



## **UMA INVESTIGAÇÃO SOBRE O PAPEL MOTIVADOR DO TUTOR DE ACORDO COM A VISÃO DOS ALUNOS DOS CURSOS DE CAPACITAÇÃO DO MINISTÉRIO DA SAÚDE.**

LUCIMARA A. TERRA  
DIEGO DE CAMPOS DOMINGOS  
LUIZ SALGADO KLAES  
KAIO GRAEFF DUARTE  
MILEIDE M. FERREIRA LEAL SABINO  
ROBSON SANTOS DA ROSA

A motivação é um dos elementos essenciais para uma aprendizagem eficiente e de qualidade. Um aluno motivado aprende melhor, uma vez que todo aluno é motivado pelo êxito ou inibido pelo fracasso. No ensino a distância a motivação dos alunos é o centro das atenções no processo educacional, uma vez que se tem o reconhecimento de que a aprendizagem é um processo pessoal, sistemático e reflexivo e que depende do despertar do aluno para suas potencialidades, que pode ser sozinho ou com ajuda do tutor. O presente estudo relata uma pesquisa realizada com os três cursos de capacitação a distância, do quarto módulo, oferecidos aos funcionários do Ministério da Saúde em parceria com a Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, sendo que esta parceria existe desde 2007 para os cursos de capacitação. Os cursos são oferecidos em módulos de quarenta e cinco e de sessenta horas. Este estudo tem com o objetivo investigar a postura motivadora do tutor na visão dos alunos que estão finalizando os cursos do quarto módulo de capacitação. Trata-se de um estudo de caso, com uma pesquisa bibliográfica e descritiva, tendo uma abordagem quantitativa. Este estudo destaca que os alunos sentem-se motivados a continuar perseverantes nos cursos de capacitação em estudo-aprendizagem através de uma comunicação clara e contínua, uma vez que a dificuldade com o uso das tecnologias de informação e comunicação (internet, AVEA) são os maiores fatores de dificuldade do aluno do Ministério da Saúde.

**Palavras Chaves:** Motivação. Tutor. Capacitação. Ensino a Distância

## **1 INTRODUÇÃO**

A motivação quando se reporta as necessidades não satisfeitas também está presente no processo ensino aprendizagem, especialmente na modalidade a distância principalmente o aluno não consegue prosseguir nos estudos por não poder contar com um suporte uma tutoria motivadora .

Pode-se entender a motivação como um comportamento que está inerente ao homem ao longo de toda sua existência, e muitos são os fatores que poderão contribuir ou não para que o homem esteja motivado, que dependerá de suas experiências de vida, valores e das suas necessidades.

No Processo de ensino-aprendizagem quando o aluno se torna mais motivado fica mais capaz, autônomo dos seus estudos o que é fundamental para o ensino a distância.

Neste artigo, trata das temáticas, educação à distância, tutoria e da motivação por meio de estudo de caso, busca compreender como se dá o trabalho do tutor perante as necessidades de motivação, sob a ótica do aluno.

## **2 ENSINO A DISTÂNCIA (EAD)**

Atualmente a Educação está sendo repensada, baseada nas mudanças sociais, culturais, tecnológicas e científicas pelo qual passa a sociedade. Através dessas transformações a sociedade busca soluções inovadoras nas áreas pedagógicas.

Na medida em que avançam as tecnologias de comunicação virtual, que conectam pessoas que estão distantes fisicamente como a Internet, telecomunicações, videoconferência, redes de alta velocidade, o conceito de presencialidade também se altera.

Nas novas soluções para o ensino surge o Ensino a Distância (EAD), que pode ser entendido como o processo de ensino-aprendizagem, mediado por tecnologias, onde professores e alunos estão separados espacial e/ou temporalmente (LANDIN, 1997).

Segundo Moore e Kearsley (2007, p. 2): “a educação a distância é o aprendizado planejado que ocorre normalmente em um lugar diferente do local de ensino, exigindo técnicas especiais de criação do curso e de instrução, comunicação por meio de várias tecnologias e disposições organizacionais e administrativas especiais.”

