

METODOLOGIAS PARA PESQUISAS SOBRE COMPETÊNCIAS E FUNÇÕES DOS TUTORES ONLINE EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

João Mattar¹

Lucilene Marques Martins Rodrigues²

Wanderlucy A. Alves Corrêa Czeszak³

Juliana Santos Graciani⁴

Resumo: Este artigo explora metodologias de pesquisa sobre tutoria online. É uma revisão sistemática da literatura em língua portuguesa. Seu objetivo é mapear as metodologias utilizadas nas pesquisas empíricas no Brasil sobre competências e funções dos tutores online em educação a distância. A revisão de literatura detectou que a ampla maioria das pesquisas tem abordagem qualitativa, em detrimento de análises quantitativas e estatísticas. Em relação aos objetivos, há um equilíbrio entre pesquisas exploratórias e descritivas, com ausência de pesquisas explicativas. Como instrumento de coleta de dados, predominam amplamente os questionários, seguidos de entrevistas. Os sujeitos das pesquisas são primordialmente os próprios tutores, com poucos casos de triangulação de fontes. As amostras das pesquisas variam bastantes, desde um grupo de seis tutores até um conjunto de 153 alunos e 20 tutores. Como estratégias de análise e interpretação de dados, predominam análise de conteúdo e análise do discurso. Identifica-se também um baixo uso de softwares para tratamento de dados, sejam qualitativos ou quantitativos. Gráficos e tabelas são utilizados com frequência para apresentar os resultados das pesquisas. O artigo conclui que é necessário desenvolver linhas de pesquisa que envolvam abordagem quantitativas em língua portuguesa sobre tutoria online, incluindo a utilização de softwares para análise de dados. Mostrou-se também necessário desenvolver pesquisas que tenham objetivos explicativos, assim como incluir nas pesquisas outras fontes além dos próprios tutores, como alunos e coordenadores. Por fim, é também importante incorporar outros referenciais teóricos para a análise de dados, além da análise de conteúdo.

Palavras-chave: Tutor; Educação a Distância; Metodologia.

METODOLOGÍAS PARA INVESTIGACIONES SOBRE COMPETENCIAS Y FUNCIONES DE LOS TUTORES ONLINE EN EDUCACIÓN A DISTANCIA

Abstract: This article explores online tutoring research methodologies. It is a systematic review of the literature in Portuguese language. Its objective is to map the methodologies used in empirical research in Brazil on competences and functions of online tutors in distance education. The literature review detected that most of the research has a qualitative approach, to the detriment of quantitative and statistical analyzes. Regarding the objectives, there is a balance between exploratory and descriptive research, with no explanatory research. As instrument of data collection, the questionnaires are predominantly prevalent, followed by interviews. The research subjects are primarily the tutors themselves, with few cases of source triangulation. Research samples range widely from a group of six tutors to a group of 153 students and 20 tutors. As strategies for analysis and data interpretation, content analysis and discourse analysis predominate. The article also identifies a low use of data analysis software, whether qualitative or quantitative. Charts and tables are often used to display research results. The article concludes that it is necessary to develop research lines in Portuguese involving a quantitative approach to online tutoring, including the use of software for data analysis. It is also necessary to develop research with explanatory objectives, as well as to include in the researches sources other than the tutors themselves, such as students and coordinators. Finally, it is also important to incorporate other theoretical frameworks for data analysis besides content analysis.

Keywords: Online tutor. Distance Education. Methodology.

¹ Professor no Centro Universitário Internacional Uninter e na PUC-SP.

² Mestre em Educação e Novas Tecnologias pelo Centro Universitário Internacional Uninter.

³ Doutora em Educação pela USP. Professora na Universidade Anhembi Morumbi.

⁴ Doutora em Psicologia Social pela PUC-SP. Professora na Universidade São Judas Tadeu.

