

TUTORIA EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: UMA ANÁLISE DA AUTOPERCEPÇÃO DOS TUTORES DOS CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO A DISTÂNCIA DA UNIVASF

Carlos Eduardo Souza de Araújo
eduardo_souza23@hotmail.com
Especialista em Ensino Superior, Contemporaneidade e Novas Tecnologias
Universidade Federal do Vale do São Francisco

Ariadne Helena Pequeno de Oliveira
ari_pnz@hotmail.com
Especialista em Ensino Superior, Contemporaneidade e Novas Tecnologias
Universidade Federal do Vale do São Francisco

Francisco Ricardo Duarte (orientador)
fricardoduarte@hotmail.com
Doutor em Difusão do Conhecimento (UFBA)
Prof. do Colegiado de Engenharia da Produção
Universidade Federal do Vale do São Francisco

Keila Moreira Batista (orientadora)
keila.santos@univasf.edu.br
Doutor em Clínica Veterinária (USP)
Profa. do Colegiado de Medicina Veterinária
Universidade Federal do Vale do São Francisco

Resumo: O presente artigo discorre sobre o sistema de tutoria na Educação a Distância. O tema é considerado no contexto da modalidade de ensino a distância, e privilegia a autopercepção dos tutores especialmente seu papel e sua importância. O trabalho deste profissional é visto como de suma importância, uma vez que o mesmo é responsável pela mediação e construção do conhecimento nos ambientes virtuais de aprendizagem, auxiliando os alunos, dando o apoio necessário para que as limitações impostas pela distância possam ser superadas. O trabalho analisa a perspectiva dos tutores da Universidade Federal do Vale do São Francisco com relação à sua atuação nos cursos de pós-graduação a distância da referida instituição. A análise foi realizada a partir da utilização de um questionário. Dessa forma, foi possível traçar algumas considerações relacionadas às atitudes que o tutor deve apresentar, tendo em vista o desenvolvimento de um bom trabalho junto aos alunos e professores na educação a distância.

Palavras-chave: Tutoria; Educação à Distância; Mediação; Aprendizagem.

Abstract: This article discusses the tutoring system in Distance Education. The subject is relevant in the context of distance education modality, and focuses on the perception of tutors, especially its role and importance. The work of this professional is seen as of paramount importance, since it is responsible for the mediation and construction of knowledge in virtual learning environments, helping students by giving the necessary support to overcome the limitations imposed by distance. The paper analyzes the perspective of the tutors of the

Federal University of Vale do São Francisco with respect to its performance in the distance postgraduate courses from this institution. The analysis was carried out using a questionnaire. Thus, it was possible to draw some considerations related to the attitudes that the tutor must submit in order to develop a good job with the students and teachers in distance education.

Keywords: Tutoring; Distance Education; Mediation; Knowledge.

1. INTRODUÇÃO

Muitas são as mudanças a nível mundial decorrentes da evolução da humanidade, principalmente relacionadas ao surgimento de novas tecnologias que podem ser utilizadas em todas as áreas de trabalho do homem. Uma das áreas bastante influenciadas pelo desenvolvimento tecnológico foi a educação, na qual foi possível alterar uma série de processos utilizados tradicionalmente. Entre essas alterações, um grande salto para o sistema educativo ocorreu quando o homem, de posse de material que permitisse esse feito, imaginou por que não seria possível ensinar sem necessariamente estar presente fisicamente. Com essa mudança de paradigma surgiu a Educação a Distância (EaD), modalidade de ensino que cresce a passos largos em uma escala mundial e proporciona novas oportunidades.

Um grande passo para a implementação da EaD no Brasil ocorreu em 2006, quando foi oficializado o sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB), um programa que objetiva ofertar educação superior, na modalidade a distância, voltando-se principalmente para os professores de educação básica (GOMES, 2010).

Esse crescimento notório da EaD no Brasil é de extrema importância pois ela torna possível a diminuição das barreiras na disseminação do conhecimento. Para que este sistema de ensino seja eficiente no seu propósito, alguns elementos são essenciais. Entre estes podemos citar a grande importância do tutor nesse cenário educativo. O tutor desempenha um papel muito importante na mediação desse processo de ensino, sendo um elemento crucial na boa formação do aluno. Dessa forma, tendo em vista o papel fundamental do tutor, esta pesquisa tem por objetivo verificar como os mesmos percebem a sua prática de trabalho e a forma com que essa percepção influencia em sua atividade laborativa e no desempenho dos alunos dos cursos no qual os tutores atuam.

Ao fazer uma análise da autopercepção dos tutores dos cursos de pós-graduação a distância da UNIVASF, buscamos verificar como o trabalho desses profissionais pode ser melhorado, e assim ajudar na melhoria e consolidação dos cursos existentes na instituição. Os frutos dessa pesquisa podem ser utilizados como um suporte para a reflexão relacionada a boas práticas a serem desenvolvidas pelos tutores na busca por uma melhoria na educação a

distância. Estas podem estar relacionadas tanto na maneira de auxiliar os alunos no decorrer dos cursos, quanto à sua própria prática nas demais atividades cabíveis à função de tutor de cursos a distância de uma forma geral.

