



O PAPEL DE UM TUTOR EM UM CURSO A DISTÂNCIA PARA ADOLESCENTES

MARINA KEIKO NAKAYAMA
RICARDO AZAMBUJA SILVEIRA
FERNANDO JOSÉ SPANHOL
MICHELLE BIANCHINI DE MELO
ANDERSON SASAKI VASQUES PACHECO
KARIN VIEIRA DA SILVA

RESUMO

Quando se trata de educação a distância, muitas das teorias tratam da androgenia, do adulto fazendo um curso a distância e suas características. Esse artigo traz uma perspectiva diferente, um curso a distância voltado a adolescentes. Neste sentido, este artigo tem como objetivo de analisar o papel do tutor em um curso a distância para adolescentes. Quanto aos procedimentos metodológicos, caracteriza-se como teórico-empírico, aplicado, estudo de caso, participante e qualitativo. Dentre os resultados analisados, pode-se perceber que há algumas diferenças no papel do tutor, como por exemplo em relação as questões tecnológicas, não se percebe como um fator complicativo, há que o aluno/adolescente tem mais facilidades com as tecnologias. Pode-se verificar que o ambiente virtual utilizado deve apresentar ferramentas parecidas com as redes sociais utilizadas por esse público. Em contra-partida, a desmotivação ao curso é uma tendência eminente, já que muitos adolescentes não conseguem vislumbrar quais são os benefícios que o curso pode ter para o seu futuro, caracterizando uma visão mais imediatista. Assim, o tutor deve trabalhar muito mais no fator motivacional do que no fator de mediação das tecnologias.

Palavras-chaves: Educação a distância. Tutor. Adolescente.

1 INTRODUÇÃO

Um dos pontos a ser analisado como caracterizador na modalidade a distância diz respeito ao papel do professor e do tutor, principais agentes de contato com os alunos. Pode-se constatar as características desse público seguir: vários tipos de docentes, suporte, facilitador, orientador, motivador do rendimento do aluno, basicamente produtor de materiais ou tutor, habilidades e competências pouco conhecidas, se envolve em desenho, desenvolvimento e avaliação curricular mais profundos e problemas dependentes do sistema (ARETIO, 2002).

O professor tem como função principal elaborar as metodologias utilizadas na sua disciplina, de forma que esta contempla a criação, o armazenamento, a disseminação e o controle do conhecimento. O tutor é o responsável pelo acompanhamento dos estudantes, sendo o elo entre o aluno e o professor (PACHECO, 2007).

No que se refere ao sistema de apoio ou tutoria, ressalta-se que os mesmos normalmente trabalham em tempo parcial e precisam ser recrutados, treinados e acompanhados, por sua vez, por outros professores (UNESCO, 1997).

Ressalta-se, de acordo com a UNESCO (1997) que o estudo individualizado sem nenhuma comunicação com algum professor e serviço de apoio não costuma ser considerado educação à distância. Sistemas de aprendizagem aberta, por outro lado, muitas vezes, baseiam-se intensamente no estudo individualizado. A importância atribuída à interação professor aluno pode variar consideravelmente entre os diferentes sistemas e está intimamente vinculada às estratégias educacionais adotadas.

Complementa-se ainda, de acordo com a UNESCO (1997), que na maioria dos casos a educação a distância procura mostrar-se aberta e flexível, mas as definições de seu conceito tendem a enfatizar a possibilidade de comunicação entre os participantes no processo de aprendizagem através do tempo e/ou espaço, particularmente com auxílio de novas (e algumas antigas) tecnologias.

Além disso, cabe destacar que uma das características apresentadas pelo estudantes de cursos a distância diz respeito a sua idade. Muitos optam por esta modalidade na idade adulta, pois devido a outros compromissos profissionais a educação a distância se adapta a suas necessidades e disponibilidade de tempo.

Mas quanto ao público adolescente? Quais são as características deste público em um curso a distância? E qual o papel do tutor com este público?

