

# O TUTOR PRESENCIAL NA EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA: TEORIA VERSUS PRÁTICA NO FAZER DOCENTE NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR DE PIRAPORA-MG.

*PRESENCIAL TUTOR IN DISTANCE EDUCATION: THEORY VERSUS PRACTICE IN TEACHING IN UNIVERSITIES OF PIRAPORA-MG.*

SANTOS, Ralph José Neves dos.

Mestrando em Desenvolvimento Social pela Unimontes. Servidor público do IFNMG.

## RESUMO

Na Educação a Distância (EaD), diferente da Educação Presencial, há uma figura nova e relevante no processo de ensino e aprendizagem: o tutor presencial. Esse profissional tem atribuições especiais e um papel fundamental na EaD. Dessa forma, foi objetivo deste estudo verificar a percepção dos tutores presenciais, no tocante ao seu papel e principais atribuições na Educação a Distância. Para tanto, foi elaborada pesquisa bibliográfica sobre o tema, bem como aplicados questionários junto às Instituições de Ensino Superior (IES) no município de Pirapora-MG, a fim de levantar dados e promover análises para o alcance dos objetivos propostos, respondendo ao problema de pesquisa detectado, como sendo: Os tutores presenciais, nas IES de Pirapora, conhecem a importância do seu papel e suas principais atribuições na Educação a Distância? Os resultados alcançados foram mensurados e confrontados com a teoria estudada, sendo possível verificar o não-conhecimento por parte dos tutores presenciais do seu papel na Educação a Distância. Ao final do trabalho, foram elencadas algumas ações relevantes dentro do contexto do tutor presencial em sala de aula, bem como das instituições de ensino superior em Pirapora.

**Palavras-chave:** Tutor presencial. EaD. Instituições de ensino superior.

## ABSTRACT

In Distance Education (EaD), different from the face-to-face Education, there is a new and relevant figure in the teaching and learning process: the face-to-face tutor. This professional plays a key role in the EaD. Thus, it was an objective of this study to verify the perception of the presential subjects, regarding their role and main attributions in Distance Education. For that, a bibliographic research was elaborated on the subject, as well as questionnaires were applied to the Institutions of Higher Education (IES) in the city of Pirapora-MG, in order to collect data and research analyzes to reach the proposed objectives, Research detected, as Being: The presence of tutors, in the HEIs of Pirapora, the importance of their role and their main attributions in Distance Education? The results obtained were measured and compared with a theory studied. At the end of the study, some relevant actions were listed within the context of the classroom tutor, as well as higher education institutions in Pirapora.

**Keywords:** Tutor face-to-face. And Higher education institutions.

## INTRODUÇÃO

Este artigo trata do assunto Educação a Distância. Contudo, não se pretende aqui pesquisar de forma aprofundada essa modalidade de ensino, nem tampouco discorrer detalhadamente sobre sua evolução histórica e principais discussões. O tema do trabalho refere-se, portanto, às atribuições e ao papel do tutor presencial sob a ótica do debate: Teoria versus Prática, nas Instituições de Ensino Superior (IES) no município de Pirapora-MG.

Sabe-se que o tutor presencial é figura relevante na Educação a Distância, ainda que não existente em algumas instituições de ensino. Todavia, o que se percebe é que o papel desse profissional nem sempre é valorizado, ou, muitas vezes, acaba sendo questionado por suas reais atribuições.

Maggio (2001, p. 94) afirma que: “nas perspectivas tradicionais da modalidade a distância, era comum sustentar que o tutor dirigia, orientava, apoiava a aprendizagem dos alunos, mas não ensinava”.

Afinal de contas, é função do tutor ensinar? Em que consistiria essa orientação e direção no seu papel de educador? Esses e outros questionamentos trouxeram à discussão o seguinte problema de pesquisa: Os tutores presenciais, no ensino superior, conhecem a importância do seu papel e suas principais atribuições na Educação a Distância?

Nessa perspectiva, buscou-se como objetivo geral verificar a percepção dos tutores presenciais no tocante ao seu papel e principais atribuições na Educação a Distância, dos cursos superiores oferecidos pelas instituições de ensino (IES) de Pirapora-MG.

Para tanto, foram aplicados questionários junto aos tutores presenciais das IES de Pirapora, a fim de que se pudesse mensurar a percepção deles no que se relaciona às suas principais atribuições na prática, na EaD.

Justamente por ser um novo parceiro na construção do conhecimento e pela falta de práticas e modelos educacionais aos quais pudemos ter acesso, o trabalho do tutor requer atenção e cuidado de toda a equipe envolvida em EaD. (MILL et al., 2008, p. 114).

Os resultados deste trabalho puderam trazer contribuições relevantes para a sedimentação da Educação a Distância, através de um estudo que tratou especificamente dos tutores presenciais, analisados pela teoria e prática,

no tocante às suas atividades.

## DESENVOLVIMENTO

Visando melhor entendimento acerca do trabalho, torna-se necessário esclarecer a importância da Educação a Distância no cenário atual. Para tanto, é preciso que, primeiramente, se conheça a EaD a partir da sua legislação, características e componentes, em especial à figura do tutor presencial, objeto principal deste estudo.