2. REVISÃO DA LITERATURA

2.1 Conceitos sobre EaD

A educação a distância configura-se como um ramo do ensino em constante desenvolvimento, sendo definida por Preti (1996, p. 3), como “uma modalidade não tradicional, típica da era industrial e tecnológica, cobrindo distintas formas de ensino-aprendizagem, dispondo de métodos, técnicas e recursos, postos à disposição da sociedade”. Para este autor, a EaD não deve ser simplesmente confundida com o instrumental ou com as tecnologias a que recorre, mas deve ser compreendida como uma prática de se fazer educação, ainda que fortemente alicerçada nessas tecnologias. Fazendo uso destas novas tecnologias tem-se a possibilidade de levar o ensino a localidades inimagináveis e, dessa forma, proporcionar a pessoas que não teriam acesso algum ao conhecimento a oportunidade de crescer intelectualmente. Todavia, para que esse ensino seja efetivo, os diversos elementos e atores que interagem nesse processo devem empenhar fielmente seus papéis.

2.2 Atores na EaD

De acordo com Jaeger e Accorssi (2004), entre os diversos atores existentes na modalidade de Educação a Distância quatro elementos são fundamentais e estão em constante interação, são eles: aluno, material didático, professor e tutor. Esses pilares constituem o que podemos chamar de “elementos essenciais” ao ensino a distância, pois sem eles não é possível que o ensino seja sequer realizado.

A educação precisa da existência do aluno e de material didático disponível em uma plataforma. Também precisa do professor para mediar o conhecimento, guiando o estudo, fornecendo o material didático, explicando e avaliando os alunos. Por ser uma modalidade onde não acontece a interação presencial em sala de aula para a resolução dos diferentes problemas e dúvidas no processo de ensino, faz-se necessário a presença de uma pessoa, o tutor, que será o elo entre os diversos tipos de alunos e o professor, solucionando dúvidas, guiando no caminho do conhecimento e muitas vezes até encorajando os alunos para que continuem na jornada do curso.

Dessa forma, o tutor é o elemento humano que em meio às máquinas e tecnologias da informação e, juntamente com o professor, tornam essa modalidade de ensino mais acolhedora e humanizada, colaborando para que ela realmente cumpra o seu objetivo de fornecer o conhecimento independente da distância.

2.3. Tutoria na Educação a Distância e a prática acadêmica

O tutor ou professor que atua na Educação a Distância não pode se furtar aos desafios que as novas tecnologias lhes impõem. Não há como fazer educação em pleno século XXI usando apenas e tão somente o quadro e o giz, como anteriormente. Ou o que é pior: se apropriando das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) de forma inadequada e descontextualizada (exemplo: usar a TV e o Vídeo apenas para repetir programas feitos e editados por outros sem a menor relação com a cultura e a realidade dos alunos). Jaeger e Accorssi (2004) apresentam as competências que os profissionais em EaD devem ter:

- Saber lidar com os ritmos individuais diferentes dos alunos;
- Apropriar-se de técnicas novas de elaboração do material didático impresso e do produzido por meios eletrônicos;
- Dominar técnicas e instrumentos de avaliação, trabalhando em ambientes diversos daqueles já existentes no sistema presencial de educação;
- Ter habilidades de investigação;
- Utilizar técnicas variadas de investigação e propor esquemas mentais para criar uma nova cultura, indagadora e plena em procedimentos de criatividade.

Portanto, trata-se de uma função extremamente complexa e desafiante, uma vez que, temos no senso comum uma idéia de que a educação a distância é feita sempre e exclusivamente em massa, desrespeitando as individualidades.

2.4. Diferentes papéis e funções dos tutores na Educação a Distância

O corpo de tutores desempenha papel de fundamental importância no processo educacional dos cursos superiores a distância e compõem um quadro diferenciado, no interior das instituições. O tutor deve ser compreendido como *um dos sujeitos que participa*

ativamente da prática pedagógica (grifo nosso). (BRASIL, 2007).

Suas atividades desenvolvidas a distância e/ou presencialmente devem contribuir para o desenvolvimento dos processos de ensino e de aprendizagem e para o acompanhamento e avaliação do projeto pedagógico.

Um sistema de tutoria necessário ao estabelecimento de uma Educação a Distância de qualidade deve prever a atuação de profissionais que ofereçam tutoria a distância e a tutoria presencial.

Para este artigo falaremos apenas da figura do tutor a distância já que essa é a modalidade utilizada pelos cursos abordados neste estudo.

2.4.1. Da Tutoria a Distância

Nesta modalidade, o tutor atua a partir da sua própria instituição, mediando o processo pedagógico junto a estudantes geograficamente distantes, e referenciados aos polos descentralizados de apoio presencial. Sua principal atribuição é o esclarecimento de dúvidas através de fóruns de discussão pela Internet, pelo telefone, participação em videoconferências, entre outros, de acordo com o projeto pedagógico.

O tutor a distância tem também a responsabilidade de promover espaços de construção coletiva de conhecimento, selecionar material de apoio e sustentação teórica aos conteúdos e, frequentemente, faz parte de suas atribuições participar dos processos avaliativos de ensino-aprendizagem, junto com os docentes. Para isso, é necessário um bom programa de capacitação de tutores, baseado no mínimo em três dimensões: no domínio específico do conteúdo; em mídias de comunicação e em fundamentos da EaD e no modelo de tutoria.