INTRODUÇÃO

Este artigo apresenta parte dos resultados de uma revisão sistemática de literatura conduzida para responder à seguinte questão: é possível construir uma teoria de base sobre as competências e as funções dos tutores online em educação a distância (EaD) a partir das pesquisas empíricas realizadas no Brasil? O objetivo da revisão foi identificar e sintetizar na literatura em língua portuguesa os saberes, as competências e as funções do tutor online em educação a distância. A pesquisa justifica-se em função do acentuado e contínuo crescimento da EaD no país, que tende a ser impulsionado pela flexibilização legal instaurada pelo Decreto 9.057 (BRASIL, 2017) e pela Portaria Normativa nº 11 (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, 2017), além da importância que o tutor online desempenha no processo de ensino e aprendizagem a distância. Além disso, não identificamos nas buscas realizadas uma revisão de literatura que fizesse um mapeamento similar em língua portuguesa.

Este artigo apresenta especificamente os resultados da revisão de literatura sobre as metodologias utilizadas pelos autores que pesquisam sobre o tema em português. Está estruturado da seguinte maneira: detalha a metodologia que embasou a revisão de literatura, apresenta os resultados das metodologias de pesquisa utilizadas nos textos selecionados pela revisão, discute esses resultados e faz considerações finais.

METODOLOGIA

A revisão de literatura foi realizada por um grupo de quatro pesquisadores, incluindo o líder do projeto de pesquisa. De acordo com a classificação proposta por Paré et al (2015), pode ser considerada uma revisão de escopo. Foi conduzida seguindo a proposta de Okoli (2015) para uma revisão sistemática de literatura autônoma: identificar o objetivo da revisão, planejar o protocolo e treinar a equipe, aplicar uma seleção para a inclusão, realizar a busca da literatura, extrair dados, avaliar a qualidade dos textos selecionados e redigir a revisão.

Um protocolo foi redigido para a pesquisa, compartilhado online e discutido com os quatro pesquisadores do grupo. A base de dados utilizada para a pesquisa foi o Google Acadêmico. A escolha justifica-se por pesquisas como a de Harzing e Alakangas (2016), que realizaram uma comparação com duas outras bases de reputação internacional: Scopus e Web of Science, concluindo que as três bases oferecem

estabilidade de cobertura suficiente para buscas, mas o Google Acadêmico supera as outras duas em critérios como o número e o crescimento de publicações e a quantidade de citações, fornecendo, portanto, uma cobertura mais abrangente. Além disso, como a busca foi conduzida em português, o Google Acadêmico retornou, por exemplo, dissertações e teses produzidas em língua portuguesa, artigos apresentados em eventos acadêmicos nacionais e capítulos/livros publicados em português, o que nem sempre ocorre com Scopus e Web of Science, que tampouco cobrem vários periódicos brasileiros na área.

A busca inicial foi realizada no primeiro semestre de 2017 com a seguinte configuração, excluindo patentes e citações:

tudonotítulo: (tutor OR tutoria OR tutores) competências OR competência OR saber OR saberes OR função OR funções

Resultou em 93 textos, distribuídos então para leitura pelos quatro autores deste artigo, sendo todas as fases da revisão supervisionadas e validadas pelo líder do projeto de pesquisa. Esse trabalho envolveu a leitura dos títulos e resumos e, quando necessário, uma leitura meramente exploratória dos textos. Foram levados em consideração os seguintes critérios de inclusão para definir os textos que seriam lidos integralmente:

- a) artigos publicados em periódicos, trabalhos apresentados em eventos acadêmicos, dissertações de mestrado, teses de doutorado, livros ou capítulos de livro;
- b) textos em que o tutor atuava em cursos superiores de graduação;
- c) textos que tratavam do tutor online;
- d) textos escritos em língua portuguesa.

Foram excluídos, em um primeiro momento, textos que exploravam competências e funções dos tutores em cursos específicos.

O resultado desse trabalho inicial foi registrado em uma planilha do Google Drive, que foi compartilhada, com opção de edição, com os quatro pesquisadores. Os 93 textos foram então reduzidos para 62. Durante essa primeira triagem, mostrou-se necessário definir um novo critério de inclusão: apenas textos que estavam baseados em algum tipo de pesquisa empírica, como questionários e entrevistas. Após essa segunda triagem, restaram 30 textos. Identificou-se, todavia, que os autores André Tenório e Thaís Tenório tinham diversos artigos publicados sobre o tema, o que gerou uma pesquisa mais atenta sobre suas publicações, que elevou o número de textos a serem lidos. Além disso, um texto inicialmente incluído não estava disponível para acesso

online, sendo por consequência excluído. Restaram então 34 textos para leitura. Como esses textos apresentam os resultados de pesquisas realizadas por estudiosos brasileiros, pode-se afirmar que o universo representa a perspectiva da literatura nacional sobre o tema.

