

## AVALIAÇÃO E GESTÃO DA TUTORIA: UMA DUPLA DINÂMICA PARA O BOM ANDAMENTO DO CURSO

Karina Abranches de Faria Berti<sup>1</sup>; Luiz Lenarth Vermaas<sup>2</sup>

**Grupo 2.4. Docência na educação a distância: Planejamento, avaliação e acompanhamento**

### RESUMO:

*O presente artigo identifica e analisa a importância no papel da Gestão de Tutoria em cursos oferecidos na modalidade à distância como ponto de referência ao trabalho dos demais tutores, auxiliando-os nas mais diversas questões relacionadas ao curso. A metodologia utilizada consistiu no levantamento de referencial teórico sobre o tema abordado e na coleta de dados, onde foi realizada uma pesquisa com os tutores do curso de Design Instrucional para EaD Virtual da instituição pública de ensino superior do Estado de Minas Gerais (UNIFEI), concluindo que a gestão de tutoria é parte essencial ao bom desempenho do trabalho dos tutores. Posteriormente criou-se uma lista de práticas de tutoria e gestão bem sucedidas em cursos virtuais que melhoram o relacionamento entre as partes envolvidas e conseqüentemente favorecem a qualidade do curso.*

**Palavras-chave:** Avaliação, Tutores, Curso Virtual.

### ABSTRACT:

#### EVALUATION AND MANAGEMENT OF TUTORING: A DOUBLE DYNAMICS FOR GOOD PROGRESS OF COURSE

*This paper identifies and analyzes the importance of the Tutoring Management in courses offered in distance learning mode as reference point to the work of other tutors, assisting them in several issues related to the course. The methodology employed consisted of a survey of theoretical reference on this subject and data collection, where a research was conducted with the tutors of course Design Instrucional for Virtual EaD of a federal public institution of higher education of the state of Minas Gerais (UNIFEI), concluding that the tutoring management is an essential part to the good performance of the work of tutors. Afterwards, a list of tutoring and management successful practices in virtual courses was created, what improves the relationship among the parties involved and, consequently, it promotes the quality of the course.*

**Keywords:** Evaluation, Tutors, Virtual Course.

<sup>1</sup> Docente de Pós Graduação em Design Instrucional para EaD Virtual na Universidade Federal de Itajubá (UNIFEI) – kakaberti@unifei.edu.br

<sup>2</sup> Professor na Universidade Federal de Itajubá (UNIFEI) – lenarth@unifei.edu.br

## 1. Introdução

A evasão ainda pode ser considerada um problema enfrentado pela Educação a Distância (EaD), considerando o número crescente de universidades que oferecem essa modalidade de ensino e o número cada vez maior de matriculados em cursos virtuais. Apesar de uma das características da Educação a Distância ser oferecer diferentes estratégias de ensino a diferentes grupos sociais, para o bom andamento de um curso virtual a presença de um tutor competente é de suma importância.

A Educação a Distância na UNIFEI iniciou suas atividades no final do ano de 2000 com a nomeação de sua coordenadora Profa. Dra. Lúcia R. Horta Rodrigues Franco representando a instituição na UniRede - Universidade Virtual Pública do Brasil e a partir de então, não se desvencilhou mais desta nova forma de ser fazer educação. O curso *Design* Instrucional para EaD Virtual na UNIFEI do qual foram extraídos informações teve sua primeira turma iniciada em 2006, porém, a coordenação de tutoria iniciou seus trabalhos em meados do ano de 2009 e até hoje tem mostrado resultados satisfatórios.

Em uma breve pesquisa sobre os históricos dos alunos do curso de pós-graduação a distância em *Design* Instrucional para EaD Virtual da Universidade Federal de Itajubá (UNIFEI), observa-se que de 2006 a 2009, aproximadamente 40% de todos os alunos que compõem os seis polos de apoio não finalizaram o curso juntamente com a turma inicial. Esses dados são satisfatórios quando comparados com os índices de evasão para cursos desta modalidade, uma vez que dos 40% destes alunos, muitos retornam ao curso para finalizá-lo no ano seguinte.

O desenvolvimento do trabalho com eficiência, qualidade e segurança está diretamente relacionado com a gestão de tutores, já que estudos sobre EaD comprovam que a atuação do tutor chega a ser mais importante no processo de evasão dos alunos do que os materiais e ambientes virtuais utilizados (CARVALHO, 2007).

