

## ENTRE A PRESENCIALIDADE E A VIRTUALIDADE NA TUTORIA DOS CURSOS EAD: REPENSANDO ATRIBUIÇÕES PÓS-PANDEMIA

**Daniele Barros Jardim**

Universidade Federal do Rio Grande

**Marisa Musa Hamid**

Universidade Federal do Rio Grande

**Narjara Mendes Garcia**

Universidade Federal do Rio Grande

**Zélia de Fátima Seibt do Couto**

Universidade Federal do Rio Grande

**RESUMO.** O período pandêmico da COVID-19 impulsionou o ensino remoto e trouxe à tória necessidades de habilidades adicionais que, além do suporte acadêmico aos estudantes inerente à função, precisaram auxiliar com os desafios emocionais e de motivação, para apoiar aos alunos no processo educativo e combater a evasão. No mesmo sentido, após o retorno às atividades nos Polos Parceiros UAB, a presença dos tutores se tornou cada vez mais necessária, sem no entanto ser exclusiva. A tutoria com o viés da presencialidade nos polos de apoio é a representação da universidade no contexto de vida do estudante, o que facilita o apoio e o acompanhamento, assim como o resgate imediato diante da possibilidade de evasão. Nesse contexto, a Equipe de Gestão UAB e a Coordenação Pedagógica da Secretaria de Educação a Distância – SEAD da Universidade Federal do Rio Grande - FURG propuseram a experiência de mesclar as atribuições das duas modalidades de tutoria, mobilizadas tanto pela presencialidade quanto pela virtualidade. Diante da nova realidade vivenciada é possível reconhecer a construção de um novo modelo pedagógico de atuação para a tutoria EaD, denominada “tutoria híbrida”. Esse novo modelo de atuação da tutoria intersecciona a presencialidade e a virtualidade nas atribuições desse sujeito e reforça a comunicação virtual como um fator fundamental para o combate à evasão.

**Palavras-chave:** Tutoria. Educação a distância. Presencialidade. Virtualidade. Combate à evasão.

## **1 INTRODUÇÃO**

A tutoria da educação a distância - EaD é uma das principais funções do processo didático-pedagógico dos cursos e está diretamente relacionada com a qualidade, o desenvolvimento e o sucesso dos mesmos nessa modalidade. A função do/a tutor/a nos cursos EaD é a mediação pedagógica com os discentes, o qual realiza um trabalho de apoio e acompanhamento durante o processo formativo, na interlocução entre o professor e o estudante, tanto presencialmente, quanto virtualmente (Franco; Carmo, 2020).

Logo, o presente relato de experiência apresenta os procedimentos elaborados e adotados pela gestão da Secretaria de Educação a Distância, por meio da Coordenação Pedagógica em EaD, juntamente com a Coordenação UAB e a Coordenação de Tutoria, para revisão das atribuições dos/as tutores/as que atuam nos cursos EaD da instituição. Essa revisão foi necessária diante dos fatores identificados como possíveis causas da evasão dos estudantes, principalmente, após o período de pandemia e ensino totalmente *online* adotado e vivenciado na universidade e estendido aos polos de apoio presencial, por dois anos letivos consecutivos.

## **2 HISTÓRICO E NOVAS PERSPECTIVAS PARA A TUTORIA EAD**

Desde a sua publicação em 2007, os Referenciais de Qualidade para EaD (Brasil, 2007) apontam para duas funções distintas na tutoria nos cursos na modalidade a distância: “Um sistema de tutoria necessário ao estabelecimento de uma educação a distância de qualidade deve prever a atuação de profissionais que ofereçam tutoria a distância e tutoria presencial” (Brasil, 2017, p. 21). A tutoria a distância é compreendida como o processo de mediação pedagógica realizada por intermédio de um ambiente de aprendizagem e outras tecnologias digitais para comunicação e

acompanhamento de estudantes geograficamente distantes. Já a tutoria presencial pressupõe que esse escopo de mediação aconteça presencialmente nos polos de apoio presencial, por meio de uma comunicação face a face, bem como a participação ativa em encontros e avaliações presenciais.