Os 34 textos selecionados foram então divididos para leitura na íntegra pelos quatro membros do grupo, para a extração dos seguintes dados:

- a) título;
- b) nomes de todos os autores;
- c) tipo de documento;
- d) data de publicação;
- e) data de acesso;
- f) link de acesso;
- g) saberes, competências e funções propostos para os tutores online;
- h) metodologia utilizada para a pesquisa empírica, nas palavras dos próprios autores;
- i) número de sujeitos entrevistados e quem são esses sujeitos (alunos, tutores etc.);
- j) referencial teórico utilizado;
- k) observações gerais.

O registro dos dados extraídos dos textos foi inicialmente realizado na própria planilha online do Google Drive, que, entretanto, mostrou-se rapidamente instável e inadequada para a tarefa. O trabalho passou então a ser realizado no Microsoft Word, sendo produzido um arquivo com os dados extraídos para cada texto analisado.

Este artigo cobre o número de sujeitos entrevistados, quem são esses sujeitos nos 34 textos selecionados e as metodologias utilizadas nas pesquisas. A codificação das metodologias utilizada nos textos analisados combinou dois métodos propostos por Saldaña (2015): *in vivo coding* e *magnitude coding*. Para o autor, a codificação qualitativa capturaria a essência dos dados em função de similaridades e regularidades, ou seja, de padrões, facilitando assim o desenvolvimento de categorias e, por consequência, da análise de suas conexões. A análise qualitativa, portanto, caminharia de códigos a categorias, relações, proposições, temas e conceitos, até chegar a teorias. A codificação *in vivo*, de um lado, aproveita palavras ou breves frases utilizadas pelos próprios participantes da pesquisa, preservando assim a linguagem encontrada nos registros dos dados qualitativos. No caso desta revisão, foram pesquisadas as

metodologias apontadas pelos próprios textos. Já a codificação por magnitude consiste em utilizar um código numérico para indicar a intensidade, frequência, direção, presença ou avaliação associadas aos dados. No caso desta pesquisa, foi considerada a frequência com que essas metodologias apareciam autodenominadas nos próprios textos. A transformação dos 34 artigos em pdfs e sua organização em uma pasta permitiu que as buscas no computador retornassem os artigos em que apareciam essas metodologias, facilitando tanto sua contagem quanto a abertura dos artigos para leitura. Com essa solução simples, não foi necessário utilizar um software para a análise dos dados na revisão da literatura.

Uma segunda rodada de análise dos textos, mais atenta, foi então realizada, focando apenas na metodologia e procurando responder às seguintes perguntas:

- a) que tipo de metodologia(s) (nas palavras dos próprios autores) são usadas nos 34 textos;
- b) técnicas utilizadas para coleta de dados (questionários, entrevistas, observações — participantes ou não — avaliação de interações pelo AVA etc. Neste caso, seria importante, por exemplo, indicar quantas pessoas foram entrevistadas e/ou responderam ao questionário, quem são essas pessoas — alunos, tutores etc., de onde etc.);
- c) os referenciais teóricos e as técnicas utilizadas para a análise de dados (por exemplo, Bardin, análise de conteúdo).

RESULTADOS

Os resultados da revisão de literatura são apresentados e analisados em duas seções secundárias: (a) metadados dos textos selecionados e (b) metodologias de pesquisa utilizadas nos textos.

1 Metadados

As figuras seguintes apresentam a distribuição dos textos selecionados por tipo e veículo de publicação, autoria e data.

TABELA 1 — Tipos de publicações dos textos selecionados

Tipo de Publicação	Q	%
--------------------	---	---

	T	
Artigo publicado em periódico	2	58,8 %
Trabalho apresentado em evento	6	17,7 %
Dissertação de Mestrado	6	17,7 %
Tese de Doutorado	1	2,9 %
Capítulo de livro	1	2,9 %
Total	3	100 %
	4	%

Fonte: Os autores.