Este artigo faz referência a quatro anos e meio de experiência em EaD, sendo dois anos e meio de observação e prática na tutoria e dois anos na gestão de tutoria. O artigo apresenta aspectos positivos nas experiências de profissionais (tutores) que lidam com a delicada tarefa de orientar, motivar e avaliar seus alunos diariamente, contando com a gestão de coordenação de tutores, enquanto elemento organizador das funções e das atividades de tutoria. O trabalho proposto tem como objetivo identificar e analisar o papel da Gestão de Tutoria oferecido no curso de *Design* Instrucional para EaD Virtual na modalidade a distância pela UNIFEI. A metodologia consistiu no levantamento de referencial teórico, por meio de livros e artigos acadêmicos sobre o tema abordado e na coleta de dados, através de pesquisa com os tutores sobre o papel da coordenação, confrontando a teoria com a prática.

Para tanto, o trabalho divide-se em três itens, sendo abordado, no primeiro item o papel do tutor no processo de ensino/aprendizagem e no segundo o papel da coordenação de tutoria. Já no terceiro item são mostrados os resultados obtidos pela análise realizada pelos tutores sobre essa coordenação e uma lista de ações positivas que melhoram a relação coordenação-tutoria e conseqüentemente, a qualidade do curso. Ao final do trabalho, as considerações finais são lançadas.

## 2. A influência do papel do tutor no processo de ensino-aprendizagem e na diminuição da evasão

### 2.1. A motivação, a interação e a afetividade no ambiente virtual

Gonzalez (2005) faz referências sobre a maneira prática de lidar com a educação a distância na tutoria. Sugere que o tutor tenha ousadia na educação, busque e experimente todos os métodos de sucesso já comprovados e utilizados por outros agentes, rompendo o medo de estreitar laços com seus alunos, uma vez que a caminhada se torna mais fácil e menos árdua quando temos no que e em quem se apoiar.

O tutor assume uma posição de destaque junto ao aluno, pois o orienta no desenvolvimento de seu aprendizado, auxiliando-o a adquirir autonomia para buscar seu conhecimento.

Pesquisas comprovam que a motivação está completamente relacionada com o sucesso e resultados desejados pelas pessoas e, em EaD, isso não é diferente. As Tecnologias da Informação e Comunicação – TIC's são de suma importância para o desenvolvimento da EaD, porém, podem não ser suficientes para garantir a motivação dos alunos.

Mendes, Sá (2008) enfatizam que a afetividade pode ser um dos caminhos para se evitar a evasão em cursos virtuais. Nota-se que em cursos virtuais, mesmo que o aluno tenha dificuldades para continuar com o curso, se ele estiver motivado por seu tutor, ele continuará sua participação nesta caminhada.

Em cursos virtuais, o contato físico entre o professor/tutor e aluno é bem restrito, quase nunca acontece e é conduzido por recursos tecnológicos. Cabe ao tutor buscar artifícios para diminuir a distância nos relacionamentos com seus alunos. Segundo Franco (2010), é preciso criar um ambiente agradável de reflexão, interação entre os participantes que favoreça a aprendizagem. A interatividade, a afetividade nos relacionamentos entre esses participantes devem ser consideradas pontos-chave, pois, motivados, os alunos tendem a possuir maior facilidade de aprendizagem.

Franco (2010) faz referência ao conhecimento como algo que vem da interação do aluno com o conteúdo, onde o mesmo o compreende sabendo aplicá-lo em outras situações, criticá-lo e aprimorá-lo.

O tutor deve incitar seus alunos à pesquisa, mostrando a eles os problemas que necessitam ser resolvidos e não ditando a verdade (Piaget, 1962 apud SALTINI, 2008).

O grande desafio enfrentado pelos tutores para a motivação e afetividade com seus alunos é conseguir fazer transparecer através do ambiente virtual esses sentimentos, vencendo a barreira que a máquina exerce entre eles, de forma que isso não se pareça uma imposição ou um fator determinante para o processo de aprendizagem e consequentemente de evasão e desânimo por parte do aluno.

O aluno precisa perceber com clareza que há alguém do outro lado da tecnologia e que essa pessoa é seu interlocutor no processo de construção do conhecimento. O tutor deve se comprometer com seu aluno, tendo pequenas atitudes que sempre farão a diferença em um curso a distância, entendendo os anseios de seus alunos, suas dificuldades e compreendendo, muitas vezes, sua vida particular.

Para que a fundamentação de todas as estratégias metodológicas para EaD maximizem a aprendizagem, o Sociointeracionismo, como uma corrente pedagógica, funciona como aliado ao sucesso de um curso virtual, já que considera como fatores essenciais à aprendizagem a interação, a linguagem e ao reconhecimento dos aspectos socioculturais na formação humana. Partindo do princípio de que é por meio da interação que o homem aprende, Lev Vygotsky foi o primeiro psicólogo moderno a enfatizar que a cultura se integra ao homem pela atividade cerebral estimulada pela interação social mediada pela linguagem (BOCK *et al.*, 2002; FRANCO *et al.*, 2010).

