
REAÇÃO AO DESEMPENHO DO TUTOR EM UM CURSO DE GRADUAÇÃO A DISTÂNCIA

FIDELIS, Priscila Cristina Barbosa¹

Recebido em: 2015.07.02

Aprovado em: 2015.10.08

ISSUE DOI: 10.3738/1982.2278.1530

RESUMO: Diante das mudanças nos contextos organizacionais e educacionais, os cursos de graduação a distância multiplicaram-se na última década no Brasil, mas as pesquisas na área ainda são incipientes. Portanto, mais estudos são necessários para sistematizar conhecimentos e ampliar as discussões acerca da eficácia e aplicabilidade dessa modalidade de ensino, contribuindo assim para o planejamento e o aprimoramento das ações educacionais a distância. Nesse sentido, a presente pesquisa objetivou descrever a satisfação dos alunos de um curso de graduação a distância em relação ao desempenho do tutor. Foi avaliado um curso de Pedagogia a distância de uma instituição particular de ensino. O instrumento Reação ao Desempenho do Tutor foi aplicado pela internet em 27 alunos. Foram realizadas análises descritivas dos dados e discute-se o resultado da média, desvio-padrão, moda, mínimo, máximo e a concentração das respostas dos participantes da pesquisa. Os resultados indicaram que os comportamentos do tutor que causaram maior satisfação nos alunos referem-se ao domínio do conteúdo e ao desempenho didático, e os que causaram maior insatisfação referem-se à qualidade da interação tutor-aluno. Tais resultados pretendem contribuir para a reflexão sobre o papel do tutor na EAD, divulgação de um instrumento de avaliação desenvolvido nesse contexto, bem como para o desenvolvimento de uma cultura de avaliação dos efeitos dos cursos de graduação a distância, visando o aprimoramento dessas ações.

Palavras-chave: Educação a distância. Reação ao curso. Desempenho do tutor.

REACTION TO TUTOR PERFORMANCE IN AN UNDERGRADUATE DISTANCE COURSE

SUMMARY: In face of the changes in the organizational and educational contexts, the number of undergraduate distance courses has been multiplied in the last decade in Brazil, but researches in the area are still incipient. Therefore, further studies are needed in order to systematize knowledge and broaden discussions about the effectiveness and applicability of this type of education, contributing to the planning and the improvement of educational activities the distance courses. In this sense, the present study aimed at describing the satisfaction of the students of an undergraduate distance course in relation to tutor performance. An Education distance course of a private educational institution was evaluated. The instrument Reaction to the Tutor Performance was applied by the Internet to 27 students. Descriptive analyzes of the data were performed and the result was reported in term of average, standard deviation, minimum, maximum and the concentration of the responses of survey participants. The results indicated that the tutor's behaviors that caused the most satisfactions among students refer to the content domain and teaching performance and that the behaviors that caused most dissatisfaction refer to the quality of tutor-student interaction. These results are intended to contribute to the debate on the role of tutor in distance education, for the dissemination of an assessment tool developed in such context, as well as the development of a culture of evaluation of the effects of undergraduate distance courses, aimed at the improvement of these actions.

Keywords: Distance Education. Reaction to the Course. Tutor Performance.

INTRODUÇÃO

Os cenários econômico, tecnológico e social atuais são caracterizados pela alta volatilidade, crescente globalização e intensa produção e divulgação de conhecimentos, o que torna os mercados mais competitivos e elevam a qualidade dos bens e serviços. Tais fatores impactam no contexto organizacional, tornando emergente e desafiadora a questão da qualificação profissional, já que esta resulta em diferenças de desempenho e garante produtividade e competitividade para a organização (BASTOS, 2006). Diante dessa complexa realidade as organizações de trabalho e instituições de ensino superior (IES) investem no aprimoramento das ações de Treinamento, Desenvolvimento e Educação (TD&E) visando atender essa

¹ Fundação Educacional de Ituverava/FFCL

crescente demanda por qualificação profissional.

