

A IMPORTÂNCIA DO TUTOR EM AMBIENTES DE ENSINO- -APRENDIZAGEM E FERRAMENTAS DE AVALIAÇÃO EM EAD

Felipe Pacheco¹
Paula Cristina Dias Sardinha²

Resumo

A EAD é um grande avanço na educação no Brasil e no mundo, pois consegue trazer o conhecimento para todos de uma forma rápida e interativa. Pelo fato de ser uma modalidade que exige autonomia e interação por parte dos alunos, temos nesse caso o tutor, que se apresenta como uma interface fundamental na vida acadêmica dos mesmos. Com as fortes mudanças e aos adventos da tecnologia, a EAD se tornou uma modalidade de ensino muito acessível a diferentes públicos – alvo. Assim, a figura do tutor se torna muito relevante nos ambientes virtuais de aprendizagem e nas salas de aula. Diante desse fato, surge também a necessidade da elaboração e da escolha adequada das ferramentas de avaliação nessa nova modalidade de ensino. Justifica-se o artigo pela grande importância e contribuição que trará para as instituições de ensino, órgãos da educação em geral, cientistas, professores, tutores e estudantes. Esse trabalho também será relevante para ajudar as instituições a prepararem melhor seus tutores e professores, à medida que possam entender melhor o papel e quais habilidades que os mesmos devem ter em um ambiente EAD, criando um ambiente de parceria. As instituições poderão também ter o conhecimento de quais serão as melhores práticas e ferramentas de avaliação dos alunos.

PALAVRAS-CHAVE: Ead, tutor, ensino-aprendizagem.

Resumen

La EAD es un gran avance en la educación en Brasil y en el mundo, ya que puede llevar el conocimiento a todos de una manera rápida e interactiva. Debido a que es un deporte que requiere autonomía y la interacción de los alumnos, que tenemos en este caso el tutor, que se presenta como una interfaz clave en la vida académica de la misma. Con importantes cambios y el advenimiento de la tecnología, la educación a distancia se ha convertido en un modo muy asequible de la educación a diferentes audiencias - objetivo. Así que la figura de tutor se hace muy relevante en entornos virtuales de aprendizaje y en las aulas. Ante este hecho, también existe la necesidad de preparar y elección adecuada de las herramientas de evaluación en esta nueva modalidad de enseñanza. Justificados por el artículo importancia y la contribución que traerá a las instituciones educativas, los órganos de la educación en general, científicos, profesores, tutores y alumnos. Este trabajo también será relevante para ayudar a las instituciones preparar sus tutores y profesores mejor, ya que pueden entender mejor el papel y qué habilidades que deben tener en un entorno de aprendizaje a distancia, la creación de un entorno de colaboración. Las instituciones tendrán también el conocimiento de cuáles son las mejores prácticas y herramientas de evaluación de los estudiantes.

PALABRAS-CLAVE: Ead, tutor, de enseñanza y aprendizaje.

¹felipe.vieirapacheco+1@aedu.com

²pauladias1@aedu.com

1. INTRODUÇÃO

Atualmente não se pode negar que a tecnologia está cada vez mais presente na vida das pessoas, pois mesmo que muitos relutam contra as ferramentas tecnológicas, os mesmos acabam se rendendo aos seus “encantos”, devido aos incríveis avanços que estas ferramentas trouxeram à humanidade.

Em meio às inúmeras e rápidas mudanças e à globalização, as ferramentas tecnológicas se tornaram uma interface essencial de comunicação entre pessoas, empresas, universidades, entre outros. A utilização da tecnologia se torna cada vez mais usual na educação devido ao grande aumento dos cursos a distância.

O referido artigo abordará que o papel de professores e tutores é de extrema relevância na disseminação e construção do conhecimento. Eles, a equipe pedagógica e de apoio instrucional possuem um grande desafio na escolha adequada das tecnologias, materiais didáticos e sistemas de avaliações, para transformar o ambiente de Ensino a Distância em algo mais interativo e atraente para os alunos. Nesse processo surge também a grande importância do reconhecimento do perfil e do papel que ocupam os professores e tutores na metodologia de ensino-aprendizagem na EAD.