Segundo BOCK *et al.* (2002) Vygotsky afirma que o conhecimento se dá a partir de relações interpessoais de troca com o meio em que vive e que o professor é o mediador dessas relações. A interação se concretiza através da linguagem que, em um ambiente virtual, é escrita. O tutor tem papel fundamental nessa interação, agindo como de fato, o mediador, pois deve detectar o potencial de cada aluno e o estimular a superar seus obstáculos demonstrando a ele o seu potencial, e deixando claro que, no processo de aprendizagem, ele não está sozinho (BOCK *et al.*, 2002).

## **2.2. Atribuições, competências e atitudes diferentes para cada novo curso**

O tutor é o mediador de todo o desenvolvimento do curso e para tanto, seu papel deve ultrapassar a visão técnica, visto que trabalha com pessoas que possuem sentimentos e que buscam uma nova forma de aprender. Cabe ao tutor o papel de facilitador da aprendizagem, uma vez que é a pessoa mais próxima do aluno, que o auxilia no processo de aquisição de novos conceitos.

Segundo Gonzalez (2005) em EaD o papel do tutor extrapola os limites conceituais que diz que o mesmo é um educador como qualquer outro envolvido no programa, porém, “o tutor é o tênue fio de ligação entre os extremos do sistema de instituição-aluno”. Entre outras atribuições e competências do tutor, ele deve saber lidar com o ritmo diferenciado de cada um de seus alunos, dispor de um bom conhecimento tecnológico e do material disponibilizado no curso, bom senso, ser ativo em seu trabalho e ter organização e liderança em seu grupo. Entretanto, a competência deste profissional não surgirá somente da sua dedicação ou de suas aptidões pessoais e sim de atitudes que promovam o seu total envolvimento no projeto do curso.

Deste modo, o tutor poderá compreender dentro do contexto de cada público alvo e curso, quais são suas atribuições e prever a responsabilidade de seu desempenho na qualidade final do curso. Enfim, o perfil do tutor a distância vai além das características relacionadas com a competência objetiva. O desenvolvimento de habilidades de relacionamento interpessoal deve ser valorizado e individualizado durante todo o processo de aprendizado do aluno, uma vez que cada aluno possui um ritmo diferenciado para assimilar determinado conteúdo.

## **2.3. Do processo de avaliação**

Até mesmo na hora de avaliar seus alunos, o tutor deve buscar fazê-la da melhor maneira, sendo claro e objetivo, favorecendo a construção do conhecimento pelo aluno.

Sobre este tema, Gonzalez (2005, pág. 71-72) traz uma lista de atitudes positivas que auxiliam o tutor em sua avaliação, a saber:

1 – “o tutor deve travar conhecimento com seus alunos através dos recursos tecnológicos...”.

No trabalho de EaD da UNIFEI, os tutores do curso de Pós Graduação em *Design Instrucional para EaD Virtual (DI)*, seguem algumas regras que dão resultados positivos como, as trocas de e-mails serem realizadas apenas dentro do ambiente virtual de estudo, enquanto o mesmo se encontrar disponível e as avaliações serem realizadas na própria plataforma, na ferramenta de mesmo nome. Agindo desta maneira, a comunicação será mais direta e organizada.

2 – O tutor deve sempre que possível fazer do primeiro teste um ensaio, diminuindo a tensão inicial dos alunos.

Os tutores do curso de *Design Instrucional* na UNIFEI, ao iniciarem uma disciplina sempre enviam mensagens acolhedoras e motivadoras aos seus alunos, mostrando que estão atentos aos passos de cada um deles e animando seus alunos a iniciarem uma nova etapa.

3- O tutor deve fornecer *feedback* aos alunos com comentários e sugestões claras.

Esse *feedback* se torna essencial a um curso virtual, uma vez através dele é que o aluno saberá onde errou e o que pode melhorar em seu trabalho. Ao tutor não cabe apenas à função de avaliar, ele deve mais do que isso, tornar sua avaliação eficaz para o processo de ensino-aprendizagem. Os tutores do NEaD/UNIFEI (Núcleo de Educação a Distância) do curso de pós graduação em estudo seguem critérios preestabelecidos para as avaliações, porém devem personalizar os comentários para cada aluno.

4- O tutor deve, em seus comentários devolutivos, evitar ao máximo utilizar expressões que possam conter carga negativa ou depreciativa.