Sendo assim, este estudo objetiva: analisar o papel do tutor em um curso a distância para adolescentes.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

As tarefas básicas que um tutor deverá desempenhar, poderão ser unidas em três grandes grupos: orientação, que refere-se a uma orientação continuada ao aluno; acadêmica, onde o tutor exerce um papel de facilitador de aprendizagem; e institucional e de conexão, que diz respeito a ligação que o mesmo estabelece entre alunos e instituições e as de caráter institucional e burocrático (ARETIO, 2002).

O autor complementa ainda que o tutor deve possuir algumas qualidades, como: autenticidade, maturidade emocional, capacidade empática, inteligência e agilidade mental, capacidade de escutar, cultura social, estabilidade emocional, liderança, etc. Para Moraes (2004), estas qualidades, devem ser desenvolvidas por meio de programas de treinamento

e capacitação para tutores, a fim de que os mesmos sejam eficientes no acompanhamento, atendimento e nas informações prestadas aos alunos.

De acordo com Tecchio et AL (2008), destaca-se como competências dos tutores:

- a) **Organização e Planejamento:** capacidade para determinar o conjunto de procedimentos, ações necessárias para a consecução das atividades de forma organizada, com o intuito de aperfeiçoar os procedimentos e conseguir melhores resultados;
- b) **Pró-atividade:** capacidade de oferecer soluções e idéias novas por iniciativa própria, antecipando-se a possíveis problemas que poderão surgir, disposição para iniciar e manter ações que irão alterar o ambiente;
- c) **Auto-motivação:** forte impulso para a realização. Capacidade para perseguir os objetivos por conta própria, com energia e persistência;
- d) **Empatia:** capacidade para tratar as pessoas de acordo com suas reações emocionais e perceber as necessidades alheias, tentando identificar-se com a mesma, sentir o que ela sente;
- e) **Equilíbrio emocional:** capacidade para manter o bom humor, não sofrendo alterações bruscas devido ao surgimento de situações adversas;
- f) **Flexibilidade:** capacidade para adaptar-se rapidamente a variações na realização ou surgimento de novas atividades; maleabilidade de espírito para se dedicar a vários estudos ou ocupações;
- g) **Comprometimento e assiduidade:** capacidade para estar sempre presente, apegado ao trabalho, disponibilizando todo o seu potencial em prol do alcance dos objetivos e metas do curso, colaborando, dando suporte, com total dedicação;
- h) **Liderança:** capacidade para inspirar, fazer com que os outros a trabalhem com insistência, visando realizar tarefas importantes;
- i) **Criatividade:** capacidade para sugerir novas maneiras para realização das tarefas, para resolver problemas de maneira inovadora, para maximizar o uso dos recursos disponíveis;
- j) **Conhecimento das rotinas de trabalho:** conhecimento de como devem ser realizadas as atividades no processo de tutoria;
- k) **Conhecimento em informática básica/ ambiente virtual de ensino-aprendizagem:** conhecimento, capacidade de operacionalização de softwares, ferramentas de buscas pela internet e das ferramentas disponíveis no ambiente virtual de ensino-aprendizagem;
- l) **Conhecimento pleno da disciplina ministrada:** conhecimento, capacidade de entendimento do conteúdo da disciplina que será ministrada;
- m) **Conhecimento sobre educação a distância/sobre o curso:** Conhecimento e capacidade para entender os fundamentos, estruturas e metodologias referentes a educação a distância, compartilhando a filosofia da mesma;
- n) **Relacionamentos interpessoais:** capacidade, competência para administrar relacionamentos e criar redes. Capacidade de encontrar pontos em comum e cultivar afinidades;
- o) **Comunicação (oral/escrita):** capacidade de receber e transmitir informações de forma clara, concisa e pertinente no ambiente de trabalho; e
- p) **Trabalho em equipe:** capacidade para trocar informações, conhecimentos, com o intuito de agilizar o cumprimento de metas e o alcance de objetivos compartilhados.