Nesse contexto, a educação a distância (EAD) surge como uma alternativa viável, uma vez que essa modalidade de ensino cria mecanismos que favorecem a aprendizagem e a qualificação contínuas, além de apresentar benefícios como otimização do tempo, atendimento a um maior número de pessoas e redução de custos a médio e longo prazo, sem prejudicar a aquisição de conhecimentos (ABBAD; ZERBINI; SOUZA, 2010; ZERBINI, 2007; CARVALHO; ABBAD, 2006; SALAS; CANNON-BOWERS, 2001; WARR; BUNCE, 1995).

Diante desse cenário, as instituições de ensino superior (IES) têm investido amplamente na EAD e a oferta de cursos de graduação a distância cresce rapidamente no Brasil. De acordo com o Censo da Educação Superior 2012, as matrículas em cursos de graduação a distância passaram de 5.359 em 2001 para 1.113.850 em 2012, o que representa um aumento de 208 vezes nesse período. O Censo também revela que nos anos de 2011 e 2012 as matrículas em cursos de graduação a distância cresceram 12,2%, enquanto em cursos de graduação presencial esse aumento foi de 3,1% (INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA [INEP], 2013). Esses dados representam a crescente inserção da EAD como modalidade de ensino.

Porém, de acordo com a revisão de pesquisas sobre o tema EAD em IES realizada por Martins e Zerbini (2014) há uma grande lacuna teórico-metodológica na área de avaliação de programas de EAD. Nesse sentido, é fundamental ampliar as discussões acerca da eficácia e aplicabilidade da modalidade de ensino a distância em IES por meio da realização de pesquisas que visem avaliar a efetividade das ações educacionais, explicar como ocorre o processo de aquisição de aprendizagem, avaliar a satisfação dos alunos com o desempenho do tutor, entre outros aspectos referentes aos procedimentos instrucionais dos cursos (MARTINS; ZERBINI, 2014).

No presente estudo, portanto, descreve-se a satisfação dos alunos de um curso de graduação a distância em relação ao desempenho do tutor, visando contribuir com a avaliação e o aprimoramento constante das ações de EAD.

BREVE REVISÃO DE LITERATURA

Atualmente, a EAD utiliza a internet como principal meio de ensino e apresenta uma metodologia flexível, o que permite a conciliação dos estudos com outras atividades. Essas características proporcionam uma aprendizagem mais independente, marcada por novas condições de estudo para o aluno e novas formas de interação professor-aluno. Tais modificações no processo educacional exigem de professores e alunos novos comportamentos (MARTINS; ZERBINI, 2014).

Nesse novo contexto de ensino, o aluno é visto como protagonista no processo educacional, assumindo grande responsabilidade pelo seu aprendizado. Já o professor assume um novo papel, o de acompanhar o processo de aprendizagem do aluno, cedendo o controle a ele quando este é capaz de assumi-lo e reassumindo o papel de guia, quando o aluno necessitar. Portanto, o professor passa a atuar como mediador, ou seja, presta auxílios educacionais ajustados à atividade construtiva do aluno (MAURI; ONRUBIA, 2010).

Segundo Mauri e Onrubia (2010) o papel do professor na EAD pode ser organizado em quatro áreas. No âmbito pedagógico, o professor é responsável por desenvolver um processo de aprendizagem eficaz; no âmbito social, o professor assume o desafio de desenvolver um ambiente de aprendizagem com um clima emocional e afetivo confortável, no qual os alunos sintam que a aprendizagem é possível; já em relação à organização e gestão, o professor precisa estabelecer um projeto instrucional adequado, que inclua motivar os envolvidos para que sejam claros em suas contribuições e, por último, o professor exerce

um papel técnico, onde sua atuação é direcionada para ajudar alunos a se sentirem competentes e confiáveis com os recursos e ferramentas que configuram a proposta instrucional.

De acordo com essa perspectiva, espera-se que o professor seja capaz de projetar atividades e tarefas de ensino capazes de instruir uma aprendizagem estratégica e autorregulada; utilizar de forma adequada ferramentas tecnológicas que facilitem a comunicação entre professor e aluno e que estas orientem, acompanhem e guiem o aluno; elaborar propostas de conteúdos de aprendizagem e tarefas que promovam uma atividade construtiva individual do aluno, adequada para que ele se aproprie do conteúdo; projetar processos de assessoria e consultas, centrados em pedidos de apoio por parte do aluno e estimular o acesso e o envolvimento do aluno no processo de aprendizagem (MAURI; ONRUBIA, 2010).