Faz-se urgente que se discuta e aprofunde o papel e a importância do tutor, esclarecendo-se onde começa e onde termina o seu papel. Acredita-se que o sucesso da Educação a Distância passa necessariamente por esse profissional. Somente com o reconhecimento de sua carreira, inclusive com a criação desse cargo nas universidades públicas (federais e estaduais), realização de concurso público e pagamento de salários compatíveis é que teremos profissionais cada vez mais dedicados e comprometidos com a EaD (CARVALHO, 2009).

2.4.2. Perfil desejado de um bom tutor

Autores como Aretio (2001), Rumble (2003), Gonzales (2005), entre outros autores,

como por exemplo, Hellmann (2008), apresentam algumas características desejadas de um bom tutor. Alguns apresentam características que se destacam de outros, por serem mais receptivos e acolhedores; outros por sua vez, serão mais organizados e formais; já outros serão grandes incentivadores e motivadores dos alunos. Dificilmente encontrar-se-á alguém que contemple em si esse conjunto de características.

O uso das TICs pelos professores, alunos e tutores é extremamente necessário para proporcionar o desenvolvimento de habilidades que possibilitará uma melhoria na qualidade do ensino-aprendizagem. É bom salientar que as questões tecnológicas devem estar a serviço do pedagogo, e não o contrário, pois o professor é agente necessário à aprendizagem.

É bom que fique bem claro que toda e qualquer tecnologia usada no processo de ensino-aprendizagem é apenas uma ferramenta, e não uma “vara” ou “poção” mágica que contenha em si mesma a solução para todos os problemas da educação. Acredita-se que o bom uso das TICs, desde as mais antigas até as mais modernas contribuirá enormemente para melhorar o processo de ensino-aprendizado, não trazendo em si mesmas as respostas e soluções para os gravíssimos e históricos problemas da educação, seja ela básica, média ou superior. Portanto, não basta equipar escolas com computadores de última geração, distribuir *tabletes* e *notebooks* para alunos e professores e achar que com isso todos os problemas da educação serão resolvidos.

As novas tecnologias trazem por si só novos desafios e também horizontes para as escolas. Caberá a estas usá-las da melhor forma para que assim o processo de compartilhamento de informações e conhecimento seja transformado dentro do ambiente escolar. O sucesso da Educação a Distância passa necessariamente pela formação, capacitação e atuação dos tutores que precisam superar esse desafio com esmero, dedicação, estudo e acima de tudo qualificação.

3. METODOLOGIA

3.1. Tipo e Natureza da Pesquisa

Gil (2002) aponta três grandes grupos de pesquisa: exploratórias, descritivas e explicativas. A pesquisa exploratória tem o objetivo de proporcionar maior familiaridade com o problema, de forma a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. A pesquisa descritiva busca identificar as características de determinada população ou fenômeno, ou estabelecer relações entre variáveis. Já a pesquisa explicativa busca identificar os fatores que determinam

ou contribuem para a ocorrência dos fenômenos. Considerando que ainda não existem pesquisas referentes ao tema utilizando dados relacionados aos tutores desta universidade, esta pesquisa pode ser classificada como exploratória. Ainda pode-se também considerar a pesquisa como sendo de natureza qualitativa, pois se baseou na aplicação de questionários a um universo de estudo.

3.2. Procedimentos Metodológicos

O artigo foi dividido em duas etapas, sendo que na primeira, foi realizada a revisão bibliográfica, por meio de artigos científicos, livros, monografias em Ensino a Distância (EaD) e Tutoria a distância, bem como foi elaborado um questionário para coleta de dados, embasado nos conhecimentos adquiridos na primeira etapa. Logo após, foi realizada a aplicação do questionário aos tutores a distância dos cursos de pós-graduação Lato Sensu do Programa Nacional de Formação em Administração Pública (PNAP) que são: Gestão Pública, Gestão Pública Municipal e Gestão em Saúde e no curso de especialização Lato Sensu em Ensino Superior, Contemporaneidade e Novas Tecnologias, todos da Universidade Federal do Vale do São Francisco (UNIVASF).

3.3. População e Amostra da Pesquisa

Na Secretaria de Educação a Distância (SEaD), dentre os cursos que são ofertados, seis são cursos de Formação Pedagógica, dois cursos de Extensão, um bacharelado em administração e quatro cursos de pós-graduação Lato Sensu. Todos estes cursos são ofertados na modalidade a distância. O foco desta pesquisa são os tutores a distância dos quatro cursos de pós-graduação. A Capes recomenda um tutor para cada vinte e cinco alunos. Como são vinte e dois tutores para esses quatro cursos o questionário foi aplicado a toda amostra selecionada, no entanto apenas 15 (quinze) responderam.

3.4. Coleta dos dados

O levantamento dos dados foi obtido por meio de um questionário eletrônico aplicado com a ajuda de uma ferramenta conhecida por *Google Drive*. Logo após, o mesmo foi enviado ao e-mail de cada um dos tutores que atuam nos cursos de pós-graduação a distância, foco dessa pesquisa.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

A partir da análise dos dados coletados na pesquisa feita com os tutores foi possível verificar qual o pensamento que predomina com relação à prática pedagógica dos mesmos, como eles enxergam o ensino a distância nos cursos em que atuam ou já atuaram. Assim, como a forma de trabalho dos mesmos pode estar afetando a motivação e aprendizagem dos alunos.