Esse fato pode ser constatado frequentemente em cursos virtuais, uma vez que, na maioria dos casos, não é possível observar os sentimentos, o tom de voz ou até mesmo o tom de “brincadeira” em mensagens virtuais. Uma única palavra escrita por um integrante do grupo pode ser interpretada de modo diferente do que se realmente quis dizer, gerando tumulto ao ambiente virtual e dificultando a proximidade dos envolvidos no curso.

5- Os comentários inseridos na correção devem ser feitos de forma clara e legível, assinalando sempre que possível o caminho para a resposta correta ou mais adequada. Mas nunca fornecer-lhe a resposta pronta. O aluno deve ser capaz de adquirir conhecimento com autonomia.

Ao fazer as avaliações, os tutores de DI/UNIFEI são aconselhados a serem o mais claro possível, enfatizando os pontos positivos encontrados no trabalho e orientando em pontos negativos que devem sofrer alterações, sugerindo opções de correção para que os alunos atinjam a resposta mais adequada e se motivem em busca do conhecimento.

6 – “O tutor deve conservar cópia dos comentários enviados aos alunos, para que, futuramente, saiba o que lhes foi enviado”.

Nesse aspecto, os tutores do curso de DI/UNIFEI disponibilizam seus comentários e avaliações restritamente no ambiente de aprendizagem. O contato por telefone é uma via existente e que, por muitas vezes, soluciona problemas pontuais dos alunos, porém, o

contato efetivo deve sempre ser realizado dentro ambiente virtual. Isso facilita a verificação do que foi enviado e mantém o ambiente mais organizado.

7 – “O tutor deve evitar avaliações paternalistas ou severas, não concedendo pontos sem que o aluno os tenha merecido de fato nem exagerando no rigor das correções. É importante estabelecer critérios uniformes nas avaliações”.

Partindo do princípio de que o curso de *Design* Instrucional no NEaD/UNIFEI possui seis polos de apoio atendidos por dois tutores em cada um deles, é muito importante que se estabeleçam critérios uniformes nas avaliações. Muitas vezes, esses critérios são definidos em reuniões entre os tutores e a coordenação de tutoria ou entre os professores responsáveis pela disciplina atual e repassados a coordenação de tutores. Em ambas as maneiras deixam-se claro de que o tutor deve ser justo e coerente com os critérios estabelecidos, induzindo o aluno a buscar seu conhecimento. Os tutores devem provocar o raciocínio e a capacidade crítica de seus alunos e mais do que tudo, devem ser lógicos em suas avaliações, valorizando os objetivos da atividade em questão e do curso ministrado. Portanto, todos os comentários devem ser estimuladores, construtivos e objetivos.

Segundo Mendes (2002), a avaliação deve ser parte do processo de ensino-aprendizagem e não apêndice do mesmo, na medida em que os sujeitos aprendem ao mesmo tempo que raciocinam, discordam, decidem e opinam.

### **3. O auxílio da coordenação de tutoria no trabalho dos tutores**

#### **3.1. Das atribuições da coordenação de tutoria em cursos EaD**

O coordenador de tutoria é um professor ou pesquisador indicado pela universidade vinculada ao Sistema UAB (Universidade Aberta do Brasil) para atuar nas atividades dos cursos do Sistema UAB, no desenvolvimento de projetos de pesquisa e auxílio dos tutores (BRASIL, 2011).

Para o desenvolvimento de suas habilidades, o tutor deve contar com o apoio e direcionamento da coordenação de tutoria, que serve como ponto de referência aos demais tutores. Cabe a ele auxiliar os tutores nos mais diversos trabalhos relacionados com o curso, sugerir mudanças de acordo com a postura do tutor para tratar de determinado assunto, ditar regras a serem cumpridas e apoiar os tutores em seu trabalho.

(...) É preciso construir soluções que deem conta das questões que inter-relacionam (positiva ou negativamente, dependendo do caso) as necessidades do ensino de conteúdos complexos com a gestão de EaD (Perry *et al.*, 2006 apud RIBEIRO, 2009, p. 05).

Portanto, o conhecimento de todos os aspectos da gestão da EaD faz-se um requisito importante e essencial para que ela seja desenvolvida com qualidade. De acordo com a Capes e as orientações apresentadas na Resolução CD/FNDE 26 de 5 de julho de 2009, cabe ao coordenador de tutoria:

- participar das atividades de capacitação e atualização;

- acompanhar o planejamento e o desenvolvimento dos processos seletivos de tutores, em conjunto com o coordenador de curso;
- acompanhar as atividades acadêmicas do curso;
- verificar “in loco” o bom andamento dos cursos;
- informar para o coordenador do curso qual a relação mensal de tutores aptos e inaptos para recebimento de bolsas;
- acompanhar o planejamento e desenvolvimento das atividades de seleção e capacitação dos tutores envolvidos no programa;
- acompanhar e supervisionar as atividades dos tutores;
- encaminhar à Coordenação do curso relatório semestral de desempenho da tutoria (BRASIL, 2009).

