

A AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE ORIENTAÇÃO ACADÊMICA/TUTORIA DOS CURSOS DE GRADUAÇÃO DA UAB NA UFMT

Rosemery Celeste Petter¹, Taciana Mirna Sambrano², Cristiano Maciel³,
Alexandre Martins dos Anjos⁴

¹Universidade Federal de Mato Grosso/Secretaria de Tecnologias da Informação/Coordenação de Educação Mediada por TIC/rosypetter@gmail.com

²Universidade Federal de Mato Grosso/Secretaria de Tecnologias da Informação/Coordenação de Educação Mediada por TIC/tacianamirna@hotmail.com

³Universidade Federal de Mato Grosso/Instituto de Computação/Programa de Pós-graduação em Educação/crismac@gmail.com

⁴Universidade Federal de Mato Grosso/Secretaria de Tecnologias da Informação/dinteralexandre@gmail.com

Resumo - O presente trabalho tem como objetivo apresentar o resultado da avaliação do sistema de orientação acadêmica/tutoria, que consiste em um dos aspectos da gestão de Sistema de EaD da Universidade Federal de Mato Grosso. Esta ação foi promovida por uma coordenação vinculada à Secretaria de Tecnologia da Informação e da Comunicação, como parte das atividades da Comissão Própria da Avaliação da UFMT. Uma pesquisa via questionário foi disponibilizada aos alunos nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA) dos cursos de graduação, vinculados a Universidade Aberta do Brasil, que naquele período eram Administração - Bacharelado, Administração Pública, Ciências Naturais e Matemática, e Pedagogia, em que estes deveriam avaliar a forma de orientação, a apropriação/domínio do conteúdo, a atuação no AVA e o atendimento presencial. Os dados revelam que em relação a estes aspectos mais de setenta por cento dos respondentes demonstram estar satisfeitos. Contudo, os dados também apontam a necessidade de melhorar o processo de interação síncrona e assíncrona do orientador/tutor no AVA; a necessidade do professor da disciplina estar presente nos fóruns e de fomentar uma maior participação discente nos diferentes níveis de avaliação.

Palavras-chave: Gestão de Sistemas de EaD; Avaliação Institucional; Sistema de Tutoria

Abstract - This paper presents the results of an assessment process of academic orientation/tutorship in the Online Education System of the Federal University of Mato Grosso (UFMT). This assessment was conducted by a coordination of the ICT Secretary of UFMT, within the actions of the Internal Assessment Committee. To do so, a survey was made available on the Learning Management Systems (LMS) of some undergraduate programs of Brazil Open University: Administration, Public Administration, Natural Sciences, Mathematics and Education Studies. The students were asked to assess their tutors, in terms of knowledge, attitude in the LMS and face to face help. The data show that more than 70% of the respondents are satisfied. However, the data also show that we need to improve synchronous and asynchronous interaction between students and tutors in the LMS, and that professors must be more present in the discussion forums. Besides, we need to foster students participation in the assessment process.

Keywords: Management of online education systems; Institutional assessment, Tutorship system

1. Considerações iniciais

Sabe-se que a gestão consiste em uma atividade que viabiliza as políticas, programas, projetos e cursos. Conforme Libâneo (2005, p. 318), a gestão consiste em uma “atividade pela qual são mobilizados meios e procedimentos para atingir os objetivos da organização, envolvendo, basicamente, os aspectos gerenciais e técnico-administrativos”. Assim sendo, as formas de organização e gestão são sempre meios, nunca fins, embora, muitas vezes, equivocadamente, os meios possam ser tratados como fins.

No campo educativo, a atividade mais importante da instituição educativa e de seus programas, projetos e cursos, reside no pedagógico, que é sua atividade-fim. A gestão consiste na atividade-meio, pois promove a mobilização dos meios e procedimentos para o alcance dos fins. Esta mobilização deve estar voltada para os recursos humanos, materiais e financeiros, bem como para a coordenação e acompanhamento das ações dos sujeitos envolvidos. Este aspecto não é diferente na gestão de sistema de Educação a Distância (EaD). Contudo esta modalidade tem peculiaridades que devem ser levadas em consideração quando se debate a gestão.

Segundo Preti (2009, p. 45), a EaD tem as seguintes características fundamentais:

- Educandos e educadores estão separados pelo tempo e/ou espaço;
- Há um canal, ou melhor canais que viabilizam a interação (canais humanos) e /ou interatividade (canais tecnológicos) entre educadores e educandos. Trata-se, portanto, de processo mediado e “mediatizado”, construindo outros sentidos aos conceitos de tempo, espaço e presencialidade e distância;
- Há uma estrutura organizacional complexa a serviço do educando: um sistema de EaD com rede integrando comunicação, orientação acadêmica (tutoria), produção de material didático, gestão, avaliação, etc;
- A aprendizagem é processo de construção, que se dá de forma independente, autônoma e, ao mesmo tempo, de forma coletiva, por meio de interações sociais (com os colegas de curso, os orientadores acadêmicos, os professores, os autores do material didático).

