

2. Tutor: Elo Forte na Educação a Distância

Leandro Marcos Mourão de Oliveira¹

RESUMO

O presente trabalho aborda a importância do papel do tutor no processo de ensino dos discentes, atuando de forma dinâmica e assídua, por meio do Ambiente Virtual de Aprendizagem, fazendo com que a Educação a Distância (EaD) seja sem distância. A metodologia utilizada neste trabalho foi a pesquisa do tipo bibliográfica e levantamento de dados coletados dos questionários aplicados aos alunos, acrescida da experiência vivida por 4 anos, deste autor, no desempenho da função de tutor na modalidade a distância. O processo de aprendizagem na EaD é transferido do tutor para o aluno, dando a entender, portanto, que ele seja o mediador na construção do conhecimento. Além do mais, está comprovado, por inúmeros autores da área, que neste método de ensino atinge também um nível muito elevado de conhecimento e de qualidade equiparado ao tradicional, pois permite que os alunos tenham iniciativa de

pesquisar materiais didáticos complementares, promover discussões e reflexões de temas nos fóruns e nas atividades disponibilizadas na plataforma acadêmica e tirar dúvidas, cada vez mais, com os tutores engajados das disciplinas.

PALAVRAS-CHAVE: Tutor. Interação. Educação a Distância.

INTRODUÇÃO

Conforme explanado pela autora Demarco (2013, p. 14), nas duas décadas após a promulgação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional nº 9.394, LDBEN (BRASIL, 1996), que registrou um compromisso junto à sociedade de incentivar “o desenvolvimento e a veiculação de programas de ensino a distância, em todos os níveis e modalidades de ensino, e de educação continuada”, a Educação a Distância (EaD) sofreu um crescimento muito rápido em nosso país. Na década de 1980, a moda-

¹ Pós-graduado em Gestão Estratégica de Recursos Humanos pela Universidade Castelo Branco-RJ (2009). Bacharel em Administração pela Faculdade Estácio de Sá-RJ - Campus Nova América (2006). Bolsista Tutor a Distância do Curso de Administração Pública (CAPES/UAB) da Universidade Federal de Juiz de Fora. E-mail: mourao1980@gmail.com

lidade começou a ser adotada por algumas universidades, que passaram a fazer uso dos meios de comunicação de massa como ferramentas de apoio pedagógico. Entretanto, na década de 1990, que presenciou o advento da internet e um enorme salto quantitativo no processo de desenvolvimento e disseminação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), a EaD tomou um rumo a uma expansão muito mais ampla e significativa. Fica evidenciado que a missão da referida modalidade de ensino é oferecer meios para se “reduzir” as distâncias e os isolamentos geográficos, beneficiando, também, um público que não tem ou não teve acesso a programas tradicionais de educação. Enfim, o desenvolvimento da EaD no país tem se dado como uma alternativa, em particular, para a formação inicial e continuada de docentes.

Já no tocante às atribuições do tutor na EaD, a referida autora relata que ele é visto ainda como um profissional que presta uma assistência relativamente limitada ao aluno, posicionando-o como um administrador de feedback que de maneira simples sana dúvidas pontualmente, dentro do prazo máximo de 24 horas, por meio de acesso ao Ambiente Virtual de Aprendizagem. Nota-se, então, uma visão deturpada em relação à função do tutor EaD, abreviando de forma substancial as suas responsabilidades perante os seus alunos.

Face ao exposto, este autor, Tutor a Distância do Curso de Administração Pública (CAPES/UAB) da Universidade Federal de Juiz de Fora, por experiência própria, ao longo de 4 anos de atuação, contesta a visão em tela e ratifica a importância do tutor no processo de aprendizagem, segundo Soek e Gomes (2008):

(...) a ação da tutoria é fundamental na EaD, pois ela faz a mediação entre todos os participantes do processo e propicia a comunicação no momento em que acompanha e até mesmo promove às competências pedagógicas, tecnológicas, didáticas, pessoais e de trabalho colaborativo.”

1. Relevância do estudo para a ciência

De acordo Hattge, Ribas e Paulo (2014),

grande parte dos alunos da EaD possuem inúmeras expectativas quando iniciam um curso: os conteúdos; de que forma serão estudados; como são feitas as tarefas e avaliações; como será seu contato com os demais colegas e tutores no Ambiente Virtual de Aprendizagem. O maior obstáculo que se nota nos alunos calouros e até veteranos é a dificuldade em utilizar as ferramentas das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), bem como a exploração da plataforma acadêmica da instituição de ensino.

