

O COTIDIANO DO TUTOR NA EAD: O EMPREGO DAS FERRAMENTAS E ESTRATÉGIAS DE INTERAÇÃO NA PRÁTICA DE TUTORIA, VISANDO À APRENDIZAGEM COLABORATIVA DOS ALUNOS*

Maíra Ferreira Sant'Ana – Universidade Federal Fluminense
Débora Goulart da Silva Duque - Universidade Federal Fluminense
Marcelo Rezende Pinto - Universidade Federal Fluminense

Este trabalho tem como objetivo identificar questões inerentes ao cotidiano do tutor, com enfoque no emprego das ferramentas e estratégias de interação na prática da tutoria em EaD, visando à aprendizagem colaborativa dos alunos. Para isso, foi criado um formulário eletrônico abarcando questões concernentes ao perfil pessoal e profissional do respondente e a forma de condução das atividades cotidianas no âmbito da tutoria. Conseguiu-se um total de 20 (vinte) entrevistados, os quais já foram ou ainda são tutores oriundos de Instituições de Ensino Superior (IES) do sistema privado e público de ensino, estes últimos, bolsistas da Universidade Aberta do Brasil (UAB) de diferentes instituições. Por meio do desenvolvimento do presente estudo, foi possível observar que a função de tutor não é reconhecida como profissão e que grande parte dos tutores não reconhece o aluno como um ator envolvido na EaD, apesar de constar nos referenciais que o mesmo deve ser o centro do processo educacional. A maioria dos entrevistados tem preferência pelo fórum como ferramenta de ensino, e por ferramentas assíncronas. Grande parte deles alegou desenvolver a aprendizagem colaborativa, contudo, poucos reconhecem a troca de informação como fator mais relevante na interação.

Palavras-chave: Tutor; Ferramentas de interação; Aprendizagem colaborativa.

1. Introdução

A partir da década de 1980, a educação adquiriu um novo enfoque, a transmissão de informação e o cumprimento de metas cederam lugar ao incentivo à construção de conhecimento e ao uso de processos reflexivos. Neste contexto, conforme Barbosa e Rezende (2006), surgiu a noção do tutor como aquele que dá suporte a esses novos processos. Dessa forma, haja vista a importância social desse profissional nesse novo contexto educacional, faz-se relevante estudar o cotidiano do mesmo. Nessa perspectiva, o presente trabalho objetiva identificar o emprego das ferramentas e estratégias de interação na prática da tutoria em EaD, visando à aprendizagem colaborativa dos alunos.

2. Desenvolvimento

A fim de identificar questões inerentes ao cotidiano do tutor, as dificuldades e os desafios da prática desse profissional na EaD, foi criado um formulário eletrônico no *Google Docs*, contendo 35 perguntas no total, sendo 28 abertas e 07 de múltipla escolha, abarcando questões concernentes ao perfil pessoal e profissional do respondente¹, e a forma de condução das atividades cotidianas no âmbito da tutoria.

O formulário em questão foi divulgado via e-mail, redes sociais e mensagens através do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) de uma Instituição de Ensino Superior. A coleta de dados foi feita no período de 25 de julho a 04 de agosto de 2015, ou seja, durante 11 (onze) dias. Conseguiu-se um total de 21 (vinte e um) questionários respondidos, sendo que

¹ O respondente deveria ser tutor ou já ter atuado nesta função.

* XIV EVIDOSOL e XI CILTEC-Online - junho/2017 - <http://evidosol.textolivre.org>

desses, 1 (um) foi desconsiderado por estar se repetindo - considera-se, assim, um total de 20 (vinte) documentos obtidos na coleta de dados. Para efeito da discussão dos resultados, os tutores serão enumerados conforme a ordem de resposta ao formulário, do número 2 (o número 1 é o cabeçalho) ao número 22, excetuando-se o número 11 cuja resposta é repetida.

Concernente ao perfil dos tutores/ex-tutores que responderam ao formulário, 70% são do sexo feminino e 80% têm idade acima de 31 anos. 55% dos respondentes têm pós-graduação *latu-sensu* concluída, 15% estão com o mestrado em andamento, 10% têm o mestrado concluído, 10% estão com a pós-graduação em andamento e 10% são graduados.

60% dos entrevistados atuam em instituições privadas de ensino, contratados, em sua maioria, como técnicos administrativos, e não na carreira docente. Dentre esses, somente um dos entrevistados é contratado como docente. 40% atuam em instituições públicas vinculadas ao Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB), desempenhando a função como bolsistas, sem vínculo empregatício. O número de alunos atendidos por eles varia de 20 a 400 alunos e a carga horária semanal de trabalho compreende entre 8 e 44 horas.