Desse modo, pode-se afirmar que a gestão de sistemas de EaD consiste em um conjunto de ações, recursos, meios e procedimentos que propiciam as condições necessárias para o alcance dos propósitos estabelecidos em projetos, programas e políticas desta modalidade (Belloni, 2008). A gestão em EaD envolve o planejamento, o gerenciamento e a avaliação dos processos pedagógicos, administrativos, financeiros e tecnológicos, assim caracterizados por Petter (2010, p. 80):

- **Processos pedagógicos:** Elaboração e desenvolvimento do projeto político-pedagógico do curso; elaboração do material didático; trabalho dos professores formadores; formação dos tutores/ orientadores acadêmicos; dinâmica do trabalho pedagógico; avaliação da aprendizagem e do material pedagógico;
- **Processos administrativos:** Parcerias/convênios; recursos físicos e materiais; distribuição do material didático; seleção de recursos humanos; registro acadêmico e documental; disseminação de informações; avaliação do trabalho dos recursos humanos e de logística;
- **Processos financeiros:** Elaboração e controle de planilhas financeiras; compra de material permanente e de uso contínuo; venda do material didático; pagamento de pessoal;
- **Processos tecnológicos:** Criação de *software* e *ou sistemas*; operação e manutenção dos meios tecnológicos.

Estes processos são interdependentes e ocorrem de forma integrada, tendo centralidade o educando e o projeto político-pedagógico do curso, projeto ou programa. Na gestão de sistema de EaD, fatores como espaço/tempo, rede comunicacional, interação, mediação pedagógica e tecnológica complexificam a ação administrativa, o que exige do gestor como de todos os envolvidos nos processos mudança de atitudes, novas habilidades e trabalho colaborativo, o que em outras palavras exige uma “prática transformada-transformadora” (PRETI, 1996).

Contudo, independentemente da modalidade e das diferentes propostas de formas de organização dos cursos, é de primordial importância que haja garantia da qualidade da Educação. Sendo assim, a avaliação consiste em um dos processos fundamentais para a consecução da melhor qualidade dos cursos, programas e projetos desenvolvidos pela instituição. Para Hadji (apud DEPRESBITÉRIS, 2001, p. 20), quando se fala sobre a avaliação se diz da “existência de uma relação entre o que existe e o que se espera obter”. Para a gestão o processo de avaliação tem importância vital, pois esta revela os acertos e desacertos do processo de planejamento e execução.

A partir dos dados da avaliação, pode-se rever objetivos e metas, modos de ação e favorecer o processo de tomada de decisão. Daí a importância da instituição promover uma autoavaliação global das suas atividades, entre elas da modalidade de EaD. Nessa esteira, a autoavaliação institucional é um fator fundamental para a garantia da qualidade das atividades do ensino superior, pois somente por meio deste rigoroso e contínuo processo, a universidade poderá responder às demandas que lhe são impostas e exercer a função antecipatória da qual depende a sua sobrevivência no futuro.

Na Universidade Federal de Mato Grosso, a avaliação institucional está embasada nos fundamentos do marco legal de avaliação e regulação da Educação Superior presentes na Lei 10.861 de 14/04/2004, que instituiu o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior-SINAES. A Comissão Própria da Avaliação (CPA) da UFMT é responsável por tais processos avaliativos e, em 2010, inseriu dois representantes docentes da modalidade de Educação a Distância da então equipe da Coordenação de Programas e

Projetos para a Educação a Distância (CPPEAD) da Secretaria de Tecnologia da Informação e da Comunicação da UFMT para compor a referida comissão. Desta forma, a CPA contemplou em suas atividades de avaliação a participação dos discentes dos então cursos de graduação em funcionamento na modalidade EaD. Para a coleta de dados, foi elaborado e aplicado um questionário específico que atendeu aos aspectos inerentes a esta modalidade.

Acredita-se que, por ser a primeira vez, o número de participações não tenha abrangido um número significativo de alunos matriculados nos cursos. Os discentes participantes da autoavaliação foram, no total, de 80 sendo que 27,5% são do curso de Licenciatura em Pedagogia, 21,3%, do curso de Administração – Modalidade a Distância, 18,8% Administração Bacharelado, 15% da Licenciatura em Ciências Naturais e Matemática, 10% Administração Pública, 6,3% Licenciatura em Pedagogia (acordo Brasil/Japão) e 1,3% da Licenciatura em Pedagogia para Educação Infantil. Destes, 62,5% são do sexo feminino e 37,5% do sexo masculino (UFMT, Relatório CPA, 2010).

Tendo por base os Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância (BRASIL, 2007) e com o intuito de aprofundar os dados coletados nesta primeira avaliação institucional que envolveu os discentes dos cursos da EaD, de criar a cultura da avaliação na modalidade de EaD e de favorecer o processo de tomada de decisões acerca das políticas e dos programas nesta modalidade, a então Coordenação de Programas e Projetos para Educação a Distância, atualmente denominada Coordenação de Educação Mediada por Tecnologias da Informação e da Comunicação – CEMTIC, realizou a avaliação do sistema de tutoria, que consiste em um dos aspectos da gestão de Sistema de EaD da Universidade Federal de Mato Grosso.