De acordo com Dalmau (2009) a educação a distância pode apresentar inúmeras vantagens para a educação profissional, tais como: custo reduzido em relação a educação presencial, aprendizado controlado, interatividade, uniformidade de conteúdo e atualização rápida de conteúdo.

No âmbito do estudante pode-se dizer que o ensino a distância proporciona acesso a capacitação e formação a indivíduos que estão em locais distantes dos grandes centros de ensino, bem como permite uma maior flexibilidade e autonomia em relação ao estudo, sem, é claro perder a qualidade no ensino. Vale ressaltar que cabe ao aluno administrar seu próprio aprendizado, e ter responsabilidades em estabelecer seus próprios objetivos quanto ao seu estudo.

Em meio a isso, Palloff & Pratt (2004) definem o perfil do aluno a distância, o mesmo precisa ter a mente aberta, saber compartilhar sua vida, seu trabalho e experiências educacionais, saber fazer o gerenciamento do seu tempo, pensar criticamente e refletir. Além disso, deve ter autonomia e ser independente, porém não pode esquecer que ele precisa trilhar seus caminhos com outros alunos mesmo que virtualmente para se ter um ensino mais rico e profundo através das trocas de experiências.

Valente (2005, p. 27) pondera que “mesmo errando e não atingindo um resultado de sucesso, o aluno está obtendo informações que são úteis na construção do seu conhecimento”.

No entanto, pode-se dizer que “querer aprender” é o atributo necessário ao aluno do ensino à distância, na qual ele terá que buscar o conhecimento contínuo, contando com apoio pedagógico por meios virtuais. Essa é uma das tarefas essenciais do curso à distância (DALMAU, 2009).

O “querer aprender” faz diferença na formação do aluno tanto a distância quanto presencial, isso interfere nas suas condições de empregabilidade em frente ao mercado de trabalho em constante transformação.

## **2.1 Tutoria**

Tem sido fartamente repetida nos meios acadêmicos, a assertiva de que a qualidade do ensino está diretamente relacionada com a qualidade da formação dos professores.

Pensando sobre esta ótica para um Ensino à Distância bem sucedido, implica repensar a organização da tutoria e a formação dos tutores.

Um dos princípios do ensino à distância é a necessidade de manter a comunicação bidirecional, o diálogo, como forma de quebrar o isolamento, promover a interação e aproximar os participantes do processo de aprendizagem.

Assim, na formação do tutor, conhecimentos sobre Teorias da Comunicação e da Informação devem ser enfatizados, principalmente quanto aos seus aspectos sociais e culturais. O foco dos estudos e da reflexão deve considerar as questões sócio-afetivas e as estratégias de contato e de interação com os alunos. Belloni (1999) considera que essas são questões que desafiam a qualidade do ensino à distância. Moran et al. (2002) também aponta sobre a importância na comunicação dentro do processo “O ensinar e o aprender exigem flexibilidade espaço-temporal, pessoal e de grupo, menos conteúdos de ensino e processos mais abertos de pesquisa e de comunicação” (p.28).

Para tanto se deve ter bem definido o papel do Tutor dentro da Tutoria, que transcende a especialidade, adquirindo competência de instrumentalizar a tecnologia. Superando assim conceitos de que o papel do tutor é meramente técnico.

A tutoria justifica-se e se consolida, fundamentalmente, pela possibilidade de elaborar coletiva e criticamente as experiências de aprendizagem, como oportunidade ímpar para que professores e alunos se articulem de forma efetiva e organizada para conhecer e produzir conhecimento, potencializar capacidades individuais e coletivas e

compreender os mecanismos de superação das dificuldades de aprendizagem (...). (MARTINS, 2007 p.03)

O tutor é um educador a Distância, é ele quem discute estratégias de aprendizagem, problematiza o conhecimento e estabelece o diálogo com o aluno, que media problemas de aprendizagem, sugere, instiga, acolhe. Enfim o tutor é um professor no espaço virtual e exerce a função de formar alunos.