Para superar tal obstáculo, o aluno deve se conscientizar e entender que é necessário fazer o uso otimizado dessas ferramentas das quais o curso dispõe, sendo que o domínio do Ambiente Virtual de Aprendizagem, promove a sua autonomia quase plena. No Ambiente Virtual de Aprendizagem, o discente não encontrará o conhecimento totalmente pronto, como exparemos mais a frente, mas terá disponível ferramentas norteadoras da aprendizagem e do conhecimento desejado.

Contudo, o aluno sempre contará com o papel importantíssimo do tutor, que tem a missão de mediar o processo de ensino-aprendizagem, com desenvoltura de conhecimento, esmero, qualidade e, principalmente, no tempo certo, por meio do feedback; orientando-o para que se sinta motivado e consiga interagir com os demais colegas de turma, durante as discussões e as reflexões propostas.

2. Fundamentação Teórica

A palavra interação traz em seu significado a ação entre dois ou mais agentes. Segundo o dicionário Priberam, a palavra interação é o fenômeno que permite a certo número de indivíduos constituir-se em grupo, e que consiste no fato de que o comportamento de cada indivíduo se torna estímulo para outro: comunicação entre pessoas que convivem; diálogo, trato, contato; atividade ou trabalho compartilhado, em que existem trocas e influências recíprocas.

Para Silva, o conceito de interação vem de longe:

Na física refere-se ao comportamento de partículas cujo movimento é alterado

pelo movimento de outras partículas. Em sociologia e psicologia social a premissa é: nenhuma ação humana ou social existe separada da interação. O conceito de interação social foi usado pelos interacionistas a partir do início do século XX. Designa a influência recíproca dos atos de pessoas ou grupos. Um desdobramento dessa corrente é o interacionismo simbólico que estudou a interação entre indivíduos e instituições no sentido de verificar como são coagidos por elas e de como buscam transcender essa coação. (SILVA, 1998)

A avaliação EaD é baseada em tarefas que são propostas ao aluno ao longo do curso, devendo ser efetuadas num determinado período de tempo. A comunicação e interação entre o aluno, é feita por meio do feedback, que é considerado como uma ferramenta importante para orientar, motivar, reforçar comportamentos, evitando que ele limite seus estudos.

Segundo Moscovici (2011, p.54), feedback “é um processo de ajuda para mudanças de comportamento; é comunicação a uma pessoa, ou grupo, no sentido de fornecer-

-lhes informações sobre como sua atuação está afetando outras pessoas”.

Ratifica-se, então, que o feedback emitido pelos tutores, durante as atividades do Ambiente Virtual de Aprendizagem, serve de estímulo para que o aluno se sinta motivado e cada vez mais desenvolva sua busca em relação ao seu ensino- aprendizagem. O tutor que sabe ser um mediador construtivo e aplicar com eficiência as devidas respostas às demandas dos alunos, pode também minimizar a evasão nos cursos EaD, uma vez que a maioria dela se dá nos primeiros períodos.

Além disso, há a importância da qualidade do feedback do tutor, pois cabe a ele perceber os estilos de aprendizagem dos discentes e as particularidades individuais e coletivas da turma, compartilhando ideias consistentes e construtivas, fazendo com que eles busquem os conhecimentos necessários para complementar sua aprendizagem acerca dos conteúdos propostos. Enfim, o aluno precisa conscientizar-se de

Expectativas dos alunos na avaliação pelo Tutor
Confirmação: confirmação da recepção do trabalho e saberem se o trabalho estava completo ou se havia alguma coisa que era necessário completar para que pudesse ser classificado
Profundidade: que o tutor dedique o tempo necessário para ler o trabalho deles na íntegra, e que o comente refletidamente, com um nível de detalhe apropriado
Oportunidade de esclarecimento: que o tutor lhes diga se algum elemento do contexto e das bases do seu trabalho não estava claro, de forma a que o aluno tenha oportunidade de o esclarecer
Respeito: que o tutor os trate com respeito, o que significa dar-lhes um feedback útil e construtivo, que vise apoiar a sua progressão como alunos, com as críticas apontadas para o seu trabalho, não para eles próprios como pessoas, e que se destine claramente a ajudá-los como alunos
Oportunidade: que respondam prontamente, de forma a que eles possam considerar e aplicar o feedback à etapa seguinte da sua aprendizagem.

Quadro 1 - Expectativas dos alunos na avaliação pelo Tutor
 Fonte: O'ROURKE, Jennifer. *Tutoria no EaD: um manual para tutores.*

que quem construirá o conhecimento e o administrar será ele próprio.

