

## QUALIDADE EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: UMA ANÁLISE DA RELAÇÃO ENTRE TUTORIA PRESENCIAL DO POLO UAB/UNB DE CARINHANHA/BA E A PERMANÊNCIA DO ALUNO NOS CURSOS

**Geany Pereira de Sousa** (Universidade de Brasília/UnB – [geanyccn2@hotmail.com](mailto:geanyccn2@hotmail.com))

**Danielle Xabregas Pamplona Nogueira** (Universidade de Brasília/UnB – [danielle.pamplona@gmail.com](mailto:danielle.pamplona@gmail.com))

**Grupo Temático 6. Educação e tecnologias: formação e atuação de educadores/profissionais**

**Subgrupo 6.2 Docência em EaD e trabalho coletivo: atores e processos**

### **Resumo:**

*Este artigo considera que a tutoria presencial é um dos pilares da qualidade na EAD. Busca analisar a relação entre a tutoria presencial no Polo de Apoio Presencial da UAB/UAB em Carinhanha - BA e a permanência dos alunos nos cursos a distância de Pedagogia e Letras. A análise documental buscou compreender a função desse tutor e um questionário captou a percepção dos tutores presenciais e estudantes dos referidos curso quanto à tutoria presencial. A análise dos dados coletados e o referencial teórico estudado relevaram a importância do tutor presencial para o aluno. Os sujeitos concordam que a tutoria presencial contribui para a permanência no curso. Foi constatado que existe uma relação entre grau de satisfação com a tutoria presencial, por parte dos alunos, e a taxa de permanência de alunos nos cursos. Concluiu-se que a tutoria presencial, nesse polo, contribui para a permanência do aluno no curso.*

**Palavras-chave:** Educação a distância; Qualidade; Tutoria Presencial; Permanência.

### **Abstract:**

*This article assumes that the face tutoring is one of the pillars of quality in distance education. It seeks to analyze the relationship between the face tutoring in UAB/UAB Presence Support Polo in Carinhanha - BA and the retention of students in distance education courses in Pedagogy and Literature. The documentary analysis sought to understand the function of this tutor and a questionnaire captured the perceptions of tutors and students as to-face tutoring. The analysis of the collected data and the theoretical referential studied revealed the importance of the present tutor to the student. The subjects agree that the face tutoring contributes to the permanence in the course. It was found that a relationship exists between satisfaction with the face tutoring, by the students, and the retention rate of students in the courses. It was concluded that the face tutoring, in this polo, helps to retain the student in the course.*

**Keywords:** Distance Education; Quality; Face tutoring; Retention of Students.

## 1. Introdução

No Brasil, a educação a Distância – EAD surgiu ainda no século XIX, mas teve ampla expansão no fim do século XX, sobretudo na educação superior. Juntamente com essa expansão, o debate sobre a qualidade em cursos a distância foi sendo fortalecido, no sentido de se garantir padrões mínimos a serem atendidos pelas instituições que passaram a ofertar essa modalidade.

Segundo Oliveira e Rosini (2010), a qualidade em EAD tem uma estrutura que se forma a partir do material didático, da tutoria e de uma avaliação contínua, formando assim três pilares básicos que se interligam.

Sendo a tutoria um dos pilares que forma a estrutura da qualidade em EAD, este artigo versa sobre a relação entre tutoria presencial e permanência do aluno na Universidade Aberta do Brasil (UAB), no período de 2007 a 2012.

O programa Universidade Aberta do Brasil (UAB) foi iniciado no ano de 2007, buscando formar professores, bem como muitos jovens que, de outra forma, não teriam acesso ao ensino superior. Nesse mesmo ano, o Polo Educacional Dona Carmen, local escolhido para realizar este estudo e situado no município de Carinhanha-BA, passou a contar com a presença da Universidade de Brasília - UnB, ofertando dois cursos na área de Educação: Licenciatura em Pedagogia e Licenciatura em Letras.

O primeiro vestibular ofertou 50 vagas para cada turma. Entre os anos de 2007 a 2012 (período desse estudo) houve desistências, transferência e desligamentos dos cursos mencionados. Dessa forma, o curso de Licenciatura em Pedagogia, que contava com o número de 50 estudantes matriculados, passou a ter 39 estudantes frequentes. No curso de Licenciatura em Letras foram matriculados 50 estudantes, sendo 29 frequentes.

