

# DESAFIOS E POSSIBILIDADES NA ATUAÇÃO PEDAGÓGICA DO TUTOR NO ENSINO À DISTÂNCIA NO ÂMBITO DA UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL

**André Luis Silva dos SANTOS (1); Regina Lucia Muniz RIBEIRO (2); Simone Costa ANDRADE DOS SANTOS (3)**

(1) Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão, Av. Getúlio Vargas, nº 04, Monte Castelo, São Luís-MA, CEP 65030-005, Telefone: (98)3218-9000 [andresantos@ifma.edu.br](mailto:andresantos@ifma.edu.br)

(2) Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão, e-mail: [reginamuniz@ifma.edu.br](mailto:reginamuniz@ifma.edu.br); (3) Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão, e-mail: [simonesantos@ifma.edu.br](mailto:simonesantos@ifma.edu.br)

## RESUMO

O objetivo desta pesquisa consiste em investigar a atuação pedagógica do tutor no âmbito do Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB) de forma a contribuir para utilização de metodologias adequadas à educação à distância. Tratando-se de um estudo de caso, estabeleceu-se como campo da pesquisa o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão (IFMA) que iniciou, em 2009, suas atividades com a modalidade de ensino à distância nos cursos superiores de Licenciatura em Informática e Licenciatura em Química. Para coleta de dados empregou-se a técnica de pesquisa documental em fichas, editais, dossiês, livros, softwares etc, além disso, utilizou-se da aplicação de formulário de entrevista junto ao coordenador geral e questionários abertos junto aos 29 tutores dos 39 cursos. Os resultados aqui apresentados demonstram que as maiores dificuldades encontradas pelos tutores em sua prática educativa dizem respeito à deficiência na formação docente para EaD, dificuldade de interatividade entre os integrantes, desmotivação por parte dos alunos, deficiência e em alguns casos ausência de recursos. Contudo, evidencia-se que para sanar algumas dessas dificuldades e até romper paradigmas depreciativos acerca da EaD, faz-se necessário, além da disponibilização dos recursos necessários, investimentos na formação dos tutores que os levem a assumir uma nova postura de modo a reverem suas práticas em sala de aula, adequando os recursos disponíveis à metodologia utilizada.

**Palavras-chave:** educação à distância; Universidade Aberta do Brasil; formação de tutores.

## 1 INTRODUÇÃO

Os sistemas de cursos à distância aparecem no contexto das sociedades contemporâneas como uma modalidade de educação considerada “extremamente adequada e desejável para atender às novas demandas educacionais das mudanças da nova ordem econômica mundial”. Notadamente, apresenta-se como uma grande possibilidade para a inserção de sujeitos que pretendiam ingressar no Ensino Superior e, até então, eram excluídos. (BELLONI, 2008, p. 3)

A utilização da EaD está redefinindo e transformando os modelos de ensino e aprendizagem atuais tornando-se, em consequência, tema de debates e reflexões. Segundo Litto e Formiga (2009) a entrada da EaD em Instituições de Ensino Superior no Brasil ainda é recente, mas cresceu de forma exponencial nos últimos anos. No Brasil, no ano de 2005, surge o Sistema Universidade Aberta (UAB) em decorrência da necessidade de expansão da oferta de vagas em cursos e programas de educação superior. Conforme Brasil (2006), um dos objetivos principais da UAB é “oferecer, prioritariamente, cursos de licenciatura e de formação inicial e continuada de professores da educação básica”.

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Maranhão (IFMA), inicia-se em 2009 com o funcionamento das primeiras turmas de cursos à distância no âmbito da UAB. O sistema é implantado em sete municípios no estado do Maranhão ofertando vagas para os cursos de Licenciatura em Informática e Licenciatura em Química.

Tendo em vista o aumento considerável na oferta de vagas com a implantação do Sistema UAB no IFMA que, conforme dados oficiais do Instituto foi de 500 vagas, torna-se iminente pesquisar a atuação pedagógica do tutor buscando compreender suas atribuições, competências e dificuldades e, nesse sentido, contribuir para melhorias na prática pedagógica do tutor na educação a distância.