### A EAD no centro dos debates

Falar de Educação a Distância atualmente parece ser mais comum que discorrer sobre a educação presencial. Pelo menos, a princípio, observa-se que a primeira anda despertando mais a atenção dos estudiosos e principalmente dos governos, que a segunda, e os motivos podem ser os mais distintos.

No entanto, cumpre assinalar que há uma visão errônea de que Educação a Distância e Educação Presencial são antagônicas, que ambas disputam de forma acirrada o “mercado da educação”. É preciso ter a compreensão de que as duas modalidades se complementam, não sendo, portanto, colidentes.

Sendo assim, crê-se que a Educação a Distância, que em tempos recentes era notoriamente alvo de críticas e preconceitos, agora torna-se o centro das discussões, talvez porque ela abrange um grande número de oportunidades, e seu aspecto inclusivo, gera condições para que os governos a apoiem, visando não só o viés político, mas também a possibilidade de inserir o cidadão em um novo contexto educacional.

O Decreto n.º 5.622, de 19 de dezembro de 2005 (BRASIL, 2005), define a Educação a Distância:

Art. 1º - Para os fins deste Decreto, caracteriza-se a educação a distância como modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos.

Contudo, a EaD ainda traz questões polêmicas em seu âmbito, dentre elas, a de que é fruto do capitalismo, sendo vista por muitos estudiosos, como mais um produto do merca-

do e, nessa perspectiva, o conhecimento, o aprendizado e a formação profissional e do cidadão, dão lugar ao aspecto financeiro. Ou seja, não importa se o aluno está aprendendo algo, o que prevalecerá é o pagamento em dia da mensalidade escolar.

Corroborando com o exposto acima, Peters (1973 apud Belloni), afirma que a Educação a Distância é “[...] uma forma industrializada de ensino e aprendizagem”. Ora, se essa “forma industrializada” torna-se perceptível no sentido de se conferir a ela um caráter capitalista e financista, como identificá-la no setor público, onde há a gratuidade no ensino?

Certamente, uma das respostas possíveis para o questionamento é a de que, por meio da EaD pode-se instruir centenas ou milhares de estudantes em tempos e espaços diferenciados, utilizando-se a Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC). O foco, portanto, continua sendo a quantidade, o número. Para as instituições particulares o número é traduzido por capital, lucros. Para as instituições públicas, o número pode ser transformado em estatística, objeto de campanhas políticas.

Todavia, vale ressaltar que o objetivo deste trabalho não é discutir as polêmicas discussões acerca da EaD, e sim, debater sobre o papel de uma figura profissional que surge nesse novo contexto da Educação a Distância, o tutor. Ele também é objeto de constantes questionamentos e críticas, e por vezes, pouco se atém à sua importância como educador.

## O papel do tutor presencial na EaD

O professor deixa a sala de aula, com a presença dos alunos, e passa a ministrá-la atrás de uma ou mais câmeras de TV. Assim é a realidade da Educação à Distância em muitas instituições de ensino. Mas os alunos poderão ficar sozinhos em sala de aula? Quem irá conferir a presença deles? Quem manterá a disciplina para que todos possam assistir às aulas? Nesse cenário surge então a figura do tutor presencial.

De acordo com Mill et. al (2008, p. 114), “a tutoria presencial é composta pelo grupo de educadores que acompanha os alunos presencialmente, com encontros frequentes ou esporádicos [...]”.

Em tempos remotos e em algumas instituições, era conhecido apenas como monitor, onde suas tarefas básicas iniciavam na abertura da sala para os alunos até o fechamento

dela, desligando-se os ventiladores e apagando as luzes, passando também por ligar o projetor de multimídia, sintonizar a aula, verificar outros equipamentos, lançar a frequência e tentar manter a disciplina. Essas eram algumas das funções do monitor, mas a pergunta que se faz é a seguinte: Será que as salas de aulas se tornavam interessantes sem a presença do professor e com um profissional que estava ali para realizar somente tarefas rotineiras?

Certamente não. Palloff e Pratt (2002, p. 11) concordam que: “um dos principais desafios das escolas virtuais está na criação de ambientes de ensino interessantes e estimulantes [...]”. Vê-se então que o monitor, que depois viria a ser chamado de tutor presencial ou tutor de sala, já assume perante os alunos uma imagem de “guardião, vigia” e não de proteção ou orientador como define o dicionário Aurélio Ferreira (2004, p. 693): “tutor s. m. 1. indivíduo legalmente encarregado de tutelar alguém. 2. Protetor”.

No entanto, com a evolução da EaD, percebe-se que a função de tutor passa a agregar mais atribuições em detrimento das tarefas. Ou seja, nota-se que o papel do tutor presencial vai ganhando forma, evidenciando um grau de importância maior.

