



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

*Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

### **O TUTOR PRESENCIAL: SEU PAPEL NO O PROCESSO FORMADOR DOS ALUNOS EM EAD**

*Orimar Batista dos Reis - IFMG*

*Luís Carlos Borges - IFMG*

*Silvia Regina Rosso Blissari - UFSC*

#### **Resumo:**

Este artigo tem por finalidade estabelecer a conexão existente entre o papel desempenhado pelo tutor presencial e o desenvolvimento dos cursos ofertados dentro da educação à distância, os quais têm como suporte a informação repassada por meio de computadores e outras mídias eletrônicas, sem, contudo, dispensar a presença do ser humano, frente a frente com o educando. O presente estudo relata uma pesquisa realizada no Pólo UAB, no município de Araranguá -Santa Catarina. Seu objetivo investigar a importância do tutor presencial na visão dos alunos. O estudo demonstra que os alunos da modalidade em EAD, sentem-se mais capacitados e motivados a continuar seus estudos pela atuação direta do tutor presencial, pois a presença humana no processo de aprendizagem necessária, tornando a EaD um processo menos solitário e mais comunitário, aumentando assim a adesão do estudante ao sistema.

**Palavras-chaves:** EAD, aluno, docência virtual, tutor presencial,



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

#### 1. INTRODUÇÃO

Com a aprovação da nova lei de diretrizes e bases da educação nacional em 1996, ficou também regulamentada a educação a distância no Brasil, afirmando que "a Educação a distância é uma forma de ensino que possibilita a auto-aprendizagem, com a mediação de recursos didáticos sistematicamente organizados, apresentados em diferentes suportes de informação, utilizados isoladamente ou combinados, e veiculados pelos diversos meios de comunicação (LDB n° 939/96)".

Embasadas na lei, as instituições de ensino encontram respaldo legal para o oferecimento dos cursos na modalidade a distância, aumentando dessa forma o leque de opções de ensino, lançando novos desafios à educação, agregando a essa evolução tecnológica um novo jeito de fazer e pensar a educação e a sociedade.

Acompanhando essa demanda e o constante fluxo da universalização do ensino superior, a educação a distância vem ganhando status a nível mundial e, no Brasil não é diferente. A cada ano, novos cursos surgem nesta modalidade e mesmo os cursos tradicionais, têm incluído o Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA no ensino presencial.

Nessa modalidade de ensino ainda existem algumas dificuldades que precisam ser solucionadas, uma delas está ligada à gestão do ensino a distância sem a presença física do professor, o que causa problemas no desenvolvimento da aprendizagem plena do aluno, levando-o muitas vezes a desanimar, a desistir de seu ideal, seu sonho, na sua busca profissional, pois necessita da presença do outro para elevar seu nível de saber.

Muitas vezes, a interação que se tem entre professor e aluno via chat, vídeo conferência, email ou plataforma moodle, é um pouco fria, em que as palavras trocadas nos diálogos podem muitas vezes ser mal interpretadas, gerando um mal estar ao aluno, que pelo constrangimento pode ter como consequência a desistência do curso. É neste momento que é fundamental o papel desempenhado pelo tutor presencial como mediador, apaziguador, na busca da resolução dos problemas apresentados.

#### 2. PERFIL DO ALUNO EM EAD

Os cursos oferecidos na modalidade a distância oferecem inúmeras vantagens, tais como a flexibilidade de tempo, possibilidade de estudos em lugares diferenciados, o uso das TIC's como ferramentas de ensino. Em meio a esta flexibilidade no ensino temos o aluno em EAD, uma pessoa pré-disposta ao novo, evoluindo dentro desse modo de aprendizagem, compartilhando suas experiências de trabalho e educacionais, gerenciando seu tempo, de forma a pensar e refletir acerca do que pretende alcançar, desenvolvendo autonomia e independência.

O sucesso do aluno que estuda por meio da EAD depende de sua capacidade de adaptação, de discernir o que é posto para ser resolvido, mobilizando suas competências por meios próprios ou pela mediação do outro.

#### 3. O PROFESSOR E A DOCÊNCIA VIRTUAL



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

Quando trabalhamos como professores no ensino superior em Educação a Distância - EAD, não temos a certeza absoluta se nossos alunos realmente aprenderam e assimilaram tudo que foi transmitido por meio do uso das Tecnologias de Informação e comunicação - TIC's. Esta interação professor/aluno representa uma nova ferramenta pedagógica, uma nova didática, em que essas novas relações de ensino e aprendizagem estão centradas na capacidade deste aluno superar suas limitações de forma a buscar seu próprio conhecimento.