É importante destacar que a EAD é uma modalidade de ensino recente e têm exigido de professores e alunos novos comportamentos de ensino e aprendizagem, portanto, ensinar e estudar a distância ainda requer um grande esforço de adaptação por parte dos envolvidos nesse processo. Sendo assim, torna-se fundamental discutir questões referentes a aprendizagem nesse contexto (MENESES, ZERBINI; MARTINS, 2012), visando orientar professores e alunos que utilizam a EAD e contribuir com a avaliação e o aprimoramento das ações educacionais a distância.

Nesse sentido, vários modelos teóricos de avaliação de treinamento, nacionais e estrangeiros, foram criados e validados. No Brasil, o Modelo de Avaliação Integrado e Somativo (MAIS) construído por Borges-Andrade (1982) é o mais difundido. Mais recentemente, foi também desenvolvido o Modelo Integrado de Avaliação do Impacto do Treinamento no Trabalho (IMPACT) (ABBAD, 1999), com foco principalmente no impacto do treinamento no trabalho. Nele encontram-se sete componentes integrados: percepção de suporte organizacional, características do treinamento, características da clientela, reação, aprendizagem, suporte à transferência e impacto de treinamento no trabalho.

O modelo internacional clássico e que permanece sendo o mais utilizado mundialmente foi desenvolvido por Kirkpatrick (1976) e tem quatro níveis de avaliação: reação, aprendizagem, comportamento no cargo e resultados organizacionais.

O nível de avaliação reação pretende mensurar as opiniões dos treinandos sobre diversos aspectos do treinamento e sua satisfação com o mesmo. Abbad (1999) define reação como a opinião dos participantes do treinamento sobre a programação, apoio ao desenvolvimento do módulo, aplicabilidade e utilidade do treinamento, resultados, suporte organizacional e desempenho do instrutor. Nesse sentido, os participantes de ações educacionais devem julgar os aspectos relacionados à qualidade do plano instrucional ou de sua programação (objetivos, sequência, estratégias, meios, duração), à qualidade de sua execução (desempenho do tutor) e ao apoio oferecido à execução do treinamento (instalações e materiais didáticos).

Medidas específicas de reação para cursos a distância foram propostas por Carvalho e Abbad (2006) e Zerbini e Abbad (2005), entre eles está o instrumento Reação ao desempenho do tutor que mede a percepção do treinando sobre a qualidade da interação do tutor com os alunos, domínio do conteúdo e uso de estratégias de ensino.

De acordo com Martins (2012) a avaliação da satisfação dos alunos em relação ao desempenho e apoio do tutor é de fundamental importância nas ações educacionais a distância, pois seus comportamentos podem influenciar no rendimento dos alunos, em termos de comprometimento com as tarefas e na aquisição da aprendizagem. Porém, ainda há pouco conhecimento sobre as relações de causalidade entre os níveis de avaliação das ações educacionais, portanto não se pode afirmar que reações positivas geram maiores taxas de aprendizado (MENESES, ZERBINI; ABBAD, 2010).

Nesse sentido, o presente estudo tem como objetivo descrever a percepção dos alunos de um curso de graduação a distância sobre a qualidade da interação do tutor com os alunos, domínio do conteúdo e uso de estratégias de ensino.

MÉTODO

Instituição, População e Amostra

A pesquisa compreendeu a avaliação de disciplinas do curso de Pedagogia ofertado na modalidade a distância pela Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras (FFCL), instituição particular de ensino, mantida pela Fundação Educacional de Ituverava (FEI).

O curso de Pedagogia é realizado integralmente a distância, via internet, e as provas são realizadas presencialmente. A duração prevista é de três anos e visa formar o pedagogo habilitado para atuar na Educação Infantil, nas séries iniciais do Ensino Fundamental, nos cursos de Ensino Médio na modalidade normal e em cursos de Educação Profissional, e também na Gestão escolar, Supervisão e Orientação do Ensino.