Nesse sentido, o tutor assume um papel relevante no sucesso do curso, podendo influenciar diretamente os objetivos propostos pela organização. Seu desempenho torna-se então, fator preponderante para o sucesso do curso (TECCHIO et al, 2010).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa caracteriza-se como: estudo de caso, aplicado, documental e bibliográfico.

O estudo de caso acontece no curso Aluno Integrado, da Universidade Federal de Santa Catarina.

A coleta de dados aconteceu por meio de entrevistas com os tutores do curso aluno integrado, bem como por meio da observação dos autores deste artigo, os quais são participantes do curso. O período de coleta foi entre junho a outubro de 2010.

Análise utilizada é caracterizada como descritiva.

4 ESTUDO DE CASO

O Aluno Integrado tem como tema central educação e tecnologia para um mundo melhor, buscando explorar diferentes perspectivas dentro desse tema em todas as etapas da educação básica.

O Ministério da Educação por meio da Secretaria de Educação a Distância (MEC/SEED), em 2007, no contexto do Plano de Desenvolvimento da Educação - PDE, atualizou o Programa Nacional de Informática na Educação - ProInfo. Essa nova versão do Programa, instituído pelo Decreto nº 6.300, de 12 de dezembro de 2007, intitula-se Programa Nacional de Tecnologia Educacional - ProInfo e postula a integração e articulação de três componentes:

- a) A instalação de ambientes tecnológicos nas escolas (laboratórios de informática com computadores, impressoras e outros equipamentos e acesso à Internet banda larga);
- b) A formação continuada dos professores e outros agentes educacionais para o uso pedagógico das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC);
- c) A disponibilização de conteúdos e recursos educacionais multimídia e digitais, soluções e sistemas de informação disponibilizados pela SEED/MEC nos próprios computadores, por meio do Portal do Professor, da TV/DVD Escola etc.

Nesse contexto, surge o Programa Nacional de Formação Continuada em Tecnologia Educacional, ProInfo Integrado, que congrega um conjunto de processos formativos, dentre eles está o curso Aluno Integrado. O objetivo central desse Programa é a inserção de tecnologias da informação e comunicação (TIC) nas escolas públicas brasileiras, visando principalmente:

- a) Promover a inclusão digital dos professores e gestores escolares das escolas de educação básica e comunidade escolar em geral;
- b) Dinamizar e qualificar os processos de ensino e de aprendizagem com vistas à melhoria da qualidade da educação básica.

Esse Programa cumprirá suas finalidades e objetivos em regime de cooperação e colaboração entre a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios.

Fazem parte do Projeto Aluno Integrado três Universidades Federais, sendo elas:

- Universidade Federal de Ouro Preto – atendendo alunos de Minas Gerais;
- Universidade Federal de Santa Catarina – atendendo alunos do Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Paraná e Mato Grosso do Sul; e
- Universidade de Goiás – atendendo aos demais estados do Brasil.

4.1 Tutores

Para a seleção teve a candidatura de 350 pessoas. Destas, fez-se uma seleção dos melhores currículos, chamando-se 120 candidatos para entrevista. No final foram selecionados 63 tutores.

Os tutores UFSC são formados por estudantes de cursos de graduação, principalmente os graduandos do curso de Ciências da Computação, além de engenharias, administração e outros. Como pré-requisito para a atividade, é necessário ter domínios de informática e educação a distancia.

O atendimento aos alunos é realizado exclusivamente a distancia, pelo ambiente virtual, através do e-mail e por telefone. O telefone atualmente é utilizado exclusivamente por tutores UFSC, uma vez que devido a problemas de licitação, os tutores das secretarias estaduais e municipais ainda não possuem o devido acesso.