Chiavenato (2008, p. 219) define que “tarefa é toda atividade individualizada e executada por um ocupante de um cargo. Geralmente é a atividade atribuída a cargos simples e repetitivos [...]”. Já atribuição, segundo o mesmo autor, “é toda atividade individualizada e executada por um ocupante de cargo. [...] é uma tarefa um pouco mais sofisticada, mais mental e menos braçal”.

Nesse cenário, o tutor ocupa um espaço mais amplo na educação, não importando a sua categoria, se presencial ou virtual. No entanto, há que se ressaltar que as cobranças e a fiscalização sobre o seu trabalho também ganham proporções maiores. Ele passa a ter novas e mais atribuições.

Outrossim, o tutor presencial passa a dividir suas ações em duas linhas tênues: o real e o virtual. Suas atividades ocorrem nos dois ambientes, sendo o primeiro já conhecido, em sala de aula, e o segundo através das ferramentas de comunicação, como por exemplo, a internet.

Moran, Masseto e Behrens (2000, p. 58) ratificam que “estar juntos fisicamente é importante em determinados momentos fortes: conhecer-nos, criar elos, confiança, afeto. Co-

nectados, podemos realizar trocas mais rápidas, cômodas e práticas”.

A partir dessa concepção, de que o tutor presencial é também virtual, podem-se traçar alguns delineamentos acerca das suas atividades laborais e docentes, que irão permear seu trabalho cotidiano nas instituições de ensino. Observa-se que muitas são as competências, habilidades e atribuições do tutor, variando de instituição e de autores.

Para Emerenciano, Souza e Freitas (2005, p.05), “a tutoria é exercida em momentos diferenciados, podendo ocorrer diretamente ou a distância”. Porém, os autores destacam que em ambos os momentos, os tutores devem estar atentos e compreender que:

O contato com o aluno não consiste em um “jogo” de perguntas e respostas, consiste em discutir e indicar bibliografia que amplia o raio de visão do educando, para que seja possível desenvolver respostas críticas e criativas, consideradas como momentos para ampliação básica do “saber”, voltadas para oportunizar a análise de possibilidades de aplicação prática do saber conquistado (EMERENCIANO; SOUZA; FREITAS, 2005, p. 05).

Segundo a Resolução/CD/FNDE,16 de junho de 2010, são atribuições do tutor:

- exercer as atividades típicas de tutoria a distância ou presencial;
- assistir aos alunos nas atividades do curso;
- mediar a comunicação de conteúdos entre o professor e os cursistas;
- apoiar o professor da disciplina nas atividades do curso;
- acompanhar as atividades do ambiente virtual de aprendizagem (AVA);
- coordenar as atividades presenciais;
- elaborar os relatórios de regularidade dos alunos;
- estabelecer e promover contato permanente com os alunos;
- aplicar avaliações;
- elaborar os relatórios de desempenho dos alunos nas atividades (BRASIL. Resolução/CD/FNDE, 16/06/2010).

Já Guarezi e Matos (2009, p.123), acreditam que os tutores devem possuir três competências: “1. conhecimentos pertinentes ao conteúdo do curso; 2. habilidades no uso de tecnologias de informática; comunicação oral e escrita; 3. atitudes: flexibilidade; facilidade

no relacionamento interpessoal, postura ética”.

Mill, Camargo e Oliveira (2010, p.36) definem os tutores presenciais:

Os tutores presenciais são geralmente educadores com conhecimento mais generalista ou formados na área do curso. Sua função é dar atendimento local para os alunos, auxiliando-os em suas dificuldades pontuais. Por não serem especialistas nos conteúdos das disciplinas, esses tutores presenciais atendem a dificuldades técnicas do ambiente virtual, auxiliam os docentes-formadores em atividades presenciais diversas (avaliativas ou não), etc. (...) Sua participação no processo de ensino-aprendizagem é extremamente importante, mas, por vezes, considerada dispensável em alguns sistemas de EaD, seja pela necessidade de redução de custos do curso ou mesmo pela concepção pedagógica do grupo que concebeu a proposta.

Para Maia (2002 apud Mill et al. 2008, p. 119), os tutores necessitam ter duas competências básicas, a saber:

Competência tecnológica - domínio técnico suficiente para atuar com naturalidade, agilidade e aptidão no ambiente virtual do curso.

Competências sociais e profissionais - capacidade de gerenciar equipes e administrar talentos, habilidade para criar e manter o interesse dos estudantes pelo tema, ser motivador e empenhado; gerenciar pessoas com vivências e culturas diferentes; dominar os conteúdos da disciplina; deixar claras as regras e a netiqueta do curso; ser capaz de comunicar-se textualmente com clareza.

Guarezi e Matos (2009) retornam ao texto, corroborando com Emerenciano, Souza e Freitas (2005), no tocante ao papel do tutor de criar condições para a aprendizagem, afirmando:

Os tutores devem orientar e criar condições para a aprendizagem, incentivar o estudo e a pesquisa, a colaboração e o compartilhamento de informações, provocar reflexões, focalizar e/ou ampliar discussões, comentar e esclarecer dúvidas, conduzir a linha de raciocínio [...] (GUAREZI; MATOS, 2009, p. 123).