Quanto ao sistema de trabalho, 30% dos tutores desempenham seu papel no espaço físico da instituição, 55% de forma mista, ou seja, trabalham em casa e na instituição e 15% são *home-office*, atuando exclusivamente na residência. Sendo assim, apenas 30% dos entrevistados não utilizam de seu espaço doméstico e equipamentos pessoais para realizar seu trabalho.

Quando os entrevistados são questionados sobre quais são os atores envolvidos na EaD, 50% destes demonstram não reconhecer o aluno como um sujeito envolvido no processo, como pode ser percebido em:

Coordenador de Polo, Coordenador de Curso, Professor Especialista Conteudista, Tutor Presencial, Tutor de Laboratório de Informática e Tutor a Distância (Tutor nº 10).

Apenas 45% dos entrevistados reconhecem o aluno como sendo um ator da EaD. Dentre estes, contudo, um entrevistado não esclarece se realmente compreende o aluno como tal:

Professores, Tutores presenciais e tutores à distância = ambos possuem a função de levar o aprendizado ao aluno (Tutor nº 13).

O tutor nº 13 evidencia que, para ele, a função dos atores envolvidos no processo de EaD - Professores, Tutores presenciais e tutores à distância - é ensinar o aluno, mas não explicita se realmente compreende este como um ator do processo.

Faria (2010) assevera, considerando o disposto nos referenciais, que em um curso a distância o aluno deve ser o centro do processo educacional e “a interação deve ser apoiada em um adequado sistema de tutoria e de um ambiente computacional especialmente estruturado para atendimento das necessidades do estudante” (p.31). O tutor, por outro lado, foi considerado por todos os entrevistados como um ator dessa modalidade de ensino, talvez pelo fato deles mesmos pertencerem a este grupo e saberem das atribuições deste profissional.

É notório, por meio das respostas dadas, que não há um consenso entre os tutores sobre quais são os atores envolvidos na EaD, dada a variação de respostas obtidas, conforme pode ser percebido abaixo:

Tutor presencial - presta auxílio aos alunos no polo, acompanha na plataforma moodle, proporciona no polo encontros pedagógicos com leituras compartilhadas (Tutor nº3).

Coordenador de Polo, Coordenador de Curso, Professor Especialista Conteudista, Tutor Presencial, Tutor de Laboratório de Informática e Tutor a Distância (Tutor nº10).

Quando os entrevistados são questionados sobre qual(is) a(s) ferramenta(s) de interação mais utilizam no ambiente virtual e por quê, apenas 45% justificam a resposta. 50% asseguram fazer mais uso dos fóruns. Segundo Laguardia, Machado e Coutinho (2010), a vantagem do uso do fórum de discussão como local de articulação reflexiva das ideias e foco na tarefa deve-se à ausência do estresse do tempo e ao fomento de um comprometimento de longo prazo. 30% dos entrevistados afirmam utilizar o correio acadêmico e 10% os e-mails. Além disso, algumas respostas necessitam de uma maior especificação, visto que alguns entrevistados afirmaram que fazem uso dos Ambientes Virtuais de Aprendizagem.

Laguardia, Machado e Coutinho (2010) ressaltam que a utilização de distintas ferramentas e funções de interatividade encorajaria os estudantes a processar a informação em diferentes formas, o que levaria ao sucesso no aprendizado. Dessa forma, é aconselhável que o tutor busque uma variação na utilização das mesmas, para que alcance, assim, um melhor resultado.

Quando os entrevistados são questionados se fazem mais uso de ferramentas síncronas ou assíncronas, e por qual motivo, 50% responderam utilizar mais as ferramentas assíncronas:

Assíncrona, pois muitas vezes o objetivo do curso virtual é o aluno estudar no tempo em que puder (Tutor nº9).

30% dos participantes demonstraram certo desconhecimento acerca do significado dos termos ou não responderam:

Não entendi a pergunta (Tutor nº20).

Desconheço estes termos (Tutor nº21).

15% dos entrevistados alegaram fazer uso de ambas, tanto de ferramentas assíncronas quanto das síncronas:

Os dois modelos são utilizados constantemente no desenrolar das disciplinas já que as funções propiciam interação e autonomia para conhecimento do conteúdo (Tutor nº4).

Apenas um participante afirmou ter preferência por ferramentas síncronas, apesar de sua justificativa ser incoerente:

Síncronas, pois, é possível interagir com mais de um dos atores ao mesmo tempo usando as ferramentas disponibilizadas (Tutor nº14).

