dificultado a sua atuação como tutor na disciplina LMD?”. O mais citado (seis das 11 respostas) foi o valor baixo da bolsa de tutoria. O segundo foi a falta de tempo para se dedicar à tutoria (três respostas). Quem selecionou “outros” pode descrever outros problemas, dos quais foram citados: dificuldades com o material didático, conteúdos extensos e baixo nível prévio de conhecimento dos alunos.

A sexta questão visava uma autoavaliação do tutor: “Como você avalia o seu comprometimento com a tutoria da disciplina LMD?”. Dos onze tutores, oito se consideraram bons e três excelentes. Em um trabalho realizado por Pasta e Cruz <sup>[5]</sup>, visando identificar como os tutores de seu curso estavam atuando, foi aplicada uma autoavaliação em que, de forma geral, os tutores também julgavam que realizavam suas atividades a contento.

Por fim, a última questão era: “Coloque aqui o que você considera necessário mudar para melhoria da tutoria em cursos a distância.”. A Tabela 2 mostra os itens citados, depois de terem sido agrupados por análise de conteúdo. Foram mais citados os itens relativos à melhoria na remuneração e a necessidade de uma forma mais adequada de vínculo/contratação.

Itens citados	Qtde
Melhor remuneração	5
Forma mais adequada de vínculo/contratação	3
Redução da quantidade de alunos por tutor	1
Redução da quantidade de atividades no ambiente	1
Melhoria no material instrucional	1
Utilização de mais recursos como vídeos, webconferências, etc.	1
Treinamento em informática aos alunos antes de iniciar as disciplinas	1
Preparação mais profunda dos tutores para a disciplina	1
Necessidade de maior atuação do tutor presencial	1

**Tabela 2.** Necessidades de melhoria na tutoria

## 5. Análise das dificuldades na tutoria

A educação com o passar do tempo foi deixando de ser tão centrada no professor e passou a ser mais centrada no aluno. O professor forneceria subsídios para o aluno se tornar mais ativo e capaz de construir o seu próprio conhecimento. Este modo de enxergar o papel do professor e do aluno ganhou muita força na educação a distância, que exige maior autonomia do aluno.

Entretanto, a análise da avaliação dos tutores apontou problemas relacionados à falta de entendimento do papel do tutor. Porém, outros fatores, internos e externos à instituição, afetam o desempenho dos mesmos.

### **Fatores internos**

Um dos maiores problemas detectados diz respeito à falta de apoio efetivo ao aluno. Mas essa não é a principal função do tutor? Parece que muitos estão caindo no falso dilema analisado por Duckworth <sup>[6]</sup> que diz respeito à aplicação de Piaget à sala de aula: “ou ensinamos muito cedo, e não podem aprender, ou ensinamos muito tarde, e já o sabem”. Ou seja, estão deixando para o aluno toda a responsabilidade pelo seu aprendizado. E a mediação? Para Vygotsky, a zona de desenvolvimento proximal é a distância entre o nível de desenvolvimento real - solução independente de problemas, e o nível de desenvolvimento potencial - solução de problemas sob a orientação de um adulto ou em colaboração com os colegas <sup>[1]</sup>. É nesta zona que o tutor deveria atuar. Mas ele entende que deve apenas tirar dúvidas dos alunos, avaliá-los e cumprir procedimentos administrativos; não parece conhecer bem os alunos, não oferece pistas que os levem à reflexão, nem *feedbacks* adequados; e não estimula as atividades em grupo.

Assiste-se a uma inversão de papéis. Se antes a educação era focada no professor, agora é no aluno. Porém, o que vemos é um aluno sozinho, sem apoio. Se não há uma mediação satisfatória, o aluno acessa conteúdos e atividades, mas falta o auxílio adequado à construção do seu conhecimento. O professor, por sua vez, fica sem saber se o que preparou foi adequado, por falta de retorno dos tutores, que, no entanto, acham que estão cumprindo bem seu papel, conforme a autoavaliação.

Mas o que contribui para essa visão da realidade? Vimos que muitos tutores não possuíam experiência em EaD, tendendo a reproduzir a educação presencial. Mas são formas de trabalhar diferentes, pois envolvem tecnologias e distância física e temporal. E o perfil dos alunos também é diferente <sup>[3]</sup>.