Em análise ao sistema UAB/IFMA identificou-se questões em torno das quais aparecem muitas dúvidas e interrogações que também foram suplantadas por Maggio (2001) em suas análises a programas de Educação à Distância. O que significa ser tutor? Quais são os alcances de suas tarefas? Qual a especificidade de seu papel? Que características definem um bom tutor? Como se dá a sua formação? Como e com que objetivos deve acontecer a avaliação de seu trabalho? Qual a importância do seu trabalho para o processo de aprendizagem na Educação à Distância?

## **2 TUTORIA NA UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL**

O IFMA mantém, em seu processo de EaD, a tutoria à distância e a tutoria presencial, adotando portanto, o tipo bimodal de tutoria. Essas duas unidades contarão com tutores denominados: tutor à distância e tutor presencial.

O tutor presencial atua no pólo e acompanha, no máximo, 25 alunos. Já o tutor à distância atua nas dependências do IFMA e acompanha, no máximo, 50 alunos. Ambos desenvolvem atividades com jornada de trabalho de vinte horas semanais.

O tutor presencial é responsável pela assistência ao aluno e acompanhamento de seu aprendizado. Além disso, media as relações entre os diversos sujeitos (o aluno, o coordenador do pólo, o tutor à distância, o professor formador e, em alguns casos, o coordenador de curso). Ele assiste os estudantes em todas as disciplinas durante todo o curso. Porém, não tem a obrigação de conhecer todos os conteúdos, de todas as disciplinas que o aluno cursa em cada semestre. Mas deve ser o organizador das dúvidas, o mediador pedagógico que facilita o seu contato com o tutor à distância e o professor formador. Além disso, faz o controle da frequência, organiza os encontros no pólo e ajuda nos momentos de dificuldades com o uso das tecnologias.

A função do tutor a distância é um pouco diferente da função do tutor presencial. Para cada disciplina, existe um tutor à distância. Isso porque, junto com o professor especialista, ele é responsável pelo encaminhamento da disciplina no que diz respeito ao acompanhamento das atividades, resolução de dúvidas, correção e proposição de atividades, leituras complementares e avaliação.

É o tutor à distância o elo mais estreito entre o aluno e a Instituição. Com ele, o aluno deve estabelecer uma relação bem próxima e interagir o máximo possível, pois seu aprendizado depende dessa relação. O tutor à distância é um especialista, com domínio de conteúdo em sua área, atua em três frentes: junto ao aluno, ao coordenador de tutoria e aos tutores presenciais.

Os tutores são, conforme aponta Almeida (2001), orientados para atuar como mediadores, facilitadores, incentivadores, investigadores do conhecimento, da própria prática e da aprendizagem individual e grupal, e dessa forma, estimular o aluno a buscar o esclarecimento das suas dúvidas, refletir sobre seu desempenho e, principalmente, buscar crescimento intelectual, através da criação de estratégias de pesquisa e participação intensa nas atividades propostas.

As orientações que norteiam e definem o perfil e atribuições dos tutores bem como a estrutura e as ações para funcionamento de cursos na modalidade de educação à distância estão contidas em documento oficial disposto pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC). (BRASIL, 2010)

## **3 COMPETÊNCIAS PEDAGÓGICAS E TECNOLÓGICAS**

Conforme documento institucional intitulado Guia do Tutor (UAB/IFMA, 2009) as competências pedagógicas e tecnológicas dos tutores serão certificadas pela observação das habilidades pedagógicas e tecnológicas.

No tocante às habilidades pedagógicas, o tutor deve avaliar o material didático-pedagógico, visando à proposição de melhorias nos padrões de ensino e aprendizagem. Somente por meio dessa avaliação será possível adequar o material didático à realidade em que irá atuar. Ele também deve orientar a auto-avaliação do aluno, corrigir os trabalhos realizados pelos alunos, identificar os problemas relacionados ao aprendizado

dos estudantes, interagir com os atores do processo de ensino à distância para a solução de problemas de aprendizado identificados, planejar, junto com o aluno, os momentos de estudo e aprendizagem, atuar como mediador para a melhoria da aprendizagem, de maneira a utilizar exercícios e práticas, individuais e em equipe, relembrar sempre os objetivos de aprendizagem a serem alcançados, bem como as etapas e o calendário a serem cumpridos.

A respeito das competências tecnológicas o tutor deve utilizar os diferentes meios de comunicação (impressos, áudio, vídeo, informática), promover a confiança nas tecnologias de informação e comunicação e nas experiências do curso.