Objetivo geral: conhecer o verdadeiro papel do tutor e suas competências e habilidades exigidas na EAD, por meio de pesquisas bibliográficas.

Objetivos específicos: identificar o perfil do tutor presencial e online; conhecer as competências e habilidades dos tutores na visão de autores da área; entender o verdadeiro papel do tutor na EAD e conhecer as ferramentas para a avaliação em EAD.

2. A EAD

E como estamos falando de tecnologias, vamos também falar de algo muito importante que se utiliza dessas maravilhas, a EAD – Educação a Distância. Com a globalização as pessoas estão com o tempo muito escasso e as exigências do mercado de trabalho estão cada vez maiores. Assim, essa modalidade de ensino acaba sendo a melhor alternativa de ensino-aprendizagem para muitas pessoas de várias idades e classes sociais, exigindo muita interação e autonomia.

De acordo com Mattar (2011) entende-se que a EAD é uma modalidade de ensino em que os professores, alunos e instituições estão separados espacialmente, porém conseguem ter interações por meio de diversas tecnologias de informação e comunicação – TIC’s. Essas tecnologias podem ser vistas como: fóruns, ambientes virtuais de aprendizagem – AVA’s, chats, jogos, skype, blogs e muitos outros.

Pelo fato da EAD ser constituída por alunos que estão separados do professor em termos temporais e espaciais, além do distanciamento geográfico, os professores e tutores precisam também suprir o

distanciamento pedagógico.

Com o processo de comunicação e interação surgem as TIC's:

- meio clássico: meio impresso;
- meio de comunicação em massa: rádio, TV;
- tecnologias de áudio: correio de voz, fita de áudio, conferência;
- tecnologias de vídeo: fita de vídeo, videoconferência;
- tecnologia de rede: correio eletrônico, chat e conferências na internet, ambientes virtuais

de aprendizagem.

Conforme informações do autor acima citado existem três gerações da EAD: a geração dos cursos por correspondência, a geração de novas mídias e universidades abertas; e a geração da EAD on-line. No Brasil a EAD foi mais lenta, porém já podemos observar o seu crescimento, inclusive legislações e avaliações específicas para essa modalidade de educação.

Um grande desafio da EAD é superar o preconceito que as pessoas ainda possuem sobre essa modalidade de ensino. Muitos acreditam que os cursos EAD não possuem qualidade e que são extremamente fáceis, porém a realidade é bem contraditória, pois estes cursos são bem elaborados, com materiais riquíssimos e os alunos devem ter autonomia e serem os grandes responsáveis pela construção dos seus conhecimentos.

A autora Liliam (2014) mostra bem essa distorção sobre a EAD: por ser acessível economicamente é ineficaz; não existe tutor; não se aprende por educação a distância, e etc... Por outro lado existem verdades: forma inovadora de estudar; aprende-se muito, pois exige muitos esforços por parte do aluno; o aluno estuda dentro do seu tempo, espaço e ritmos pessoais; adquire mais qualidade de vida, pois tem menos deslocamentos, entre outros.

Não temos dúvidas de que o EAD possui muitas vantagens para quem quer estudar. É uma modalidade de ensino acessível e eficaz que está cada vez mais melhorando e facilitando a vida pessoal e profissional de muitas pessoas. Com a ajuda da tecnologia, a EAD conseguiu um maior espaço no mercado educacional.

2.1. Tutoria em EAD

A EAD é um grande avanço na educação no Brasil e no mundo, pois consegue trazer o conhecimento para todos de uma forma rápida e interativa. Pelo fato de ser uma modalidade que exige autonomia e interação por parte dos alunos, temos nesse caso o tutor, que se apresenta como uma interface fundamental na vida acadêmica dos mesmos. A tutoria é algo recente e que se tornou muito evidente com o aumento dos cursos EAD e diante desse fato surge uma grande dúvida no meio acadêmico: tutor é professor?