A qualidade dos materiais utilizados na disseminação dos cursos a distância está sempre melhorando, com utilização de novos recursos didáticos, dentro de uma dinâmica em que o aluno que tenha contato com estes materiais, possa melhor compreendê-los. Mas, isso não é o que acontece na prática, pois o aluno sente a necessidade da conversa de forma tradicional, presencial, para abstrair a essência do que é proposto, do que se quer com determinado assunto, sendo que isso não é alcançado na prática dentro dos AVA.

Ramsden (apud zabalza, 124, 2004) diz que dentro do ensino universitário, os bons professores são caracterizados por: “um desejo de compartilhar com os estudantes seu amor pelos conteúdos que ministra, demonstrando sua habilidade para que o material disponibilizado seja atrativo e interessante”.

E ainda assevera “que o contato com os estudantes facilita a busca de seu nível de compreensão, sabendo se realmente o que ensinou, o que se aprendeu, podendo improvisar e se adaptar para alcançar o que se deseja. Fazendo que haja um envolvimento ativo na aprendizagem”.

Como podemos alcançar isso dentro da educação a distância se não temos o contato direto com os alunos? Cabe aqui então a intervenção fundamental do tutor presencial, para que ocorra um bom desempenho dos alunos no ambiente AVA. Para a maioria dos alunos que estudam por essa modalidade, os tutores são considerados como professores, pois, ajudam, apoiam, esclarecem, incentivam os mesmos a construírem o seu próprio conhecimento.

#### **4. A TUTORIA E O TUTOR PRESENCIAL**

Na EAD o tutor ocupa duas classificações, o tutor a distância e o tutor presencial, o qual atua diretamente com alunos.

No Sistema UAB- Universidade Aberta do Brasil, o tutor presencial é aquele acadêmico com formação superior dentro do curso que está sendo disponibilizado, responsável por atender os alunos nos polos, orientando-os em todo o seu processo de aprendizagem, ou seja, sendo motivador. Já o tutor a distância é responsável por assessorar o aluno por meio de ferramentas tecnológicas.

Mesmo havendo duas classificações de tutoria, o próprio Sistema UAB não faz distinção entre as funções do tutor presencial e a distancia.

Niskier (1999, p. 393) destaca o papel que o tutor deve ter frente aos cursos em que atua:

- Comentar os trabalhos realizados pelos alunos;
- Corrigir as avaliações dos estudantes;
- Ajudá-los a compreender os materiais do curso através de discussões e explicações;



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

- Ajudar os alunos a planejarem seus trabalhos;
- Organizar círculos de estudo;
- Fornecer informações por telefone, fac-símile e e-mail;
- Supervisionar trabalhos práticos e projetos;
- Atualizar informações sobre o progresso dos estudantes;
- Fornecer feedback aos coordenadores sobre os materiais dos cursos e as dificuldades dos estudantes;
- Servir de intermediário entre a instituição e os alunos.

Mas na prática a função do tutor presencial vai além do que determina o Sistema UAB. Ele é elo entre o professor, a disciplina e o aluno. É um dos elementos motivadores e essenciais para a eficácia da aprendizagem no ensino a distância. O tutor presencial vem complementar a falta do contato professor/aluno, para que o ensino seja alcançado dentro da EAD, dando respostas efetivas à necessidade dos alunos, que não são solucionadas pelo sistema do AVA.

Dentro da EAD é necessário manter a comunicação bidirecional, o diálogo, promovendo a interação, aproximando os participantes do processo de aprendizagem, considerando os aspectos sócio-afetivos, que dentro da EAD se dá na interação entre tutor presencial/aluno.

O tutor não pode ser visto como mero técnico, pois é ele quem discute as estratégias e estabelece o diálogo com o aluno, transcendendo ao que o professor colocou para o aluno por meios das TIC's e consegue no diálogo abstrair juntamente com o aluno a melhor forma de apresentar o que o professor está solicitando.

Zabalza (2004) diz que “a aprendizagem é um processo mediado pela interação com o meio e com as pessoas que fazem parte dele”. Ele ainda ressalta que “o sujeito aprende pelo diálogo, pela conversa, pela troca de informações no contexto das relações”.

Então o papel do autor presencial vai além do conhecimento programático do curso, da dinâmica utilizada na rede e o processo educativo da dinâmica EAD. Ele é o mediador que facilita a interação entre o curso/professor/aluno e o conhecimento. Desta forma, o tutor presencial é a chave propulsora para que a interação ocorra e propicie o aprendizado.

A interação existente entre a motivação do adulto, a orientação e a aprendizagem centrada na vida, nas experiências, são fontes de aprendizagem, são fatores necessários para a educação significativa, que considere as diferenças entre as pessoas (Lindeman apud Pinto, 2008). Eles aprendem pela necessidade e interesses e conseguem fazer isso mais facilmente na mediação com o outro.