Este artigo apresenta esta experiência, com o objetivo de compartilhar aspectos evidenciados como de sucesso e também aqueles que merecem atenção da instituição e debate com a comunidade de EaD.

2. Percorso Metodológico

Durante o primeiro semestre de 2012, a equipe da CPPEAD, atualmente denominada na STI/UFMT de CEMTIC, com o objetivo de avaliar o sistema de gestão da modalidade de educação a distância da Universidade Federal de Mato Grosso, elaborou um instrumento de avaliação sobre o sistema de orientação acadêmica/ tutoria. Este foi aplicado aos discentes dos cursos de graduação, vinculados a Universidade Aberta do Brasil, que naquele período eram os cursos de Administração Bacharelado, de Administração Pública, de Ciências Naturais e Matemática e de Pedagogia, perfazendo o total de 1090 alunos neles matriculados.

Para realização desta pesquisa com abordagem qualitativa, foi elaborado um questionário com 20 questões fechadas e uma questão aberta. Nas questões fechadas foram perguntados aspectos relativos à forma de orientação, ao domínio do conteúdo, à atuação no Ambiente Virtual de Aprendizagem e ao atendimento presencial realizados pelo orientador acadêmico/tutor (OA/Tutor). Na questão aberta foi solicitado ao discente

sugestões e/ou comentários a serem feitos sobre os aspectos abordados no questionário.

O instrumento foi disponibilizado aos alunos por meio de links para acesso via Internet. Ressalta-se que, além do link, estes foram comunicados pelas coordenações da UAB e dos cursos, bem como com chamada com banner no ambiente virtual de aprendizagem de cada curso, sobre a avaliação em andamento. Os instrumentos de avaliação estiveram no AVA para participação dos alunos dos cursos de graduação da modalidade EaD, durante pouco mais de trinta dias. Os resultados apontaram a participação de 238 discentes, de um total de 1090. Semelhante ao que ocorreu na avaliação institucional, apenas 21,8% do total de alunos participaram desta avaliação. Este aspecto revela a necessidade de se fomentar a cultura da avaliação na instituição. Ressalta-se, assim, a necessidade de que se promovam ações que favoreçam a cultura da avaliação e que a autoavaliação, em seus diferentes níveis (institucional, programas/projetos, curso) esteja incorporada e internalizada no cotidiano regular dos sujeitos que compõem a instituição.

Após a aplicação do instrumento, os dados foram automaticamente gerados para análise dos representantes da EaD na CPA. Com suporte do software Microsoft Excel, tabelas e gráficos foram gerados, os quais compuseram um relatório com dados quantitativos e análises qualitativas. Tais informações foram incorporadas ao Relatório da CPA em 2010 (UFMT, 2010).

3. Pressupostos teóricos

Antes de apresentar os resultados desta avaliação, cabe tecer algumas considerações acerca do orientador acadêmico/tutor. Não são poucos estudiosos que apontam a importância estratégica da orientação/tutoria para o eficiente desenvolvimento dos cursos (NEDER, 2000; PRETI, 2000; MAGGIO, 2001; OLIVEIRA et al, 2010). Devido a tal aspecto, sua atuação não pode ser passiva, ser exercida como mero executor da proposta pedagógica. Ao contrário, deve ter participação ativa na organização e viabilização do projeto do curso. Isso quer dizer que deverá colaborar junto a coordenação do curso e da coordenação de tutoria nos processos de tomada de decisão administrativo-pedagógica, pois é ele que cotidianamente tem contato com o público-alvo do curso, que são os alunos. O orientador/tutor deverá colaborar/sugerir melhorias das atividades ou forma de encaminhar as atividades junto ao professor nas capacitações, discutir com a coordenação de curso o calendário, cronogramas e também debater com o coordenador de tutoria rotinas e registros as orientações acadêmicas quer a distância, quer nos momentos presenciais. Além disso, ele deve participar como avaliador e avaliado na autoavaliação do curso e na avaliação institucional.

O tutor pode desenvolver suas atividades a distância ou presencial. Conforme o documento sobre os Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância, a atribuição do tutor a distância consiste no “esclarecimento de dúvidas através de fóruns de discussão pela internet, pelo telefone, participação de videoconferências, entre outros, de acordo com o

projeto pedagógico (...) tem também a responsabilidade de promover espaços de construção coletiva de conhecimento, selecionar material de apoio e sustentação teórica aos conteúdos e, frequentemente, faz parte de suas atribuições participar dos processos avaliativos de ensino-aprendizagem, junto aos docentes”. Já o tutor presencial “atende os estudantes nos polos, em horários pré-estabelecidos (...) auxilia os estudantes no desenvolvimento de suas atividades individuais e em grupo, fomentando o hábito da pesquisa, esclarecendo dúvidas em relação aos conteúdos específicos, bem como ao uso das tecnologias disponíveis” (BRASIL, 2007, p.21-22).