Niskier (1999, p. 391), confirma a importância do papel do tutor, comentando que: “o tutor é elemento estimulante e orientador para o desenvolvimento do aluno [...]”. E acrescenta: “é recomendável que os profissionais que participem como tutores sejam aprovados em cursos de capacitação e tenham uma avaliação funcional altamente satisfatória”.

O mesmo autor complementa sua fala acerca do papel do tutor:

- a) Comentar os trabalhos realizados pelos alunos;
- b) Corrigir as avaliações escritas dos estudantes;
- c) Ajudar os estudantes através de discussões e explicações para que compreendam os materiais dos cursos;
- d) Responder às questões sobre a instituição;
- e) Ajudar aos estudantes para que planejem seu trabalho;
- f) Organizar círculos de estudo;
- g) Fornecer informações por telefone e e-mail;
- h) Supervisionar trabalhos práticos e projetos;
- i) Apresentar-se em encontros periódicos;
- j) Fornecer feedback aos coordenadores sobre os materiais dos cursos e as dificuldades dos alunos;
- k) Servir de intermediário entre a instituição e os estudantes. (NISKIER, 1999, p. 393).

Ressalta-se que as letras a e b da citação acima, podem ser visualizadas normalmente como atribuições do tutor virtual. Contudo, em algumas instituições é o próprio tutor presencial quem corrige os trabalhos e as avaliações, o que também não o impede de agregar valor ao seu ofício, comentando sobre o resultado das atividades realizadas pelos alunos.

### Características de um “bom tutor”

Após algumas definições em relação ao (s) papel (is) do tutor presencial, é importante ressaltar o “bom tutor”, ou seja, aquele profissional docente, que não somente realiza suas atribuições e tarefas de forma obrigatória, mas que supera as expectativas tanto das instituições de ensino quanto dos alunos, ofertando um trabalho com qualidade excelente.

Maggio (2001) faz esse questionamento, buscando talvez uma definição maior para ser tão importante o papel do tutor. Afinal de contas, quem é “bom tutor”?

Litwin (2001, p. 99) responde “que o bom tutor deve promover a realização de atividades e apoiar sua resolução, e não apenas mostrar a resposta correta; oferecer novas fontes de informação e favorecer sua compreensão”.

A professora Ana Maria Ribas de Jesus

(2011) acredita que a função do tutor “não é apenas verificar a realização de tarefas ou tomar conhecimento de quantas vezes o aluno participou e/ou conectou, é muito além, pois se considera que deve ser uma prática pedagógica que aproxima professores e alunos [...]”.

Para Kenski (2001, p. 97), o papel do bom tutor “[...] diz respeito à sua ação como agente de valores, aquele que influencia os comportamentos e atitudes de seus alunos”.

Diante das opiniões expostas, torna-se evidente que a ação do tutor presencial extrapola “gerenciar” a sala de aula e seus alunos. É preciso que ele abarque novas e mais atribuições, ainda que em muitas instituições essas funções não estejam tão bem definidas.

Para exemplificar, Maggio (2001) apresenta uma situação que pode ocorrer no cotidiano de uma instituição de ensino superior:

Um aluno assiste à tutoria presencial em um curso universitário a distância. Ele leu o material bibliográfico e ocorreu-lhe uma série de perguntas que ele anotou para tratar com o tutor. Diante dessa situação, o tutor poderá:

- a. Não as responder;
- b. Dar respostas pontuais às perguntas formuladas;
- c. Explicar os fundamentos das respostas;
- d. Remeter aos textos ou às fontes bibliográficas;
- e. Sugerir aos alunos que comparem suas perguntas e as categorizem;
- f. Analisá-las como interrogações - quais entre os pressupostos que envolvem são centrais para a disciplina em questão, que concepções prévias puserem em jogo, que erros de compreensão;
- g. Sugerir estratégias gerais para a abordagem de questões - análise das perguntas, formulação de hipóteses acerca de possíveis respostas, consulta a fontes, comparação de materiais diversos, busca de fontes alternativas de informação, etc.;
- h. Reformulá-las, colocando questões mais autênticas no marco da disciplina, mais inclusivas ou mais complexas do ponto de vista cognitivo.

Segundo a autora, um bom tutor “seria aquele que tem consciência dessas alternativas, de suas múltiplas combinações e seguramente de muitas outras que poderiam ser especificadas no caso de um conteúdo concreto”. Torna-se cristalino, a partir do exemplo, que o velho dito popular “O importante não é dar o peixe, mas ensinar a pescá-lo” pode ser utilizado na EaD, a partir das premissas do que seja um “bom tutor”.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