Desde a implementação dos primeiros cursos, em 2007, por um período de 10 anos, a Secretaria de Educação a Distância da Universidade Federal do Rio Grande - FURG adotou estes dois modelos pedagógicos para a tutoria EaD. No entanto, após a diminuição dos recursos por curso, em especial com relação ao quantitativo de tutores, que é estabelecido pelo número de estudantes matriculados, e considerando o alto percentual de evasão nos últimos anos no Ensino Superior, as gestões Institucional e UAB, juntamente com as coordenações de curso EaD, optaram pela adoção apenas do modelo de tutoria a distância, para atender aos processos didáticos-pedagógicos. Essa escolha foi reforçada pela percepção que durante essa década grande parte dos estudantes que acessaram a EaD já estavam mais autônomos no uso das tecnologias digitais, possuíam seus próprios equipamentos e tinham acesso à internet em suas residências. Somado a essa questão, no período da pandemia COVID - 19, todos os cursos de graduação, independente da modalidade, iniciaram as atividades totalmente de forma remota, por não ser possível o contato físico por uma questão de saúde pública. Logo, o estudante EaD também deixou de utilizar o polo de apoio para encontros e/ou avaliações presenciais, conforme a legislação prevê. Esses estudantes dos cursos EaD que vivenciaram o ensino remoto, sem referências presenciais, foram desafiados a serem mais autônomos e a desenvolverem a comunicação virtual como procedimento central de aprendizagem.

Nesse cenário, percebemos um aumento significativo na evasão nos cursos de graduação EaD que iniciaram suas atividades no período pandêmico e identificamos, pelos relatos dos próprios estudantes, que o motivo central foi

a ausência de uma referência presencial para comunicação e/ou orientação. Mesmo com a participação efetiva dos/as tutores/as a distância e de outros integrantes, os estudantes relataram que “se sentiram sozinhos e abandonados” nos cursos. Tal situação promoveu os seguintes questionamentos: por que o apoio e o acompanhamento virtual da tutoria a distância com os estudantes não foi suficiente para a permanência dos mesmos nos cursos EaD, nesse período? Será que a inexistência da tutoria presencial e do funcionamento do espaço do polo de apoio UAB, nesse momento, foi um fator determinante para a ausência do sentimento de pertencimento à universidade? A comunicação estabelecida somente de forma virtual atende às necessidades e características dos estudantes dos cursos de graduação EaD?

Diante desses questionamentos e da necessidade de implementar ações para diminuir a evasão nos cursos EaD pós-pandemia, a Equipe de Gestão UAB e a Coordenação Pedagógica da SEAD da FURG decidiram revisar as atribuições da tutoria. Na sequência, apresentamos as principais alterações realizadas buscando sanar as questões destacadas.

## **2.1 Entre a presencialidade e a virtualidade: quais são as novas perspectivas para a tutoria EaD?**

Atualmente 38 tutores/as atuam nos cursos EAD da Universidade Federal do Rio Grande - FURG, sendo 19 nos cursos de graduação e 19 nos cursos de pós-graduação. A partir de 2022, reorganizamos a seleção de tutores/as a distância e pensamos em uma forma de atuarem também presencialmente nos polos de apoio, principalmente nos cursos de graduação. Esse fato foi mobilizado por ampla discussão sobre os fatores de evasão dos estudantes, bem como uma forma de diminuir os custos de deslocamentos

para os polos de apoio durante a realização das avaliações presenciais, que são obrigatórias pela legislação.

Ao resgatar as atribuições da tutoria presencial, depois de longo período, uma das problematizações era como organizar as funções atribuídas nas duas modalidades de tutoria em uma só. No início das atividades da EaD, os estudantes necessitavam de um apoio tecnológico e acompanhamento mais proximal para o uso do ambiente virtual e para o desenvolvimento das atividades pedagógicas, por meio das tecnologias digitais. Porém, hoje percebemos que grande parte do público já possui mais autonomia e destreza nesse uso e conta com algum dispositivo tecnológico com acesso à internet em suas residências, o que diminuiria a demanda por esse tipo de atendimento no polo de apoio presencial. Para r Mill (2015), compreender e definir o papel do tutor é fundamental para que possa desenvolver sua identidade profissional, e conseqüentemente, manter uma qualidade no atendimento aos estudantes EaD.