Os tutores apresentam entre cinco meses a quatro anos de experiência. A maioria dos tutores (70%) é composto por mulheres. Uma informação importante coletada na pesquisa diz respeito ao tempo médio diário em que os tutores se dedicam às suas atividades de tutoria, indo de uma hora até seis horas, perfazendo uma média de três horas diárias.

Analisando a autopercepção dos tutores com relação à importância do seu trabalho, foi perguntado: “Você sente que seu trabalho como tutor(a) traz bons resultados no desempenho dos alunos?”. Foram obtidos dados que demonstram o quanto estes percebem a sua importância no processo de aprendizagem dos alunos, já que 93,3% dos mesmos afirmaram que seu trabalho traz bons resultados para o desempenho dos alunos, e 50% acredita que seu trabalho motiva os alunos a permanecerem no curso.

Um fator de grande importância para o desenvolvimento de um bom trabalho em qualquer área de atuação está relacionado à afeição pela atividade que é desenvolvida nesse trabalho. Dessa forma foi realizada a seguinte pergunta: “Você gosta do curso em que está sendo tutor?”. Quanto a esse ponto 93,3% dos tutores afirmaram gostar do curso nos quais trabalham. Este é um resultado muito satisfatório, pois ter alguém motivado com o trabalho que faz melhora o desempenho nas atividades como tutor. Grande parte desses tutores (67%) também afirma que o seu nível de conhecimento é o que torna possível a boa atuação como tutor, o que revela que eles valorizam a sua experiência e conhecimento acumulados ao longo da vida profissional.

A pequena motivação é um dos problemas a serem vencidos na atuação como tutor. Quando perguntados se alguma vez teriam pensado em desistir das atividades de tutoria 67% do total de pesquisados respondeu que algumas vezes já pensou em desistir. As razões para essa vontade são as mais variadas, incluindo desde falta de tempo para se dedicar às atividades, desmotivação pela falta de participação dos estudantes nas disciplinas, sobrecarga na correção das atividades, até a dificuldade nas relações interpessoais estabelecidas no curso.

Muitas dessas insatisfações para com a atividade de tutoria escondem algumas carências que foram percebidas ao analisarmos mais profundamente a raiz dos problemas por eles mencionados. Com o auxílio de gráficos e tabelas construídos a partir dos dados coletados pode-se visualizar melhor essas questões.

Para que o tutor realize um bom trabalho é necessário que eles tenham alto nível de conhecimento das ferramentas do ambiente virtual. Dessa forma foi perguntado: “Você conhece todas as ferramentas do ambiente virtual?”. Por meio do gráfico da figura 1, pode-se observar que existe uma parcela considerável de tutores que necessita de treinamentos, visto que 40% deles afirmou que tem conhecimento com relação ao uso de apenas algumas ferramentas disponíveis no ambiente virtual.

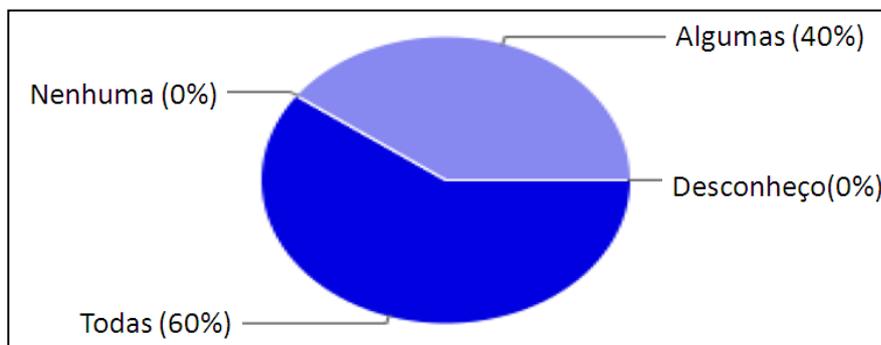


Figura 1: Conhecimento dos tutores sobre as diferentes ferramentas virtuais.

Como responsável por orientar os alunos é necessário que o tutor tenha conhecimento dos conteúdos da disciplina e para isso ele precisa conhecer os assuntos que o professor está repassando nas atividades para os alunos. Dessa forma os tutores responderam à seguinte pergunta: “Você lê o conteúdo da disciplina encaminhado para os alunos?”. O gráfico da figura 2, mostra que uma parcela considerável (47%) de tutores não faz a leitura prévia dos textos e apostilas disponibilizadas no ambiente.