Nessa perspectiva Belloni (2008) corrobora ao afirmar que o tutor precisa conhecer os processos de aprendizagem, bem como as metodologias, as teorias que envolvem as relações de aprendizagem, os processos avaliativos que podem contemplar os ambientes virtuais de aprendizagem (AVA), os conhecimentos advindos da psicologia, ciências cognitivas, ciências humanas e ainda desenvolver capacidades relacionadas à pesquisa, a aprendizagem autônoma, a colaboração e a interação.

#### **4 METODOLOGIA**

Considerando a natureza do problema adotou-se uma abordagem de pesquisa quali-quantitativa, na qual recorreu-se à técnica de pesquisa documental em fichas, dossiês, livros, softwares etc. Isso possibilitou a compreensão do perfil, das competências e das atribuições do tutor UAB/IFMA, bem como o funcionamento dos cursos a distância na UAB/IFMA.

Além disso, foi realizada uma revisão bibliográfica que orientou a elaboração dos questionários e entrevistas estruturadas. A entrevista foi realizada junto ao Coordenador Geral e os questionários junto aos tutores para compreender como os mesmos realizam o trabalho nos pólos onde atuam. O questionário foi enviado por email aos 39 tutores presenciais e a distância, sendo até o atual momento, respondido por 29 tutores, correspondendo, portanto a uma amostragem de 75% do total.

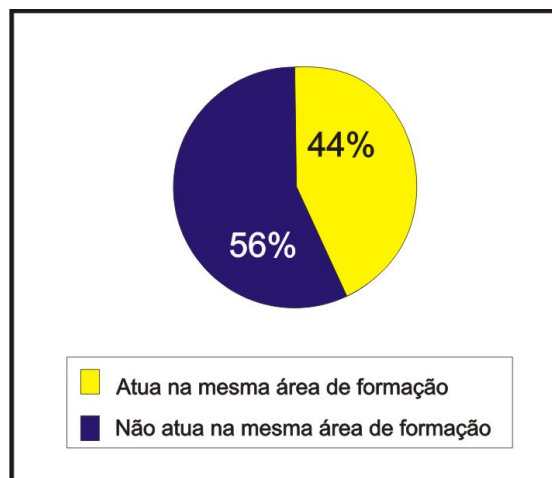
O questionário versou sobre os seguintes pontos:

1. Área de atuação/formação;
2. Experiências anteriores no Ensino à Distância;
3. Avaliação dos cursos de capacitação oferecidos pelo sistema UAB em atendimento às necessidades do tutor;
4. Disponibilização dos recursos pedagógicos necessários ao desenvolvimento das atividades na tutoria;
5. Dificuldades na práxis do tutor.

O tipo de pesquisa utilizada é um estudo de caso compreendendo uma questão específica, bem delimitada, com contornos bem definidos daquilo que se quer investigar (LÜDKE E ANDRÉ, 1986). Vale ressaltar, portanto, que a pesquisa encontra-se em sua fase inicial, em virtude da necessidade de ampliação da temática e verificação da situação em outros contextos além do IFMA.

#### **5 RESULTADOS E DISCUSSÕES**

Conforme itens abordados no questionário aplicado junto aos tutores, no tocante ao aspecto formação/atuação, constatou-se que 100% dos tutores à distância atuam na mesma área de formação. Em contrapartida, conforme ilustração (Figura 1), a maioria dos tutores presenciais (56%) atua em área diferente da sua formação.



**Figura 1 - Área de atuação/formação do tutor presencial**

Em entrevista realizada junto ao Coordenador Geral da UAB/IFMA foi relatado que o perfil do tutor presencial para atuar nos cursos ofertados seria de alguém que tivesse formação na área em que fosse atuar. Porém, conforme análise dos dados coletados em documentos indicadores da formação dos tutores presenciais demonstrados na Tabela 1, constatou-se que a maioria dos tutores presenciais que atuam nos pólos não atende ao perfil necessário.