Sendo assim, qual seria a principal atribuição da tutoria com uma atribuição presencial? Quais atividades a serem desenvolvidas pelos/as tutores/as na permanência no polo de apoio? Além dos plantões de atendimento presenciais para os estudantes que solicitarem a comunicação face a face e o apoio tecnológico para o uso do ambiente virtual, entendemos ser necessário mesclar as atribuições das modalidades a distância e presencial. Enquanto esse tutor/a realiza a permanência no polo, e não está atendendo presencialmente, pode estabelecer a comunicação e orientação por meio do ambiente virtual ou outras tecnologias que auxiliem na aproximação com os estudantes, com outros/as tutores/as, docentes e demais membros da equipe do curso.

Essa experiência de mesclar as atribuições das duas modalidades de tutoria nos apresenta outra forma de compreender a atuação desse profissional, que seja mobilizada tanto pela presencialidade, quanto pela virtualidade. De acordo com Schlosse (2010), às habilidades principais da tutoria estão a consciência da modalidade em que atua, presencial ou a distância; a destreza no uso das tecnologias digitais que envolve seu fazer; a capacidade de promover a aprendizagem no processo didático-pedagógico do curso e a organização de um movimento de colaboração entre os aprendizes.

Nesse sentido, o/a tutor/a presencial não precisa se comunicar apenas presencialmente, pois a virtualidade já faz parte do cotidiano de todos/as. A presença da tutoria no polo é um ponto de referência para aqueles estudantes que precisem de suporte tecnológico, que necessitem de apoio pedagógico ou até mesmo para que não se sintam sozinhos quando precisarem de ajuda para superar alguma dificuldade.

Pensando que a educação a distância é para todos, não podemos balizar o atendimento pela maioria da representação social que já sabe usar as tecnologias digitais e possui equipamento com internet em casa, pois como o próprio conceito de EaD que os Referencias de Qualidade nos apresentam, faz-nos analisar que essa estratégia de mesclar as atribuições das modalidades da tutoria faz parte das políticas de acesso que precisamos manter na EaD (Brasil, 2007). A tutoria com o viés da presencialidade nos polos de apoio é a representação da universidade no contexto de vida do estudante, o que facilita o apoio e o acompanhamento, assim como o resgate imediato diante da possibilidade de evasão.

### **3 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A inexistência de tutoria presencial nos polos de apoio, nos últimos anos na nossa instituição, a diminuição dos encontros presenciais entre docentes e discentes, agravada após a experiência do remoto na pandemia e a perda do polo de apoio como referência proximal institucional, são fatores que agravaram a evasão dos estudantes dos cursos EaD.

Mediante o objetivo de qualificar o acolhimento, o apoio e o acompanhamento; de intensificar a questão da permanência dos estudantes nos cursos EaD, e de resgatar o sentimento de pertencimento do estudante ao polo de apoio e a universidade, fez-se necessária a reorganização das atribuições e dos processos formativos, mesclando as funções do atendimento da tutoria presencial e a distância. Com esses procedimentos, foi possível reconhecer a construção de um novo modelo pedagógico de atuação para a tutoria EaD, que não definimos ainda, mas acreditamos que esteja sendo renomeada como “tutoria híbrida”, baseada em um contexto que evidencia a flexibilidade e o compartilhamento de espaços, tempos, tarefas, técnicas e tecnologias e que igualmente colaboram para que a aprendizagem seja efetiva.

As atribuições da tutoria EaD precisaram ser revistas diante do contexto tecnológico exponencial que vivenciamos nos últimos anos, e das novas demandas apresentadas pós-pandemia como o apoio emocional e a necessidade de uma referência institucional para a constituição do sentimento de pertencimento do estudante EaD em seu curso, em seu polo de apoio e pela sua universidade.