TABELA 2 — Periódicos em que os artigos selecionados foram publicados

Periódico	Q	Q
	ua	T
	lis	
RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia	B1	3
RENTE — Revista Novas Tecnologias na Educação	B2	2
Paidéi@: Revista Científica de Educação a Distância	B5	2
EaD em FOCO — Revista de Educação a Distância	C	2
Educação e Pesquisa	A	1
	1	
Revista da FAEEBA — Educação e Contemporaneidade	A	1
	2	
Revista Diálogo Educacional	A	1
	2	
Estudos e Pesquisas em Psicologia	B2	1
Revista EducaOnline	B2	1
Colabor@ — Revista Digital da CVA — Ricesu	B3	1
Revista EDaPECI — Educação a distância e práticas educativas comunicacionais e interculturais	B4	1
Ensino & Pesquisa	C	1
RBAAD — Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância	C	1
Revista Pensamento Contemporâneo em Administração	C	1
Unisanta Humanitas		1

Total	2
	0

Fonte: Os autores.

As Tabelas 1 e 2 mostram que as publicações sobre o tema se concentram em periódicos voltados à educação a distância (11/20). Nesse sentido, a Tabela 2 pode servir como orientação para a escolha de veículo de publicação de pesquisas sobre tutoria e EaD, incluindo suas classificações na área de Educação, levando em consideração o Qualis válido para o quadriênio 2013–2016.

TABELA 3 — Autores de mais de um texto selecionado

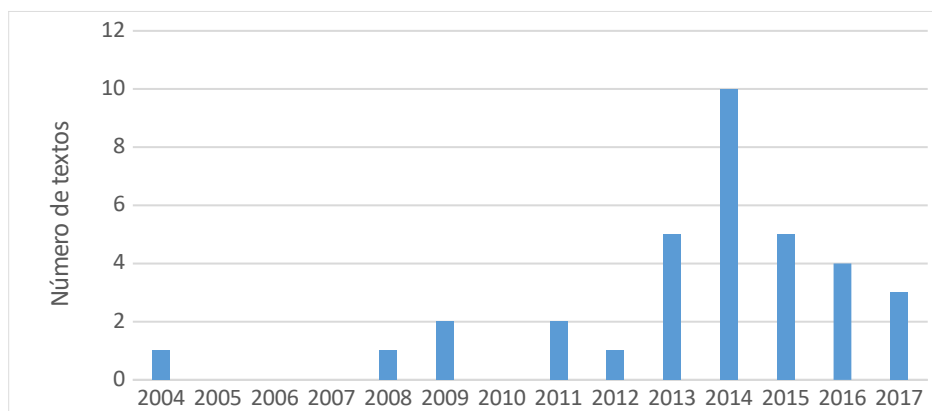
Autor	Publicações
BORGES JÚNIOR, Antônio	02
BORGES, João Paulo Fonseca	02
CHAQUIME, Luciane Penteadó	02
COELHO JUNIOR, Francisco Antonio	02
FAIAD, Cristiane	02
FILGUEIRA, Sérgio Silva	02
ROCHA, Natália Ferreira da	02
SCHNEIDER, Daisy	02
TENÓRIO, André	11
TENÓRIO, Thaís	11

Fonte: Os autores.

Foi possível perceber que André Tenório e Thaís Tenório, autores de 11 textos selecionados (32%), desenvolveram um modelo para a produção de artigos sobre as competências dos tutores online com as seguintes fases: (a) escolha de uma ou mais competências (a serem abordadas no artigo), (b) apresentação de referencial teórico e breve revisão de literatura (voltados especificamente às competências a serem trabalhadas no artigo), (c) questionário (aplicado em geral a tutores) e (d) análise qualitativa dos dados (muitas vezes orientada pela metodologia da análise de conteúdo, especialmente na linha de Laurence Bardin). Dessa maneira, acabaram trazendo contribuições de diferentes perspectivas para a área, associando-se a diferentes pesquisadores, coautores dos diferentes artigos. Assim, essa estratégia pode servir de

inspiração para outros grupos de pesquisadores. Os casos de autores de dois textos explicam-se em geral pela redação de uma dissertação de mestrado ou tese de doutorado, combinada com a publicação de um artigo em periódico, a apresentação de um trabalho em evento acadêmico ou a publicação de um capítulo em livro.