Além disso, os tutores devem realizar um relatório quinzenal sobre as atividades dos alunos de sua turma. Essas informações são relatadas no ambiente criado pela equipe técnica da UFSC (www.alunointegrado.ufsc.br), conforme figura 1. Enfatiza-se que neste momento as estatísticas do site e-proifo não estão funcionando, prejudicando assim o acesso a algumas informações, como por exemplo a quantidade de acessos da turma.

ANDRESSA

- Início
- Histórico
- Lista de usuários
- Sobre o Curso
- E-Proinfo (acesso ao curso)
- Buscar
- Contato
- Notícias
- Álbuns
- Minha conta
- Criar conteúdo
- Administrar
- Chat (Jabber)
- Gestão do Projeto
- Webmail 2 (Horde)
- Equipe
- Equipe Orientadores
- Sair

ESCREVER RELATÓRIOS (TUTORES)

VER WHAT LINKS HERE

Início

Escolha a turma: Turma 1 Turma A ok

Obs: Os alunos que não estão cadastrado nem na turma A nem na B, aqui no ambiente Aluno Integrado, serão apresentados como pertencentes a turma A, para fins de envio dos relatórios!

Turma escolhida: A
Número do Relatório: 1
Tutor: Mariana Vidotti De Rezende
Número de alunos: 48

Aluno: Alan De Souza Barral	Evadido: Não
Entrou no ambiente?	Participou das atividades?
selecionar	selecionar
Desempenho na semana	Contato com aluno
selecionar	selecionar
Dificuldades	
<input type="text"/>	
Outros comentários	
<input type="text"/>	

Figura 1: Relatórios.

4.1.1 Principais Dificuldades

- dados incorretos nas listas de alunos que gerou dificuldade de encontrá-los no ambiente e-proinfo;
- lentidão do ambiente e-proinfo;

- a maneira como a alocação em cursos é realizada no ambiente e-proinfo.

4.1.2 Questões facilitadoras

- pré-cadastros dos alunos no ambiente;
- login dos alunos que identificavam qual cidade eles pertenciam (ex. cidade de Quilombo colocou como login xxxx.qbo);
- criação da turma encontro presencial.

4.2 Problemas, Capacitações e reuniões

Antes do início do curso foram definidos os métodos de trabalho, foi preparado o início do projeto, feito as devidas capacitações, preparados o sistema de apoio, as equipes UFSC capacitadas, tanto os orientadores, como tutores e equipe técnica. No entanto, houve alguns problemas que merecem destaque.

As capacitações que deveriam acontecer nos estados, sob-responsabilidade das Secretarias, foram extremamente prejudicadas, e por mais de um fator. O principal deles foi certamente a lentidão do sistema e-proinfo (que mais tarde foi justificado por um erro do MEC na configuração do servidor), os outros problemas que devemos destacar foram: “o telefone sem fio” da capacitação (“MEC/UFMG” capacita “Formadores” que capacita “Tutores” que capacita “alunos” – cabe ainda mencionar que ocorreram “formadores” capacitando outros “formadores” devido ao mal dimensionamento de “formadores”); e também um alto número de alunos que não compareceram nas capacitações(possíveis causas: má elaboração da “lista” e falta de chamado adequado dos alunos (da lista) para as capacitações).

As listas que chegaram a coordenação do projeto foram de baixa qualidade. Informações incompletas, muitos erros de digitação, turmas inteiras cadastradas com o mesmo telefone e/ou email.

Também houve problemas de comunicação, muitos tutores não sabiam que tem subordinação orientador-tutor, houve casos de formadores, que mesmo depois de terminada a fase de formação de tutores, continuaram mandando emails aos tutores e confundindo a comunicação. Num dos casos, esse formador, repassou indevidamente um email da UFSC para um grupo de tutores, com apenas parte da informação, deturpando o conteúdo da mensagem.

Além disso, foram detectadas escolas inteiras com o Linux educacional 2.0 (o qual não atualiza o plugin do flash), versões do plugin do flash incompatível, escolas sem acesso a internet, escolas que não dão acesso aos alunos por falta de responsável pelo laboratório.