**Tabela 1: Formação dos Tutores Presenciais UAB/IFMA**

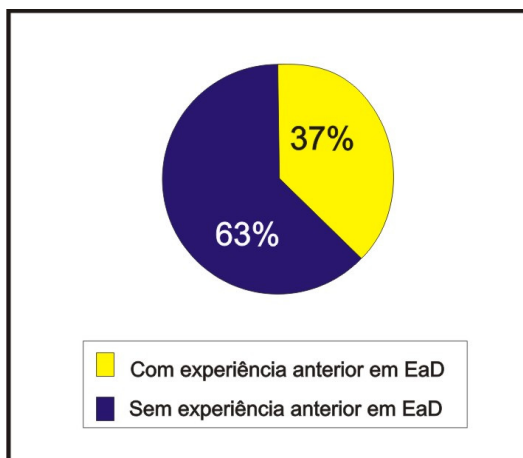
Pólo	Curso	Nº tutores	Formação
Barra do Corda	Licenciatura em Informática	02	Matemática/Informática
Caxias	Licenciatura em Informática	02	Informática/Informática
	Licenciatura em Informática	01	Química
Codó	Licenciatura em Informática	01	Matemática
Dom Pedro	Licenciatura em Informática	02	Informática/Matemática
	Licenciatura em Química	02	Química Química
Grajaú	Licenciatura em Informática	02	Pedagogia/Biologia
São João dos Patos	Licenciatura em Informática	01	Matemática
Timbiras	Licenciatura em Informática	02	Matemática/C. Agrárias

Esse fato nos revela a carência de profissionais habilitados no interior do estado do Maranhão para atender às exigências do processo seletivo de tutores da UAB. De modo que, para não inviabilizar a execução dos cursos optou-se por alocar profissionais de outras áreas para atuarem como tutores presenciais. Contudo,

acredita-se que os profissionais que o sistema se propõe a formar, apresentam-se como profissionais promissores para futura atuação como tutores vindo, desta forma, a sanar a atual problemática.

Diante desse fato, percebe-se que a atuação do tutor em área diferente da sua formação apresenta-se como ponto de entrave em muitas situações vivenciadas por esses tutores. Nessas circunstâncias, de que forma o tutor prestará assistência ao aluno em relação às suas dúvidas com o conteúdo, visto que não possui habilitação para tal tarefa? Partindo deste questionamento, pode-se afirmar que é de suma importância uma formação específica, sólida e continuada para que possa atuar pedagogicamente com qualidade, atendendo às necessidades do processo ensino-aprendizagem.

Em relação à experiência – item 2 do questionário - com o ensino a distância constatou-se conforme Figura 2 que a maioria dos tutores nunca teve essa experiência anterior à prática na UAB.



**Figura 2 - Experiência anterior dos tutores em Ensino à Distância**

Certamente, este é um dos grandes desafios para o tutor no contexto da Educação a Distância. Os tutores estão à frente desse cenário, sendo que não tiveram em sua formação experiências e ensinamentos específicos para essa modalidade.

Em análise às respostas dos tutores quanto aos cursos de capacitação oferecidos pela UAB/IFMA, constatou-se que a grande maioria dos entrevistados (84%) afirmou estar satisfeita com o programa dos cursos de capacitação oferecido. Contudo, em alguns relatos foi apresentado como sugestão o aumento do número de encontros para formação.

*“Acredito que deveríamos ter mais encontros para discutirmos a situação de cada pólo e adequar cada realidade.”* (Relato de Tutora Presencial)

*“Para aprimorar o nosso conhecimento sugiro que uma vez por mês fosse feito um encontro de formação com todos os Tutores.”* (Relato de Tutora à Distância)

A UAB/IFMA tem definido, em seu calendário de atividades, cursos de formação para tutores que ocorrem periodicamente. Outros esforços e ações inovadores vêm sendo executados para a implantação de um sistema que permitirá, com o uso de tecnologias para web conferência, a criação de cursos para formação *on-line*. Além de visar atender às necessidades de formação continuada, esse sistema reduzirá significativamente os custos necessários para reunir os tutores nos centros de formação.

Quanto à disponibilização dos recursos pedagógicos necessários ao desenvolvimento das atividades na tutoria, constataram-se algumas dificuldades, entre estas, a incompatibilidade entre o sistema operacional no qual receberam o treinamento e o que está instalado nos computadores dos pólos.

*“A maioria das disciplinas que iremos ministrar são voltadas para o Windows, e nos PC’s está o Linux, isso faz alguns alunos sentirem dificuldades. Acho que deveríamos ter a disposição os dois sistemas operacionais.”* (Relato de Tutor a Distância)

Para sanar essa problemática, tem-se levado as dificuldades apresentadas pelos tutores ao coordenador do pólo, que é o responsável junto à gestão do município por oferecer as condições estruturais necessárias à execução das atividades naquela localidade.