Diante desses dados, podemos observar que a taxa de permanência dos cursos é diferenciada. Dentre os vários fatores que podem contribuir para explicar este fenômeno, este estudo está voltado à avaliação da tutoria, especialmente a presencial, como um dos três pilares de qualidade em educação a distância indicados anteriormente. Desta forma, este estudo tem como objetivo analisar a relação entre a tutoria presencial dos cursos de Pedagogia e Letras do Polo de Carinhanha-BA e a permanência dos estudantes dos referidos cursos.

## 2. A tutoria na educação a distância

É por volta do século XV que aparecem as primeiras referências à tutoria na educação, surgindo no cenário universitário. Esse novo papel é destinado à figura do orientador religioso dos estudantes, cujo objetivo era impor a fé e a conduta moral. (LOPES, 2011).

No Brasil, a figura do tutor aparece na EAD no início do século XIX no *Modelo por Correspondência*. Mas foi no século XX que o tutor assumiu um papel extremamente importante na educação a distância. Assim como surgiam novos modelos educacionais, ia surgindo também a necessidade de outras formas de mediação e interação entre os sujeitos envolvidos. A cada novo modelo de aprendizagem que aparecia, novas tecnologias eram utilizadas, reafirmando a presença do homem nos processos educacionais.

Para Schulter e Pieri (2012), atualmente, a função do tutor consiste em assegurar o cumprimento dos objetivos propostos pela instituição, humanizando o processo e servindo de apoio aos programas. De acordo com Duarte e Pacheco (2010), a tutoria é uma das tarefas mais complexas da prática docente nessa modalidade de ensino, exigindo, portanto, diferentes competências para o desempenho das funções de tutor. A ele cabe ainda atuar como mediador, facilitador, incentivador, investigador do conhecimento, da própria prática e da aprendizagem individual e grupal.

Em alguns modelos de EAD, a tutoria pode ser exercida em duas modalidades: a distância ou presencial. A função do tutor presencial se divide em quatro dimensões

específicas que nos permite compreender melhor o seu desempenho e como ele pode auxiliar, da melhor forma possível, a aprendizagem dos acadêmicos. Essas dimensões são: pedagógica, didática, tecnológica e pessoal.

Quadro 1: Dimensões e competências do tutor presencial

DIMENSÃO	COMPETÊNCIAS
Pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidade de interação entre conteúdos e materiais didáticos;</li> <li>• Possuir certa astúcia na orientação, acompanhamento e avaliação da aprendizagem dos alunos;</li> <li>• Demonstrar clareza na comunicação frente aos questionamentos dos alunos, seja oralmente ou através da escrita;</li> <li>• Possuir clareza quanto aos objetivos das atividades propostas.</li> </ul>
Didática	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possuir conhecimento dos conteúdos a serem ministrados no curso;</li> <li>• Capacidade de realizar intervenções didáticas;</li> <li>• Proposição e supervisão de atividades práticas, que completem os conhecimentos teóricos do curso.</li> </ul>
Tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possuir domínio básico das TICs;</li> <li>• Disposição para a inovação educacional, em especial aquela que tem suporte nas tecnologias de informação e comunicação.</li> </ul>
Pessoal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estimular a autonomia dos alunos;</li> <li>• Promover a interação da turma;</li> <li>• Encorajar e incentivar os alunos;</li> <li>• Capacidade para solucionar possíveis conflitos;</li> <li>• Habilidade para manter relações menos hierarquizadas.</li> </ul>

Fonte: Schulter e Pieri (2012)

Com essas funções, é possível inferir que a permanência e eficácia nos cursos a distância estão atreladas à qualificação e bom desempenho dos profissionais envolvidos, bem como ao envolvimento profissional e afetivo entre tutor e estudantes. A esse sujeito, o tutor presencial, cabe elaborar estruturas e alternativas dinâmicas para fortalecer o vínculo entre o grupo, ajudando minimizar e até sanar as diversas dificuldades encontradas no percurso da EAD, a fim de garantir a permanência dos alunos no curso.

3

### 3. Delineando a pesquisa

A presente pesquisa foi realizada com base na abordagem qualitativa. Conforme Gonsalves (2007), essa abordagem preocupa-se com a compreensão e interpretação do fenômeno, considerando o significado que os outros dão às suas práticas. A pesquisa é de caráter exploratório, a qual Gonsalves (2007, p. 67):

diz que o caráter exploratório caracteriza pelo desenvolvimento e esclarecimento de ideias, por meio de dados elementares que dão suporte para a realização de estudos mais profundos sobre o tema; e explicativa, pois pretende identificar os fatores que contribuem para a ocorrência e o desenvolvimento de um determinado fenômeno. Buscam-se aqui as fontes, as razões das coisas.