Tanto o tutor a distância, quanto o tutor presencial, tem que ter o domínio do projeto pedagógico do curso, como pré-condição para desenvolver sua função. Além disso, é necessário ter “dinamismo, visão crítica e global, capacidade para estimular a busca de conhecimento e habilidade com as novas tecnologias de comunicação e informação” (BRASIL, 2007, p. 22). Para tanto, é importante que conste no projeto pedagógico do curso e seja de fato oferecido ao corpo de tutores capacitação constante: dos conteúdos das disciplinas do currículo do curso; das mídias de comunicação; dos fundamentos da EaD e do modelo de tutoria (BRASIL, 2007, p. 22).

A atividade de tutoria, a partir da caracterização de Arredondo, Gonzales e Gonzales (2011 apud OLIVEIRA; LIMA, 2012), pode ser entendida como atividade acadêmica, como espaço de interação, como ação didática e como estratégia metodológica.

De acordo com os autores, a tutoria como atividade acadêmica tem como prioridade as questões cognitivas e relativas à aprendizagem, caracterizada pelas possibilidades que ela encerra de complementar as informações trazidas pelos materiais didáticos e pelas aulas, além de esclarecer e orientar os alunos nos conteúdos dos cursos. Enquanto espaço de interação, a tutoria se atém aos aspectos psicossociais dos acadêmicos, enfatizando a interação, a relação interpessoal e a comunicação. Já como ação didática, a atividade desse profissional caracteriza-se como atividade de ensino, como

[...] espaço em que conhecimentos, experiências, conteúdos são compartilhados e discutidos, as dúvidas são esclarecidas, e o tutor busca fornecer as melhores estratégias e métodos de aprendizagem de modo a promover o aprendizado dos estudantes. [...] a tutoria como estratégia metodológica visa possibilitar o processo de ensino-aprendizagem. Nessa visão, a tutoria se constitui de encontros periódicos de reunião do tutor com os estudantes para expor temas, esclarecer dúvidas, dar orientações, verificar a consecução dos objetivos propostos etc (OLIVEIRA; LIMA, 2012, p.4).

Os apontamentos de Amaro (2012) trazem à tona a discussão sobre o papel fundamental do tutor no processo educativo na medida em que é o principal mediador do processo ensino-aprendizagem ao assumir tarefas como o acompanhamento aos alunos por meio de indicações de fontes de pesquisa e informações, apoio e orientação aos estudantes na resolução de atividade e problemas, favorecimento de processos de compreensão e acompanhamento do processo avaliativo.

No entanto, para esta autora, apesar do consenso sobre a importância do papel do tutor e sua atividade, o mesmo não se verifica sobre as funções, atribuições e nomenclaturas dadas a esse profissional, o que pode significar que “esse desalinhamento de nomes, atribuições e funções podem ser decorrentes de posicionamentos institucionais” (AMARO, 2012, p.3). Esse dado vai ao encontro da realidade da UFMT ao ter profissionais denominados orientadores acadêmicos e/ou tutores, dependendo dos cursos nos quais atuam. No entanto, suas funções e atribuições são praticamente as mesmas e bem definidas, independentemente do curso no qual o orientado/tutor atua.

4. Resultados

Os resultados da avaliação realizada discutidos nesta seção serão apresentados a partir das questões contempladas no instrumento de coleta de dados. Sobre o sistema de orientação acadêmica/ tutoria, buscou-se saber dos discentes como avaliam o orientador/tutor quanto a forma de orientação, ao domínio dos conteúdos das disciplinas, sua atuação no AVA do curso e o atendimento presencial.

Sobre a **forma de orientação**, os alunos foram perguntados se o orientador/tutor procura sanar suas dúvidas. 77,7% destes demonstraram estar satisfeitos, 18,9% apontam que neste quesito está razoável e 2,9% dos respondentes se mostraram insatisfeitos. Quanto a orientação acerca da metodologia de estudo, 68,5% se mostraram satisfeitos, 25,5% acharam que quanto a este aspecto o trabalho do orientador acadêmico/tutor foi razoável e 4,7% se disseram insatisfeitos. No que se refere ao incentivo por parte dos orientadores/tutores para que os alunos façam leituras complementares para ajudar no melhor entendimento e aprofundamento dos conteúdos das disciplinas, 78,8% dos respondentes estão satisfeitos, 20,4% acharam que neste aspecto o trabalho do orientador foi razoável e 5,1% destes acham insatisfatório. No que tange ao apoio oferecido pelo orientador/tutor em ajudar nos problemas individuais de aprendizagem 70,4% dos alunos demonstraram estar satisfeitos, 22,3% acharam razoável e 5,6% apontaram como insatisfatório este aspecto. Quanto ao esclarecimento das dúvidas acerca do material de estudo, 76,2% estão satisfeitos, 20,4% acharam razoável e 3,0% estão insatisfeitos. Já, no que se refere às relações interpessoais entre os alunos e o orientador/tutor, 80,7% demonstram estar satisfeitos, 15% que é razoável e 3% estão insatisfeitos.