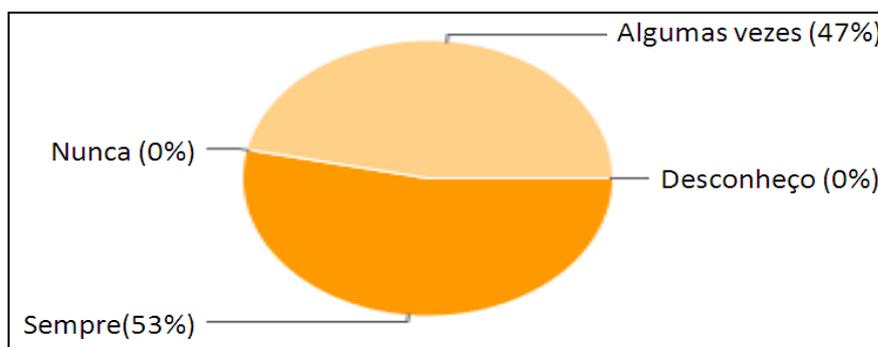


Figura 2: Leitura dos conteúdos da disciplina passado para os alunos.

A não leitura antecipada dos textos disponibilizados pelo professor prejudica o trabalho dos tutores, isto pode ser visto no gráfico da figura 3, onde é demonstrado que a maior parte dos tutores algumas vezes diz encontrar dificuldades para responder as perguntas de alunos, ao responderem ao seguinte questionamento: “Você encontra dificuldade em responder as dúvidas dos alunos?”. Acredita-se que se houvesse a leitura prévia dos conteúdos essa dificuldade seria amenizada.

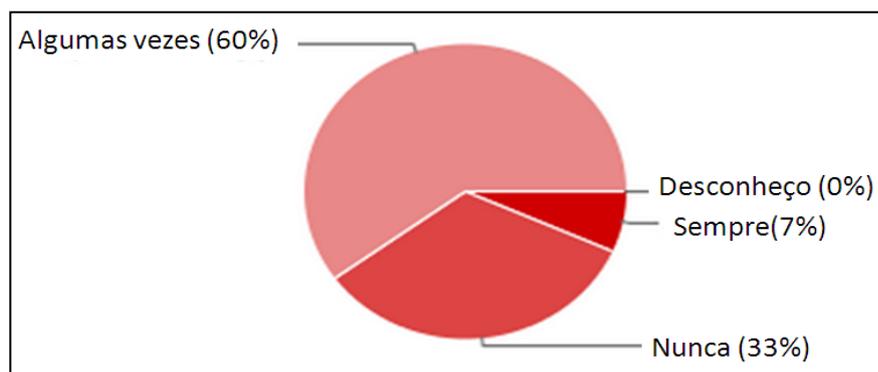


Figura 3: Dificuldades em responder dúvidas dos alunos.

Assim, essa não leitura prévia pode ser considerada uma falha na atuação dos tutores. A mesma pode ser decorrente da falta de tempo dos tutores para desenvolver as atividades necessárias, haja vista que quando perguntados: “Você acha que necessitaria de mais tempo diariamente para desenvolver uma atividade melhor como tutor?”, 53% afirmou necessitar de mais tempo diário para desenvolver melhor sua função. Apesar dessa necessidade de maior tempo para se dedicar à tutoria, 93% deles afirmou responder as dúvidas dos alunos em um período de no máximo 24 horas, o que é um dado bastante satisfatório, visto que os alunos necessitam de uma resposta rápida, levando em consideração que as atividades têm prazos determinados para serem entregues.

Nem sempre o tutor tem autonomia para tomar decisões no decorrer da disciplina, dessa forma algumas vezes para que o tutor tome uma posição frente a um pedido ou dúvida de um aluno ele necessita interagir com o professor da disciplina. Assim, quando perguntados: “Você considera bom o *feedback* entre você e o professor?”, foi constatado que 73% considera mediano o retorno entre o tutor e o professor. Isso significa que uma parcela considerável de tutores não obtém um pronto atendimento na comunicação com os professores. Quando perguntados se o professor da disciplina responde rapidamente as dúvidas dos tutores e dos alunos, 47% dos pesquisados respondeu que isto acontece apenas algumas vezes.

Ao analisarmos a interação do tutor com o aluno, obtivemos resultados interessantes. Quando perguntados: “No curso em que você atua, o aluno é visto apenas como receptor do conteúdo?” foi possível perceber que o tutor acredita que o aluno é sujeito ativo do conhecimento, ou seja, não o vê apenas como receptor dos conteúdos programáticos, como pode-se verificar no gráfico da figura 4. No entanto, existe uma parcela considerável (40%) que acredita que nem sempre o aluno é o protagonista no processo de ensino-aprendizagem, não dispondo assim de autonomia.

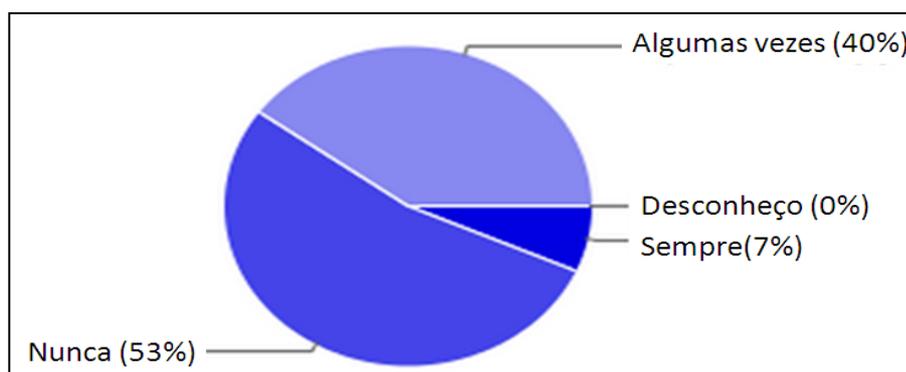


Figura 4: Visão do tutor com relação ao aluno ser um receptor do conhecimento.