O tutor presencial utiliza a mediação, para ajudar o aluno a desenvolver as competências necessárias, para construir conhecimento e fazer uso dessas para decifrar, e instigar a busca de situações onde esse conhecimento será utilizado. Essa interrelação entre tutor e aluno faz com que esse busque em situações semelhantes, os conhecimentos necessários para solucionar as situações propostas, discernindo o que são importantes dentro do processo de formação.

## 5. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

A presente pesquisa de cunho quali-quantitativo vem descrever os resultados de sobre o papel do tutor presencial na consolidação da aprendizagem no desenvolvimento do aluno em EAD.

#### **5.1. Coleta de dados**

A pesquisa foi realizada no Pólo da Universidade Aberta do Brasil-UAB no município de Araranguá, Santa Catarina.

O pólo concentra cursos a distancia na área de graduação, em bacharelado, licenciatura e pós-graduação. Atuam no pólo, a Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC e a Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC, com cursos de graduação e, ainda com participação do Instituto Federal da Santa Catarina - IFSC, com o curso de pós-graduação em Gestão Pública.

Os dados foram coletados por meio de questionário enviado aos alunos de todos os cursos em andamento, via endereço eletrônico e, também por análises de fontes bibliográficas.

O questionário contém 11 perguntas, sendo delas, 10 fechadas e uma aberta. Os alunos tiveram um prazo de 10 dias após o recebimento do mesmo para retornarem com suas respostas. Dos 113 alunos, cadastrados pelo sistema SISU, 29 responderam o mesmo.

A análise dos dados obtidos na aplicação do questionário foram tabulados, gerando gráficos, apresentando dados importantes, obtidos na pesquisa.

### **6. A PESQUISA**

Os dados aqui apresentados por esse estudo foram feitos sob o olhar do aluno e, os resultados mostram-nos uma série de possibilidades sobre o papel do tutor presencial, de forma a permitir que este aluno possa chegar ao final do curso e concluí-lo.

Apresentaremos individualmente os resultados da pesquisa.

1. Qual a universidade que você é aluno?



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad

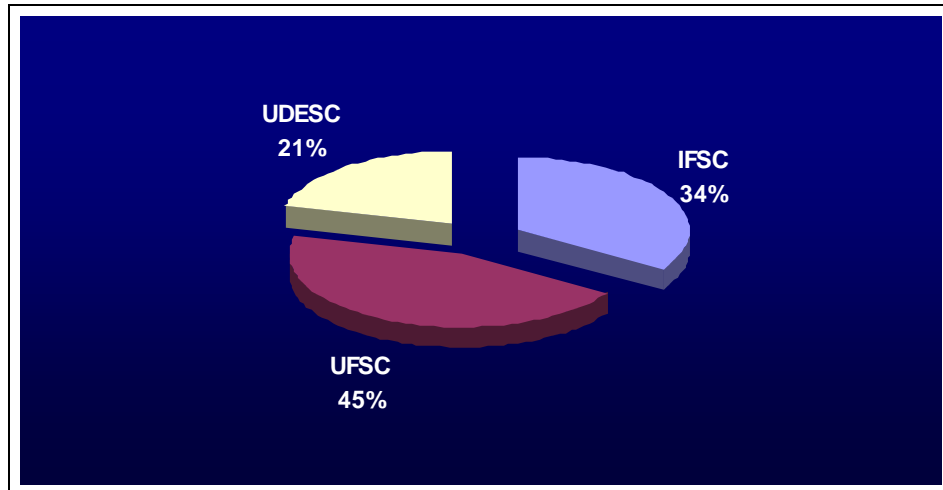


Gráfico 01-Universidade a qual pertence

O gráfico acima apresenta proporção dos alunos matriculados nas três instituições de ensino superior, com predominância das matrículas na UFSC. Essas instituições públicas possuem em sua estrutura organizacional de ensino a distância, cursos de graduação e pós-graduação, cada qual com suas peculiaridades, mas obedecendo a legislação vigente.