No entanto a etimologia da palavra Tutor traz implícito o termo tutela, muito usado no meio jurídico. No EAD (SÁ, 1998), o tutor passou a ser denominado como orientador do aluno solitário e isolado, que sozinho caminha vacilante perdendo o rumo desejado, o tutor o ampara e o conduz para o caminho certo.

Os projetos do EAD são mediados pelas ações da tutoria, que é uma ferramenta de apoio on-line à distância ao aluno, na qual possui uma hierarquia internamente bem definida: Coordenador do Curso de Graduação à Distância, Coordenador da Tutoria, Secretária, Corpo Docente, Supervisores e Tutores.

Portanto deve-se estar atentos que não se pode mais conceber a idéia de educação como processo de vinculação ou de modelagens de comportamentos, mas, sobretudo, uma ação consciente e co-participativa que possibilite ao aluno a construção de um projeto profissional político e inovador, mediado pelo Tutor que assume um papel relevante, atuando com porta voz do curso junto ao aluno. É nesta perspectiva que se situa a ação tutorial, com o propósito de propiciar ao estudante a distância um ambiente de aprendizagem personalizado, capaz de satisfazer suas necessidades educativas.

“A atividade de tutoria favorece a habilidade de trabalho em grupo, a promoção da cooperação e do estímulo constante de seus membros, o enfrentamento de dificuldades, o respeito a objetivos comuns e uma análise menos individualista e mais criativa de problemas. Tudo com o objetivo geral de melhorar o processo de ensino-aprendizagem junto aos cursos de graduação”. (KOLTERMANN, 2007, p.02)

De acordo com os autores Xavier e Goulart, a integração dá ênfase no Ensino, Pesquisa e Extensão. A idéia de tutoria de grupos por docentes capacitados para a função definem os ingredientes básicos necessários para formação de líderes, “A educação Tutorial realizada de forma responsável e por pessoas gabaritadas atribui valores adimensionais à pratica do ensino” (Xavier e Goulart, 2007 p. 01).

### **3 MOTIVAÇÃO**

Para a modalidade em EAD é fundamental a troca de informações e interações entre o aluno e o tutor, estas ser a melhor possível, e ser permeada pelo fator motivacional

Quando trata-se de formação de adultos Lindeman apud PINTO (2008), considera que há cinco fatores básicos para uma educação significativa que são: motivação do adulto, orientação da aprendizagem centrada na vida, a experiência como fonte de aprendizado, adultos tem a necessidade de se autodirigir, ao trabalhar educação com adultos deve-se considerar as diferenças entre as pessoas.

A motivação do tutor mesmo quando ausente fisicamente deve estar presente por meios de recursos tecnológicos, através de e-mails telefones, pois o aluno é um aluno solitário.

Adultos são motivados a aprender à medida em suas necessidades e interesses serão satisfeitos. Por isto estes são os pontos mais apropriados para se iniciar a organização das atividades de aprendizagem do adulto (LINDEMAN in PINTO, 2008, p. 23).

### **4 PROCEDIMENTOS METODOLOGICOS**

A presente pesquisa pode ser classificada como qualitativa, quantitativa, descritiva, estudo de caso e bibliográfica.

No que se refere o caráter qualitativo deste artigo, Vergara (1997) afirma que pesquisas qualitativas investigam as realidades sociais através da compreensão e interpretação dos significados humanos e seus processos de construção social. Ao analisar a relação do curso de Capacitação do Ministério da Saúde na modalidade à distância, da parceria com a UFSC, com o fator motivacional dos Tutores a distância levantam-se os dados para compreendê-los e interpretá-los.

Caracteriza-se esta como uma pesquisa quantitativa em virtude de que utiliza dados numéricos e estatísticos para garantir sua representatividade, ou seja, com a aplicação de questionários com a população-alvo obteve-se dados que foram tratados estatisticamente.