Dentro dessa lógica, Moran (2008) cita que a EaD não é um “fast-food” em que o aluno se serve de algo pronto. É uma prática que permite um equilíbrio entre as necessidades e habilidades individuais e as do grupo - de forma presencial e virtual. Com isso, é possível avançar rapidamente, trocar experiências, esclarecer dúvidas e mensurar resultados.

Schwartz e White (2000, p.167) apud Paiva (2003) ressaltam que o feedback é ainda mais crítico no Ambiente Virtual de Aprendizagem, onde os alunos podem se sentir isolados ou excluídos. Para Bischoff (2000) apud Paiva (2003), tutores a distância eficientes não apenas escrevem regularmente para os encontros virtuais, mas fornecem feedback constante e consistente individualmente (personalizado) e ao grupo. Ou seja, feedback constante e consistente pode estimular o engajamento ativo por meio de técnicas, tais como: questionar pressupostos, discordar de alguns pontos e destacar pontos bem analisados.

Ainda acerca de feedback, para Abreu e Lima (2003) apud Santos e Cruz (2011), a linguagem deve ser amigável sempre considerando a netiqueta, o tom, a organização, a adequação ao contexto, entre outros elementos; o conteúdo, que pode receber uma abordagem diretiva ou sugestiva e, preferencialmente, ambas as características, equilibradas de acordo com o desenvolvimento do aluno e das tarefas realizadas; e o ritmo e a constância, que implicam considerações sobre o tempo e o número de interações entre tutor e alunos. Todos esses

elementos são fundamentais e demandam estratégias, organização pessoal dos envolvidos e, especialmente, compromisso com o processo educacional, que é construído na interação entre os atores (professor, tutor, aluno) da EaD.

3. Apresentação e Análise dos Dados

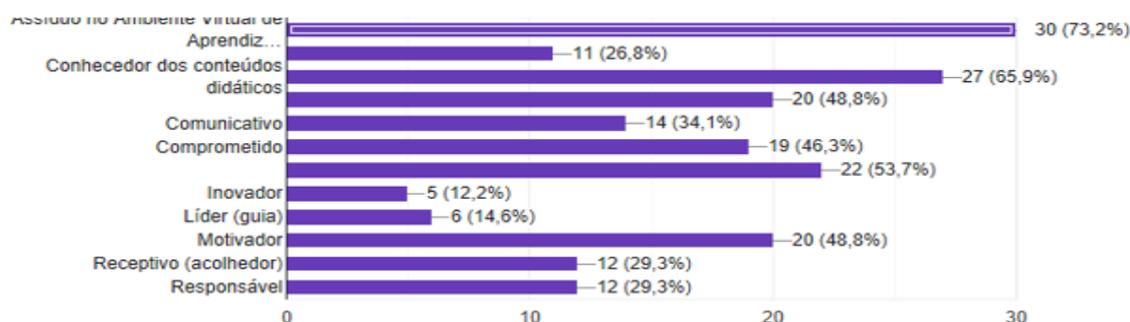
A pesquisa foi realizada no final do 1º semestre de 2018, com alunos do 7º e 8º períodos do Curso de Administração Pública, da Universidade Federal de Juiz de Fora. O objetivo da pesquisa foi verificar a importância do papel do tutor EaD no processo de ensino-aprendizagem; as competências mais esperadas no tutor EaD pelos alunos; as características do feedback mais desejáveis pelos alunos na EaD; a relevância do prazo (até 24 horas) para o lançamento do feedback no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA); e se podemos dizer que o tutor é o elo forte na EaD. O questionário da pesquisa foi aplicado on-line, totalizando 138 alunos.

Obteve-se a resposta de 41 alunos, que se seguem:

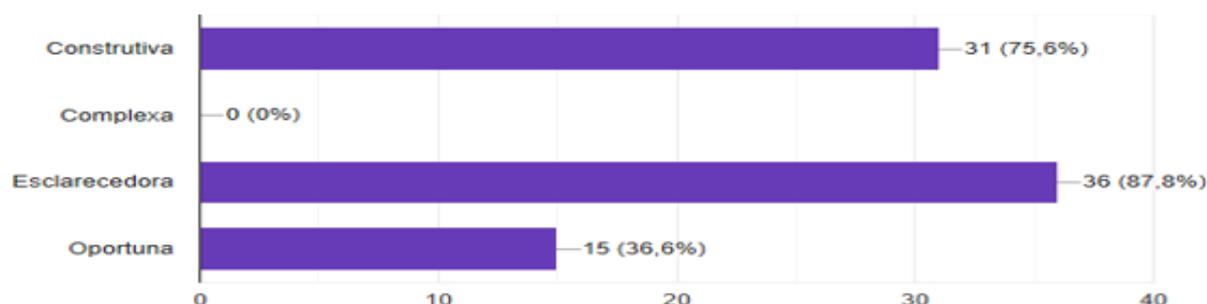
1) É de suma importância o papel do Tutor EaD no processo de ensino-aprendizagem?