Os participantes da pesquisa foram tutores presenciais e estudantes dos cursos de Pedagogia e Letras da primeira turma da UAB-1 do polo de Carinhanha-BA. Os dados analisados foram coletados por meio de análise documental, referente à tutoria presencial na Universidade Aberta do Brasil, e questionário, para registrar as informações dos sujeitos envolvidos.

#### **4. A tutoria presencial na UAB/UnB e no Polo Educacional Dona Carmen**

Para compreendermos a tutoria presencial no contexto da Universidade Aberta do Brasil (UAB), foi necessária a realização de uma pesquisa documental, com base nos seguintes documentos:

- a) Guia do Tutor UAB - Orientações Didático-Pedagógicas;
- b) Orientações Gerais Tutores UAB – UNB;
- c) Projeto Acadêmico dos Cursos de Pedagogia a distancia UAB/UNB (Aprovado na Câmara Setorial de Graduação da FE em 30/06/2011 e no Conselho da Faculdade de Educação em 14 de jul. 2011);
- d) Letras – Projeto Político Pedagógico UAB/UnB 2009;
- e) Plano de gestão e funcionamento do Polo Educacional Dona Carmen, da Universidade Aberta do Brasil - UAB, em Carinhanha-BA;
- f) Edital nº 33 /2011 Seleção de tutor presencial;
- g) Edital nº 007/2012 Seleção de tutor presencial

Segundo as Orientações Gerais Tutores UAB – UnB, a atuação do tutor presencial é realizada nos Polos de apoio presencial, em dias e horários estabelecidos para atendimento, cuja agenda é definida de acordo com as necessidades dos alunos, em acordo com o Coordenador do polo e as demandas das disciplinas e encontros presenciais.

Esses profissionais devem ter disponibilidade para cumprir 20 horas semanais no polo do curso, conforme o Projeto Acadêmico do Curso de Pedagogia a distância e 12 horas semanais, no Projeto Político Pedagógico do Curso de Letras UAB – UnB, (2009). Logo, percebemos a diferença da tutoria presencial nos dois cursos, quanto à carga horária que o tutor deve cumprir. No edital nº 33/2011 de seleção do tutor presencial de Pedagogia, a carga horária está de acordo ao Projeto Acadêmico do Curso de Pedagogia; já o edital nº 007/2012 de seleção do tutor presencial de Letras não está em consonância com o PPP; pois no primeiro a exigência é de 20 horas, acompanhando a orientação da UAB, e o segundo exige 12 horas semanais.

Ao observar a carga horária de tutoria presencial nos cursos de Pedagogia e Letras, questiona-se o fato dessa ser diferente nos dois cursos. Se as funções são as mesmas, assim como a responsabilidade de ambos também, o correto é que a carga horária seja a mesma. Inicialmente, acreditamos que o tutor que possui a maior carga horária tem maiores possibilidades de um melhor desempenho, pois o mesmo terá mais tempo para dedicar aos estudantes e assim cumprir suas atribuições com mais qualidade.

Quanto às funções, segue abaixo, de forma resumida, as funções que o tutor presencial deve cumprir, conforme as Orientações Gerais Tutores UAB – UNB.

1 – Facilitar e orientar o uso dos instrumentos digitais mediadores da aprendizagem, tais como: contatar o aluno, apoiar na utilização das ferramentas de comunicação e no Moodle;

- 2 - Garantir o acesso ao material didático;
- 3 - Orientar e organizar os momentos presenciais;
- 4 - Fomentar a formação de grupos de estudo;
- 5 - Motivar o estudante;
- 6 - Aplicar avaliações presenciais;
- 7 - Orientar sobre informações administrativas;
- 8 - Informar aos professores e tutores a distância questões relativas aos estudantes;
- 9 - Propor/organizar espaços de interação com a comunidade.

Além disso, o referido documento defende que:

É preciso compreender o tutor como o articulador do processo de formação, criador de situações de aprendizagens que proporcione ao estudante em formação montar estratégias para resolver a situação, reconstruir conceitos e utilizar os processos de estruturas mentais complexas (Guia do Tutor UAB 2008).