Outros pontos não abordados nesse estudo também precisam ser pensados, como a falta de apoio à EaD dentro das instituições. No Brasil, em muitas, há grupos isolados de pessoas ou centros que “tocam” os projetos de EaD, não havendo institucionalização, nem grande comprometimento dos gestores com a mesma.

### **Fatores externos**

Mesmo que a instituição acredite na EaD, muitas vezes se vê limitada, como é o caso de instituições públicas, ao apoio do governo. Um ponto a destacar é a remuneração dos tutores, o mais citado negativamente por eles. A maioria dos cursos nessa situação faz distinção entre professor e tutor, que deve existir pois são papéis diferentes, mas não em termos de valorização. Por exemplo, na UAB, a bolsa de professor é R\$1.300,00 e a de tutor é R\$765,00, por 20h semanais.

Apesar da diferença de função entre professores e tutores, todos são professores. Se fizermos uma analogia com a educação presencial, pode-se dizer que o professor que escreve um livro didático é mais importante no processo educativo do que aquele que está na sala de aula com os alunos, ou o inverso? Ambos são professores e, cada qual com suas atribuições, são fundamentais para o sucesso da educação.

Mas a questão da bolsa traz outras consequências. Dos onze tutores ouvidos apenas dois tinham dedicação integral, sendo este o segundo ponto negativo mais citado: pouco tempo para a função devido a outras atividades.

Outro fator é o vínculo. De forma geral, os tutores não têm vínculo estável com a instituição. Além disso, no fim de 2011, o governo passou a limitar a tutoria apenas a funcionários públicos ou estudantes de pós-graduação. Sendo assim, os tutores não conhecem bem seus valores, suas metas e podem não se dedicar com a mesma intensidade dos que se sentem parte dela. Isso se reflete nos alunos, fisicamente ligados a um polo, gerando um sentimento de não pertencimento coletivo, com relação à instituição. Como os contratos são temporários, os tutores assumem outras atividades, o que prejudica sua atuação. E experiências adquiridas se perdem, pois muitos abandonam a tutoria após certo tempo.

## **6. Considerações finais**

Diversos estudos mostram que houve mudanças na forma de conceber a relação entre professor, aluno e aquisição do conhecimento, mas a educação a distância parece algumas vezes se distanciar das propostas atuais, com a atribuição de excesso de responsabilidade ao aluno pela sua própria formação. Para além de uma discrepância de natureza epistemológica, este estudo mostrou que vários fatores contribuem para os problemas destacados.

O entendimento do papel do tutor precisa aumentar e a instituição investir na sua formação. O professor deve acompanhá-lo e assessorá-lo de perto. Precisa haver um processo contínuo de avaliação de tutores, sob diversas óticas (pelo aluno, professores, outros tutores, etc.), o que vem sendo gestado. Por fim, a instituição precisa se comprometer com a qualidade da educação a distância, institucionalizando-a.

Com relação aos aspectos externos, o poder público precisa implantar medidas de valorização do professor e do tutor, tratando-os como sujeitos igualmente importantes. Nos cursos de oferta contínua, devem ser estabelecidos vínculos e valores salariais que tornem o tutor mais comprometido com as atividades, sem necessidade de outras fontes de renda, visando, assim, aumentar sua dedicação e a qualidade do seu trabalho.

## 7. Referências

- [1] BOCK, A. M. B.; FURTADO, O.; TEIXEIRA, M. L. T. “Psicologias – Uma introdução ao estudo de Psicologia”. 14ª ed., São Paulo: Saravia, 2008.
- [2] INED (Instituto Nacional de Educação à Distância). “Tutoria no EAD: Um manual para Tutores”. Commonwealth of Learning. Canadá, 2003.
- [3] MOORE, M. G.; KEARSLEY, G. “Educação a Distância: uma visão integrada”. São Paulo: Cengage Learning, 2008.
- [4] MORAN, J.M. “Tendências da educação online no Brasil”. In: RICARDO, E. J. (org.). Educação Corporativa e Educação a Distância. RJ: Qualitymark, 2005. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/prof/moran/tendencias.htm>. Acesso em 25/03/2010.
- [5] PASTA, C. H., CRUZ, D. M. “A tutoria na educação a distância da Universidade Aberta do Brasil: percepções sobre formação, interação e atuação”. Anais do XXII SBIE - XVII WIE, Aracaju – SE, 2011.
- [6] POZO, J. I. “Teorias Cognitivas da aprendizagem”. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 1998.