No cotejo dos dados acima, pode-se perceber que mais de 70% dos respondentes demonstraram estar satisfeitos com a forma que seu orientador/tutor tem conduzido a forma de orientação. Tal aspecto pode ser o resultado do trabalho que vem sendo desenvolvido desde o início de 2009 pela equipe da UAB/UFMT com a implantação e a oferta do curso de extensão “Formação de Tutores”, disponibilizado como uma das ações do Programa de Capacitação a EaD do Sistema UAB, atualmente denominado Plano Anual de Capacitação Continuada – PACC.

Conforme o Projeto Básico do curso de “Formação de Tutores”, este está organizado em três módulos: 1. Referenciais teórico-metodológicos em EaD; 2. Dinâmica de cursos a distância, e; 3. Sistemas de orientação e avaliação em EaD. Neste curso, um dos textos utilizados é um documento que foi elaborado pela então Coordenação Adjunta da UAB, intitulado “O Sistema de Orientação na Modalidade a Distância da UFMT”. Este documento traz em seu bojo uma concepção de orientação, já antes adotada no projeto pedagógico dos cursos e vivida no cotidiano do trabalho dos orientadores acadêmicos do Núcleo de Educação Aberta e a Distância do Instituto de Educação da UFMT.

Esta concepção de orientação, propõe muito mais que uma mera troca semântica do termo “tutor” para “orientador”/ “orientador acadêmico”. Procura superar a concepção de tutor como apenas um facilitador da aprendizagem do aluno. Conforme o referido documento (2010, p. 5), o orientador tem o papel de “[...] mediador do processo ensino-aprendizagem, no sentido de estar apoiando o estudante em sua interlocução, com o material didático e com os colegas de curso, e participando coletivamente na atividade docente dos professores do curso”.

Assim sendo, o orientador acadêmico logo que começa a atuar deve ser evoluído em momentos e níveis diferentes do curso, ao participar do curso de Formação de Tutores, do curso de Introdução ao AVA e do estudo do projeto pedagógico do curso; no processo de planejamento (participar da capacitação oferecida pelos professores das disciplinas, e com eles discutir do guia de estudo e os instrumentos e critérios de avaliação da aprendizagem) e; no desenvolvimento do curso (acompanhar o percurso dos alunos da sua turma procurando ajudá-los no processo de reconstrução e ressignificação do conhecimento).

Em relação à **apropriação/domínio do conteúdo** das disciplinas por parte do orientador/tutor no processo de acompanhamento da disciplina, os dados assim se revelam. Foi perguntado aos alunos se o orientador/tutor demonstrou conhecimento quanto ao conteúdo dos fascículos das disciplinas. 76,3% responderam que o conhecimento demonstrado foi satisfatório, 19,5% razoável e 3,8% acharam insatisfatório. Também foi perguntado se os orientadores/tutores conseguiram responder as questões referentes aos conteúdos trabalhados nas disciplinas. 76,1% disseram que foi satisfatório, 19,2% razoável e 3,4% insatisfatório.

Estes dados revelam o esforço das coordenações dos cursos em garantir no calendário do curso a formação do orientador/tutor antes das disciplinas serem oferecidas, bem como exigir a presença nelas do orientador. Estas capacitações são feitas pelo professor responsável pela disciplina. O orientador/tutor deve estudar previamente o material didático da disciplina, o fascículo, para que durante a formação possa debater e dirimir suas dúvidas junto ao professor da disciplina. Também são discutidos com o professor responsável o guia de estudos da disciplina, atividades e instrumentos avaliativos e os critérios de avaliação da aprendizagem.

No que se refere ao apoio do orientador/tutor quanto à articulação entre os conteúdos das disciplinas 67,1% dos alunos revelam que é satisfatório, 27% razoável e 4,6% insatisfatório. Sem dúvida que o apoio do orientador em ajudar o aluno a estabelecer relações entre os conteúdos trabalhados faz parte da sua função. Contudo, este aspecto não depende unicamente do orientador, mas também do projeto pedagógico do curso com uma grade curricular e ementas das disciplinas em que os conteúdos sejam complementares entre elas, do trabalho coletivo dos docentes do curso quando da elaboração do guia de estudo aproveitar o conhecimento/ conceitos e atividades que foram trabalhados nas disciplinas anteriores a sua e, principalmente, o próprio aluno, ao fazer suas sínteses de estudo, procurar estabelecer nexos entre os conhecimentos estudados. Na modalidade de educação a distância, dadas suas peculiaridades, o aluno precisa desenvolver a capacidade de aprender de forma autônoma. A autoaprendizagem está relacionada diretamente com a autonomia do estudante no seu processo de aprendizagem, o que exige deste disciplina e compromisso. Contudo, Preti (2000) salienta que a autoaprendizagem consiste em tarefa pessoal e coletiva. Tarefa pessoal, porque cabe ao aprendiz tomar para si o processo de aprendizagem. Tarefa coletiva, porque deve haver corresponsabilidade entre o aprendiz e a instituição educativa. A instituição deve oferecer o suporte necessário (administrativo, pedagógico, tecnológico) que favoreça a aprendizagem do aluno. Ainda, em relação a autoaprendizagem, o mesmo autor afirma que ela consiste em “um processo de interaprendizagem, porque se aprende com o outro, com o grupo, com os colegas” (PRETI, 2000, P.144). Neste sentido, a participação e a interação que ocorre entre alunos/alunos, alunos/tutores e, pontualmente, alunos/professores ao longo do curso nos momentos a distância e presencial, favorecem sobremaneira a interaprendizagem.