A população do estudo foi composta pelos alunos matriculados em duas turmas do 2º ano e três turmas do 3º ano do curso de Pedagogia a distância, totalizando 131 pessoas. O índice de retorno dos questionários foi de 20,61%, e a amostra foi composta pelos 27 alunos que responderam ao questionário. O perfil da amostra é apresentado na Tabela 1.

Tabela 1. Perfil da amostra

(Continua)

Variável	F	%	Variável	F	%
Disciplina			Renda*		
Fund. e Mét. de Ed.	7	25,9	Até 1	5	19,2
Física			2 a 3	17	65,4
Leitura e Prod. Textos III	2	7,4	4 a 5	4	15,4
Mídia e Educação	7	25,9	Acima de 6	0	0
Fund. Educação Especial	6	22,2			
Av. Ensino e da Apend.	5	18,5	Estado civil		
Sexo			Solteiro	10	37,0
Feminino	25	92,6	Casado	17	63,0
Masculino	2	7,4	Divorciado	0	0
Região geográfica			Separado	0	0
Norte	0	0	Outro	0	0
Nordeste	0	0	Profissão		
Centro-Oeste	0	0	Estuda	2	7,4
Sudeste	27	100	Estuda e trabalha	25	92,6
Sul	0	0	Idade		
Variável	F	%	Variável	F	%
Escolaridade			20 a 25	14	51,8
Ensino Médio Completo	2	7,4	26 a 30	7	25,9
Superior Incompleto	18	66,7	31 a 35	3	11,1

Tabela 1. Perfil da amostra**(Conclusão)**

Variável	F	%	Variável	F	%
Superior Completo			Acima de 35		
			Média		
	7	25,9	Desvio-padrão	3	11,1
			Moda		
			Mínimo		
			Máximo		
Variável	F	%	Variável	F	%
Escolaridade			20 a 25	14	51,8
Ensino Médio Completo	2	7,4	26 a 30	7	25,9
Superior Incompleto	18	66,7	31 a 35	3	11,1
Superior Completo	7	25,9	Acima de 35	3	11,1
Composição familiar			Média	26,4	
Tem filhos	17	63,0	Desvio-padrão	5,5	
Não tem filhos	10	37,0	Moda	23	
Experiência anterior no uso da internet			Mínimo	20	
Sim	21	77,8	Máximo	39	
Não	6	22,2			

N=27. F=Freqüência absoluta e %=Porcentagem *Renda em salários mínimos

Fonte: Elaborada pela autora

A maioria dos respondentes é do sexo feminino (92,6%), possui 3º grau incompleto (66,7%) e idade entre 20 e 25 anos (51,8%). Os participantes possuem em média 26,4 anos (DP = 5,54), sendo 23 anos a idade mais frequente, 20 anos, a mínima, e 39 anos, a máxima. Grande parte da amostra é casada (63%), tem filhos (63%), possui renda de 2 a 3 salários mínimos (65,4%) e estuda e trabalha ao mesmo tempo (92,6%). Todos os respondentes residem na região sudeste e maioria tem experiência anterior no uso da internet (77,8%).

Instrumento de medida

O instrumento Reação ao Desempenho do Tutor mede a satisfação dos alunos com o desempenho didático e o domínio do conteúdo demonstrado pelo tutor, bem como com a qualidade da interação do tutor com os alunos.

Este instrumento de medida foi desenvolvido e validado por Zerbini (2003), e em estudo recente Martins (2012) o adaptou para o contexto de IES. O instrumento é composto por 27 itens, associados a uma escala do tipo Likert de 11 pontos, que varia de 0 (Nunca) a 10 (Sempre) e medem a frequência com que o tutor utiliza ao longo curso os comportamentos descritos em cada item. Cada item corresponde a descrição de um comportamento do tutor, relacionado ao desempenho didático, ao domínio do conteúdo demonstrado pelo tutor ou a qualidade da interação do tutor com os alunos, conforme anexo 1.