No que diz respeito a caracterização deste trabalho como descritivo, Vergara (1997) afirma que tal categoria de pesquisa expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Esta pesquisa descreve a o papel motivacional do tutor a distância na visão dos alunos do curso de capacitação do MS/UFSC.

A respeito da classificação deste como estudo de caso , segundo Trivinos (1992, p. 133, o estudo de caso é definido como “uma categoria de pesquisa cujo objeto é uma unidade que se analisa profundamente.” Aborda-se neste artigo um estudo de caso a respeito da motivação exercida pelos Tutor a distância na visão do aluno do MS/UFSC

Quanto aos procedimentos adotados para a coleta de dados, o presente estudo pode ser classificado de caráter bibliográfico. Conforme Lakatos e Marconi (1992) essa classificação abrange toda a bibliografia já publicada sobre o tema em estudo. Nesse sentido, para a elaboração deste artigo, foi utilizada bibliografia a respeito de ensino a distância, tutor e motivação.

#### **4.1 Coleta e Análise de dados**

Na realização do presente estudo foram coletados dados primários e secundários. Os dados primários foram coletados por meio da aplicação de questionário com a população estudada. Tal população foi composta pelos alunos do curso de capacitação do MS/UFSC.

O questionário contendo 7 perguntas fechadas elaboradas com base no dia a dia de trabalho e estudo dos tutores a alunos do curso, foi enviado por email a 438 alunos dos cursos de capacitação do MS/UFSC.. Os alunos tiveram um prazo de 5 dias para enviar resposta ao questionário. O instrumento de coleta de dados aplicado teve o intuito de claro, objetivo, visando atender as necessidades do estudo.

Dos 438 alunos, 363 responderam ao mesmo. De acordo com Barbetta (1998) em muitas situações, existe o desejo de pesquisar uma certa população (população alvo), só que, por conveniência, retira-se uma amostra de um conjunto incompleto de elementos (população acessível). Assim, esta pesquisa foi realizada com a população acessível, composta por 363 elementos.

Os dados secundários foram obtidos em fontes bibliográficas, bem como sites relacionadas a temática.

Em relação a análise dos dados obtidos por meio da aplicação do questionário, os mesmos foram tabulados, gerando tabelas e gráficos. Para fins deste artigo soa apresentados as informações mais importantes, obtidas na pesquisa.

## **5 Resultados e discussão dos resultados**

A visão proporcionada por este estudo foi feita sob a ótica do aluno e os resultados nos mostram uma série de possibilidades sobre o papel motivacional do tutor através de uma comunicação clara, precisa e constante. Descreveremos individualmente os resultados da pesquisa.

### **1. Meu tutor é acessível a qualquer forma de comunicação?**

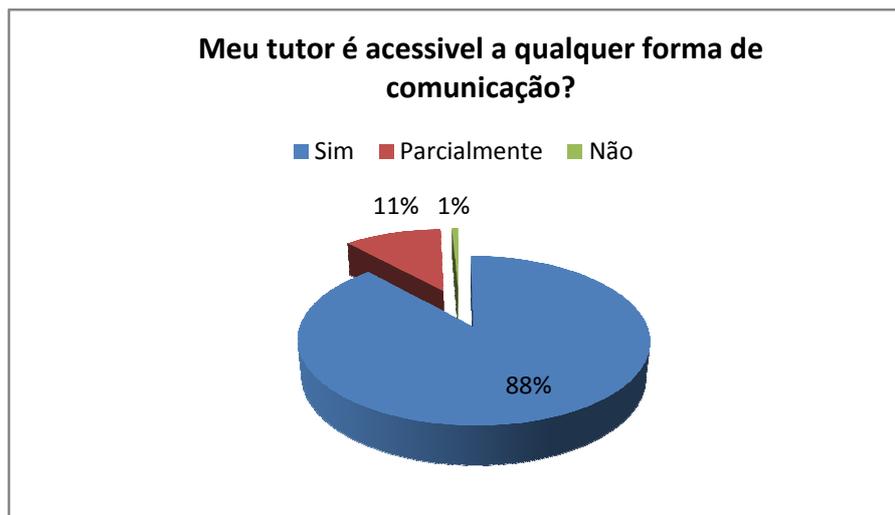


Gráfico01: Meu tutor é acessível a qualquer forma de comunicação?