Quanto à **atuação do OA/Tutor no AVA**, foi perguntado aos alunos o tempo de retorno deste quanto as dúvidas acerca dos conteúdos e atividades postadas pelos alunos no AVA. 72,3% demonstraram ser satisfatório, 22,3% razoável e 4,2% insatisfatório. Com o intuito de aprofundarmos acerca dessa questão, os alunos foram indagados sobre a média de retorno pelos OA/tutores das dúvidas postadas pelos alunos. As respostas destes variam muito, passando por caracterizações diversas, como “imediate”, “menos de uma semana”, “varia em função do tutor”, “de um a dois dias”, “de um a três dias”. Este aspecto é preocupante, pois no curso de Formação de Tutores, os orientadores acadêmicos são esclarecidos que devem acessar diariamente o AVA do curso para verificar as postagens dos alunos, suas dúvidas, suas atividades, entre outros e dar retorno ao aluno no prazo de no máximo 24 horas. Também foi sobre o nível de satisfação acerca da “presença” dos OAs/tutores nos fóruns das disciplinas e se essa presença contribuiu de fato para o enriquecimento das discussões e favorecimento da aprendizagem. Entre os respondentes, 75,3% apontaram como satisfatório, 17,2% razoável e 5,2% insatisfatório. Silva et al (2013) ao abordar sobre a participação e a interação em ambientes virtuais de aprendizagem esclarece que esses conceitos devem ser entendidos numa ótica multidimensional, não sendo vistos como um

simples ato de “logar” ou postar atividades pedagógicas. Segundo os referidos autores,

a participação possui uma dimensão que é social, a qual se relaciona às trocas (realizando a interação) e uma dimensão individual, que se relaciona à “presença *on-line*”. O desenvolvimento comunicacional no AVA se apoia, portanto, na interconexão, constituindo-se por meio de contatos e interações sociais e com o meio, em variados níveis e intensidade (SILVA et al, 2013, p.153).

Na modalidade de EaD, devido as suas peculiaridades, como já foi apontado no início desse texto, a autonomia intelectual do aluno deve ser fomentada. Isso porque, numa perspectiva progressista de educação, entende-se que o conhecimento é uma construção social, que se plasma através das interações dos saberes. Para Primo (2007, p. 123), “a interação é compreendida como um processo dialógico de negociação entre os sujeitos”, assim, a interação pelo AVA fortalece as relações entre os professores/tutores e alunos, o que de certa forma contribui para o favorecimento dos processos de aprendizagem. A participação e a interação no AVA conduzem a ação o sujeito da aprendizagem, por possibilitar a compreensão e reconstrução do conhecimento. Quando da participação nos fóruns como em outras atividades do AVA, foi perguntado sobre às explicações fornecidas pelo OA/tutor acerca dos conteúdos das disciplinas. 71,4% disseram ser satisfatórias, 23,5% razoáveis e 4,3% insatisfatórias. Preti (2005) indica que tanto no atendimento do orientador/tutor no AVA, quer no atendimento presencial, este deverá estar disponível para os estudantes em tempo real, de forma síncrona, ou de forma assíncrona, em que não esteja interagindo com o aluno em tempo real, como pode ser o caso dos fóruns, a postagem de atividades corrigidas, entre outros.

Por fim, os discentes avaliaram o **atendimento presencial**. O atendimento presencial deve ocorrer em horários previamente estabelecidos pelo OA/Tutor em comum acordo com os alunos da turma, por isso o AO deve estar disponível no polo de apoio presencial para atendê-los. No encontro presencial o aluno, individualmente ou em pequenos grupos, se reúne com o AO para apresentar e discutir suas dúvidas acerca do conteúdo e das atividades da disciplina e avaliar o seu processo de aprendizagem. Conforme Preti (1996, p.44) “o orientador deve enfatizar a importância do estudo individual, da independência intelectual, da aprendizagem pessoal e particular. Pois, é o momento da relação dialógica do orientador com o estudante e dos estudantes entre si”.

Foi perguntado quanto a disponibilidade do OA/Tutor no horário combinado para a orientação presencial. 81,9% indicaram que foi satisfatória, 13,1% razoável e 4,6% insatisfatória. Ao que parece, os OAs/tutores acatam a orientação das coordenações de curso e tutoria para que façam um cronograma de atendimento com sua turma, de modo a atender às peculiaridades destes. Quanto à receptividade e atuação desprendidas pelo OA/Tutor durante o atendimento, 90,6% dos alunos avaliaram ser satisfatório, 7,2% razoável e 1,7% insatisfatório.