A fim de minimizar estes problemas iniciais, iniciou-se um processo de reuniões e capacitações com os coordenadores dos estados, bem como os tutores.

Quanto aos principais desafios do curso tem-se:

Comunicação com o aluno: devido a problema de confiabilidade de dados iniciais, teve-se alguns problemas para contactar os alunos, buscando auxílio com as secretarias e as escolas nestes caso.

Continuidade dos alunos no curso: no segundo módulo foi percebido uma diminuição na participação dos alunos. Muitos reclamaram da linguagem utilizada e na dificuldade de entendimento. Além disso, optou-se por diminuir a quantidade de atividades, a fim de tentar motivar os alunos a fazerem todas as atividades sugeridas.

Uso de computadores nas escolas: principalmente do estado do Rio Grande do Sul, o qual teve o maior índice de desistência devido a dificuldade dos alunos ao acesso aos computadores e a capacitação presencial e informações sobre o curso.

Implementação do uso no VOIP na rotina do tutor: foi disponibilizado aos tutores no segundo módulo a utilização da tecnologia VOIP. Foram feitos manuais de utilização do mesmo, mas alguns tutores continuam com dificuldades, sendo os mesmos auxiliados pela equipe técnica.

Estatísticas sobre o curso: a UFSC optou por utilizar relatórios paralelos ao e-proinfo, com o intuito de gerar mais informações, conforme este relatório apresentado. Apesar de ser uma ferramenta gerencial importante, principalmente no início teve-se resistência dos tutores, por utilizarem dois sistemas paralelos, além das estatísticas dos e-proinfo apresentarem problemas e serem pouco práticas para visualizações gerais, como por exemplo verificar o desempenho de cada aluno em relação a turma. Após alguns ajustes na comunicação com os tutores e os encontros presenciais feitos nos estados, conseguiu-se aumentar a participação dos tutores na realização dos relatórios, gerando assim informações mais confiáveis sobre o curso.

Melhorias no E-proinfo: diversas melhorias foram feitas durante o andamento da curso, mas nem sempre as mesmas foram consultados e informadas a UFSC. Desta forma, faz-se necessário um fortalecimento da comunicação entre as universidades, principalmente para o desenvolvimento da plataforma, a qual é utilizada em conjunto.

Evasão dos alunos: percebe-se que alguns alunos estão saindo do curso devido a alguns fatores como dificuldade no conteúdo, dificuldade de acesso aos computadores, falta de tempo, problemas de comunicação. Para combater este fato, a gestão do curso da UFSC decidiu tentar todas as formas possíveis para resgate dos alunos, mesmo que tenham que fazer módulos atrasados posteriormente. Essas atitudes estão relacionados com a ligação da coordenação do curso, contato com as secretarias, com a direção da escola, com os pais e se possível a visita presencial do tutor. Assim, foi delimitado que até o final do curso o aluno não será considerado evadido, até que se tenha esgotado todas as formas possíveis de resgate deste aluno.

3.5 Capacitações

Na semana de 03 a 07 de maio de 2010 ocorreu a capacitação dos formadores e coordenadores do projeto em Brasília.



Figura 2 – Primeira capacitação do Projeto Aluno Integrado em Brasília (coordenadores).



Figura 3 – Primeira capacitação do Projeto Aluno Integrado em Brasília (orientadores).

Após a capacitação de Brasília foi realizado no dia 18 de maio de 2010, no auditório do Centro Sócio Econômico da UFSC, a capacitação dos colaboradores

UFSC. Essa capacitação teve como objetivo principal a apresentação do curso aos seus colaboradores para organização do curso e início das atividades. Além disso, buscou focar nas atividades de tutoria e na capacitação da plataforma do e-proinfo.