Considerações éticas

O projeto de pesquisa foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Filosofia Ciências e Letras de Ituverava, com o número de protocolo 37828214.0.0000.5405.

Previamente à aplicação dos questionários, os participantes assinaram um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, que assegurava a manutenção de sigilo e anonimato a cerca de sua identidade, o caráter de sua participação voluntária, bem como solicitava a autorização do uso de suas informações no estudo.

Procedimentos de Coleta e Análise dos Dados

Os alunos foram informados sobre a pesquisa e convidados a participar durante a realização de uma prova presencial no dia 11 de outubro de 2014. O instrumento foi hospedado no Ambiente Virtual do Aluno (AVA) para a coleta eletrônica de dados do dia 12 ao dia 26 de outubro de 2014.

Com o propósito de aumentar a participação dos potenciais respondentes, foi utilizada uma estratégia de sensibilização (Zerbini & Abbad, 2010; Martins, 2012). Todos os alunos que realizaram a última prova presencial das disciplinas avaliadas no estudo foram convidados pessoalmente pela pesquisadora para participar da pesquisa e nesse momento foram esclarecidos os procedimentos e objetivos da pesquisa. O convite também foi feito eletronicamente, no AVA, por meio de uma mensagem enviada a todos os alunos matriculados nas disciplinas avaliadas.

As respostas dos participantes ao questionário foram automaticamente registradas em um arquivo de dados eletrônico no programa Excel. Foram realizadas análises descritivas dos dados (média, desvio-padrão, moda, mínimo e máximo) utilizando o programa Excel.

RESULTADO

O instrumento de Reação ao Desempenho do Tutor mensura a satisfação dos alunos quanto a qualidade da interação do tutor com os alunos, domínio do conteúdo e desempenho didático. O instrumento é composto por 27 itens, associados a uma escala que varia de 0 (Nunca) a 10 (Sempre), que medem a frequência de comportamento do tutor.

Os alunos, de modo geral, avaliaram positivamente o desempenho dos tutores, demonstrando satisfação com a frequência de comportamentos emitida por eles, pois as médias variaram de 7,78 a 9,56. A concentração de respostas foi superior a 80% nos pontos mais altos da escala na maioria dos itens e os valores da moda foram iguais a 10 (dez) em todos eles. Os valores dos desvios-padrão não foram altos na maioria dos itens, indicando concordância de opiniões quanto aos aspectos avaliados. No entanto, os valores mínimos concentraram-se entre 1 e 4 (51,8%) e 5 (37,0%), números que indicam que alguns participantes não estavam satisfeitos com o desempenho do tutor. A porcentagem de casos omissos foi 3,7% nos itens 5,6,11 e 23, e 7,4% nos itens 13 e 20.

Os itens que obtiveram as médias mais altas, ou seja, os itens que descrevem os comportamentos do tutor que causaram maior satisfação nos alunos referem-se ao domínio do conteúdo e desempenho didático, e os itens com as médias mais baixas, ou seja, os itens que descrevem os comportamentos do tutor que causaram maior insatisfação nos alunos referem-se à qualidade da interação tutor-aluno, conforme os resultados descritivos dos itens apresentados na Tabela.

Tabela 2. Resultados descritivos do instrumento Reação ao Desempenho do Tutor**(Continua)**