O município de Pirapora possui atualmente

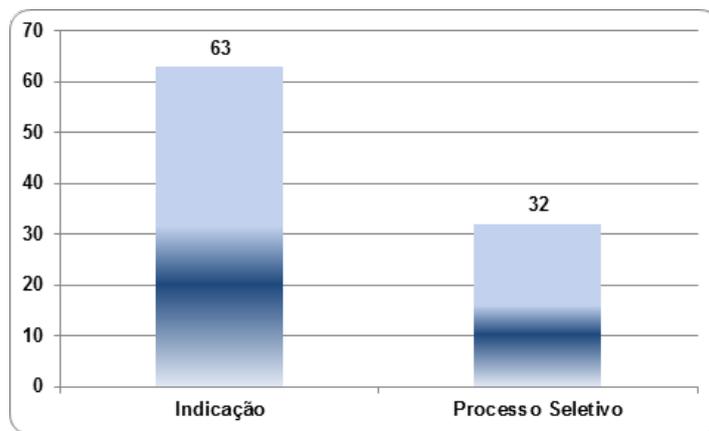
três instituições de ensino superior que oferecem cursos na modalidade de educação à distância, sendo que uma delas não apresenta a figura do tutor presencial, não sendo, portanto, objeto de análise para este estudo. As outras duas instituições, que serão chamadas de “IES A” e “IES B” possuem ao todo vinte e seis (26) tutores presenciais, ofertando atualmente os cursos de Administração, Análise e Desenvolvimento de Sistemas, Ciências Biológicas, Ciências Contábeis, Estética e Imagem Pessoal, Gestão Ambiental, Gestão Hospitalar, Gestão da Tecnologia da Informação, Gestão Financeira,

Gestão de Logística, Gestão de Processos Gerenciais, Gestão de Recursos Humanos, Gestão Pública, Letras, Matemática, Pedagogia, Segurança do Trabalho e Serviço Social.

Os questionários respondidos pelos tutores presenciais totalizaram 85% dos aplicados nas duas IES e os resultados seguem abaixo:

A primeira pergunta realizada aos tutores trata do ingresso na instituição de ensino superior. Pelas respostas, 63% deles foram indicados por amigos ou por alguém que estava na gestão daquela IES. Cerca de 32% passou por um processo seletivo para conseguir a vaga de tutor.

Gráfico 1 - Ingresso na IES (em %)



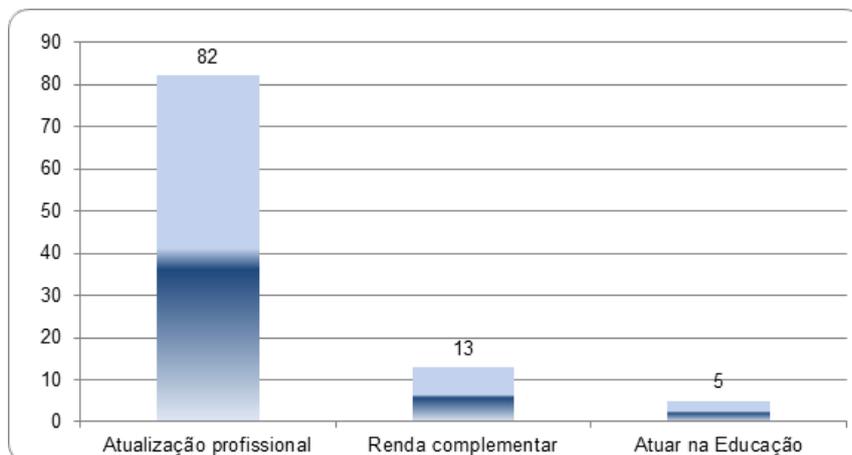
A experiência como docente antes da tutoria ficou dividida. Metade dos tutores entrevistados a tinham, enquanto a outra metade não tinha qualquer tipo de experiência na docência, como tutor ou professor. No tocante ao planejamento para se tornar um tutor, cerca de 55% dos respondentes disseram que planejavam ser tutores um dia, enquanto 45% disseram não terem-se preparado para assumir a função de tutor.

Quanto ao preconceito em relação à EaD (antes de se tornar tutor de sala), somente 36%

dos entrevistados assumiram ter. Enquanto os demais afirmaram nunca terem tido preconceito algum à Educação a Distância.

No quinto questionamento, os números são bastante díspares. Cerca de 82% dos entrevistados se disseram atraídos pela atividade de tutor devido a “oportunidade em manter-se atualizados profissionalmente”, e ainda 13% pela “renda complementar”, e somente 5% pela oportunidade em atuar na área de Educação.

Gráfico 2 - Motivação para atuar na tutoria (em %)



Perguntados sobre o que torna o trabalho do tutor desmotivador, os respondentes afirmaram em sua maioria (45%), que é o “desinteresse por parte dos alunos”, enquanto 9% respondeu ausência de planejamento por parte da IES, bem como baixa remuneração. Os demais responderam remuneração inferior a de um professor e outros 18% não responderam a pergunta.

Sobre a atribuição mais importante do tutor presencial, 50% dos entrevistados responderam que é sanar as dúvidas dos alunos em relação aos conteúdos ensinados. Em seguida, 27% disse orientar os alunos sobre a importância dos estudos para o mercado de trabalho, 14% orientar os alunos quanto ao uso das tecnologias, e os demais dividiram-se entre: ter controle disciplinar dos alunos, orientar quanto aos prazos de atividades e provas.