Considerando as atribuições identificadas, nota-se que o papel do coordenador de tutor é estabelecer uma relação de trabalho integrada com tutores, coordenação de curso e professores, já que o mesmo deve auxiliar o desenvolvimento de atividades acadêmicas buscando o bom andamento dos cursos virtuais.

Sabe-se que para a EaD a máquina é um instrumento de suma importância, porém, a presença do homem como ser pensante e capaz de inovação se faz necessária. O treinamento dos funcionários dentro de uma empresa é importante não apenas pelo fato de oferecer condições para que o empregado se capacite em suas aptidões, mas também como força capaz de intervir no processo produtivo daquela empresa.

No NEaD/UNIFEI há uma preocupação constante com a capacitação de seus colaboradores. O treinamento inicial, na qualificação profissional, é o mínimo exigido para o ingresso na tutoria. Desde 2007, são oferecidos vários cursos virtuais de extensão e capacitação dentro da instituição na intenção de melhorar o desempenho dos tutores e coordenação de tutores em seus trabalhos e relacionamentos com os colegas e alunos.

### ***3.2. O trabalho da coordenação de tutoria: motivação e a afetividade para um bom resultado no trabalho final dos tutores com os alunos***

Apesar da coordenação de tutoria estar presente intimamente no curso, se informando de todos os detalhes do mesmo, ela possui contato superficial com os alunos. O contato é predominantemente com os tutores dos polos de apoio, e quando necessário, se estende a professores e também a coordenação geral do curso.

Como se sabe, a motivação é mais efetiva quando a mesma também é realizada. Se a equipe de tutores estiver satisfeita e motivada para realizar seu trabalho de uma maneira mais agradável, o resultado no relacionamento com seus alunos e com o restante da equipe de trabalho será satisfatório. É fato notar que, o trabalhador satisfeito com seu trabalho o execute de forma mais agradável e fiel aos parâmetros determinados por sua chefia.

Abaixo, cita-se uma lista de ações positivas executadas no curso de DI da UNIFEI pela coordenação de tutoria que melhoram a relação coordenação-tutoria e conseqüentemente, a qualidade do curso:

**1- A coordenação de tutoria deve aproximar-se o máximo possível da realidade de seus tutores, conhecendo um pouco de cada um deles fora do ambiente de trabalho.**

Conhecendo a realidade das pessoas com as quais se trabalha fica mais fácil agir quando necessário. Esta ação, muitas vezes, quebra as barreiras entre a coordenação e os tutores e facilita a comunicação entre os envolvidos. Diante disso, os tutores ficam mais a vontade para expor seus pensamentos e a coordenação executa seu trabalho de forma mais efetiva.

**2- A coordenação de tutoria deve trabalhar empenhada na motivação de seus tutores.**

Cabe a ela destacar o melhor de cada um, escutando seus argumentos e tentando, ao máximo, satisfazer as condições e pedidos solicitados por eles, mostrando que eles possuem condições de aprender a aprender com competência e autonomia.

**3- À coordenação de tutoria cabe a verificação diária dos acessos dos tutores dentro curso.**

Essa verificação se faz importante para o acompanhamento das ações dos tutores dentro do curso e para o apontamento de possíveis problemas, sejam esses problemas particulares ou relativos ao curso. No curso de DI da UNIFEI, os tutores possuem uma carga horária de 4 horas diárias, sendo que dentro da semana, esse trabalho é executado dois dias dentro do NEaD e três dias com atendimento de casa.

**4- A coordenação de tutoria deve verificar diariamente as trocas de e-mails entre tutor e aluno.**

Através desta prática, o coordenador de tutor se familiariza com os acontecimentos dentro do curso, com as dúvidas levantadas pelos alunos e as respectivas respostas lançadas pelos tutores. Sendo possível levantar dados à Coordenação Geral sobre os tutores aptos a continuar o trabalho de tutoria.

**5- Levantar as possíveis falhas dos tutores com relação ao *feedback* e/ou avaliações lançados aos alunos.**

Mesmo que o tutor ainda não saiba ao certo a resposta, o *feedback* rápido ao aluno é um ponto essencial para sua motivação. Neste momento, o contato deve ser dizendo que está em busca da melhor resposta e que logo entrará em contato novamente.

Diante desta atuação pontual do coordenador de tutor dentro do curso, é possível sanar pequenas falhas que muitas vezes podem ocasionar insatisfação ou desistência por parte dos alunos, se não solucionadas em tempo hábil.