Conforme os entrevistados as vídeo-aulas dos conteúdos seriam imprescindíveis para compreensão dos conteúdos mais complexos.

*“As vídeo-aulas são recursos muito importante tanto para os tutores como para os alunos.”* (Relato de Tutora à Distância)

Existe um planejamento, já em execução, de montagem e alimentação constante de um banco de vídeo-aulas que venha a atender às dificuldades referentes à compreensão, pelos alunos, dos conteúdos mais complexos. Mesmo com um número ainda reduzido de vídeo-aulas produzidas, pode-se afirmar que o uso das mesmas são essenciais em algumas situações no ensino à distância.

Outras dificuldades relatadas dizem respeito à deficiência e em alguns casos ausência de recursos nos pólos.

*“Falta suporte técnico para os Tutores que estão realizando atividades no pólo”* (Relato de Tutor à Distância). E ainda: *“A falta de infra-estrutura nos pólos interfere na qualidade dos serviços, tais como: acesso a internet e o tamanho do laboratório”*. (Relato de Tutor à Distância)

*“Não temos uma internet de qualidade, principalmente nos pólos dos interiores.”* (Relato de Tutora à Distância)

Embora seja de responsabilidade do município oferecer os recursos necessários ao funcionamento dos cursos, como já foi evidenciado anteriormente, a UAB/IFMA, por meio dos Ministérios da Educação e Comunicações, tem empenhado esforços para melhoria da estrutura física nos pólos com ações que levaram à instalação de antenas GESAC, possibilitando desta forma, conexão à internet de banda larga.

Foi quase unanimidade entre os tutores apresentar como dificuldade vivenciada na tutoria a falta de interação dos alunos nos meios disponíveis principalmente o ambiente virtual.

*“Uma das principais dificuldades fica quanto a comunicação dos alunos, pois muitas das vezes eles não acessam o ambiente regularmente, então dificultando todo o trabalho.”* (Relato de Tutora à Distância)

Com a expansão da EaD nos meios acadêmicos os professores passam a ter preocupações legítimas sobre o seu papel, à medida que o modelo de aprendizagem muda da transmissão para a interação.

Conforme o relato de uma tutora a distância: *“em alguns casos, existe pouca interação dos alunos com os tutores mesmo os tutores interagindo no ambiente, mesmo os tutores mandando mensagens, incentivando a participação dos alunos, alguns alunos ainda têm certa resistência em participar efetivamente”*. Contudo, a mesma tutora acredita que: *“trabalhando melhor as disciplinas introdutórias sobre Educação à Distância, possam sanar essas dificuldades de interação e participação por parte dos alunos. É necessário que os mesmos tenham conhecimento que participar dos Fóruns, dos debates, e cumprir os prazos estabelecidos para entrega de atividades é essencial para o bom andamento do processo de educação a distância”*.

Culturalmente, ainda prevalece o pensamento que cursos a distância são mais fáceis e não requerem tanto esforço e tempo por parte do aluno e isso por si só, já é motivo suficiente para que vários deles não se interessem em conhecer ou participar de cursos nessa modalidade.

O curso a distância requer autodisciplina, gerenciamento do tempo dedicado aos estudos e interesse por parte do aprendiz. É importante, portanto, que o tutor assuma uma postura de cobrança constante do comprometimento com o tempo de estudo que o educando deve dedicar à sua formação.

O aspecto comunicação foi avaliado na prática de uma tutora a distância como *“fundamental em qualquer atividade, principalmente na prática pedagógica”*.

A mesma relata particularidade da sua realidade: *“Como Tutora, procuro incentivar a comunicação utilizando as ferramentas que o ambiente possui, fóruns, chats, salas de debates, sempre dando um retorno, um feedback para as solicitações feitas pelos educandos. Nesse processo de comunicação que a Educação à Distância proporciona, sendo assíncrona ou síncrona, sempre tenho como prioridade as relações estabelecidas para uma relação dialógica clara e objetiva e que possibilite uma aprendizagem significativa. Sempre procuro ressaltar nos fóruns, por meio das mensagens enviadas, o quanto a participação de cada um é importante para o crescimento intelectual de todos”*.