### 2. Nível a qual pertence o curso?

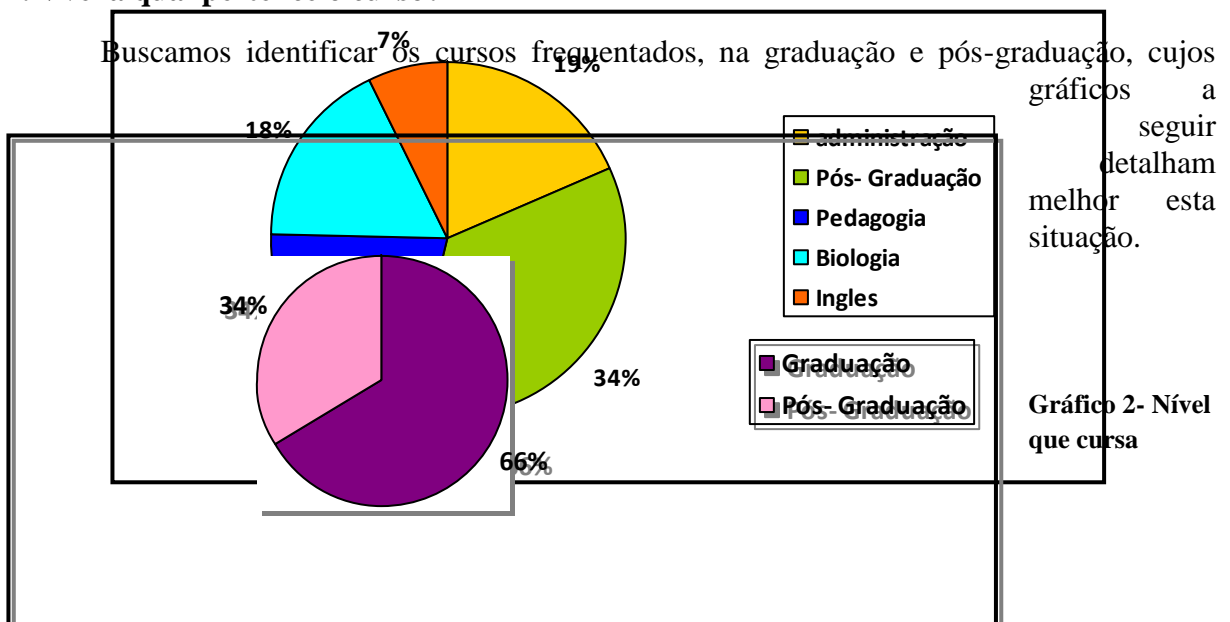


Gráfico 2- Nível que cursa



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

#### Gráfico 3- Qual curso pertence.

Os gráficos 2 e 3 apresentam a estrutura de funcionamento dos cursos do Pólo UAB – Araranguá –SC, na modalidade a distância até o presente momento. Como podemos analisar são oferecidos 4 cursos de graduação, sendo 3 pela UFSC e 1 pela UDESC. Também está a disposição 01 curso de pós-graduação na área de Gestão Pública, sendo que para ingressar nesses cursos, os interessados devem realizar um processo seletivo, um vestibular.

Os cursos em EAD oferecidos pelas instituições públicas recebem a cada ano, um maior número de candidatos, em função principalmente da modalidade e variedade dos cursos, os quais oferecem uma maior flexibilidade de estudo aos alunos, quanto ao local e horários e, também pela credibilidade, tradição e estrutura das instituições de ensino envolvidas.

#### 3. Seu tutor presencial é acessível a qualquer forma de comunicação?

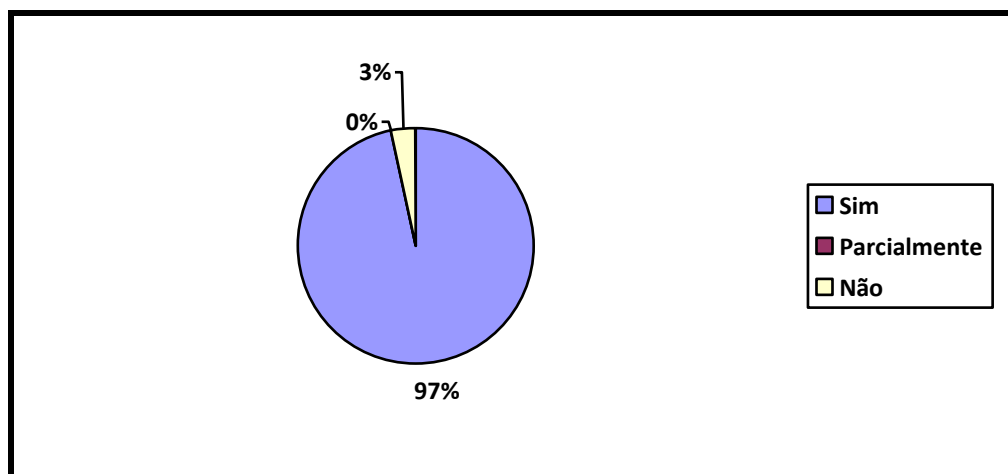


Gráfico 4 – Seu tutor presencial e a comunicação.

Podemos constatar que 97% dos alunos que responderam o questionário, afirmam que têm fácil acesso a comunicação com o seu tutor presencial, sendo que essa comunicação acontece diretamente no Pólo de cada instituição de ensino ou por meio de outras vias.