**6- Sempre enviar sugestões, recomendações, lembretes de forma clara para o bom andamento do curso.**

Apesar de o tutor estar intimamente ligado ao curso, é importante que a coordenação de tutoria envie e-mails com recomendações, lembretes, ações que devem ser executadas e novidades para a melhor qualidade do curso.

**7- Marcar reuniões periódicas com os tutores e/ou professores.**

Nestas reuniões, situações inviáveis de serem discutidas através das vias eletrônicas são lançadas e solucionadas com a colaboração dos tutores. A cada nova disciplina do curso, os tutores se reúnem com o professor responsável para uma breve apresentação da mesma e discussão das atividades em questão e os critérios de avaliação. Assim, antes do início da disciplina, os tutores já se familiarizam com as atividades programadas.

#### **8- Sempre que possível, demonstrar estratégias positivas para potencializar a afetividade dos tutores com os alunos.**

Faz-se necessário o envio de práticas positivas realizadas por outros colegas tutores e que tiveram sucesso em outro polo. Essa ação motiva os tutores tanto a continuar cumprindo seu papel e quanto a repensar suas ações.

O tutor deve estar ciente de que seu papel no curso está muito além de apenas um simples “solucionador de dúvidas do curso”, mas sim, como um “amigo-virtual” que busca os valores sociais de cada aluno, que está ali para ler seus anseios, seus desabafos e talvez aconselhar, quando se sente a vontade para isso, sendo que em muitas vezes, o tutor é a única pessoa com quem o aluno entra em contato no decorrer do curso.

#### **9- Sempre instigar os tutores para sugestões e inovações das atividades para a melhoria do curso.**

Os tutores são os mais aptos a destacar as atividades bem sucedidas e as que não são bem desenvolvidas dentro do curso, já que trabalham diretamente com os alunos. Diante disso, a cada ano, os tutores recebem a tarefa de aperfeiçoamento das disciplinas anteriores.

Com esta ação, eles destacam as atividades viáveis e inviáveis ao curso, melhorias e até mesmo sugerem novas maneiras de apresentação ou novas atividades a serem inseridas no curso. Essas sugestões são apresentadas aos professores responsáveis e acatadas na medida do possível.

#### **10- Exigir avaliações uniformes e ao mesmo tempo, personalizadas dos tutores.**

Certamente é mais cômodo quando as soluções aos problemas ou os critérios para as avaliações são lançados diretamente pela coordenação, sem que os tutores façam seus apontamentos. Porém, a coordenação de tutores deve deixar claro que os mesmos estão aptos a dominar muitas das situações lançadas pelos alunos (todos os tutores do curso em questão possuem experiência mínima de um ano de trabalho em tutoria) e que, naquele momento, já possuem capacidade para analisar um trabalho de maneira adequada, respeitando os critérios preestabelecidos e sem que a coordenação lance *feedbacks* prontos. Diante disso, mesmo com os critérios das avaliações, cada tutor tem o papel de personalizar suas avaliações, destacando pontos positivos e apontando pontos negativos que necessitam ser alterados.

### **4. Análise da satisfação no trabalho da coordenação de tutoria**

Cada funcionário ou colaborador tem uma maneira particular de encarar novas iniciativas ou novas experiências em seu cotidiano. Sempre há pessoas que se empolgam com o novo e outras que resistem à mudança, ou porque se sentem a vontade com sua situação atual ou, porque temem que a mudança aconteça para pior.

A inserção de uma nova função em um ramo de trabalho nem sempre é bem sucedida no primeiro momento. A primeira reação da maioria dos envolvidos é de recusa, causando certo distanciamento entre eles (SALTINI, 2008).

Pensando na tutoria, sua gestão pode ser vista como uma situação desconfortável, já que na maioria das vezes, os tutores realizavam seus trabalhos sozinhos, sem os “olhares” de outra pessoa e porque no pensamento deles, a coordenação de tutoria

poderia ser considerada um “vigia” de seus trabalhos. Depois de um tempo, as pessoas envolvidas passam a acreditar e a entender melhor a função da coordenação de tutoria e assim, os trabalhos rendem e são mais efetivos.

Diante da possibilidade de melhorias no trabalho da coordenação de tutoria e seus tutores do curso de *Design* Instrucional para EaD Virtual da instituição em questão, todos os doze tutores do curso foram convidados a realizar uma pesquisa anônima onde responderam algumas perguntas formuladas com o apoio dos professores formadores do curso para se chegar ao objetivo geral do trabalho, como mostra a figura 01 abaixo. Apesar de ter sido feito um convite para participação na pesquisa e cientes de que poderiam negar, todos os tutores aceitaram respondê-la. O anonimato na pesquisa foi um ponto importante para que eles se sentissem a vontade para responder todas as perguntas.