Articulado a essa ideia, o curso de Pedagogia define em seu Projeto Acadêmico que

Os tutores presenciais ocupam um papel fundamental, atuando como elo entre os estudantes e instituição. Cumprem o papel de facilitadores do processo de ensino-aprendizagem dos alunos, esclarecendo dúvidas, orientando os estudos e atividades, reforçando a aprendizagem, coletando informações sobre os estudantes para o aprimoramento das ações da equipe da Universidade. (PROJETO ACADÊMICO DO CURSO DE PEDAGOGIA, 2011).

Para analisar tais funções, Gonzalez (2009), Schulter e Pieri (2012) e Rosseti e Alves (2007) consideram sobre tutoria:

A notável relevância e complexidade do papel do tutor nos programas de Educação a Distância (EaD), demonstra a necessidade de um perfil profissional com habilidades e competências quase paradigmáticas. Espera-se que o tutor, além do domínio da política educativa da instituição em que está inserido e conhecimento atualizado das disciplinas sob sua responsabilidade, exerça uma sedução pedagógica adequada no processo educativo. (GONZALEZ, 2009, p. 79)

atualmente a função do tutor consiste em assegurar o cumprimento dos objetivos propostos pela instituição, humanizando o processo e servindo de apoio aos programas". É ele que, constantemente, faz a interação entre os acadêmicos; encoraja, motiva e orienta em relação aos objetivos a serem alcançados, visualizando possibilidades, quando elas parecem não estar mais presentes. (SCHULTER e PIERI, 2012, p. 10)

O tutor presencial é o profissional responsável por atender os alunos face a face. Sua atuação é realizada nos polos de apoio presencial, em dias e horários estabelecidos para atendimento, cuja agenda é definida de acordo com levantamento de necessidades feito entre os estudantes e de acordo com determinação do coordenador do polo. (ROSSETI e ALVES, 2007, p.6)

Percebemos, claramente, que as ideias dos autores se completam, reforçando, assim, a visão que eles têm sobre tutoria e o papel do tutor. Gonzalez (2009) fala da relevância e complexidade do papel do tutor; Schulter e Pieri (2012) destaca sobre o papel da humanização que o tutor deve assegurar; e Rosseti e Alves (2007) apontam o atendimento das necessidade dos estudantes. As funções, a seguir, se destacaram nas definições dos referidos autores.

- Dominar a política educativa da instituição, na qual atua;
- Ter conhecimento atualizado das disciplinas sobre sua responsabilidade;

- Exercer uma sedução pedagógica no processo educativo;
- Fazer a interação entre os acadêmicos;
- Encorajar, motivar e orientar em relação aos objetivos a serem alcançados;
- Visualizar possibilidades, quando elas parecem não estar mais presentes;

De modo geral, todas as funções mencionadas pelos autores são contempladas no sistema UAB. Contudo, elas deveriam ser reelaboradas e estruturadas de maneira a dar mais ênfase em algumas dimensões. De acordo a classificação feita por Schulter e Pieri (2012), as funções do tutor da UAB se apresentaram assim:

- PEDAGÓGICA
  - Garantir o acesso ao material didático;
  - Orientar e organizar os momentos presenciais;
  - Orientar sobre informações administrativas;
  - Propor/organizar espaços de interação com a comunidade;
  - Informar aos professores e tutores a distância questões relativas aos estudantes;
- DIDÁTICA
  - Aplicar avaliações presenciais;
- TECNOLÓGICA
  - Facilitar e orientar o uso dos instrumentos digitais mediadores da aprendizagem, tais como: contatar o aluno, apoiar na utilização das ferramentas de comunicação e no Moodle;
- PESSOAL
  - Fomentar a formação de grupos de estudo; Motivar o estudante;

De acordo essa classificação, a dimensão pedagógica teve mais ênfase, mas não deixou de contemplar as demais dimensões didática, tecnológica e pessoal.

6

## **5. A percepção de tutores presenciais e alunos dos Cursos de Pedagogia e Letras sobre a relação entre a tutoria presencial e a permanência nos cursos**

De acordo com as respostas aos questionários aplicados, a tutora presencial que atua no curso de Pedagogia tem graduação em Pedagogia e especialização em Psicopedagogia Clínica e Institucional; e a tutora presencial que atua no curso de Letras tem graduação em Letras e especialização em Literatura. Conforme Guia do Tutor UAB – Orientações Didático-pedagógicas, o perfil das tutoras de Pedagogia e Letras é coerente com o perfil exigido pela UAB. A UAB exige que para ser tutor presencial é preciso ser professor da rede pública ou particular, estadual ou municipal, da cidade sede do polo, com formação de nível superior – licenciatura – e experiência comprovada de no mínimo um ano no magistério na educação básica.