Os tutores do IFSC atuam 20 h semanais, diretamente no pólo das 18 às 21 horas, de segunda a sexta feira, estando disponíveis para quaisquer esclarecimentos ou auxílio. São



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

também responsáveis em criar grupos de estudos, dentre outras atividades, além de manter acesso permanente com os alunos via plataforma moodle, email e telefone.

Os tutores que atuam nos polos das Universidades UDESC e UFSC trabalham dois dias com horários pré-definidos e têm de ter disponibilidades para qualquer atividade extra que surgir, além dos mesmos manterem contato por email's, telefone e via ambiente virtual.

#### 4. Seu tutor se comunica frequentemente com você?

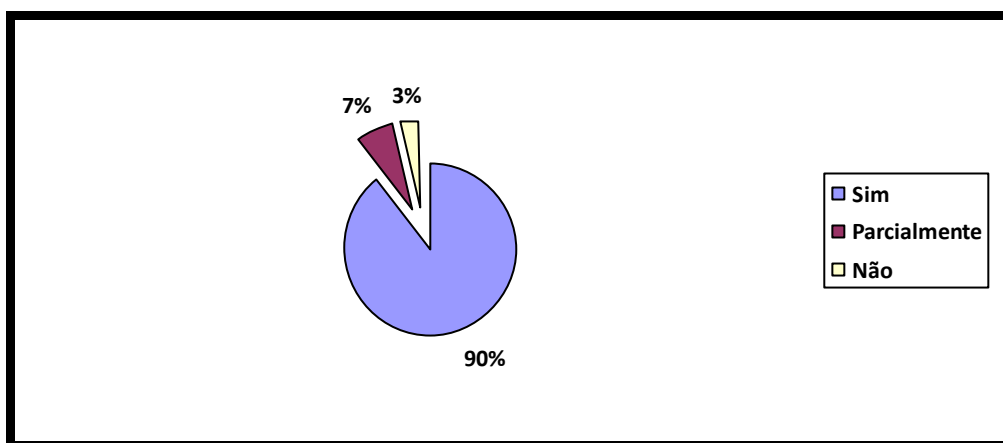


Gráfico 5 - Seu tutor se comunica frequentemente com você.

A reciprocidade entre o contato do aluno com tutor é constante, nota-se a importância desse vínculo, pois se cria um elo de confiança entre ambos.

#### 5. Além das informações gerais que fazem parte do papel do tutor, ele tem a preocupação de te orientar individualmente?

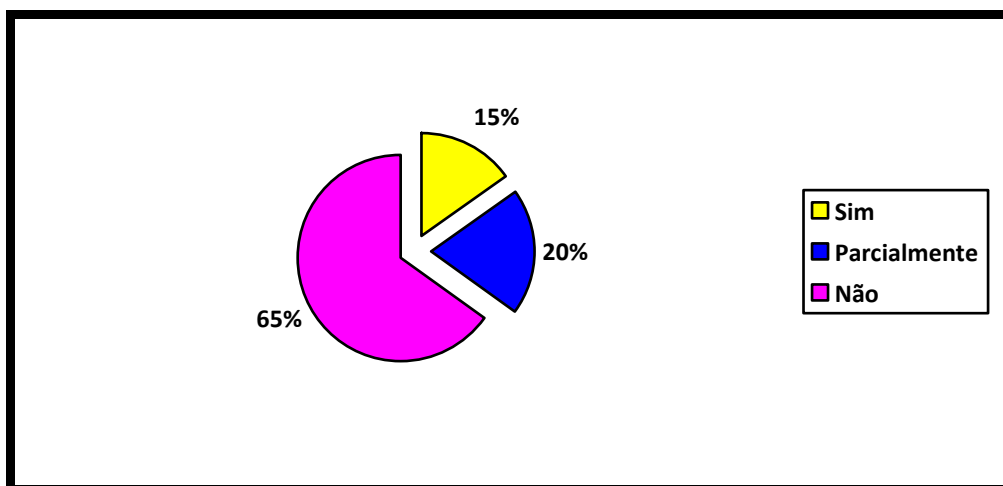


Gráfico 6 - O papel do tutor e sua preocupação de te orientar individualmente





## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

O percentual de 65% dos alunos afirmaram que estão recebendo orientação individual de seu tutor presencial. Que os mesmos têm a preocupação com seus alunos, pois como seres individuais, têm que estar atentos às dificuldades de cada um, melhorando assim o processo de ensino aprendizagem.