É relevante salientar que a escolha do tipo de ferramenta a ser utilizada deve ser em função do resultado desejado pelo tutor e/ou professor. Ferramentas síncronas, por exemplo, são ideais quando se quer desenvolver discussões em que se tenham respostas imediatas. Já as assíncronas quando é desejável disponibilizar tempo para o aluno estudar e pesquisar sobre o tema abordado. Barros (2010) assevera ser necessário a elaboração de políticas para a prática na modalidade de EaD, a fim de alcançar os benefícios das ferramentas interativas no

processo de ensino e aprendizagem.

Quando os entrevistados são questionados sobre o que consideram mais importante na interação entre os alunos nos ambientes virtuais de aprendizagem, 50% deles deram respostas incoerentes com o que foi perguntado ou não souberam responder:

Os fóruns (Tutor nº3).

A aprendizagem ocorre de forma didática e auto didática, demanda disciplina e também através dos fóruns se pode perceber como flui o que foi estudado e apreendido do conteúdo (Tutor nº4).

30% dos entrevistados destacaram a importância da troca de informação e de conhecimento:

A troca de informação e de conhecimento que acontece entre eles durante as discussões online (Tutor nº6).

De acordo com Laguardia, Machado & Coutinho (2010), na concepção e avaliação de estratégias pedagógicas, a interação deve ser um elemento fundamental, já que “permite o aprendizado colaborativo entre os alunos e possibilita que eles comparem sua compreensão em desenvolvimento dos conceitos sob estudo com a dos seus colegas” (TIMMS, 1999 *apud* LAGUARDIA, MACHADO & COUTINHO, 2010). Sabe-se, pois, que esse aprendizado colaborativo ocorre através da troca de informação.

Os outros 20% dos participantes afirmam serem importantes outros aspectos, tais como, a assiduidade na participação, a qualidade da interação, dar o *feedback* ao colega, entre outros.

Quando os entrevistados são questionados se procuram desenvolver a aprendizagem colaborativa entre os alunos, 75% afirmam que sim:

Sim. Acredito que para uma aprendizagem ser, de fato, significativa, agregar conhecimento e valores, ela deve ser colaborativa, ter sido infiltrada com outros olhares, outras percepções (Tutor nº16).

15% dos entrevistados afirmaram que não:

Não. A instituição não permite que o tutor tenha esta função (Tutor nº5).

Nota-se que o entrevistado supracitado, assim como outros, responsabiliza terceiros pelo fato de não trabalhar em prol do desenvolvimento da aprendizagem colaborativa. Ele não assume a responsabilidade sobre tal atitude.

10% dos entrevistados disseram que somente algumas vezes promovem a aprendizagem colaborativa entre os alunos.

Conforme Faria (2010), o tutor tem o papel, nas situações de ensino com mediação tecnológica, de assessor pedagógico, devendo, portanto, mediar, articular, facilitar e acompanhar o processo de formação. A todos esses requisitos, soma-se o de responsável pela interação. Sendo assim,

o tutor responsabilizar-se-á pela criação de um ambiente acolhedor, confortável e propício à aprendizagem. E é esse um dos pontos vitais

para a construção de conceitos sobre a dialogicidade, a comunicação e a interação que devem constituir o trabalho docente do tutor (FARIA, 2010, p.34).

Neste sentido, o tutor deve estimular a aprendizagem colaborativa entre os alunos, por meio da qual eles se ajudam, atuando como parceiros.

3. Conclusão

Com base na análise dos dados, percebe-se, corroborando com Oliveira e Lima (2014), que a grande maioria dos tutores não é contratada como docente, mas como técnicos administrativos ou bolsistas, sem vínculo empregatício. Ademais, a maioria dos entrevistados afirmou utilizar sua residência para realizar seu trabalho, o que demonstra, além de uma falta de amparo para o exercício da função, uma inexistência de reconhecimento da relevância da mesma. Esses fatores, aliados a outros, podem desmotivar esses profissionais e ocasionar em um abandono da função.

Metade dos tutores entrevistados demonstrou não reconhecer o aluno como um ator envolvido na EaD, o que é preocupante, devido ao fato desse sujeito ser considerado, na modalidade de ensino em questão, conforme os referenciais, o centro do processo educacional. Dessa maneira, é possível inferir que esses tutores desconhecem o que consta nos referenciais. É notório, também, que não há um consenso entre os entrevistados quanto aos atores que fazem parte da EaD, visto que cada um responde de uma forma. Isso revela um desconhecimento por parte dos mesmos das funções de cada um na instituição.