Muitos autores dizem que o tutor é um professor, pois exerce diversas atividades acadêmicas e que possuem uma remuneração bem inferior a dos professores. Porém outros dizem que o mesmo é apenas um orientador,

responsável por atividades administrativas.

Liliam (2013) afirma que a tutoria é a alma da EAD, pois o tutor é o facilitador dos grupos online, fornecendo *feedback*, sabendo ouvir, sendo motivador e além de tudo, conhecedor do conteúdo da disciplina online.

A autora mostra a importância do tutor no processo de ensino-aprendizagem, atuando como o grande responsável pela disseminação do conhecimento e criando um ambiente motivador na EAD. O tutor presencial muitas vezes acaba repassando algumas aulas EAD por meio de dinâmicas, materiais adicionais e até mesmo explicando algumas aulas e tirando dúvidas.

Conforme relata o autor Mattar (2012) o tutor é considerado um professor, pois possui muitas funções docentes, como mediar a comunicação de conteúdos entre professor e alunos, elaborar relatórios mensais sobre as atividades desenvolvidas, colaborar com a coordenação na avaliação dos estudantes, entre outras. O tutor além de tudo desempenha um papel social entre os alunos.

Para o autor o tutor realiza inúmeras atividades acadêmicas, o que pode ser observado nas definições da Universidade Aberta do Brasil (UAB):

- mediar a comunicação de conteúdos entre professor e alunos;
- acompanhar as atividades discentes, conforme cronograma;
- apoiar o professor da disciplina no desenvolvimento das atividades docentes;
- manter regularidade de acesso ao AVA e fornecer *feedback* aos alunos;
- colaborar com a coordenação do curso na avaliação dos estudantes;
- participar das atividades de capacitação;
- elaborar relatórios mensais de acompanhamento dos alunos;
- participar do processo de avaliação da disciplina;
- apoiar operacionalmente a coordenação do curso nas atividades presenciais nos pólos, em especial na aplicação das avaliações.

Diante disso observa-se a importância do papel do tutor na EAD, sendo o responsável pela interação entre os alunos, incentivando ao estudo, à pesquisa, avaliando os estudantes e encorajando as discussões nos fóruns.

O tutor é responsável pelo contato inicial com a turma: provoca a apresentação dos alunos e inclusive lida com os mais tímidos, que não se expõem com facilidade em um ambiente virtual; envia mensagens de agradecimento; fornece a eles *feedback* rápido; matém um tom amigável. O tutor é responsável por gerar um senso de comunidade na turma que conduz e, por isso, deve ter um elevado grau de inteligência interpessoal. Nesse sentido, ele desempenha um papel social (MATTAR, 2012, p. 25).

Já para a autora Behar (2013) o tutor não dá aulas, nem produz materiais, é um facilitador do desenvolvimento intelectual dos alunos. Para ela a intenção do tutor é atuar apenas no suporte ao aluno. Contudo a mesma diz que o tutor possui um papel mediador e atua como um professor “auxiliar”; e que a real intenção do tutor é a de promover a qualidade na EAD por meio do suporte ao aluno, de forma a realizar orientação ao mesmo com

muito planejamento e organização.

Apenas para citar, em uma pesquisa informal realizada em 2013 com os alunos dos cursos semi-presenciais da Faculdade Anhanguera de Bauru sobre os pontos fortes e fracos dos tutores presenciais e a distância, foram obtidas as seguintes informações:

- **Pontos fortes dos tutores presenciais:** esclarecem dúvidas, orientam nas disciplinas, assiduidade, determinados, possuem boa vontade, maior facilidade para sanar as dúvidas, atenciosos, dedicados, fazem atividades extraclasse, possuem preparo para responder aos questionamentos, suporte imediato nas dúvidas, melhor esclarecimento e confiabilidade nas informações, acompanham o desenvolvimento dos trabalhos, presteza nas informações tanto presencial como via e-mail, maior proximidade dos alunos, educação e respeito com os alunos, objetivos e comprometidos com a sala, comunicação “olho no olho”, sempre estão aprendendo para ensinar aos alunos, competentes, possuem vivência na área do conhecimento, aprimoramento nas disciplinas ofertadas, dinâmicos, integram as informações dos alunos e da faculdade, incentivadores, facilidade em validar informações, proativos, gostam de pessoas, orientadores, tiram as dúvidas na hora da aula, fazem as aulas serem mais dinâmicas e interativas, estimulam os estudos e o desenvolvimento das atividades, melhor troca de conhecimento e opiniões, criam vínculo com os alunos, amor pela profissão, possuem muita simpatia, complementam as informações das aulas, possuem experiência na área do conhecimento;
- **Pontos fortes dos tutores a distancia:** esclarecem dúvidas, possuem respostas rápidas via e-mail, determinados, coerentes, clareza nas respostas e solicitações, facilidade na comunicação, monitora e auxilia no desenvolvimento dos trabalhos, flexibilidade no atendimento aos alunos, disponibilidade no horário de atendimento, prestativos, repassam informações complementares das aulas, desenvolvem o conteúdo das aulas, atenciosos, tiram dúvidas em momentos alternativos (finais de semana), proativos, sempre lembram os alunos sobre os prazos das atividades, detalham o conteúdo, agilidade nas correções das atividades, exigentes, expandem o assunto abordado nas aulas, atenção individual em todas as disciplinas, temos interação com o tutor sem sair de casa.
- **Pontos fracos dos tutores presenciais:** pouco tempo com os alunos, faltas (substituições), atrasos, poucas aulas, falta de apoio acadêmico e administrativo (coordenação e secretaria), falta de concentração nas aulas com salas muito lotadas, falta de explicação sobre as aulas, durante a tele-aula não pode tirar as dúvidas, sem formação na área, em alguns momentos não compreendem as informações do tutor a distância, pouco conhecimento técnico das aulas, ficam limitados à metodologia aplicada, não possuem o conhecimento específico e prático em todas as áreas, pouco tempo para explicar as disciplinas e trabalhos, em alguns momentos os alunos não respeitam/obedecem o tutor por estarem mais próximos, em alguns momentos a amizade pelos alunos acaba atrapalhando nas aulas (falta de domínio com a sala em relação ao silêncio), falta de autonomia em relação às

atividades avaliativas, por não ter conhecimento de todas as disciplinas utiliza a internet para esclarecer dúvidas, falta de material didático para complementar as aulas, pelo fato de não corrigir todas as atividades nem sempre podem passar todas as informações necessárias (pois pode não estar de acordo com o que o tutor a distância quer), falta de informações de alguns procedimentos nas aulas;

- **Pontos fracos dos tutores a distância:** demora nas respostas, distante para tirar as dúvidas, dificuldade de entrosamento, falta de interesse e comunicação entre os professores e tutores, falta de respostas e esclarecimentos em determinados assuntos, dificuldades na compreensão dos questionamentos, falta de um suporte adequado, falta de integração com os pólos presenciais, descaso na ajuda com as atividades avaliativas, falta de conhecimento nas disciplinas, comunicação ineficaz, respostas impessoais e generalizadas, falta de contato pessoal, dificuldade de expressar como devem ser feitas as atividades, respostas vagas, muito teóricos, às vezes o tutor que orientou as atividades não é o mesmo que as corrige, não está disponível quando os alunos precisam esclarecer dúvidas, falta de conhecimento da matéria, pelo fato do portal apresentar problemas de conexão, dificulta o contato com o tutor, falta de comunicação com o tutor presencial.

Com essas informações dos alunos podemos observar que os mesmos estão exigindo que o tutor não seja apenas um orientador, facilitador ou um auxiliar de professor, que passe a lista de chamada e aplique provas, e sim que tenha um papel de “professor”.