<i>Itens</i>	Casos omissos	Média	Desvio Padrão	Moda	Mín.	Máx.	Concentração de Respostas (%)*		
							0-4	5-7	8-10
19.Comunica-se sem erros de português.	0	9,56	0,69	10	7	10	0	3,7	96,3
14.Utiliza linguagem de fácil compreensão.	0	9,30	1,07	10	6	10	0	3,7	96,3
23.Aproveita acertos dos alunos para enfatizar aspectos mais importantes do tema discutido.	1	9,23	1,03	10	7	10	0	3,8	96,2
10.Leva em consideração as ideias dos participantes.	0	9,22	1,31	10	5	10	0	7,4	92,6
27.Indica diversas fontes de pesquisa sobre os temas do curso.	0	9,22	1,25	10	5	10	0	7,4	92,6
26.Cria oportunidades para os participantes manifestarem suas ideias.	0	9,22	1,34	10	5	10	0	14,8	85,2
25.Direciona as discussões nos fóruns, evitando conversas que fujam do tema.	0	9,19	1,33	10	5	10	0	14,8	85,2
20.Utiliza todos os recursos de interação disponibilizados pelo curso.	2	9,12	1,94	10	1	10	4,0	8,0	88,0
18.Indica caminhos ao invés de dar respostas prontas.	0	9,11	1,53	10	4	10	3,7	14,8	81,5
12.Utiliza sua experiência profissional ao orientar os participantes.	0	9,07	1,30	10	5	10	0	11,1	88,9
21.Apresenta exemplos que ilustram bem o tema discutido.	0	9,07	1,59	10	4	10	3,7	11,1	85,2
1.Utiliza os fóruns para estimular a interação entre os participantes.	0	9,00	1,52	10	5	10	0	14,8	85,2
11.Elogia os participantes pelo desempenho no decorrer do curso.	1	9,00	1,57	10	5	10	0	15,4	84,6
9.Respeita o ritmo de aprendizagem dos participantes.	0	8,93	1,90	10	2	10	3,7	7,4	88,9
24.Integra teoria e prática em suas explicações.	0	8,93	1,84	10	3	10	3,7	14,8	81,5
13.Fornece respostas que esclarecem completamente as dúvidas dos participantes.	2	8,92	1,58	10	5	10	0	20,0	80,0
15.Participa, do início ao fim, das discussões nos fóruns.	0	8,78	1,72	10	5	10	0	18,5	81,5
7.Faz críticas construtivas.	0	8,70	1,77	10	4	10	3,7	14,8	81,5
8.Está disponível nas horas marcadas.	0	8,59	2,37	10	1	10	7,4	11,1	81,5
5.Utiliza expressões afetuosas ao se dirigir aos participantes.	1	8,35	2,06	10	3	10	3,9	19,2	76,9
2.Encoraja os participantes a discutirem coletivamente suas dúvidas e questionamentos.	0	8,30	2,18	10	1	10	3,7	18,5	77,8

Tabela 2. Resultados descritivos do instrumento Reação ao Desempenho do Tutor (Conclusão)

Itens	Casos omissos	Média	Desvio Padrão	Moda	Mín.	Máx.	Concentração de Respostas (%)*		
							0-4	5-7	8-10
.Procura compreender os motivos que estão dificultando a participação no curso.	0	8,30	2,18	10	2	10	7,4	11,1	81,5
6.Elogia a participação nos fóruns.	1	8,15	2,43	10	2	10	7,7	15,4	76,9
3.Envia mensagens de incentivo aos participantes.	0	7,78	2,86	10	1	10	14,8	14,8	70,4

N=27

* 0-4: comportou-se pouco da maneira descrita no item; 5-7: comportou-se razoavelmente da maneira descrita no item; 8-10: comportou-se com muita frequência da maneira descrita no item.

Fonte: Elaborada pela autora

Os itens 19 “Comunica-se sem erros de português”, 14 “Utiliza linguagem de fácil compreensão”, 23 “Aproveita os acertos dos participantes para enfatizar os aspectos mais importantes do tema discutido”, 10 “Leva em consideração as ideias dos participantes” e 27 “Indica diversas fontes de pesquisa sobre os temas do curso” receberam as melhores avaliações e apresentaram concentração de respostas superior a 90% entre os pontos de 8 a 10 na escala. Dessa forma, os alunos mostraram-se satisfeitos com comportamentos do tutor relacionados ao domínio do conteúdo e desempenho didático.