Metade dos entrevistados revelou uma preferência pelo fórum como ferramenta de ensino e do tipo de ferramenta assíncrona. Entretanto, é importante ressaltar que a escolha da ferramenta deve ocorrer de acordo com o resultado desejado pelo tutor e/ou professor da disciplina. É imprescindível, portanto, analisar a situação de ensino e evitar fazer escolha por simples preferência. 30% dos entrevistados, quando questionados se fazem mais uso de ferramentas síncronas ou assíncronas, não responderam ou alegaram desconhecer estes termos, o que é preocupante, uma vez que são conceitos que tutores lidam com frequência em sua função.

Com relação ao que os entrevistados consideram mais importante na interação entre os alunos nos AVA, metade deles forneceram respostas incoerentes ou não souberam responder, enquanto 30% dos entrevistados, em consonância com Laguardia, Machado & Coutinho (2010), destacaram a troca de informação como fator crucial. 75% dos entrevistados afirmaram que procuram desenvolver a aprendizagem colaborativa. Contudo, sabe-se que para a aprendizagem colaborativa, a troca de informação é fundamental; assim sendo, um maior número de entrevistados deveria ter ressaltado esse fator como primordial na interação.

No Brasil há legislação que regulamenta a educação a distância, mas não há regulamentação para a profissão de tutor. Para evitar a precarização do trabalho desse profissional, nessa modalidade de ensino, é necessário que haja uma valorização dessa função, que ela seja encarada como uma profissão para que possamos ter um melhor êxito no processo ensino-aprendizagem à distância.

Quanto ao uso das ferramentas interativas na EaD, é necessário que haja uma maior conscientização dos tutores para que eles reconheçam as características de cada uma e tenham habilidade para escolhê-las de acordo com o objetivo de ensino-aprendizagem que desejam atingir. Que eles saibam que essa escolha não deve ser aleatória, mas consciente. Além disso, é preciso que haja uma compreensão entre esses profissionais de como a aprendizagem colaborativa é construtiva no processo ensino-aprendizagem.

Este novo paradigma, de se comunicar por outros meios que não seja o presencial, está

sendo cada vez mais utilizado na sociedade. O que se busca, agora, é que os mediadores e estimuladores desse processo, os tutores, sejam valorizados e tenham sua importância reconhecida, para que possam desempenhar de forma cada vez mais profícua sua função. Cabe a eles estimular o uso das ferramentas interativas com eficiência e qualidade, de modo a suprir a carência de comunicação extraclasse.

4. Referências

BARBOSA, M. F. S. O.; REZENDE, F. *A prática dos tutores em um programa de formação pedagógica a distância: avanços e desafios*. Interface, v.10, n.20, p.473-486, 2006.

Disponível em: <<http://www.scielo.org/pdf/icse/v10n20/14.pdf>>. Acesso em: 19 de maio de 2015.

BARROS, M. A. *Ferramentas interativas na educação a distância: benefícios alcançados a partir da sua utilização*. In: V ENCONTRO DE PESQUISA EM EDUCAÇÃO EM ALAGOAS – V EPEAL, Universidade Federal de Alagoas. Maceió, AL, 2010. *Anais do V Encontro de Pesquisa em Educação – Alagoas*. p.1-10.

Disponível em: <<http://dmd2.webfactional.com/media/anais/FERRAMENTAS-INTERATIVAS-NA-EDUCACAO-A-DISTANCIA-BENEFICIOS-ALCANCADOS-A-PARTIR-DA-SUA-UTILIZACAO.pdf>>. Acesso em: 19 de maio de 2015.

FARIA, E. V. *O tutor na Educação a Distância: A construção de conhecimentos pela interação nos ambientes midiáticos no contexto da educação libertadora*. Scientia, Olímpia, SP, a.2, v.2, n.1, 2010.

LAGUARDIA, J.; MACHADO, R.; COUTINHO, E. *Interação e Comunicação em ambientes virtuais de aprendizado*. DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v.11, n. 4, ago 2010.

OLIVEIRA, Francine Priscila Martins; LIMA, Cláudia Maria de; *A relação tutoria e docência nos cursos de Pedagogia da Universidade Aberta do Brasil*. ESUD 2014 - XI CONGRESSO BRASILEIRO DE ENSINO SUPERIOR A DISTÂNCIA. Florianópolis: Santa Catarina, 05 a 08 de agosto de 2014 - UNIREDE.

Disponível em: <<http://esud2014.nute.ufsc.br/anais-esud2014/files/pdf/128070.pdf>>. Acesso em: 25 de fevereiro de 2015.