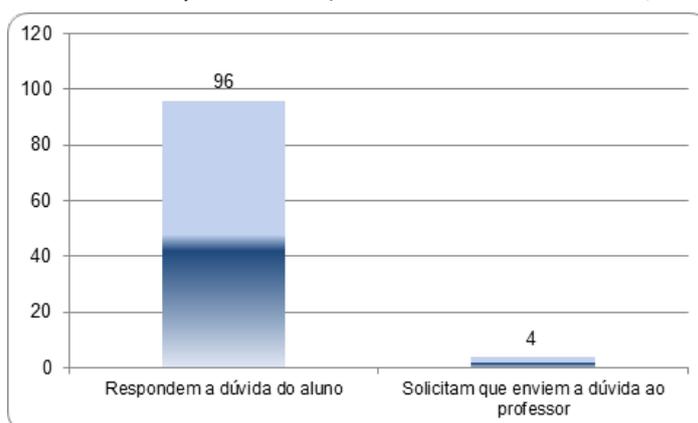
Questionados sobre a maciça desistência

dos alunos ainda no 1º módulo dos cursos, os tutores afirmaram que a culpa é do aluno (59%), pois ele não se adapta à modalidade EaD; enquanto 23% disseram ser por imaturidade do aluno quanto à área profissional; e ainda (9%) o aluno não domina as tecnologias, e outros (9%) que o aluno não recebem as orientações e acompanhamento devidos.

No tocante à importância do tutor presencial na EaD, as respostas foram: 64% disseram ser o mais importante, 32% importante, mas não o principal, enquanto 4% acreditam o tutor é menos importante nesse contexto.

Quando perguntados sobre a prática da tutoria, em relação a possíveis dúvidas dos alunos, 96% dos respondentes informaram que respondem a dúvida do aluno, ensinando-o sobre o tema. Já 4% disseram que solicitam ao aluno que enviem o questionamento ao professor.

Gráfico 3 - Reação do tutor quanto às dúvidas dos alunos (em %)

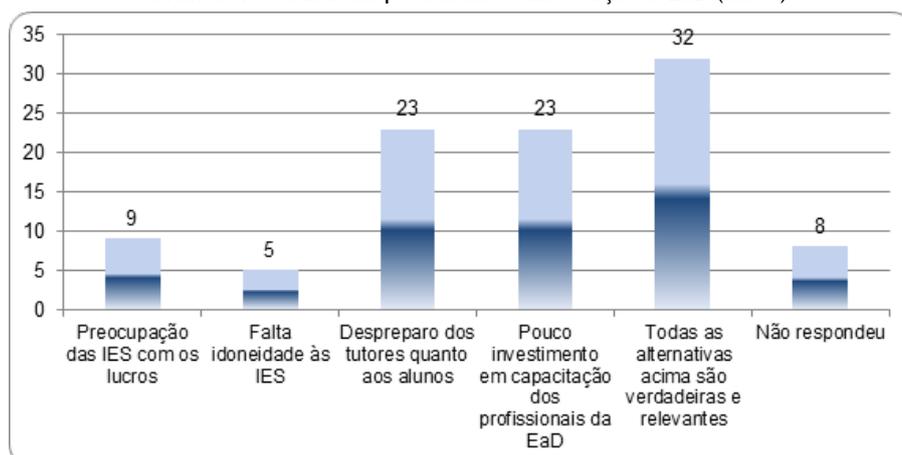


No que tange à avaliação, foi solicitado ao tutor presencial que realizasse uma autoavaliação. As respostas foram as seguintes: 55% disseram que atendem Parcialmente às expectativas da IES; 27% disseram que atendem Totalmente, enquanto 18% afirmaram que Supe-

ram as expectativas da IES onde trabalham.

Na questão seguinte, é fornecida uma tabela com as respostas e porcentagens acerca das possíveis causas no tocante aos preconceitos observados na Educação a Distância.

Gráfico 4 - Causas do preconceito em relação à EaD (em %)



A última pergunta tratou também da prática do profissional enquanto tutor presencial da IES. A pergunta foi: Quando um aluno mostra-se pouco participativo e até mesmo infrequente no início do curso, qual a sua reação? 82% responderam que faz contato via e-mail ou por telefone, buscando identificar o problema do aluno, oferecendo ajuda. 14% dos entrevistados repassaria o problema à gestão da IES, enquanto 4% ignoraria a situação.

Nota-se pela coleta de dados, alguns aspectos relevantes em relação ao objetivo do estudo, que é o de verificar a percepção dos tutores presenciais no tocante ao seu papel e principais atribuições na Educação a Distância. Nessa perspectiva, são necessários alguns comentários.

A maioria dos tutores presenciais ingressou na IES através de indicação. A partir deste dado não se pode afirmar que a qualidade do tutor é inferior, ou que a sua indicação foi feita de forma banal, sem critérios. Contudo, quando se realizam os processos de seleção de pessoas, busca-se uma contratação mais justa e adequada, promovendo a pessoa certa ao cargo certo. Orlickas (2001, p. 22) define a seleção de pessoas como “[...] parte de um sistema mais amplo, na maioria das empresas subordinado a área de recursos humanos, sempre com foco na atração dos melhores profissionais do mercado”.