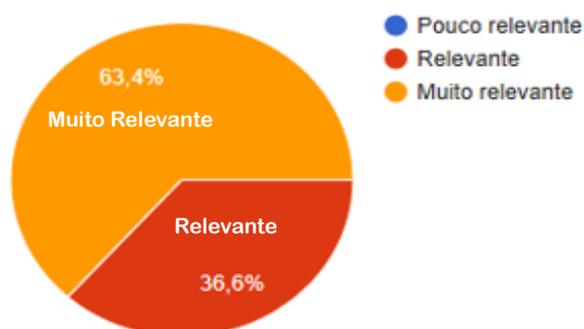
2) Quais são as competências mais esperadas no Tutor EaD pelo aluno? (Escolher até 4 opções)



3) O feedback realizado pelo Tutor EaD durante as avaliações é de grande valia, para que o discente possa assimilar o conteúdo didático e, sobretudo, estimulá-lo a construir o seu próprio conhecimento. Face ao exposto, quais características do feedback são mais desejadas pelos alunos na EaD? (Escolher até 2 opções)



4) Qual é a relevância do prazo (até 24 horas) para o lançamento do feedback no AVA?



5) Podemos dizer que o Tutor é o elo forte na EaD? Por quê?

As 10 respostas mais consistentes:

Sim, pois o que tutor é tão capacitado quanto o professor para esclarecer as dúvidas dos alunos.

Sim, porque ele gera as atividades acadêmicas, servindo de motricidade quando o aluno, por algum motivo, diminui sua motivação.

Sim, porque na EaD, o tutor é o principal agente incentivador da troca de conhecimentos, experiências e informações entre os discentes; é ele que fornece conteúdos didáticos consistentes que nutrem os discentes, para que esses possam construir seus próprios conhecimentos.

Sim, principalmente, porque na EaD os professores são muito distantes dos alunos. Com isso, os tutores suprem essa ausência com muita responsabilidade e competência.

Sim, porque é ele o ente mais próximo

que estará de todos nós. Cabe ao tutor a tarefa da motivação; do esclarecimento; da facilitação e da partilha de conhecimentos e conceitos, vislumbrando a melhor absorção e compreensão daquilo que se pretende com tais disciplinas.

Com certeza, pois o tutor exerce o papel do professor presencial e para isso é conhecedor do conteúdo das disciplinas. Seu auxílio é de grande valia para o aprendizado uma vez que está disposto a sanar as dúvidas dos instruídos e a corrigir possíveis erros concernentes às atividades das disciplinas o qual é responsável.

Sim, porque a troca de informações entre o tutor e o aluno facilita o aprendizado e, por consequência, o melhor aproveitamento por parte do aluno. Podemos concluir que a base da EaD é o constante contato tutor/discente, pois com essa ferramenta se tem a renovação e transmissão dos conhecimentos ora ensinados.

O tutor no universo da EaD é o grande

motivador para o aluno, visto que não se tem o contato presencial muitas das vezes (aluno/professor). Dessa forma, a experiência transmitida pelo tutor nos fóruns e o feedback preciso dos trabalhos são de suma importância para o aluno.

Sim, porque uma vez que o tutor seja desatencioso ou se mantenha ausente no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), o aluno fica perdido e sem rumo. Permita-me comparar o AVA com uma grande embarcação no mar aberto: “o tutor é o timoneiro da embarcação no mar revolto.” Ou seja, qualquer descuido do tutor na condução da nau, poderá causar danos catastróficos.

Sim, pois por meio da sua mediação e interação com os integrantes das turmas, corrigindo desvios nas respostas e opiniões, argumentando convincentemente e com exemplos elucidativos, agregará valor e união, conduzindo então os discentes para o correto entendimento e aprendizado, além de servir como estímulo no prosseguimento dos estudos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O papel do tutor EaD é de suma importância para os discentes, pois está voltado à melhoria dos processos pedagógicos que visam facilitar a forma como os alunos assimilam os conteúdos das disciplinas dos cursos, prestando, ainda, todo o apoio no processo de ensino-aprendizagem.