Essa parcela que acredita que o aluno é visto apenas como um receptor dos conteúdos ministrados pode ser corroborada com o fato de que 80% dos tutores acreditam que algumas vezes o aluno só participa das atividades (especialmente os fóruns) para demonstrar aprendizagem. Deste modo, não estariam preocupados com o próprio nível de conhecimento, e 73% dos tutores acreditam que algumas vezes os alunos só fazem as atividades para passar para o outro módulo do curso, não assimilando totalmente o conteúdo. Esse é um problema que acontece tanto na modalidade a distância quanto no ensino presencial.

Quando questionados: “Em sua opinião, os alunos sentem-se satisfeitos com o curso?”, 53% dos tutores afirmaram que os alunos sentem-se satisfeitos com o curso. Uma parcela significativa dos tutores 87% dizem que motivam os alunos a realizarem as atividades. O que demonstra que os tutores pesquisados estão exercendo a sua função primária que é de ser um guia, um facilitador no processo de aprendizagem como afirmam Botti e Rego (2008).

O papel do tutor como mediador é essencial. Isso foi percebido nas respostas à seguinte pergunta: “Quando você estimula seus alunos, percebe se eles desenvolvem melhor as atividades e mais rapidamente?”. Pode ser visualizado no gráfico da figura 5, que quando ele acompanha o desempenho do aluno percebe que o desempenho do mesmo melhora na disciplina.

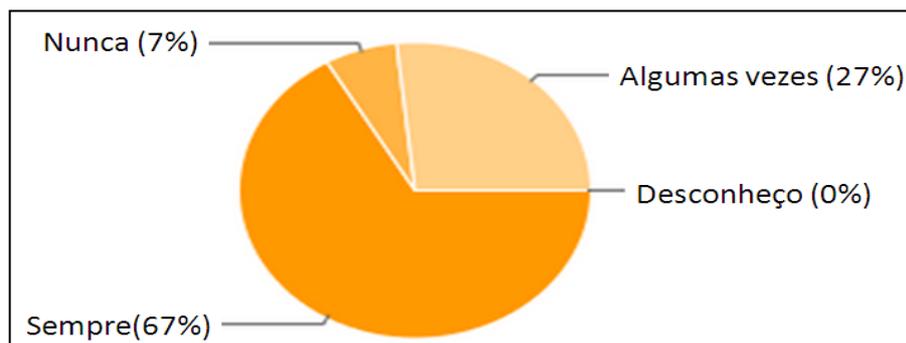


Figura 5: Percepção do tutor na melhoria de desempenho dos alunos quanto a motivação.

Nem sempre a ajuda proporcionada pelos tutores é suficiente e muitas vezes a evasão dos cursos em EaD é um fenômeno constante nessa modalidade de ensino, como afirma Souza (2009).

Sobre essa temática foi perguntado aos tutores: “Na sua opinião, qual o principal motivo para a evasão dos alunos no curso?”. Segundo alguns dos tutores pesquisados (20%), um dos principais motivos para a evasão no curso é a desmotivação.

Apenas dois dos tutores pesquisados responderam que a evasão era causada pela dificuldade de manuseio das ferramentas disponibilizadas no ambiente virtual e um deles afirmou ser pela falta de companheiros para estudos. Por sua vez a maioria respondeu que eram outros os fatores que proporcionavam a evasão notada nos cursos em EaD. Quando perguntados quais seriam esses outros motivos que faziam os alunos desistirem, foram diversas as respostas citadas, entre essas podemos elencar:

- Pelo fato do curso ser gratuito, os alunos não veem como prioridade em suas vidas;
- Administração do tempo;
- Falta de interação dos professores com os alunos;
- Excesso de atividades;
- Falta de responsabilidade e compromisso;
- Espaço curto na transição de uma disciplina para outra.

Ao analisarmos esse processo de motivação através do tipo de atividades desenvolvidas nas disciplinas nos quais os tutores pesquisados atuam, quando perguntados: “Os conteúdos estimulam a pesquisa complementar?” verificou-se que de acordo com a opinião da maioria (67%), nem sempre isso acontece. Para 40% dos mesmos os conhecimentos adquiridos na disciplina são utilizados apenas para avançar as etapas do curso.

Por outro lado, 73% dos tutores da pesquisa acreditam que a metodologia de ensino utilizada no curso estimula a realização de tarefas com independência. Por fim 60% deles acreditam que a interação entre alunos proporcionada em fóruns e chats, por exemplo, favorece a aprendizagem.

Depois de investigar os papéis metodológicos e pedagógicos da atuação do tutor, foi feita uma série de perguntas quanto a Plataforma de Ensino, ou seja, Ambiente Virtual de Aprendizagem utilizado nos cursos em que eles atuam. Na Univasf a plataforma utilizada é o Moodle, um software de apoio à aprendizagem, executado num ambiente virtual.