Figura 4 – Capacitação dos colaboradores UFSC



Figura 5 – Capacitação dos colaboradores UFSC (apresentação dos orientadores de tutoria)



Figura 6 – Capacitação dos colaboradores UFSC

Atendendo a um pedido dos formadores dos Estados, no dia 26 de junho de 2010, no hotel Maria do Mar, em Florianópolis, aconteceu uma capacitação para tutores e orientadores de tutoria com a pedagoga da Universidade Federal de Santa Catarina. Tal capacitação teve como objetivo principal familiarizar tutores e orientadores para a prática pedagógica com os alunos a distância, no que diz respeito ao acompanhamento, incentivos, diálogos e formas de orientação. A pedagoga abordou o tema sobre a perspectiva pedagógica e perfil dos alunos jovens e adultos do ensino médio.



Figura 7 – Capacitação pedagógica dos tutores e orientadores UFSC no Hotel Maria do Mar.



Figura 8 – Apresentação dos coordenadores Proinfo aos tutores e orientadores UFSC no Hotel Maria do Mar.

Por fim, analisando-se as competências propostas por Tecchio et al (2008)

Competências	Necessidade da competência no aluno integrado
Organização e Planejamento	Alto
Pró-atividade	Médio
Auto-motivação	Médio
Empatia	Baixo
Equilíbrio emocional	Baixo
Flexibilidade	Alto
Comprometimento e assiduidade	Alto
Liderança	Baixo
Criatividade	Médio
Conhecimento das rotinas de trabalho	Alto
Conhecimento em informática básica/ ambiente virtual de ensino-aprendizagem	Médio
Conhecimento pleno da disciplina ministrada	Médio
Conhecimento sobre educação a distância/sobre o curso	Médio
Relacionamentos interpessoais	Baixo
Comunicação	Alto
Trabalho em equipe	Baixo

Quadro 1: competências tutores aluno integrado.

Assim, ressalta-se algumas competências elencadas como mais importantes para o trabalho do tutor no projeto aluno integrado: organização e planejamento,

flexibilidade, comprometimento e assiduidade, conhecimento das rotinas de trabalho, conhecimento sobre EaD e comunicação.

Dentre esses, destaca-se ainda a comunicação como fator primordial, inclusive buscando uma linguagem adequada para transformar os conhecimentos técnicos em situações cotidianas dos alunos, para um aprendizado mais efetivo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dentre os resultados analisados, pode-se perceber que há algumas diferenças no papel do tutor, como por exemplo em relação as questões tecnológicas, não se percebe como um fator complicativo, há que o aluno/adolescente tem mais facilidades com as tecnologias.

Sugere-se ainda que o ambiente virtual utilizado deve apresentar ferramentas parecidas com as redes sociais utilizadas por esse público.

Em contra-partida, a desmotivação ao curso é uma tendência eminente, já que muitos adolescentes não conseguem vislumbrar quais são os benefícios que o curso pode ter para o seu futuro, caracterizando uma visão mais imediatista. Assim, o tutor deve trabalhar muito mais no fator motivacional do que no fator de mediação das tecnologias.

Por fim, cabe destacar que esta a presença de cursos a distância para adolescentes pode auxiliar no desenvolvimento de diversas características, como a organização, planejamento, e o auto-estudo.

REFERÊNCIAS

ARETIO, García Lorenzo. **La educación a distancia: de la teoría a la práctica.** Barcelona: Ariel, 2002.

PACHECO, Andressa Sasaki Vasques. **Evasão: análise da realidade do curso de graduação em Administração a distância da Universidade Federal de Santa Catarina.** 2007. 136 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007.

TECCHIO, Edivandro L. et al. Avaliação de Desempenho Humano: um estudo de caso no curso de graduação em Administração na modalidade a distância. **RENOTE.** V. 6 N° 2, Dezembro, 2008.

UNESCO. **Aprendizagem aberta e a distância: perspectivas e considerações políticas educacionais.** Florianópolis: Imprensa Universitária, UFSC, 1997.