Com a pesquisa realizada pode-se constatar que 88% dos estudantes que responderam o questionário afirmam que obtém fácil acesso a comunicação com o tutor, sendo que este canal de comunicação na Tutoria do MS/UFSC se dá por meios digitais através do ambiente virtual, chats, fóruns e mensagens, através de emails e por telefone, onde os alunos tem uma linha direta para a comunicação com os tutores em horário comercial que é das 08:00 às 20:00 horas.

## 2. Meu tutor se comunica freqüentemente comigo.

Pergunta 2: <b>Meu tutor se comunica freqüentemente comigo?</b>		
Sim	319	87,88%
Parcialmente	40	11,02%
Não	4	1,10%
Total	363	100,00%

Tabela1: Meu Tutor se comunica freqüentemente comigo

Observa-se que a reciprocidade entre a comunicação do aluno com a comunicação que o tutor mantém é constante, o que é de extrema importância pois assim cria-se um elo de confiabilidade entre o estudante e o tutor.

## 3 -Além das informações gerais, meu tutor tem a preocupação de me orientar individualmente?

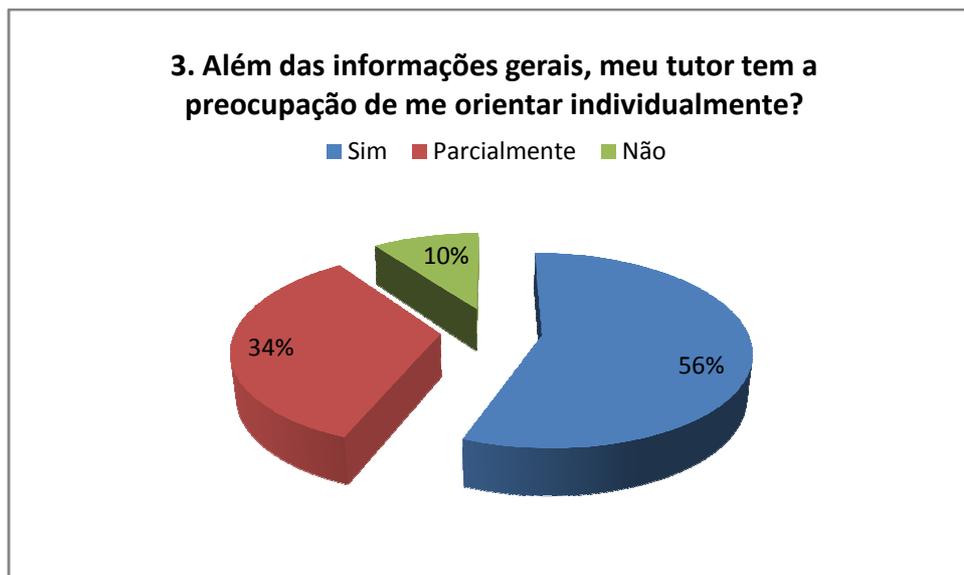


Grafico 2: Além das informações gerais, meu tutor tem a preocupação de me orientar individualmente?

O percentual de 56% dos alunos que afirmam que estão recebendo orientação individual demonstra que a tutoria do MS/UFSC tem a preocupação de tratar todos os alunos como únicos a estar atentos as suas dificuldades individuais, melhorando o processo ensino-aprendizagem. Porém existe um numero considerável de 44% que se sentem sozinhos diante de suas frustrações no processo de aprender.

**4 - Teve uma indicação clara de como posso melhorar em termos de respostas específicas às perguntas e em geral?**

<b>Pergunta 4: Teve uma indicação clara de como posso melhorar em termos de respostas específicas às perguntas e em geral?</b>		
Sim	201	55,37%
Parcialmente	144	39,67%
Não	18	4,96%
Total	363	100,00%

Tabela 2: Teve uma indicação clara de como posso melhorar em termos de respostas específicas às perguntas e em geral?