Em contrapartida, os itens cujas avaliações foram mais baixas são: 8 “Está disponível nas horas marcadas”, 5 “Utiliza expressões afetuosas ao se dirigir aos participantes”, 2 “Encoraja os participantes a discutirem coletivamente suas dúvidas e questionamentos”, 4 “Procura compreender os motivos que estão dificultando a participação no curso”, 6 “Elogia a participação nos fóruns” e 3 “Envia mensagens de incentivo aos participantes”. Nota-se que os conteúdos desses itens referem-se a comportamentos que revelam uma maior proximidade do tutor com o aluno, no sentido de encorajar, incentivar, elogiar e compreender possíveis dificuldades encontradas pelo aluno no decorrer do curso. As médias mais baixas indicam certa insatisfação dos alunos em relação a interação tutor-aluno. Embora a concentração de respostas estivesse entre 70,4 e 81,5% nos pontos mais altos da escala, os desvios-padrão foram um pouco mais altos, indicando que a opinião da amostra não foi tão homogênea em relação a tais aspectos.

DISCUSSÃO

Apesar do crescente interesse na EAD e do reconhecimento dos benefícios e vantagens dessa modalidade de ensino, as pesquisas na área ainda são incipientes (ZERBINI; ABBAD, 2009). Dessa forma, torna-se fundamental a realização de pesquisas que avaliem essas ações.

Nesse sentido, o presente estudo utilizou o instrumento de Reação ao Desempenho do Tutor para avaliar a percepção dos alunos em relação ao desempenho do tutor em um curso de graduação a distância.

Esse instrumento mensura a satisfação dos alunos quanto a qualidade da interação do tutor com os alunos, domínio do conteúdo e desempenho didático.

Os resultados mostraram que os itens do instrumento que obtiveram as médias mais altas, ou seja, os comportamentos mais frequentes do tutor referem-se ao domínio do conteúdo e desempenho didático.

Já os itens que obtiveram as menores médias, ou seja, os comportamentos menos exibidos pelo tutor, referem-se a qualidade da interação tutor-aluno.

Esses dados corroboram os resultados apresentados por Martins (2012) em um estudo realizado em cursos de graduação híbridos, ou seja, que continham disciplinas totalmente a distância e disciplinas totalmente presenciais.

Nota-se que entre os seis itens que obtiveram as melhores médias nas duas pesquisas, quatro são iguais (itens 19 “Comunica-se sem erros de português”, 14 “Utiliza linguagem de fácil compreensão”, 27 “Indica diversas fontes de pesquisa sobre os temas do curso” e 10 “Leva em consideração as ideias dos participantes”), ou seja, 66% dos itens percebidos pelos alunos como os mais frequentes no comportamento do tutor coincidem. O mesmo resultado foi encontrado entre os seis itens que obtiveram as médias mais baixas, ou seja, 66% dos itens considerados pelos alunos menos frequentes no comportamento do tutor coincidem (itens 4 “Procura compreender os motivos que estão dificultando a participação no curso”, 5 “Utiliza expressões afetuosas ao se dirigir aos participantes”, 6 “Elogia a participação nos fóruns” e 3 “Envia mensagens de incentivo aos participantes”).

Portanto, em ambas as pesquisas, os comportamentos mais frequentes nos tutores referem-se ao domínio do conteúdo e desempenho didático, e os comportamentos relacionados com a interação tutor-aluno destacam-se como os menos frequentes no desempenho do tutor.

Conforme a revisão de literatura, a EAD exige novos comportamentos do professor, que passa a atuar como mediador no processo de aprendizagem. Mauri e Onrubia (2010) destacam o papel do professor no âmbito social, onde este assume o desafio de desenvolver um ambiente de aprendizagem com um clima emocional e afetivo confortável, no qual os alunos sintam que a aprendizagem é possível.

De acordo com essa perspectiva, o resultado encontrado na presente pesquisa sugere que exercer o papel social é o principal desafio do professor na adaptação ao novo contexto da EAD.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio do instrumento Reação ao Desempenho do Tutor foi possível descrever a percepção dos alunos sobre o desempenho do tutor em um curso de graduação a distância, portanto, o objetivo proposto na pesquisa foi atingido.

A partir dos resultados da presente pesquisa, sugere-se que a instituição participante direcione os treinamentos dos tutores para o desenvolvimento dos comportamentos menos exibidos durante o curso, que em sua maioria referem-se a interação tutor-aluno.