Quanto à carga horária, as tutoras têm dias e horários específicos para atender os alunos no polo. A tutora de Pedagogia distribui suas 20 horas semanais da seguinte forma: de segunda a sexta-feira, no período noturno (exceto na quinta-feira), e aos sábados pela manhã. Já a tutora de Letras está presente no polo de terça a sexta-feira no período noturno (das 19:00 às 22:00 horas) e aos sábados (o dia todo). A carga horária das tutoras está bem

distribuída, pois elas estão no polo à noite durante a semana e nos finais de semana (sábado) pela manhã.

Em relação às funções de tutoria estabelecidas pela UAB, o instrumento aplicado buscou compreender com que frequência as tutoras presenciais exercem tais funções. Ao pedir às tutoras que destacassem, dentre as atribuições da tutoria presencial, a que considera principal ou mais relevante, a tutora de Pedagogia destacou a de facilitar e orientar o processo de ensino aprendizagem por meio da orientação direta ao estudante e da realização de atividades como: contatar o aluno, apoiar na utilização das ferramentas de comunicação e no Moodle, fomentar a formação de grupos de estudo e motivar o estudante. A tutora de Letras, por sua vez, não fez distinção e destacou todas as atribuições como relevantes.

Analisando as respostas das tutoras, foi possível perceber que há diferenciações entre a atuação de ambas as tutoras. Enquanto no curso de Letras a tutora presencial afirma exercer todas as suas funções com muita frequência, no curso de Pedagogia as funções de fomentar a formação de grupos de estudo, apesar de ser considerada como mais relevante, e propor/organizar espaços de interação com a comunidade ainda precisam ser aprimoradas.

Apesar da diferenciação, percebeu-se também que em ambos os cursos, a tutoria presencial tem desenvolvido seu trabalho em conformidade com o estabelecido pela Universidade Aberta do Brasil. Ressalta-se que no curso de Letras, todas as funções de tutoria se apresentam como relevantes, enquanto que no curso de Pedagogia há ênfase na função pedagógica do tutor presencial.

Além da ênfase na dimensão pedagógica, a tutora de Pedagogia também ressalta as dimensões tecnológica e pessoal quando afirma que facilitar e orientar o processo de ensino aprendizagem por meio da orientação direta ao estudante e da realização de atividades como: contatar o aluno, apoiar na utilização das ferramentas de comunicação e no Moodle, fomentar a formação de grupos de estudo e motivar o estudante são as principais ou mais relevantes atribuições do tutor. Enquanto que a tutora de Letras, em sua resposta, afirma exercer as dimensões pedagógica, didática, tecnológica e pessoal com a mesma relevância.

Quanto às formas de mediação utilizadas com mais frequência pelas tutoras, os dados revelaram que, no curso de Pedagogia, a principal forma de mediação é a de mensagens pela plataforma. A tutora de Letras afirma utilizar mensagens pela plataforma, telefone, e-mail e encontros presenciais. Com base nessas respostas, podemos afirmar que a mediação desenvolvida no curso de Letras parece ser mais eficiente que em Pedagogia, considerando as formas utilizadas em cada curso.

Quando perguntado às tutoras presenciais de que forma o tutor presencial contribui para a permanência do estudante no curso, ambas consideram sua função como fator relevante. Para a tutora de Pedagogia,

a função do tutor presencial é cheia de atribuições e de suma importância para a permanência do estudante no curso, para tanto, faz-se necessário apoiar, motivar e ouvir o estudante em seus momentos de angústias, dúvidas e frustrações. É preciso estar atento e ter uma sensibilidade apurada para tentar intervir e ajudá-lo a superar as dificuldades e conseqüentemente ter sucesso no curso.

Para a tutora de Letras,

o tutor deve ser capaz de dirigir e supervisionar o ensino aprendizagem, estabelecer contato com o aluno, ser dinâmico, motivar os estudantes, ser parceiro para ajudar e compartilhar angústias. O tutor presencial também é responsável pelo processo evolutivo da educação a distância. É responsável pelo atendimento do estudante,

deve acompanhar e orientar as atividades que são desenvolvidas, ajudando-os a superar as dificuldades, estimulando-os a fazer grupos de estudos e a comparecer no polo de apoio presencial.