No que se refere à explicação/mediação da aprendizagem dos conteúdos, 78,4% demonstraram que é satisfatória, 18,5% razoável e 2,6% insatisfatório. Em relação a esse item, os discentes informaram que a média de tempo disponível junto ao tutor durante o apoio presencial é de “duas horas”, na maioria das respostas (5,5%), seguida por “quatro horas” (4,6%). No entanto, chama a atenção a grande incidência de respostas caracterizadas por “o tempo que for necessário ao aluno”, bem como “disponibilidade integral nos dias de apoio presencial”. Também há respostas que apontam uma média de “três horas”, “de meia hora a uma hora”, “de uma a três horas”, “oito horas”, “de cinco a 10 horas” de atendimento presencial.

Finalizando o instrumento de avaliação destinado aos alunos acerca do sistema de tutoria, os discentes puderam deixar sugestões e/ou comentários sobre os aspectos abordados no questionário. Nesse item, alguns participantes deixaram registradas suas impressões, sugestões e comentários. A sugestão que aparece com maior frequência refere-se à “possibilidade de atendimento presencial dos tutores aos sábados”. Outras sugestões referem-se à “maior disponibilização de vídeo-aulas”, à possibilidade de “os professores das disciplinas participarem mais dos fóruns”, bem como que as dúvidas sejam sanadas por “um professor próprio da área que o fascículo aborda, no início do fascículo”. A partir do exposto, evidencia-se que a figura do professor aparece na maior parte dos comentários, o que sugere a necessidade de que esse ponto seja analisado com maior investimento em momento futuro.

5. Considerações finais

Os resultados da avaliação do sistema de orientação acadêmica/tutoria acerca das categorias “forma de orientação”, “domínio dos conteúdos das disciplinas”, “atuação no AVA do curso” e o “atendimento presencial” foram avaliadas pelos alunos respondentes como satisfatórias. Esse aspecto revela que o trabalho que vem sendo feito pelas equipes da CEMTIC, UAB e os coordenadores de curso tem se mostrado eficaz.

Contudo, a realização da pesquisa e os dados oriundos dela, revelam aspectos que necessitam de maiores esforços da equipe de gestores da EaD da instituição. O primeiro aspecto que chamou a atenção foi a baixa participação dos alunos na avaliação, ainda que o questionário tenha sido disponibilizado aos alunos por meio de links personalizados e chamada com *banner* no ambiente virtual de aprendizagem de cada curso, acerca da avaliação em andamento. Esse aspecto revela a falta da cultura da participação em processos avaliativos. Aspecto este que não se restringe ao segmento dos alunos, mas dos demais segmentos da comunidade acadêmica quando se trata da avaliação institucional. No que se refere a ela e aos demais níveis de avaliação que podem ser desencadeados na instituição, existe a necessidade de se trabalhar mecanismos que incentivem a participação efetiva dos sujeitos. Isso porque, a avaliação da instituição, do programa e dos cursos revelam as potencialidades/acertos e as insuficiências/dificuldades.

De posse desse conhecimento, pode-se desencadear um processo de reflexão acerca das causas, das consequências e das responsabilidades, de modo a favorecer o processo de tomada de decisões. Conhecidas as políticas, os projetos, os objetivos, as metas e as ações que estão dando certo, é necessário criar estratégias para mantê-las e/ou aperfeiçoá-las. Do mesmo modo, é necessário que se modifique o que não está funcionando de forma eficiente ou sendo viabilizado, buscando-se novas alternativas. Daí que a avaliação em todos os níveis consiste um instrumento eficaz de gestão, pois avalia se o que foi planejado e executado atende de fato aos objetivos e finalidades propostas no planejamento.

Outro aspecto refere-se à necessidade de melhorar o processo de interação síncrona e assíncrona do orientador/ tutor no AVA. Para isso, é necessário que o OA/Tutor procure atentar-se para o prazo de 24 horas para responder às indagações dos alunos de sua turma.

Na esteira desse fator, outra questão levantada pelos respondentes diz respeito a maior participação do professor da disciplina nos fóruns. O professor tem a função de realizar a formação e o acompanhamento do trabalho dos orientadores/ tutores, no que tange ao conteúdo, às atividades do guia de estudo e ao processo de avaliação da aprendizagem. Ele é o responsável pela disciplina e responde por ela perante a instituição. Daí que ele também deve acompanhar o desenvolvimento da disciplina no AVA. Na formação dos orientadores/tutores para a disciplina e no guia de estudo, orienta-se para que haja um acordo que deixe claro em que momento o professor vai estar em contato direto com os alunos, como nos chats ou fóruns, ou de forma indireta, na correção das atividades avaliativas.