GRÁFICO 1 — Datas das publicações dos textos selecionados



Fonte: Os autores.

A concentração de 10 artigos em 2014 pareceu-nos sazonal, sem que conseguíssemos identificar uma justificativa específica, mas o Gráfico 1 mostra um crescimento das publicações em língua portuguesa sobre o tema nos últimos anos. Cabe lembrar que as buscas foram realizadas no primeiro semestre de 2017, ou seja, os dados de 2017 não estão completos nesse gráfico, sendo possível alterações inclusive nos anos anteriores, especialmente 2016, no caso da realização de novas buscas, já que a indexação realizada pelo Google Acadêmico é contínua e retroativa.

2 Metodologias de Pesquisa

Esta seção está dividida em cinco subseções para facilitar a apresentação das metodologias das pesquisas utilizadas nos 34 textos selecionados: metodologia geral, instrumentos de coleta de dados, sujeitos das pesquisas, metodologias para análise e interpretação dos dados e diversos.

2.1 Metodologia

Dentre os 34 textos analisados, a ampla maioria (30) utiliza metodologias com abordagens qualitativas, sendo que somente dois utilizam metodologias quantitativas, e dois, métodos mistos.

Em relação aos objetivos, dentre os que declaram essa informação, sete textos utilizam metodologias exploratórias e nove, metodologias descritivas. Importante notar que uma pesquisa pode utilizar mais de uma dessas metodologias, por exemplo, em fases distintas.

Dez textos apresentam-se como estudos de caso, enquanto três textos apresentam-se como pesquisas de campo. Dois desses três textos apresentam a mesma pesquisa do mesmo autor (BORGES JÚNIOR et al, 2014; BORGES JÚNIOR; GRACIANO; FILGUEIRA, 2014), que envolveu entrevistas estruturadas através de questionários físicos junto a coordenadores de cursos, tutores e alunos de cursos a distância, combinadas com observação participante ao longo de quase um ano de atuação na função de coordenação de polo. Já Tenório et al (2014) aplicam pessoalmente um questionário em um polo de EaD. Duas pesquisas classificam-se ainda como aplicadas, envolvendo questionários e observação direta.

2.2 Coleta de Dados

Do ponto de vista da coleta de dados, 25/34 textos utilizam-se de questionários (muitas vezes com escala likert), sendo que em um deles (BORGES et al, 2014), entrevistas semiestruturadas são aplicadas em um primeiro momento, visando extrair informações que, por sua vez, serviram para construir as competências utilizadas para a elaboração de um questionário totalmente estruturado, que foi aplicado em um segundo momento.

Onze dos 34 textos envolvem entrevistas, individuais ou coletivas, e três textos utilizam-se especificamente da técnica de grupos focais.

Por fim, quatro trabalhos realizam observações em ambientes virtuais de aprendizagem e três utilizam a observação participante.

2.3 Sujeitos

Em relação aos sujeitos (considerando que mais de uma categoria pode ser utilizada pela mesma pesquisa): 28/34 textos entrevistam tutores, dois não têm

indicação, quatro entrevistam apenas alunos, enquanto outros envolvem atores como: coordenadores de tutoria, coordenadores de polo, gestores, supervisores de tutoria, professores e coordenadores de curso.

Os questionários são aplicados nas pesquisas com uma amostragem bastante diversificada, desde um grupo de seis tutores até um grupo com 153 alunos (juntamente com 20 tutores).

Cabe registrar que Marchi et al (2011) aplicam questionários a 15 participantes de um curso de formação de tutores, que, entretanto, envolveu como experimentação da prática tutorial cursos virtuais com atividades e alunos fictícios, simulando a rotina de trabalho de um tutor. Ou seja, os participantes do curso de formação foram observados e avaliados em função da tutoria que realizaram com alunos que não eram reais.