Primeiramente foi investigado o quanto os tutores consideram que a plataforma favorece a interação entre os atores que a utilizam: 80% dos tutores afirmaram que a plataforma favorece a interação do grupo em geral e entre o aluno e o tutor à distância; 87% afirmaram que a Plataforma facilita a interação do aluno com o conteúdo a ser estudado e 67% afirmou que a Plataforma favorece uma boa interação com o aluno.

Segundo a opinião dos tutores, o que mais importa para o sucesso do ensino a distância é a interação entre o professor e o aluno, 81% dos tutores deram nota 5 à importância desta interação. Outra ferramenta de grande importância na opinião dos tutores são os fóruns e listas de discussões que favorecem a socialização do que foi aprendido, em seguida as provas virtuais, assim como a biblioteca virtual.

Buscando fazer uma avaliação geral da plataforma Moodle, foi perguntado como os tutores avaliavam esse ambiente virtual: “Como você avalia a estrutura da plataforma Moodle?”. Foi obtida uma opinião satisfatória para 74% dos entrevistados, como pode ser visto no gráfico da figura 6.

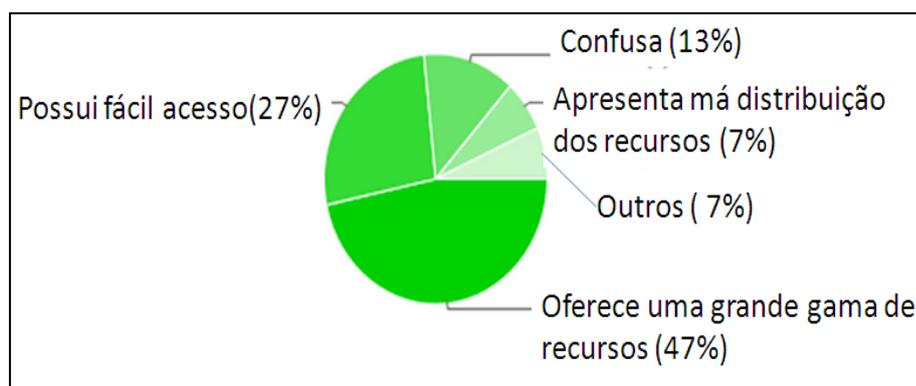


Figura 6: Opinião dos tutores quanto à plataforma

Os tutores analisaram também a importância deles na educação à distância, a partir da seguinte pergunta: “Na sua opinião, por que o tutor é importante na educação a distância?”, e

diversas foram as respostas mencionadas:

- Pelo fato do tutor ser o elo entre o conteúdo e os alunos, possibilitando a integração, os esclarecimentos de dúvidas e o diálogo;
- O tutor conhece melhor os alunos e a plataforma servindo como referência tanto para os professores, quanto para os alunos;
- O tutor serve para diminuir a carga de dúvidas dos alunos que recairiam no professor;
- O tutor é o elo da corrente ensino, conteúdo e aprendizagem;
- O grande desafio do tutor é evitar a evasão dos alunos;
- O tutor tem o papel de orientar e estimular o aluno, lembrando os compromissos e muitas vezes fazendo o papel de um companheiro de estudos, dividindo dificuldades e descobertas.

Nos comentários realizados pelos tutores ao final do questionário foram feitas diversas colocações importantes. Elas foram agrupadas em duas categorias no quadro 1.

Quadro 1: Comentários realizados pelos tutores.

PAPEL DO ALUNO	PROBLEMAS ENFRENTADOS NA EaD
O comprometimento dos alunos representa fator fundamental no ensino a distância, muitos acessam a plataforma somente aos finais de semana e alegam diversos motivos, por conta disto muitas vezes os resultados das atividades ficam abaixo do que deveriam ser. Muitos alunos reclamam do ambiente ser complexo, quanto a visualização dos links.	O grande problema enfrentado pelos professores certamente são as avaliações e suas correções.
A andragogia lida com os adultos ativos, que nem sempre tem tempo para se esmerar no curso e isso leva ao abandono, e nós tutores nos sentimos incapazes diante desse fato, pois as queixas desses alunos que evadem são semelhantes: falta de tempo, falta de acesso a internet, etc. Estas são condições indispensáveis para que o aluno assuma a direção do seu próprio processo de ensino-aprendizagem.	Na sua maioria as avaliações são subjetivas e aliando isso à quantidade de alunos, fica realmente trabalhoso para o professor. Ela certamente seria mitigada em razão da pluralidade dos avaliadores, mesmo com barema.

<p>Considero que o professor e o tutor são os mediadores no processo ensino-aprendizagem, e neste sentido é importante evitar que o grupo se perca, ajudando o aluno na construção do conhecimento.</p>	<p>Evasão representa problema difícil de ser resolvido.</p>
---	---

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo buscou analisar a autopercepção dos tutores quanto ao seu trabalho, a partir de uma pesquisa realizada com um grupo de quinze dos vinte e dois tutores de cursos de pós-graduação a distância da UNIVASF. Deu-se especial ênfase ao papel e a importância do tutor no processo de ensino aprendizagem, investigando, de modo especial, como os tutores percebiam a sua função e quais as consequências desta percepção na interação com os alunos. Foi observado que grande parte desses tutores reconhecem que seu papel é fundamental para permanência/continuidade e desempenho dos alunos nos cursos EaD.