Questionário
1) Você considera importante o papel da coordenação de tutoria?
2) Como era seu trabalho antes da existência dessa coordenação?
3) O que facilitou em seu trabalho, a presença dessa coordenação?
4) Você se relaciona bem com a coordenação de tutoria?
5) Tem liberdade em expressar suas ideias diante da coordenação?
6) Você percebe empenho nas atividades realizadas pela coordenação de tutoria?
7) Tem visto mudanças depois da presença dessa coordenação? Cite pelo menos uma.
8) O que mais chama sua atenção nas atividades realizadas pela coordenação?
9) Suas opiniões são aceitas e levadas para a coordenação geral do curso?
10) O que poderia ser melhorado no papel da coordenação dos tutores?

Figura 1. Questionário desenvolvido para os tutores do curso de Design Instrucional da UNIFEI.

O resultado da pesquisa foi bem satisfatório. Diante da questão 1, 100% dos tutores consideram importante o papel da coordenação de tutoria. Na questão 2, os tutores que trabalham nesta função há mais tempo, se sentem mais seguros e acolhidos na realização do seu trabalho, pois possuem critérios mais definidos para as avaliações e acompanhamento nos *feedbacks* lançados aos alunos. Outros tutores que iniciaram seus trabalhos na EaD já com a presença dessa coordenação acham importante o seu papel para o bom andamento do curso. Respostas parecidas foram dadas na questão 3, entendendo-se que os tutores adquiriram mais segurança para buscar apoio ao atendimento aos alunos.

A relação da tutoria com a coordenação de tutores é satisfatória. Os tutores possuem essa coordenação como aliada, parceira de equipe, sendo assim, possuem liberdade em expressar suas ideias diante da coordenação tratando de assuntos ligados ao curso e também assuntos pessoais. Nesta questão, o resultado positivo foi unânime, representando 100% dos entrevistados.

Quando perguntados sobre o empenho dessa coordenação, 100 % dos tutores demonstraram satisfação, pois percebem disponibilidade para reuniões periódicas para discussão da disciplina antes mesmo de seu início, de atividades mais complexas, trocas de e-mails e dúvidas do curso e também discussão quanto a melhorias para o curso e também para o trabalho de tutoria. Relataram o comprometimento, a responsabilidade e

a organização especialmente para solucionar problemas, a motivação para que eles façam avaliações cada vez mais personalizadas, porém, seguindo critérios definidos anteriormente para cada atividade.

As mudanças relatadas pelos tutores depois da presença dessa coordenação, entre outras, foram: reconhecimento diante do trabalho realizado, coordenação aliada aos tutores, clareza nas informações repassadas, pontualidade, presteza, acesso diário a todos os cursos sendo mais fácil receber o *feedback* em tempo hábil da coordenação do que do professor do polo, facilitando assim o atendimento aos alunos também em tempo hábil.

Quando questionados sobre sugestões para melhoria no papel da coordenação, mais uma vez, 100% dos entrevistados se mostraram satisfeitos com o papel desempenhado e não revelaram sugestões relevantes para melhoria no trabalho.

Nota-se total satisfação da equipe de tutoria, uma vez que o NEaD da instituição apesar de não manter vínculo empregatício com os tutores, se mantém praticamente com a mesma equipe desde o início dos trabalhos desta coordenação. A evasão, quando ocorre, é por questões ligadas a novas oportunidades de emprego, estudo, impossibilidade de cumprir com as obrigações exigidas ou até mesmo falta de perfil para o trabalho e não por insatisfação com o trabalho e/ou com a coordenação de tutoria.

## 5. Conclusão

Para as modalidades de ensino, seja ela presencial ou virtual, é importante a introdução de um ambiente de aprendizado interativo. Para isso, é essencial que todos os personagens envolvidos no processo de ensino-aprendizado estejam motivados e comprometidos com o projeto didático-pedagógico em desenvolvimento.

O planejamento e execução de um projeto de EaD vão muito além da escolha correta do ambiente de aprendizagem e das tecnologias adotadas, exigindo uma organização detalhada de todo o projeto, variando com o tipo do curso, o público alvo, as tecnologias envolvidas, as dinâmicas adotadas, impedindo que a instituição adote uma solução estratégica única para a resolução dos problemas enfrentados (RIBEIRO, 2007). Todas essas características são fundamentais para o sucesso de um curso virtual, minimizando o processo de evasão.