O atendimento parcial, mesmo com um percentual baixo, cerca de 20% de alunos, não pode ser desconsiderado, pois, o processo de aprender é isso, causa frustração e descontentamento. Quais motivos levam esses alunos a acharem que estão sozinhos nesse processo?

**6. Essas orientações ajudaram você a melhorar em termos de respostas específicas às perguntas e em geral?**

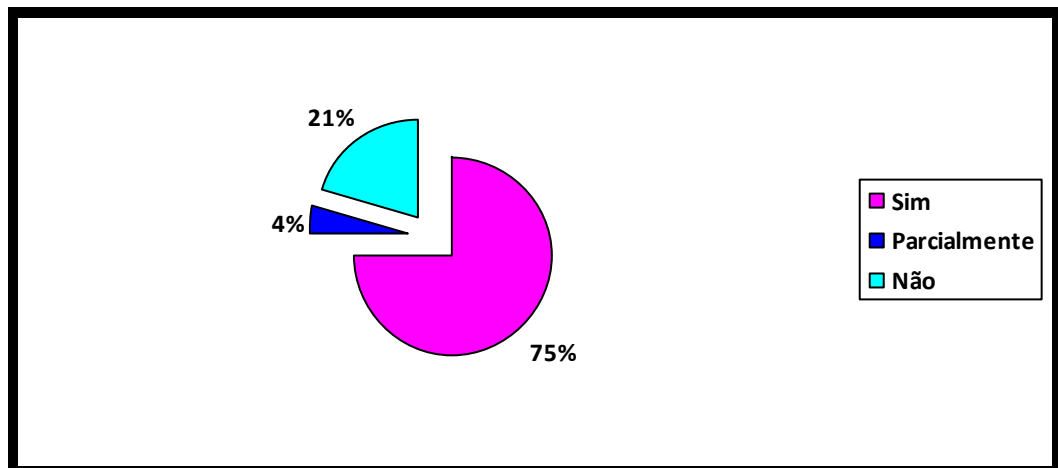


Gráfico 7 - Essas orientações e resposta recebidas

Essas respostas demonstram a importância da interação do tutor com o aluno.

**7. Seu tutor te motiva a prosseguir nos estudos?**



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

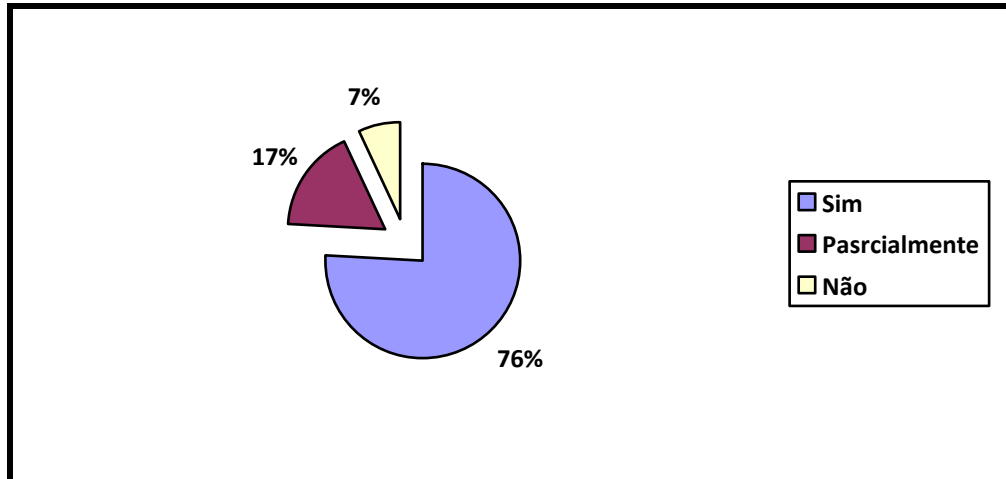


Gráfico 8 – O tutor presencial e o prosseguimento dos estudos

Na pergunta norteia o estudo , percebe-se que pela visão do aluno o papel do tutor presencial é importante para que ele prossiga nos estudos . Pois, as pessoas são motivadas a aprender na medida que seus interesses e necessidades são satisfeitos.

Estar motivado dentro de qualquer curso de graduação e pós-graduação e principalmente nos oferecidos em EAD, deve ser constante por parte do tutor presencial, fazendo que o aluno supere desafios e possa estar aberto a novas experiências e aprendizagens.