A partir dos resultados levantados pela pesquisa referentes ao tema abordado neste trabalho, a STI/CEMATIC/UAB/UFMT vêm discutindo e procurando implementar medidas de apoio junto aos coordenadores de curso, coordenadores de tutoria, professores e OA/tutor dos cursos da UAB, visando a consecução de maior e melhor qualidade do sistema de tutoria da instituição. Ressalta-se que novas pesquisas acerca da Gestão de Sistemas de EaD, sobretudo em relação ao sistema de tutoria, estão sendo realizadas e que serão base para estabelecer comparação entre os dados divulgados por ora e os futuros trabalhos que se seguirão a este.

Para finalizar, cabe ressaltar que o apoio institucional é fundamental neste processo e que a participação de atores responsáveis pela EaD na IES junto as Comissões de Avaliação Institucional, no caso da UFMT a CPA, é fundamental para a institucionalização desta modalidade e consequente aprimoramento de sua gestão.

Referências

AMARO, Rosana. Tutoria a distância: construção de uma proposta pedagógica no curso de Licenciatura em Educação Física a Distância. IX Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância. **ESUD/UNIREDE**, 2012.

- BELLONI, Maria Luiza. **Educação a Distância**. 5 ed. Campinas/SP: Autores Associados, 2008. (Coleção Educação Contemporânea)
- BOIG, Hamilcar; BOURSCHEID, José Antônio. Gestão em EaD. In: ALBUQUERQUE, Dálete Cristiane S. H. de; PEREIRA, Vinícius Carvalho. **Construindo a EaD: primeiros passos**. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso. Cuiabá-MT: IFMT, 2013.
- DEPRESBITÉRIS, Léa. **Avaliação educacional em três atos**. 2 ed. São Paulo: Editora SENAC, 2001.
- LIBÂNIO, José C; OLIVEIRA, João F. de; TOSCHI, Mirza Seabra. **Educação Escolar: políticas, estrutura e organização**. 2 ed. São Paulo: Cortez, 2005. (Coleção Docência em Formação)
- BRASIL. MEC/SEED. **Referenciais de Qualidade para Cursos a Distância**. 2007. 31p.
- MAGGIO, M. O tutor na educação a distância. In: LITWIN, E. (org.) **Educação a distância**. Porto Alegre: Artmed, 2001.
- NEDER, Maria Lúcia C. A orientação acadêmica na educação a distância. In: PRETI, Oreste (org.) **Educação a distância: construindo significados**. Cuiabá: NEAD/IE-UFMT; Brasília: Plano, 2000.
- OLIVEIRA, Francisnaine P. M.; LIMA, Claudia M. A tutoria e tutor nos cursos de Pedagogia das Instituições de Ensino Superior parceiras da Universidade Aberta do Brasil. IX Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância. **ESUD/UNIREDE**, 2012.
- OLIVEIRA, M. R. G; MILL, D.; RIBEIRO, L. R. C. A tutoria como formação docente na modalidade de educação a distância. In: MILL, D.; RIBEIRO, L. R. C. OLIVEIRA, M. R. G. **Polidocência na educação a distância: múltiplos enfoques**. São Carlos: EdUFSCar, 2010.
- PETTER, Rosemary C. A gestão participativa e democrática na EaD e a viabilização dos Colegiados – Algumas possibilidades. In: PRETI, Oreste (Org.). **Educação a distância: processos de gestão**. Cuiabá: EdUFMT, 2010.
- PRETI, Oreste. Educação a Distância: uma prática educativa mediadora e mediatizada. In: PRETI, Oreste (Org.). **Educação a Distância: inícios e indícios de um percurso**. NEAD/IE – UFMT. Cuiabá/MT:UFMT, 1996.
- PRETI, O. Autonomia do aprendiz na educação a distância. In: PRETI, O. (org). Educação a Distância: construindo significados. Cuiabá: NEAD/ IE- UFMT. Brasília: Plano, 2000.
- PRETI, Oreste (Org.). A “autonomia” do estudante na educação a distância: entre concepções, desejos, normatizações e práticas. In: **Educação a distância: sobre discursos e práticas**. Brasília: Líber Livro Editora, 2005. 171 p.
- PRETI, Oreste. **Educação a distância: fundamentos e políticas**. Cuiabá: EdUFMT, 2009.
- PRIMO, Alex. Interação mediada por computador: comunicação, cibercultura, cognição. Porto Alegre: Sulina, 2007.

- SILVA, Danilo Garcia da; MACIEL, Cristiano; ALONSO, Kátia M. Relatórios de atividade do Moodle: perspectivas sobre a participação e interação em ambientes virtuais de aprendizagem. In: ALBUQUERQUE, Dálete Cristiane S. H. de; PEREIRA, Vinícius Carvalho. **Construindo a EaD: primeiros passos**. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso. Cuiabá (MT): IFMT, 2013
- UFMT. UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO. Comissão Própria de Avaliação. Relatório de Avaliação Institucional. Ano de Exercício 2010. UFMT, 2010. (disponível em <http://200.129.241.80/autoavaliacao/relatorios.php>. Acesso em 20 mar 2014)