De acordo com esses relatos, as tutoras demonstram que ambas têm conhecimento da função que devem cumprir e consciência da responsabilidade sobre o seu desempenho, conscientes de que esse desempenho pode contribuir para a permanência ou desistência do estudante no curso.

Para os estudantes, foi aplicado um questionário com o objetivo de levantar suas percepções sobre a tutoria presencial nos seus cursos. Tivemos o total de 52 respondentes, sendo 32 de Pedagogia e 20 de Letras.

Ao observarmos as respostas dos estudantes, podemos notar que a frequência maior deles no polo durante a semana se acentua no período noturno, em ambos os cursos. Já no final de semana, o período matutino é o que se destaca. Os estudantes dos cursos de Pedagogia e Letras estão no polo à noite durante a semana e pela manhã nos finais de semana. Dessa forma, conclui-se então que os horários estabelecidos pelas tutoras de Pedagogia e Letras atende a demanda dos estudantes dos dois cursos; os horários que os estudantes estão no polo coincide exatamente com os horários estabelecidos por elas.

Também foi perguntado aos estudantes quais as principais atribuições do tutor presencial. Os estudantes concordam que a principal função do tutor presencial é a de orientar e organizar os momentos presenciais e que a menos relevante é a de orientar sobre funções administrativas.

Os estudantes de Pedagogia, por sua vez, destacaram como mais relevantes as funções de facilitar e orientar o processo de ensino aprendizagem por meio da orientação direta ao estudante e da realização atividades como: contatar o aluno, apoiar na utilização das ferramentas de comunicação e no Moodle, bem como a de informar os professores e tutores questões relativas aos alunos. Desta forma, percebe-se a ênfase dada aos estudantes à função pedagógica do tutor presencial como sujeito facilitador do processo de aprendizagem do estudante. Além disso, revela a comunicação constante dos sujeitos do curso professor – tutor a distância – tutor presencial.

Comparando as respostas de estudantes e da tutora presencial, percebemos que houve concordância no curso de Pedagogia em relação à função de facilitar e orientar o processo de ensino aprendizagem por meio da orientação direta ao estudante e da realização atividades como: contatar o aluno, apoiar na utilização das ferramentas de comunicação e no Moodle, função essa considerada como a mais relevante por alunos e tutora.

No curso de Letras, a função destacada pelos estudantes e pela tutora é a de motivar o aluno, reforçando a função também de facilitador do tutor presencial em cursos a distância. Na comparação entre as respostas dos estudantes e da tutora, os primeiros expõem uma ordem de relevância das funções enquanto que a tutora não faz essa distinção.

Em relação à forma de mediação utilizada com mais frequência pelo tutor presencial, de acordo as respostas dadas pelos estudantes, mensagens pela plataforma é a forma mais usada pelas tutoras do curso de Pedagogia e de Letras. Dessa forma, a resposta da tutora do curso de Pedagogia está condizente com a resposta dos estudantes. Já a resposta da tutora de Letras, entra em contradição com a resposta dos estudantes, pois enquanto eles destacam mensagens pela plataforma, a tutora afirma utilizar com a mesma frequência todas as formas de mediação (mensagens pela plataforma, telefone, e-mail e encontros presenciais).

Quando questionado aos estudantes de que forma o tutor presencial contribui para a permanência do estudante no curso, os estudantes do curso de Pedagogia foram unânimes em destacar as funções de orientação e motivação do tutor presencial como fatores que contribuem para a permanência do estudante no curso. As falas dos alunos a seguir, demonstram tal constatação.

O tutor presencial é uma peça fundamental na permanência do estudante no curso, pois a sua motivação e a sua orientação ajudam na frequência constante e no estímulo do aluno no curso (Aluno A).

Facilitando e orientando o processo de ensino-aprendizagem por meio da orientação direta com o aluno, motivando-o a permanecer no curso de forma criativa (Aluno B).

Incentivando-os, motivando-os a vir para os encontros presenciais, apoiá-los nas dificuldades encontradas no dia a dia, discutir temas em conjunto e montar grupos de estudo de uma forma que os mesmos não desistam e sintam amparados para seguir seus estudos (Aluno C).

A declaração do Aluno D também se destaca quando este aborda a relação da atuação do tutor presencial como fator que evita a evasão no curso:

O tutor presencial é uma peça muito importante na EAD, principalmente quando se trata de evasão. Este, além de ser uma ponte entre o aluno e a universidade, deve ter em si o entusiasmo e vontade de estar junto ao estudante para motivá-lo e apoiá-lo (Aluno D)

Interessante destacar que tanto alunos como tutora presencial concordam que as funções de orientação e motivação contribuem para a permanência do aluno no curso de Pedagogia.