**9. Seu tutor se preocupa quando você não entrega alguma atividade, criando um ambiente propício para a aprendizagem?**

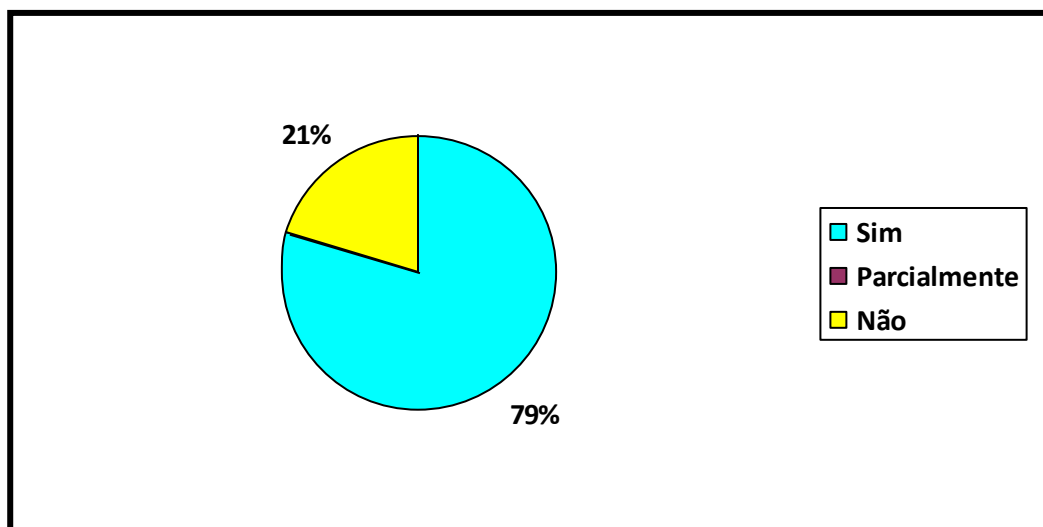


Gráfico 10 – O tutor e o ambiente de aprendizagem



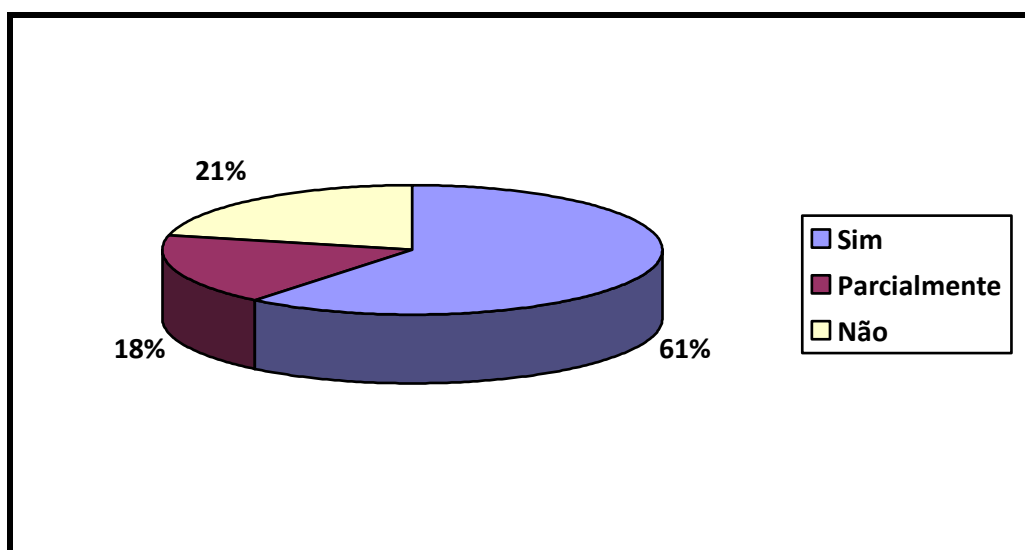
## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

Os alunos relatam que por meios dos apontamentos feitos pelos tutores presenciais possibilitam uma melhor compreensão das atividades que se tem para desenvolver, além de auxiliar nas reflexões e na auto-avaliação a cerca de sua produção e a apropriação de novos conhecimentos. Levando –o ainda a busca de novas informações que poderão agregar mais conhecimento e conseqüentemente novas aprendizagens, bem como o uso desses dispositivos e ferramentas disponíveis nesse novo contexto de informações e tecnologias do ensino a distância.

Dentro do universo pesquisado 79% dos alunos apontaram que o tutor presencial tem a preocupação com a aprendizagem e a busca de criação de ambientes propícios para o desenvolvimento de estudos sempre em conexão com a aprendizagem do aluno.

#### **10. Seu tutor, em feedback e fóruns, procura fazer relação entre teoria e prática, com críticas e conselhos construtivos?**



**Gráfico 10 – O tutor e a relação teoria e pratica**

O percentual acima apresentado de 61% na exigência dos critérios de feedback, apontam a necessidade e a aceitabilidade que o tutor faça, pois esse faz com que o aluno saiba onde tem que melhorar ou por onde deve trilhar para alcançar os resultados desejados no decorrer do curso.