Os alunos querem que o tutor interaja mais com a sala, que saiba o conteúdo das disciplinas, que explique as aulas, que oriente em todas as atividades, que traga materiais adicionais nas aulas, que monte atividades diferentes e que sejam formados na área do conhecimento.

O tutor presencial possui uma maior responsabilidade quanto ao perfil que os alunos exigem na EAD. Pelo fato dele estar mais próximo fisicamente dos alunos, ele acaba assumindo o papel de um professor, explicando aulas, elaborando atividades adicionais, diferentes e motivadoras e orientando os trabalhos acadêmicos e pesquisas. Enfim, o tutor presencial acaba assumindo uma tarefa de professor, pois torna o processo de ensino-aprendizagem mais rápido, motivador e interativo.

O tutor a distância também possui um papel importante nesse processo de ensino-aprendizagem, mesmo estando longe fisicamente dos alunos. Na referida pesquisa observamos que os alunos esperam que o tutor a distância envie repostas rápidas e objetivas, envie *feedback*, que ajude nas atividades acadêmicas, que tenha uma ótima comunicação com o pólo e com o tutor presencial, entre outras atividades educacionais. Esses tutores, além de tudo, devem possuir um papel de liderança entre os estudantes, participando efetivamente dos processos educacionais e se tornando uma referência em educação EAD.

Diante das respostas dos alunos verifica-se que tanto o tutor presencial quanto o tutor a distância possuem uma grande importância e responsabilidade no processo de ensino-aprendizagem, transformando o ambiente EAD em algo dinâmico, motivador e interativo. Diante disso, surge a importância da comunicação eficaz entre

os tutores, pólo educacional e o professor EAD, alinhando os processos educacionais, atividades avaliativas, conteúdos e materiais das aulas e métodos de ensino-aprendizagem.

2.2. Avaliação em EAD

A avaliação em EAD é algo muito importante, pois é uma ferramenta, que bem utilizada, torna a EAD muito mais confiável e interativa.

Os alunos exigem cada vez mais um sistema de avaliação mais confiável, porém querem sempre obter ótimas notas apenas participando das aulas e das atividades. Eles querem boas notas para manterem um certo *status*, por cobrança dos pais, porque recebem bolsas de estudos e para terem um boletim com ótimas notas para o futuro profissional e acadêmico, não dando muito valor para a qualidade final das atividades executadas.

De acordo com Matar (2011) a qualidade dos trabalhos e atividades finais é confundida com a quantidade de esforço despendido pelos alunos, ou seja, se trabalham bastante na realização das atividades, exigem que tenham uma nota elevada, mas em diversos trabalhos não há uma produção de nível tão elevado de qualidade e nota.

Nesse caso, surge uma grande responsabilidade dos tutores em avaliar de forma justa os alunos, pois os mesmos possuem um contato muito mais próximo dos estudantes do que o professor EAD. Os tutores conseguem, além de verificar o nível de participação dos alunos, acompanhar e avaliar as atividades desenvolvidas no decorrer das aulas.

O autor Matar (2011) ainda aborda que em outros países há o uso de rubricas para avaliação, como por exemplo, a nota pode estar dividida em posts (valendo 20), qualidade da informação (40), profissionalismo (20) e prazos (20), tendo em cada item uma divisão em colunas (90%-100%, 60%-89%, 30%-59% e 0%-29%), discriminando o que os alunos precisam contribuir para compor suas notas em cada coluna.

Muitos educadores brasileiros criticam esse método por ser muito severo e diminuir a interação e a criatividade entre os alunos. Nesse contexto nasce um grande desafio de tornar os sistemas de avaliação mais criativos, justos, bem definidos, mensuráveis e bem aceitos culturalmente.