Além disso, metade dos tutores não tinha experiência como docente, sendo que a maioria deles (82%) disse atraída pela Educação a Distância a partir da oportunidade de se manterem atualizados profissionalmente. É possível então montar um perfil desse tutor presencial: entrou na IES por indicação, sem experiência docente e pensando apenas nele, pois sua atração pela tutoria está embasada em sua carreira e não na educação ou nos alunos.

Outro aspecto interessante pode ser visto em relação à desmotivação no trabalho de tutor presencial, bem como ao alto índice de desistência dos alunos. A maioria deles afirma que o problema está “nos alunos”, ou seja, fica perceptível que há uma transferência de responsabilidades. Será que o tutor presencial já se perguntou ou indagou aos alunos o porquê do desinteresse deles? Por que desistiram ou pretendem desistir do curso? A resposta pode estar na gestão da IES, nas aulas do professor, ou quem sabe no despreparo do tutor presencial em orientá-los. Afinal de contas, Kenski

(2001, p. 97), afirma que o papel do bom tutor “[...] diz respeito à sua ação como agente de valores, aquele que influencia os comportamentos e atitudes de seus alunos”.

No tocante à atribuição mais importante do tutor presencial, a maioria afirmou que é sanar as dúvidas dos alunos em relação aos conteúdos ensinados. A resposta contrária Litwin (2001, p. 99), que afirma “que o bom tutor deve promover a realização de atividades e apoiar sua resolução, e não apenas mostrar a resposta correta; oferecer novas fontes de informação e favorecer sua compreensão”.

Outro aspecto relevante detectado na pesquisa aplicada, diz respeito à auto-avaliação dos tutores. A maioria deles afirma que o tutor presencial é o mais importante dentre os papéis presentes na EaD, confirmando ainda que atendem totalmente ou parcialmente as expectativas da IES na qual atuam como tutor.

Nesse cenário, cabe a interrogação: se o trabalho do tutor presencial é tão bem avaliado, contrariando inclusive alguns teóricos aqui expostos, como estão sendo avaliados ou quais os critérios as IES estão utilizando para avaliá-los? No entanto, vale ressaltar que não é foco deste trabalho, tratar de tal tema, abrindo-se aqui uma lacuna para novos estudos.

Finalmente, enfatiza-se que 96% dos tutores entrevistados, afirmaram que diante de uma dúvida do aluno emitem a resposta ensinando-o sobre o tema. Essa afirmativa denota o desconhecimento da teoria, validada por Maggio (2001) de que o “bom tutor” deve conhecer todas as alternativas possíveis de resposta ao aluno, indicando-o as melhores fontes de pesquisa para solução do problema.

Como fator positivo, é importante informar que 82% dos tutores preocupam-se com os alunos infrequentes ou pouco participativos, buscando fazer contato para identificar suas fragilidades. Isso demonstra o interesse em realizar um trabalho com mais qualidade, focado no aluno.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

É notório que a Educação a Distância apresenta um crescimento vertiginoso nas últimas décadas, em especial devido à utilização da internet. Porém, o que se percebe é que essa ascendência ocorre de forma desordenada, e isso, certamente trouxe, traz e trará proble-

mas a quem com ela convive.

Após a coleta de dados deste estudo, bem como suas respectivas análises pôde-se conhecer um pouco mais de uma das figuras relevantes na Educação à Distância: o tutor presencial. Não somente sua forma de pensar, mas principalmente de agir, trouxe à luz algumas ações e percepções até então veladas. Ela pode ser visualizada sob duas óticas: a do tutor presencial e a da Instituição de Ensino Superior (IES).

Inicialmente é possível ponderar que os tutores presenciais não estão preparados de forma adequada para atuar na EaD, visto pesquisa realizada nas IES de Pirapora. Apesar de existir a formação e muitas vezes a motivação, como alguns demonstraram, é necessário o planejamento para se atuar em sala de aula, e isso passa pela compreensão desses profissionais, bem como pela preocupação da IES em ofertar oportunidades de capacitação para o aludido profissional.

O papel do tutor presencial deve ser enxergado a partir do seu nascedouro, ou seja, desde o momento de sua contratação, que deve ser realizada de forma criteriosa, passando por sua capacitação e ainda, uma preparação pedagógica para atuar em sala de aula. A função “tutor presencial” não pode ser vista como algo para atender somente ao profissional formado, como uma forma de se obter uma renda extra e sim como um cargo relevante, com direitos e deveres, que deverá ser preenchida por alguém competente a desenvolver as atribuições necessárias.

Os objetivos dos tutores presenciais devem estar em consonância com a IES, que por sua vez devem atender aos anseios dos alunos. Nessa perspectiva, crê-se que o trabalho em equipe ou polidocente deve acontecer de forma otimizada, tendo cada parte ou profissional suas devidas responsabilidades.