A pesquisa demonstra que 55,37% dos alunos tem suas indagações respondidas a contento. No entanto um percentual significativo de 39,67% afirma que está sendo parcialmente atendido.

**5- Meu tutor me motiva a seguir nos estudos ?**

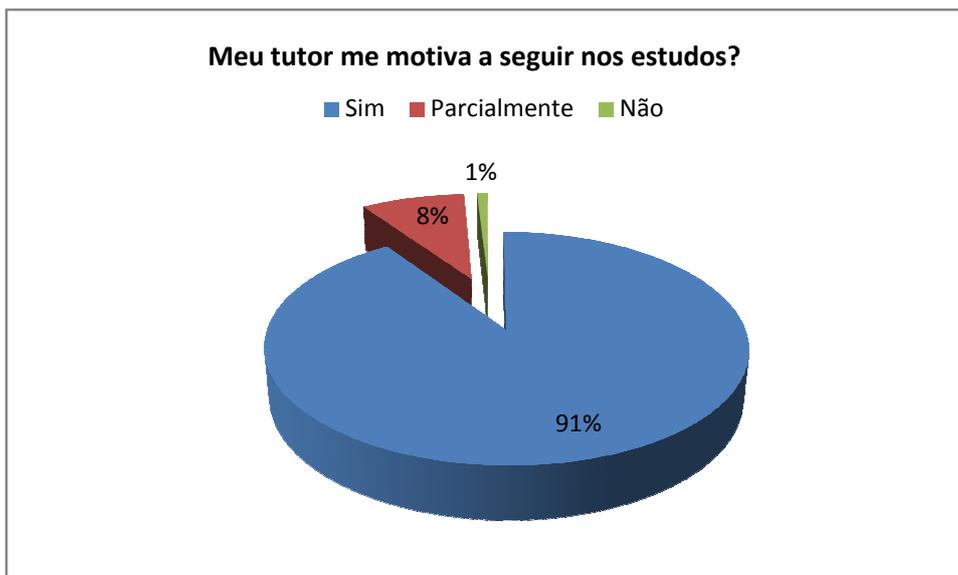


Gráfico 3: Meu tutor me motiva a seguir nos estudos?

Adultos são motivados a aprender à medida em suas necessidades e interesses serão satisfeitos. Por isto estes são os pontos mais apropriados para se iniciar a organização das atividades de aprendizagem do adulto (LINDEMAN apud PINTO, 2008, p. 23).

Esta é a pergunta norteadora deste trabalho onde se avalia na visão do aluno o papel motivador do tutor a distância do curso de capacitação do MS/UFSC, tendo 91% das respostas como positivas.

Estar motivado de ser tanto para o cursista quanto para o tutor deve ser uma prática constante, pois poderá colaborar para o rompimento de barreiras e a estar aberto à novas aprendizagens.

**6- Meu tutor se preocupa quando não entrego alguma atividade, criando um ambiente propício para o aprendizagem?**

<b>Pergunta 6 : Meu tutor se preocupa quando não entrego alguma atividade, criando um ambiente propício para o aprendizagem?</b>		
Sim	316	87,05%
Parcialmente	29	7,99%
Não	18	4,96%
Total	363	100,00%

Tabela 3: Meu tutor se preocupa quando não entrego alguma atividade criando um ambiente propício para o aprendizagem?

O tutor tem por meios dos apontamentos a possibilidade de auxiliar o aluno nas reflexões e na auto-avaliação acerca de sua produção e apropriação de novos

conhecimentos. Ainda pode levá-lo a busca de novas informações de aprendizagem e formas de manuseio das ferramentas disponíveis neste novo contexto de informações e tecnologias do ensino a distância.

No universo pesquisado 87% dos alunos apontam que o tutor tem a preocupação com o sua aprendizagem e busca a criação do ambiente propicio para o estudo.