#### **4 REFERÊNCIAS**

BRASIL. **Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância**. Brasília, 2007. Disponível em: <https://link.ufms.br/BBTs>. Acesso em: 10 ago. 2023.

Daniele Barros Jardim , Marisa Musa Hamid, Narjara Mendes Garcia , Zélia de Fátima Seibt do Couto.

FRANCO, A. P.; CARMO, R. O. S. Tutoria online: desafios da docência em tempos e espaços digitais. **Revista Educação e Políticas em Debate**. v. 9, n. 1, p. 107 - 120, jan./abr. 2020

MILL, D. **Docência virtual: uma visão crítica**. Campinas: Papyrus, 2015. Disponível em: <https://link.ufms.br/jqwQV>. Acesso em: 10 ago 2023.

SCHLOSSE, R. L. A atuação dos tutores nos cursos de educação a distância. **Colabor@:Revista Digital da CVA -Ricesu**, Porto Alegre, v. 6, n. 22, p. 1-11, fev./ 2010. Disponível em: <https://link.ufms.br/kSsg3>. Acesso em: 10 ago 2023.

## Sobre os autores

### Narjara Mendes Garcia

Graduação em Pedagogia- Educação Infantil. Mestre e Doutora em Educação Ambiental. Estágio Pós-Doutoral no Instituto Universitário de Lisboa. Professora Adjunta no Instituto de Educação da Universidade Federal do Rio Grande - FURG. Professora e orientadora no Programa de Pós-Graduação em Educação Ambiental - PPGEA. Líder do Grupo de Pesquisa no CNPq Ecoinfâncias: Infâncias, Ambientes e Linguagens. Atualmente é Coordenadora Geral da UAB na FURG.

E-mail: [narjaramg@gmail.com](mailto:narjaramg@gmail.com)

### Daniele Barros Jardim

Atualmente é Coordenadora Pedagógica em EaD na Secretaria de Educação a Distância - SEaD, da Universidade Federal do Rio Grande - FURG. Também exerce a função de Coordenação de Tutoria UAB na instituição, desde 2021. Desenvolve suas atividades nos seguintes temas: Assistência Estudantil; Ações Afirmativas; Educação Ambiental; Educação Infantil e Educação a Distância. Possui Graduações em Pedagogia (FURG, 2007 e Intervale, 2020); Especializações em Psicopedagogia Institucional (Portal Faculdades, 2008) e em Supervisão Escolar (Intervale, 2020); Mestrado e Doutorado em Educação Ambiental (FURG, 2010 e 2020).

E-mail: [danielejardim@furg.br](mailto:danielejardim@furg.br)

### Marisa Musa Hamid

Graduada em Letras Português. Mestre em Educação. Técnica Administrativa em Educação na Universidade Federal do Rio Grande - FURG. Coordenadora de Projetos EaD, junto à Secretaria de Educação a Distância - SEaD/FURG (desde 2010); Coordenadora do Polo Associado Rio Grande (desde 2018). Coordenadora Adjunta UAB/ FURG (desde 2020).

E-mail: [marisamusa44@gmail.com](mailto:marisamusa44@gmail.com)

Daniele Barros Jardim , Marisa Musa Hamid, Narjara Mendes Garcia , Zélia de Fátima Seibt do Couto.

### Zélia de Fátima Seibt do Couto

Graduação em Educação Artística. Mestre em Enfermagem. Doutora em Educação Ambiental. Técnica em Assuntos Educacionais da Universidade Federal do Rio Grande - FURG. Diretora de Educação a Distância. Embaixadora REA. Especialista em Aplicações para a Web. Desenvolve projetos de ensino, pesquisa, extensão e inovação sob a perspectiva da transformação digital aplicada aos processos de aprendizagem e formação docente para a Educação a Distância.

E-mail: [zelia@furg.br](mailto:zelia@furg.br)

### Licença de acesso livre



A **ESUD | CIESUD** utiliza a [Licença Creative Commons - Atribuição 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/), pois acredita na importância do movimento do acesso aberto ao conhecimento.