O estudo espera ter contribuído para a reflexão sobre o novo papel desempenhado pelo professor na EAD; divulgação de um instrumento de avaliação de reação válido e confiável desenvolvido em contextos de EAD; e o desenvolvimento de uma cultura de avaliação dos efeitos dos cursos de graduação a distância, visando o aprimoramento dessas ações.

REFERÊNCIAS

ABBAD, G. **Um modelo integrado de avaliação de impacto de treinamento no trabalho**. 1999. Tese (Doutorado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília.

ABBAD, G. S., ZERBINI, T.; SOUZA, D. B. L. Panorama das pesquisas em educação a distância no Brasil. **Estudos de Psicologia**, Natal, v.15, n.3, p. 291-298, 2010.

BASTOS, A. V. B. Trabalho e qualificação: questões conceituais e desafios postos pelo cenário de reestruturação produtiva. In: BORGES-ANDRADE, J. E.; ABBAD, G. S.; MOURÃO, L. (Orgs.) **Treinamento, desenvolvimento e educação em organizações de trabalho**: fundamentos para a gestão de pessoas. Porto Alegre: Artmed, 2006. p. 23-40.

BORGES-ANDRADE, J. E. Avaliação somativa de sistemas instrucionais: integração de três propostas. **Tecnologia Educacional**, Rio de Janeiro, v.11, n.46, p. 29-39, 1982.

BRASIL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA, , **Censo da Educação Superior 2012**. Brasília, 2013. (Resumo Técnico).

CARVALHO, R. S.; ABBAD, G. Avaliação de treinamento a distância: reação, suporte à transferência e impactos no trabalho. **Revista de Administração Contemporânea**, Rio de Janeiro, v.10, n.1, p. 95-116, 2006.

KIRKPATRICK, D. L. Evaluation of training. In: CRAIG, R. L. (Org.), **Training and Development Handbook**. New York: McGraw-Hill, 1976. p. 18.1-18.27.

MARTINS, L. B. **Aprendizagem em ações educacionais a distância**: fatores influentes no desempenho acadêmico de universitário. 2012. Dissertação (Mestrado em Ciências) Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto.

MARTINS, L. B.; ZERBINI, T. Educação a distância em instituições de ensino superior: uma revisão de pesquisas. **Psicologia, Organizações e Trabalho**, Brasília, v.14, n.3, p.271-282, 2014.

MAURI, T.; ONRUBIA, J. O professor em ambientes virtuais: perfil, condições e competências. In: COLL, C.; MONEREO, C. (Orgs.). **Psicologia da Educação virtual** – Aprender e ensinar com as tecnologias da informação e da comunicação. Porto Alegre: Artmed, 2010, p. 118-135.

MENESES, P. P. M., ZERBINI, T.; ABBAD, G. **Manual de Treinamento Organizacional**. Porto Alegre: Artmed, 2010.

MENESES, P. P. M., ZERBINI, T.; MARTINS, L. B. Determinantes situacionais e individuais da aprendizagem em ensino a distância: desenvolvimento de escala. **Revista PSICO**, Porto Alegre, v.43, n.2, p. 208-218, 2012.

SALAS, E.; CANNON-BOWERS, J. A. The science of training: a decade of progress. **Annual Review of Psychology**, USA, v.52, p.471- 499, 2001.

WARR, P.; BUNCE D. Trainee characteristics and outcomes of open learning. **Personnel Psychology**, USA, v.48, p.347-375, 1995.

ZERBINI, T. **Estratégias de aprendizagem, reações aos procedimentos de um curso via internet, reações ao tutor e impacto do treinamento no trabalho**. 2003. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília.

ZERBINI, T. **Avaliação da transferência de treinamento em curso a distância**. 2007. Tese (Doutorado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília.

ZERBINI, T.; ABBAD, G. Impacto de treinamento no trabalho via internet. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v.4, n.2, 2005.

ZERBINI, T.; ABBAD, G. Reação ao desempenho do tutor em um curso a distância: validação de uma escala. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, Rio de Janeiro, v.9, p.447- 463, 2009.

ZERBINI, T.; ABBAD, G. Reações em cursos a distância: revisão da literatura. **Revista PSICO**, Porto Alegre, v.41, p.192-20, 2010.