O tutor deve ser um grande conhecedor do conjunto de conceitos e de ideias que está sendo disponibilizado em determinada disciplina do curso, tendo em vista que ele será a ponte de informações e de tiragem de dúvidas dos alunos, no tocante a esses conteúdos, inclusive para assisti-los em dificuldades tecnológicas. Tudo isso, será promovido por meio de um feedback confiável, pormenorizado, contextualizado e, especialmente, enviado aos discentes no tempo certo, isto é, no prazo de atendimento de suas necessidades, que por experiência é de no máximo de 24 horas.

Mais uma atribuição de grande relevância da tutoria EaD diz respeito à motivação a novas perspectivas diferenciadas em

debates e discussões realizados em fóruns, incluindo desenvolver a habilidade de iniciativa e de cooperação entre os alunos, estimulando a aprendizagem de forma colaborativa, onde cada aluno pode se ajudar e incentivar a construção de conhecimento de maneira coletiva.

Em síntese, o tutor ombreará lado a lado com os alunos no Ambiente Virtual de Aprendizagem, chamando a todos a firmar uma política de compromisso, responsabilidade, assiduidade, comunicabilidade, interação e disciplina consciente para planejar os horários de estudos e participar de maneira assíncrona e síncrona das atividades dos fóruns e das tarefas propostas.

Enfim, fica claro que o tutor é o elo forte na EaD tendo por exemplo a influência diretamente no processo de aprendizagem de seus alunos, transmitindo conhecimentos e experiências acurados no desenvolvimento de cidadãos formadores de opinião junto à Sociedade.

REFERÊNCIAS

ABNT - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 6023:

informação e documentação - referências - elaboração. Rio de Janeiro: ABNT, ago. 2002.

. NBR 6024: informação e documentação - numeração progressiva das seções de um documento escrito - apresentação. Rio de Janeiro: ABNT, abr. 2012.

. NBR 6028: informação e documentação - resumo - apresentação. Rio de Janeiro: ABNT, nov. 2003.

. NBR 10520: informação e documentação - citações em documentos - apresentação. Rio de Janeiro: ABNT, ago. 2002.

. NBR 14724: informação e documentação - trabalhos acadêmicos - apresentação. Rio de Janeiro: ABNT, abr. 2011.

BRASIL. Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional - LDBEN nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm> Acesso em 14 jul. 2018.

DEMARCO, Regina Sênos. Tutoria e Qualidade na Educação a Distância sob a ótica dos Tutores. Dissertação apresentada à Faculdade Estácio de Sá como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Educação. Rio de Janeiro, 2013. 96p.

HATTGE, A. A. G; RIBAS, C. C. C.; PAULO, A. B. D. A importância do feedback do tutor on-line no ensino a distância. Revista Eletrônica do Curso de Pedagogia das Faculdades OPET, Curitiba, Dezembro de 2014.

MATHIAS, Antônio Viana; FILHO, Sylvio Moreira Alexandre. Monografia: do projeto à execução. Rio de Janeiro: Rio, 2005. 112p.

MORAN, José Manuel. O que é educação a distância. Disponível em:<https://www.researchgate.net/publication/228846830_O_que_e_educacao_a_distancia> Acesso em 15 jul. 2018.

MOSCOVICI, Fela. Desenvolvimento interpessoal: treinamento em grupo. 20. ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2011. p. 94-96.

O'ROURKE, Jennifer. Tutoria no EaD: um manual para tutores. Disponível em<<http://www.abed.org.br/col/tutoriaead.pdf>> Acesso em 17 jul. 2018.

PAIVA, V. L. M. O.. In: LEFFA.V. (Org.) Interação na aprendizagem das línguas. Pelotas: EDUCAT, 2003. p.219-254.

SANTOS, M. T.; CRUZ, D. M. O feedback e a comunicação na Ead: noções teóri-

cas e aproximação metodológica. Cadernos de Pesquisa: Pensamento Educacional, Curitiba. Impresso, v. 7, n. 16, p. 172-190, maio/ago. 2012.

SILVA, M. (org). O que é interatividade. Boletim Técnico do SENAC. RJ: SENAC, Centro de Documentação Técnica, Volume 24 - Número 2 - Maio/Agosto 1998. Disponível em: <<http://www.senac.br/informativo/BTS/242/boltec242d.htm>>. Acesso em: 15 jul. 2018.

SOEK, A. M. e GOMES, D. L. As relações de ensino/aprendizagem na educação a distância e o trabalho do tutor como mediador do conhecimento. 2008. Revista Intersaberes, ano 3 n. 6, p. 166-176. Disponível em:

<<http://www.grupouninter.com.br/intersaberes/index.php/revista/article/view/136/109>> Acesso em: 15 jul. 2018.