Para que a Educação a Distância se desenvolva cada vez mais, é eficaz o investimento no trabalho apropriado de tutoria, uma vez que essa função renova o crescimento do aluno em todas as etapas do processo de ensino-aprendizado.

Os tutores devem ser sensíveis para trabalhar com pessoas, porém numa modalidade da qual a interação não ocorre prioritariamente face-a-face. Devem possuir um perfil diferenciado para cada público-alvo trabalhado.

Através desta pesquisa e também dos resultados obtidos por mensagens de satisfação dos alunos dentro dos cursos diariamente, nota-se que o papel da coordenação de tutores aliada ao trabalho dos próprios tutores se fazem essenciais e produzem resultados positivos para o processo de ensino-aprendizagem dos alunos dentro de um curso virtual.

A coordenação de tutoria possui como meta manter o elo entre professores e tutores para que as atividades a serem desenvolvidas no curso aconteçam de forma dinâmica e adequada com o esperado pelo projeto. Todos, professores, tutores e coordenadores fazem parte da equipe e necessitam trabalhar de forma integrada em prol do oferecimento ao aluno de apoio pedagógico necessário.

## 6. Referências

BOCK, Ana M. B., FURTADO, O., TEIXEIRA, M. de L. T.; **Psicologias: Uma introdução ao estudo de psicologia**. 13 ed., São Paulo: Saraiva, 2002. 365p.

BRASIL. **Coordenador de Tutoria (Capes)**. Disponível em: <[http://uab.capes.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=48%3Acoordenador-de-tutoria&catid=11%3Aconteudo&Itemid=29](http://uab.capes.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=48%3Acoordenador-de-tutoria&catid=11%3Aconteudo&Itemid=29)>. Acesso em 04 de outubro de 2011.

BRASIL. **RESOLUÇÃO CD/FNDE Nº 26, DE 5 DE JUNHO DE 2009**. Brasília: FNDE, 2009. Disponível em: <[http://uab.capes.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=71:resolucao-cdfnde-no-26-de-5-de-junho-de-2009&catid=15:resolucoes&Itemid=47](http://uab.capes.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=71:resolucao-cdfnde-no-26-de-5-de-junho-de-2009&catid=15:resolucoes&Itemid=47)>. Acesso em 20 de janeiro de 2012.

CARVALHO, A. B. **Os Múltiplos Papéis do Professor em Educação a Distância: Uma Abordagem Centrada na Aprendizagem** In: 18º Encontro de Pesquisa Educacional do Norte e Nordeste – EPENN. Maceió, 2007.

CHIAVENATO, I.. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. Rio de Janeiro: McGraw-Hill, 1999. 82p.

COSTA, K.S; FARIA, G.G. **EaD, Sua Origem Histórica, Evolução e Atualidade Brasileira Face ao Paradigma da Educação Presencial**. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2008/tc/552008104927AM.pdf>>. Acesso em 04 de dezembro de 2011.

FRANCO, L. R. H, *et al.* **Abordagens Teórico-pedagógicas e os Cursos Via Web (v09-10di)**. Livro Digital. 2010. Disponível em: <<http://www.ead.unifei.edu.br/novolivrodigital/geraLivro.php?codLivro=51&codCap=119>>. Acesso em 05 de outubro de 2011.

FRANCO, L.R.H.R, *et al.* **EaD Virtual: entre a teoria e prática**. Itajubá-UNIFEI: Ed. Premier, 2011. 254p.

GONZALEZ, M. **Fundamentos da Tutoria em Educação a Distância**. São Paulo: Editora Avercamp, 2005. 96p.

MENDES, C. O. S.; SÁ, C. F. **A Influência da Afetividade como Fator de Contribuição para Redução da Evasão**, Itajubá: UNIFEI, 2008.

MENDES, M. **Conceito e Significados de Avaliação de Aprendizagem**. Disponível em: <<http://www.mackenzie.br/artig1.htm>>. Acesso em 20 de agosto de 2011.

RIBEIRO, Luis Otoni Meireles, *et al.* **Gestão de EaD: A Importância da Visão Sistêmica e da Estruturação dos CEADs para a Escolha de Modelos Adequados**. Disponível em: <<http://www.cinted.ufrgs.br/ciclo9/artigos/12eLuisOtoni.pdf>>. Acesso em 04 de outubro de 2011.

SALTINI, Cláudio J. P. **Afetividade e Inteligência**. 5 ed. Rio de Janeiro: Wak Ed, 2008. 152p.

VILARTA, R., *et al.* **Atividade Física e Qualidade de Vida na Escola: Conceitos e Aplicações Dirigidos à Graduação em Educação Física**. Campinas: Ipes Editorial, 2008. 184p.