#### **11 .Para você, qual o papel do tutor presencial na eficácia da aprendizagem e conclusão do curso?**

A pergunta acima foi feita aos alunos de forma aberta. Aqui destacamos as resposta mais relevantes agrupando por proximidade.



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

[...] nossas tutoras presenciais se preocupam geralmente com nossa agenda. Não enviam mensagens quando nos esquecemos de postar atividades; pouquíssimas foram as vezes em que se dispuseram a tirar nossas dúvidas em relação aos conteúdos das disciplinas; [...] na verdade apenas uma delas se dispôs a nos dar aula por duas vezes. Muitas vezes encaminhamos dúvidas e preocupações às tutoras presenciais somente porque temos que respeitar uma hierarquia imposta, ou seja, devemos recorrer primeiro aos níveis mais próximos: tutor presencial -tutor a distância- professores-coordenação de curso. (Resposta dos questionários)

Quando agrupamos as respostas acima percebemos que a discrepância ocorre de acordo com a Instituição que oferta o curso. Os relatos de modo geral foi encontrado nos questionários respondidos por alunos que frequentam os cursos em EAD da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e também em questionário de alunos que frequentam os cursos das UDESC.

Nos alunos que frequentavam o curso a distância em pós- graduação pelo IFSC destacam que o tutor presencial estava sempre disponível para sanar as duvidas referentes aos estudos e quando não tinha resposta sobre, procurava da forma mais pronta possível responde-la.

[...] O papel do tutor tanto na eficácia do aprendizado quanto na conclusão do curso, pois é a primeira pessoa que se tem uma ligação direta e rápida para a solução de qualquer dúvida ou problema encontrado é uma forma de contato mais segura e tranquila e de fácil acesso.(resposta dos questionários)

Essa disparidade entre a forma de como os tutores presenciais agem deve ser visto mais de perto pois, em unidades onde ocorre cursos de varias instituições como e o caso da UAB – Pólo Araranguá , pode haver uma comparação e também descontentamento por parte dos alunos.

## 6. CONCLUSÕES

Concluimos com esses estudo, levando em consideração que deve-se refletir sobre o papel desempenhado pelo tutor presencial em sua função motivadora, remetendo-nos a compreender que somente a qualificação não basta para o desempenho da função de tutor presencial.

Ao assumir seu trabalho de mediador educacional, o tutor presencial ve se envolvido com responsabilidade e o compromisso na formação de pessoas .Para isso é



## XIII Coloquio de Gestión Universitaria en Américas

### *Rendimientos académicos y eficacia social de la Universidad*

necessário estar envolvido com o processo de funcionamento do curso em EAD, conhecer os aspectos curriculares e os conteúdos, bem como estar articulados com os professores que ministram as disciplinas para poder auxiliar os alunos nos trabalhos e estudos, ajudando na soluções de problemas referente a cada conteúdo.

Esta pesquisa possibilitou compreender que a motivação é inerente ao ser humano, e na medida que ele é motivado, se destaca no seu processo de aprendizagem, destacando o papel do tutor.

O tutor presencial tem o papel importantíssimo no processo de desenvolvimento e aprendizagem dos alunos em EAD, pois trabalha como mediador.

É necessário estimular a curiosidade epistemológica do educando sem deixar de reconhecer o valor do ser humano e de suas emoções, sensibilidade e afetividade. (FREIRE, 2006)

Dentro desse contexto, em que a relação entre tutor e aluno é interligado pelas emoções, sentimentos, e que o aluno espera ser ouvido, escutado e respeitado na sua integridade, elevando sua motivação e vontade de aprender.

Cabe ao tutor auxiliar o aluno na interpretação e contextualização das informações. A formação do ser humano que até então, ocorria unicamente pelas mãos do professor, adquire uma nova dimensão, necessitando cada vez mais do papel do tutor passando a exigir também do próprio indivíduo seu empenho, interesse e esforço.

## 6. REFERÊNCIAS

FREIRE, Paulo. *Pedagogia do Oprimido*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2006.

Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CULTURA. Secretaria de Educação a Distância. Referenciais de qualidade para educação a distância. Brasília: MEC, 2007.

NISKIER, Arnaldo. *Educação à distância: a tecnologia da esperança: políticas e estratégias para a implantação de um sistema nacional de educação aberta e à distância*. 2. ed. São Paulo: Loyola, 2000.

PINTO, Andréa Schoch Marques. *Expertise em Tutoria (Melhores Práticas) Material da disciplina do curso de Especialização de Tutoria em EAD*. 2008.

ZABALZA, Miguel A. *O ensino Universitário: seu cenário e seus protagonistas*. Porto Alegre: Artmed, 2004.