Um pouco diferente do curso de Pedagogia, os estudantes do curso de Letras destacaram a motivação e a realização de momentos presenciais como ações da tutoria presencial que contribuem para a permanência no curso, como podemos ver nas falas dos estudantes abaixo:

Contribui incentivando o aluno e dando o suporte adequado para que o estudante possa desenvolver as atividades propostas na plataforma. Outra forma eficaz é organizar encontros presenciais para que os alunos possam interagir e se sentir com interesse como num curso presencial (Aluno E).

Acredito que o tutor presencial contribui positivamente quando se faz presente, auxiliando os alunos na medida do possível, tendo compromisso em relação às atividades como também no incentivo, demonstrando apoio durante todo o curso (Aluno F).

O papel do tutor presencial é de suma importância para permanência do aluno em um curso a distancia. Assim, as principais formas de contribuição para a permanência do estudante no curso a distancia são: incentivo a momentos de interação entre colegas, professores e todos os envolvidos, grupos de estudo, debates, seminário, apresentações de trabalho e ainda momentos diversos (Aluno G)

Também nas respostas dos estudantes de Letras, percebemos que esta pergunta significou um espaço para cinco dos vinte alunos (25%) exporem a insuficiência de encontros presenciais no polo como fator de não permanência no curso, conforme relatam os alunos a seguir:

Na verdade, esperava mais dos tutores. Muitas vezes sentia sozinha. Mesmo assim, o tutor teve sua contribuição com envio de informações necessárias nos e-mails e algumas conversas. Quando eu falo sozinha, é porque não tinha com quem tirar certas dúvidas referentes a plataforma e as disciplinas. (Aluno H)

No caso da turma de Letras 1, não houve contribuição para a permanência dos estudantes no curso, pois muitos desistiram por não sentirem acolhidos, faltou orientação adequada para superar as dificuldades, não proporcionou um espaço de troca e debate, não fez uma mediação para auxiliar os estudantes a superar dificuldades. Não permitiu que o estudante falasse de suas angústias, medos e sonhos. Enfim, o tutor presencial não desempenhou seu papel de mediador, não criou espaços de interações, não promoveu as relações humanas e o uso das tecnologias voltadas para educação (Aluno I).

A partir dessas indicações, percebemos que as principais funções dos tutores presenciais, de acordo com os estudantes de Letras, a saber, orientar e organizar os momentos presenciais e motivar os alunos, se apresentam como fatores que contribuem para a permanência no curso. No entanto, há, neste curso, uma demanda de mais encontros presenciais no polo. Da mesma forma, os estudantes de Pedagogia consideraram que orientar e organizar os momentos presenciais, bem como facilitar e orientar o processo de ensino-aprendizagem, também contribui como fatores de permanência no curso.

Esse é um fator importante que reforça a ideia que a tutoria presencial, considerando formação e atuação adequadas (Coelho, 2012), contribui para a permanência do estudante em cursos a distância, especialmente no sistema UAB. Portanto a necessidade de mediação e interação dos sujeitos envolvidos na EAD, principalmente como apoio ao processo de ensino-aprendizagem do aluno a distância fica evidente nas considerações feitas pelos estudantes de Pedagogia e Letras.

A última questão do questionário para estudantes buscou avaliar o grau de satisfação destes em relação ao tutor presencial. As respostas indicaram que os estudantes de Pedagogia se declaram mais satisfeitos com a tutoria presencial do que os estudantes do curso de Letras.

1  
0

## 6. Considerações finais

A partir das análises realizadas até aqui, podemos concluir, em primeiro lugar, que em relação à taxa de permanência dos cursos, percebemos que o curso de Pedagogia possui maior permanência (78%) do que o curso de Letras (58%).

Em segundo lugar, quanto ao perfil dos tutores presenciais, em ambos os cursos, este possuem graduação na área em que atuam; graduação em Pedagogia e especialização em Psicopedagogia Clínica e Institucional e graduação em Letras e especialização em Literatura, concordando também com o perfil desejado pelo Sistema UAB.