Ainda para Matar (2011) é possível falar em avaliação dos alunos (*assessment*), verificando o nível de conhecimento do aprendiz e (*evaluation*), avaliando o nível de instrução dos cursos. Para ele na avaliação por instrução existe a formativa (durante o processo) e a somativa (quando o processo é encerrado). Passar materiais desenvolvidos para EAD à avaliação de terceiros antes de sua utilização concreta é um procedimento de boas práticas que reduz diversos problemas.

Na avaliação dos aprendizes, os tipos e freqüência das avaliações são fatores determinantes para um trabalho efetivo. As avaliações devem ser continuadas, do começo ao fim do curso, considerando não somente as provas, mas sim a participação dos estudantes em todas as atividades avaliativas. Nesse caso, é in-

interessante também que os alunos participem de seminários e mostrem seus trabalhos para outros grupos, com o intuito de trocar experiências, manter a interação e aumentar o nível de conhecimento nas disciplinas.

O ideal é que os sistemas de avaliações tenham propostas que incluam mais projetos realizados em grupo, envolvendo ferramentas tecnológicas que levem os alunos em níveis de resoluções de situações-problema, unindo a teoria com a prática. Nesse processo pode-se avaliar como os estudantes aplicam seus conhecimentos das aulas nas novas situações extraclasse.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

É evidente que a EAD está se tornando uma modalidade de ensino que traz a possibilidade de ter um curso superior em diversos contextos sociais e em qualquer lugar do mundo. A EAD veio para quebrar as barreiras que impedem a disseminação do conhecimento.

Nessa modalidade de ensino existe uma estrutura muito detalhada tanto operacional quanto de pessoas. Para que esse projeto ocorra de modo eficaz e eficiente, todos os envolvidos, professores, coordenadores, tutores e corpo técnico e administrativo, devem estar alinhados com o objetivo maior que é o aprendizado. Todos os materiais pedagógicos, estrutura das aulas, designer instrucional, entre outros, devem ser objetivos, dinâmicos e interativos para manter a motivação dos alunos.

O papel dos professores e tutores é de extrema importância para compor a aprendizagem dos alunos. São responsáveis por manterem as aulas atraentes, interativas, enfim, eles são um referencial de ensino e aprendizagem.

No decorrer do trabalho foi observado que o tutor possui um perfil de professor, pois é responsável por diversas atividades acadêmicas como: aplicar atividades acadêmicas diferenciadas nas aulas, possuir o conhecimento das aulas para repassá-lo aos estudantes, aplicar e corrigir provas e atividades avaliativas, dentre outras tarefas do meio acadêmico.

Enfim, o mesmo pratica inúmeras atividades acadêmicas e possui um contato muito intenso com os alunos mesmo, em alguns casos, estando longe fisicamente e espacialmente.

Nesse processo de ensino-aprendizagem o sistema de avaliações também é um fator muito importante e os professores, tutores, coordenação e equipe técnico-administrativa, devem trabalhar com espírito de parceria para tornar esse método mais confiável, interessante e motivador para os alunos, visto que estes são o foco principal da EAD.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, familiares, amigos e a todos que contribuíram na realização desse trabalho.

REFERÊNCIAS

BEHAR, Patrícia A (Org.). **Competências em Educação a Distância**. Porto Alegre: Penso, 2013.

MATTAR, João. **Guia de Educação a Distância**. São Paulo: Cengage Learning: Portal Educação, 2011.

MATTAR, João. **Tutoria e Interação a Distância**. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

MATTAR, João. **Games em Educação**. Disponível em: <<http://joaomattar.com/blog/863-2/>>. Acesso em: 01 março 2014.

SILVA, Liliam. **A Tutoria é a alma da Educação a distância**. Disponível em: <<http://www.educacao-a-distancia.com/a-tutoria-e-a-alma-da-educacao-a-distancia/>>. Acesso em: 15 novembro 2013.

SILVA, Liliam. **Crenças e Verdades Sobre Educação a distância**. Outubro 2013. Disponível em: <<http://www.educacao-a-distancia.com/crencas-e-verdades-sobre-educacao-a-distancia/>>. Acesso em: 01 março 2014.