Ainda sobre o aspecto comunicação: *“Ser tutor é estar aberto para os questionamentos, principalmente dos nossos alunos, se não acontecer uma boa comunicação nada será feito”*. (Relato de Tutora à Distância).

Em relação às dificuldades quanto aos aspectos interatividade, motivação e comunicação, pode-se perceber, por meio dos relatos, que os tutores, assumindo uma postura crítico-reflexiva diante do cenário no qual atuam, apresentam possíveis soluções para sanar esses problemas. Esse é um fato muito positivo visto que se constitui um passo adiante no longo percurso a ser percorrido em ensino à distância

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Educação a Distância apresenta-se, no atual contexto educacional brasileiro, como grande possibilidade para a inserção de sujeitos que pretendiam ingressar no Ensino Superior e, até então, não tinham essa oportunidade com facilidade de acesso.

Torna-se, portanto, necessário compreender os novos desafios que a Educação a Distância tem imposto ao contexto educacional. Ao oportunizar voz aos sujeitos integrantes do sistema UAB no IFMA permitiu-se uma reflexão sobre a própria prática, pensou-se sobre as dificuldades enfrentadas e as competências necessárias para superá-las.

Acredita-se que trabalhos dessa natureza possam contribuir para melhor encaminhar o processo nos cursos de modalidade à distância.

Em boa parte, muitos dos tutores ou docentes que estão à frente desse cenário, não tiveram em sua formação experiências nessa modalidade, e se vêem trabalhando nesse ambiente configurando-se, assim, um campo de novas descobertas.

Existe um longo caminho a percorrer, a experiência da EaD ainda precisa de investigação e de investimento em pesquisas empíricas que possam auxiliar na prática pedagógica, até pelo fato de que os cursos à distância precisam ser concebidos numa proposta teórica que atenda às especificidades desta modalidade.

A consolidação do ensino à distância depende de muitos fatores: requer tempo, planejamento, trabalho em equipe, profissionais preparados, equipamentos e outras condições para a realização de bons programas educacionais.

Mudança de mentalidade e competência são características fundamentais exigidas dos profissionais envolvidos. Além de preparo profissional é fundamental também, que as interfaces de ambientes de aprendizagem informatizados sejam desenvolvidas de forma que seus usuários possam interagir de modo eficaz, seguro e amigável.

Espera-se que com a realização dessa pesquisa seja possível contribuir com as práticas em educação à distância e, principalmente, com a formação dos profissionais envolvidos nessa modalidade de ensino, uma vez que são os responsáveis pela elaboração dos materiais a serem disponibilizados aos alunos, pelas metodologias a serem adotadas ao longo do desenvolvimento de cada disciplina e, também, em proporcionar uma interação prazerosa e instigante ao grupo de alunos.

Não é escopo deste trabalho, tampouco seria possível apresentar soluções a todas as dificuldades encontradas no campo da Educação à Distância, visto que se trata de uma área com experiências ainda em processo de consolidação, principalmente no que se refere às experiências dos sistemas UAB em todo o Brasil. Contudo, acredita-se que a análise da atuação do tutor UAB/IFMA possa apresentar uma parcela, mesmo que ainda pequena, de contribuição para utilização adequada de metodologias em EaD.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. **As teorias principais da andragogia e heutagogia**. In: LITTO, Fredric M.; FORMIGA, Manuel M. *Educação a distância: o estado da arte*. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a Distância**. Campinas: Autores Associados, 2008.

BRASIL. **Decreto nº 5.800**, de 8 de junho de 2006. Dispõe sobre o Sistema Universidade Aberta do Brasil - UAB. D.O.U. de 9.6.2006.

BRASIL. **Referenciais de qualidade para Cursos a distância** de 02.04.2003. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/referenciaisead.pdf>>. Acesso em 09 de abr. de 2010.

LITTO, F. M.; FORMIGA, M. **Educação a distância: o estado da arte**. São Paulo: Prentice Hall, 2009.

LUDKE, M. e ANDRÉ, M. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas**. São Paulo: EPU, 1986.

MAGGIO, Mariana. **O Tutor na Educação a Distância**. In: *Educação a Distância: Temas para o debate de uma nova agenda Educativa*, Edith Litwin, Organizadora, Porto Alegre, Artmed Editora, 2001.

UAB/IFMA. **Guia do Tutor**. São Luís/MA, 2009.