#### **7- Meu tutor, em feedback e fóruns, procura fazer relação entre teoria e prática, com críticas e conselhos construtivos?**

<b>Pergunta 7: Meu tutor, em feedback e fóruns, procura fazer relação entre teoria e prática, com críticas e conselhos construtivos?</b>		
Sim	205	56,47%
Parcialmente	132	36,36%
Não	26	7,16%
Total	363	100,00%

Tabela 4: Meu tutor, em feedback e fóruns, procura fazer a relação entre a teoria e a prática, com críticas e conselhos construtivos?

O percentual de 56,47% na exigência dos critérios do feedback, aponta que os alunos do curso de capacitação demonstra um alto grau de exigibilidade por parte dos tutores e conteúdo do curso.

## **CONCLUSÃO**

Ao concluir este artigo, leva-se em consideração de que refletir sobre o papel do tutor em sua função motivadora, remete-se a compreender com maior propriedade que não basta ser qualificado para estar exercendo a função de tutor.

Ao assumir o trabalho de mediador educacional o tutor se vê envolvido com a responsabilidade e compromisso na formação de pessoas.

É necessário estar atualizado no aspecto dos conteúdos Curriculares, através dos treinamentos oferecidos pela Instituição de Ensino e buscar junto aos professores que estarão ministrando a disciplina apoio para as soluções de duvidas referentes ao conteúdo.

Esta pesquisa possibilita compreender que a motivação é inerente ao ser humano, e que a medida que é estimulado, pode ativar esta motivação, e é neste contexto que destaca-se a função do tutor.

O tutor tem o papel importantíssimo no processo de aprendizagem dos alunos em EAD, e na crescente ampliação nos cursos da modalidade a distância, pois ele é o facilitador.

Paulo Freire (2006) coloca que “é necessário estimular a curiosidade epistemológica do educando sem deixar de reconhecer o valor das emoções, da sensibilidade, da afetividade.”

Neste contexto a figura do tutor vem restabelecendo emoções, sentimentos, compreensão, respeito em cada aluno, que espera ser ouvido em momentos de dúvida e desmotivação.

## **REFERENCIAS:**

BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada as ciências sociais**.2.ed. revisada Florianópolis: Editora da UFSC. 1998.

BELLONI, M.L. **O ensino a distância na formação de professores: Análise da implantação da TV Escola em Santa Catarina**. Relatório de Pesquisa/CNPq, 2001

DALMAU, Marcos Baptista Lopez; GIRARDI, Dante Marciano. **Administração de Recursos Humanos II**. Florianópolis:Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2010.

\_\_\_\_\_. Introdução à Educação a Distância. Florianópolis: Departamento de Ciência da Administração. UFSC: Brasília : CAPES:UAB, 2009

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do Oprimido**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2005, 42.<sup>a</sup> Ed.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia científica: ciência e conhecimento científico, métodos científicos, teoria, hipóteses e variáveis**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1992.

LANDIM, Claudia Maria Ferreira. **Educação à distância: algumas considerações**. Rio de Janeiro, s/n, 1997

MOORE, M. G; KEARSLEY, G. **Educação à distância: uma visão integrada**. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

PALLOFF, Rena; PRATT, Keith. **O Aluno Virtual: um guia para o trabalhar com estudantes online**. Trad. Vinicius Figueira. Porto Alegre. Artmed, 2004.

PINTO, Andréa Schoch Marques. **Expertise em Tutoria (Melhores Práticas)**. Material da disciplina do Curso de Especialização de Tutoria em EAD, 2008.

TRIVINOS, Augusto N. S. **Introdução à pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa quantitativa em Educação**. São Paulo, Atlas, 1992

VALENTE, José Armando. **Pesquisa, comunicação e aprendizagem com o computador.** O papel do computador no processo ensino-aprendizagem. Integração das tecnologias na educação: Salto para o Futuro. Secretaria da Educação à Distância. Brasília: Ministério da educação, 2005. 204p

VERGARA, Sylvia Maria. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** São Paulo: Atlas, 1997.