É notório que os tutores, de maneira geral, conhecem a sua importância e buscam exercer da melhor forma a sua função de auxiliar o aluno no decorrer da aquisição de conhecimentos. Isso traz uma contribuição para os alunos incomensurável, pois esse auxílio demonstra para o aluno a sensação de não está sozinho. Porém, muitas vezes, esse profissional se depara com alguns obstáculos, como podem ser citados: falta de tempo para realizar suas funções, desmotivação dos alunos, dificuldade no manuseio das ferramentas do ambiente virtual, dificuldades na comunicação com o professor da disciplina. Ao não vencer estes obstáculos, alguns tutores deixam lacunas a serem preenchidas em sua atuação. Este é um grave problema, pois a ação do tutor como um guia para o aluno foi vista como fundamental na pesquisa realizada, já que a grande maioria deles nota que sua atuação possibilita uma melhoria no desempenho dos estudantes.

Ao longo da pesquisa e da análise dos dados, foi detectada também, em muitos dos sujeitos pesquisados, a necessidade de treinamento e aperfeiçoamento para que esses possam desempenhar seu papel de maneira eficiente trazendo eficácia nas suas ações e intervenções. Esse estudo alerta para o fato do tutor se manter sempre atualizado nos conteúdos e no ambiente virtual para poder sanar possíveis dúvidas dos discentes. Uma vez que, enquanto mediador de conteúdos ele, o tutor, precisa aprofundar seus conhecimentos teóricos e práticos, para que assim possa identificar e ajudar o aluno a superar dificuldades e se manter nos cursos em que estão matriculados.

Dessa forma, a partir da pesquisa realizada podem ser sugeridas algumas ações na

busca por uma melhor ação do tutor:

- Aproveitar ao máximo o seu tempo, tornando-se um guia que realmente participa das atividades de seus alunos;
- Precisa conhecer as dificuldades de cada um dos seus alunos e buscar supri-las buscando uma melhor motivação por parte dos mesmos;
- Participar ativamente das atividades das disciplinas, lendo os conteúdos disponibilizados para os alunos;
- Ter motivação na execução do seu trabalho, tendo em vista a grande importância que possui na formação e motivação dos alunos.

Dessa forma, é preciso salientar também que o tutor deve contar com a ajuda do professor, cabendo a este responder em tempo hábil dúvidas que apenas ele como professor da disciplina pode sanar, facilitando assim o processo de comunicação entre aluno, tutor e professor.

REFERENCIAS

ARETIO, L. G. **La educación a distancia: de la teoría a la práctica**. Barcelona: Ariel Educación, 2001.

BOTTI, Sérgio Henrique de Oliveira e REGO, Sérgio. **Preceptor, supervisor, tutor e mentor: quais são seus papéis?** Rev. bras. educ. med. [online]. 2008, vol.32, n.3, pp. 363-373. ISSN 0100-5502. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0100-55022008000300011>>. Acesso em: 27 jun. 2013.

BRASIL. Ministério da Educação. **Referenciais de qualidade para educação superior a distância**. Brasília, 2007. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>>. Acesso em: 12 dez. 2014.

CARVALHO, M.C.S., **Competências dos tutores para atuação em programas de educação à distância mediados pela internet: o caso do curso de graduação em administração da EA/UFRGS**. Dissertação de mestrado. UFRGS. 2009.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOMES, Ednaldo Farias. Perfil e identidade do tutor em cursos na modalidade a distância do IFAL vinculados ao Sistema Universidade Aberta do Brasil: definições e prática docente. **Revista Eletrônica Multidisciplinar Pindorama do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia – IFBA Nº 01 – Ano I – Agosto/2010**. Disponível em: <www.revistapindorama.ifba.edu.br>. Acesso em: 30 jul. 2013.

GONZALES, Mathias. **O Tutor na EAD: Dimensões e funções que fundamentam sua**

prática tutorial. 2005. Disponível em: <http://www.webartigos.com/articles/18336/1/o-tutor-na-ead-dimensoes-e-funcoes-que-fundamentam-sua-pratica-tutorial/pagina1.html>. Acesso em: 17 set. 2013.

HELLMANN, G. J. **Ação Mediadora por Meio do Planejamento e da Tecnologia.** Disponível em: <http://eadtutor.blogspot.com.br/2008/11/ao-mediadora-do-tutor.html>. Acesso em: 30 jul. 2013.

JAEGER, F. P.; ACCORSSI, A. **Tutoria em Educação a Distância.** Disponível em: <http://www2.abed.org.br>. Acesso em: 24 jun. 2013.

PRETI, O. **Educação a Distância: uma prática educativa mediadora e mediatizada.** In: (org.). Educação a Distância: inícios e indícios de um percurso. Cuiabá: EdUFMT, 1996. P. 15-56.

RUMBLE, G. **A gestão dos sistemas de ensino a distância.** Brasília: UnB: UNESCO, 2003.

SOUZA, C.A.N. **Um estudo sobre as principais causas da evasão na educação à distância – EaD.** Dissertação de mestrado. Fundação Getúlio Vargas. 2009.