Em terceiro lugar, as análises sobre a atuação das tutoras presenciais revelaram que nos dois cursos as tutoras presenciais declaram cumprir com suas funções, conforme previstas no sistema UAB, com carga horária e horários de atendimento suficientes à demanda dos estudantes. Destacaram, ainda, o exercício de suas funções de orientação e motivação como fatores que contribuem para a permanência no curso. Em relação aos estudantes, estes concordam que a principal função do tutor presencial é a de orientar e

organizar os momentos presenciais e que a menos relevante é a de orientar sobre funções administrativas.

No curso de Pedagogia, a taxa de permanência é maior do que em Letras, da mesma forma que os estudantes de Pedagogia se declaram mais satisfeitos com a tutoria presencial do que os de Letras. Disto, podemos inferir que é possível a relação entre permanência no curso e a atuação da tutoria presencial. Isto propõe que quanto maior a satisfação do estudante em relação à atuação da tutoria presencial, maior é a permanência no curso.

Por outro lado, apesar de os dados também revelarem que a tutora presencial de Letras, segundo a tutora e os estudantes, exerce as funções com mais frequência ou possuem mais relevância, o grau de satisfação dos estudantes desse curso é menor.

Ficou evidente nas respostas dos alunos a importância do tutor presencial para o próprio aluno. Como agente motivador, o tutor proporciona ao aluno um ambiente de aprendizagem mais seguro, criar condições para diminuir no estudante da EAD essa sensação de isolamento e distância.

Por fim, os dados confirmaram a tutoria como um pilar da qualidade na educação a distância. Com essa relevância, cabe às instituições que ofertam cursos nessa modalidade, investir na formação e profissionalização do tutor presencial como importante sujeito no processo, cuja atuação contribuiu para a permanência do aluno no curso.

## 7. Referências

COELHO, Maria de Lourdes. *A evasão nos cursos de formação continuada de professores universitários na modalidade de educação a distância via internet*. Disponível em: <[http://www2.abed.org.br/visualizaDocumento.asp? Documento\\_ID=10](http://www2.abed.org.br/visualizaDocumento.asp?Documento_ID=10)>. Acesso em: 30 jun 2012

DUARTE, Gilmar Pereira e PACHECO, Jossivaldo de Carvalho. *As funções do tutor online*. 2010. Disponível em: [http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/3506/1/2008\\_GilmarPereiraDuarte.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/3506/1/2008_GilmarPereiraDuarte.pdf) . Acesso em 06 jun 2014.

GONSALVES, Elisa Pereira. *Conversas sobre iniciação à pesquisa científica* Campinas: Alinea, 2009.

LOPES, Maria de Lourdes Nogueira. *A voz do tutor presencial – ecos das relações com os alunos*. 85 f. Monografia (Especialização) Faculdade de Educação da Universidade de Brasília/Universidade Aberta do Brasil. Brasília, 2011.

OLIVEIRA, Adilaurina Ribeiro de, ROSINI, Alessandro Marco. *Tutoria: um indicador para a qualidade em ead*. 2010. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2010/cd/252010094805.pdf>. Acesso em 10 mar 2013.

ROSSETI, Gabriella; ALVES, Maria Lucia. *O tutor em foco: diferenças entre o virtual e o presencial*. São Carlos: UFSCar, 2007.

SCHULTER, Cléder; PIERI, Marlise de Medeiros Nunes. EAD: a função do tutor presencial em suas diversas dimensões. In: Simpósio sobre Formação de Professores – SIMFOP. IV, Tubarão/SC, 2012, *Anais do IV Simpósio sobre Formação de Professores – SIMFOP*. 2012. Disponível em:

[http://linguagem.unisul.br/paginas/ensino/pos/linguagem/eventos/simfop/artigos\\_IV%20sf\\_p/\\_CI%C3%A9der\\_Schulter.pdf](http://linguagem.unisul.br/paginas/ensino/pos/linguagem/eventos/simfop/artigos_IV%20sf_p/_CI%C3%A9der_Schulter.pdf) . Acesso em 06 jun 2014.

UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL. *Guia do Tutor UAB – Orientações Didático-Pedagógicas*. Disponível em: [www.uab.unb.br/index.php/canais/manuais/.../261-manual-do-tutor](http://www.uab.unb.br/index.php/canais/manuais/.../261-manual-do-tutor) . Acesso em 12 dez 2012.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. *Projeto Acadêmico do Curso de Pedagogia a distância – UAB/UnB* (Aprovado na Câmara Setorial de Graduação da FE em 30/06/2011 e no Conselho da Faculdade de Educação em 14 de jul. 2011). Disponível em: [www.fe.unb.br](http://www.fe.unb.br) . Acesso em 1 dez 2012.