[...] quando consideramos a docência na EaD como polidocência estamos entendendo-a como uma categoria profissional que extrapola o fazer pedagógico, para além da categoria profissional. Desta forma, não apenas os professores responsáveis pelo conteúdo devem ser considerados como docentes na EaD, mas também aqueles que acompanham os estudantes e aqueles que organizam pedagogicamente os conteúdos nos materiais didáticos para diferentes suportes midiáticos (impresso, visual, audiovisual, etc.). (MILL; RIBEIRO; OLIVEIRA, 2010, p. 16).

Por fim, torna-se perceptível que os tutores presenciais atuantes nas IES de Pirapora, não conhecem de forma abrangente o seu pa-

pel e suas principais atribuições na EaD, demonstrando agir, em algumas situações, de forma oposta ao que prega a teoria, respondendo assim ao problema de pesquisa levantado, bem como aos objetivos propostos por este estudo.

Ademais, pôde-se identificar que algumas questões relacionadas à tutoria presencial precisam ser descortinadas, o que abre outras possibilidades de estudos, podendo sedimentar os resultados deste trabalho ou gerar novos conhecimentos para a Educação a Distância.

## REFERÊNCIAS

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a Distância: mais aprendizagem**. Disponível em: <<http://www.portalsaofrancisco.com.br/alfa/artigos/educacao-a-distancia-mais-aprendizagem.php>> Acesso em 14 abr. 2013.

BRASIL. Ministério da Educação. **Decreto n.º 5.622, de 19/12/2005**. Regulamenta o art. 80, da Lei n.º 9.394, de 20/12/1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2005/decreto/D5622.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/decreto/D5622.htm)> Acesso em 13 abr. 2013.

\_\_\_\_\_. Ministério da Educação. **Altera a Resolução CD/FNDE n.º 36, de 13 de julho de 2009, que estabelece orientações e diretrizes para concessão e pagamento de bolsas de estudo e pesquisa no âmbito do Sistema Escola Aberta do Brasil (Programa e-Tec Brasil)**. Disponível em: <<http://www.fnde.gov.br/fnde/legislacao/item/3400-resolu%C3%A7%C3%A3o-cd-fnde-n%C2%BA-18-de-16-de-junho-de-2010>> Acesso em 14 abr. 2013.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

JESUS, Ana Maria Ribas. **A tutoria em ambientes de EaD**. Trabalho apresentado no IV Encontro Nacional de Hipertexto e Tecnologias Educacionais. Universidade de Sorocaba, 26 e 27 de setembro de 2011.

EMERENCIANO, M.S.J.; SOUSA, C.A.L.; FREITAS, L.G., (2005). Ser Presença como Educador, Professor e Tutor, **Associação Brasileira de Educação a Distância (ABED)**. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/publique/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?UserActiveTemplate=4abed&in-foid=124&sid=120>>. Acesso em: 12 abr. 2013.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Mini-Aurélio: O minidicionário da língua portuguesa**. 6. ed. Rev. Amp. Curitiba: Posigraf, 2004.

GUAREZI, Rita de Cássia M.; MATOS, Márcia Maria de. **Educação a distância em segredos**. Curitiba: Ibpex, 2009.

KENSKI, Vani Moreira. O papel do professor na sociedade digital. In: CASTRO, Amélia Domingues de; CARVALHO, Anna Maria Pessoa de (Org.) **Ensinar a ensinar: didática para a escola fundamental e média**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2001. p. 96 -106.

LITWIN, E. (2001). **Educação a distância: temas para o debate de uma nova agenda educativa**. Porto Alegre: Artmed.

MAGGIO, M., (2001). O tutor na educação a distância. In: LITWIN, E. (org.). **Educação a distância: temas para o debate de uma nova agenda educativa**. Porto Alegre: Artmed.

MILL, Daniel Ribeiro Silva; ABREU-E-LIMA, Denise; LIMA, Valéria Sperduti; TANCREDI, Regina Maria Simões Puccinelli. O desafio de uma interação de qualidade na Educação a Distância: o tutor e sua importância nesse processo. **CADERNOS DA PEDAGOGIA**. Ano 2. Vol. 02. N 04. Agosto/ dezembro, 2008.

MILL, Daniel Ribeiro Silva; RIBEIRO, Luis Roberto de Camargo; OLIVEIRA, Marcia Rozenfeld Gomes (org). **Polidocência na educação a distância: múltiplos enfoques**. São Carlos: EdUFSCar, 2010.

MORAN, José Manuel; MASSETTO, Marcos T.; BEHRENS, Marilda Aparecida. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. 7. ed. Campinas: Papirus, 2000.

NISKIER, Arnaldo. **Educação à Distância: a tecnologia da esperança**. São Paulo: Edições Loyola, 1999.

ORLICKAS, E. **Seleção como estratégia competitiva**. São Paulo: Futura, 2001.

PALLOFF, Rena; PRATT, Keith. **Construindo comunidades de aprendizagem no ciberespaço**. Porto Alegre: Artmed, 2002.