2.4 Análise de Dados

Nove dos 34 textos utilizam a metodologia da análise de conteúdo (citando explicitamente Laurence Bardin), seis textos utilizam a análise documental como complemento da análise de dados e quatro textos fazem triangulação de dados na análise. Mas há ainda algumas metodologias específicas utilizadas na análise de dados que vale a pena apresentar.

Para analisar as respostas a um questionário e entrevistas, Grützmann e Pino (2013) utilizam a análise textual discursiva, apresentada por Moraes e Galiazzi (2007), que a diferenciam da análise de conteúdo e da análise do discurso. A metodologia envolve três momentos: (a) unitarização (desmontagem, decomposição e desconstrução dos textos para examinar seus detalhes, o que acaba inicialmente produzindo desordem), (b) categorização (estabelecimento de relações e associações, a priori ou emergentes, entre os elementos unitários textuais) e (c) compreensão (pela combinação entre esses elementos e a captação de um novo emergente, seguidas de sua comunicação e validação).

Duarte (2008) utiliza duas técnicas específicas: pesquisa qualitativa consensual (CQR — *consensual qualitative research*) e análise de transcrição de mensagens. A pesquisa qualitativa consensual utiliza questões abertas em entrevistas semiestruturadas para coletar dados, reconhecendo a importância do contexto e envolvendo um processo de análise indutivo, em grupo, que chega a decisões por consenso com a utilização de auditores. A metodologia envolve três passos: desenvolver domínios de códigos,

construir ideias básicas e desenvolver categorias para descrever consistências entre casos (HILL et al, 2005). É uma metodologia adequada, nesse sentido, para pesquisas que requeiram descrições ricas de experiências internas, atitudes e convicções, como é o caso das investigações sobre tutoria online. A análise de transcrição de mensagens, por sua vez, consiste em analisar as mensagens postadas nos fóruns dividindo-as em categorias e subcategorias (BERGE, 1995).

Saggiomo et al (2017) utilizam o método do discurso do sujeito coletivo (DSC), proposto por Lefèvre e Lefrève (2012), que procura resgatar representações sociais (RS) identificadas em pesquisas empíricas, preservando a articulação entre suas dimensões individuais e coletivas.

O diferencial da metodologia do DSC é que a cada categoria estão associados os conteúdos das opiniões de sentido semelhante presentes em diferentes depoimentos, de modo a formar com tais conteúdos um depoimento síntese, redigido na primeira pessoa do singular, como se tratasse de uma coletividade falando na pessoa de um indivíduo. (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2014, p. 503).

O discurso do sujeito coletivo consiste em analisar material verbal coletado em depoimentos pela mineração de expressões-chave (ECH), de cuja análise das semelhanças são extraídas ideias centrais (IC), que são então discutidas com base na ancoragem (AC), o referencial teórico. A metodologia propõe-se a dar uma voz única a uma coletividade, unindo os pensamentos e os discursos individuais em um discurso coletivizado (DC), redigido a partir da reunião das expressões-chave interligadas por conectores. Com base na ancoragem é então analisado o discurso coletivizado. “Enquanto depoimentos coletivos e narrativas socialmente compartilhadas os DSCs traduzem o modo como as RSs são ‘metabolizadas’ por uma sociedade, um grupo, uma cultura determinada.” (LEFÈVRE; LEFÈVRE, 2014, p. 504). Assim, na metodologia do DSC, o pesquisador assume ao mesmo tempo a função de parceiro das representações sociais, quando as reconstitui e descreve, e de inventor e criador, quando as interpreta.

Marchi et al (2001) avaliam os resultados de um curso de formação continuada com base em um instrumento fundamentado em sistemas de indicadores, adaptado de Bertolin e Marchi (2010), que defendem a existência de elementos de entradas, de processo e de resultados em relação ao objeto de análise. Nesse sentido, e especificamente para a avaliação de disciplinas semipresenciais, os autores propuseram os seguintes indicadores:

Quadro 1 — Indicadores para disciplinas semipresenciais

Entradas	E1- Qualidade da infraestrutura: ambiente virtual de aprendizagem, videoconferência, laboratórios etc.
	E2- Habilidades e competências do professor e dos tutores
	E3- Habilidades prévias dos alunos no uso das TIC.
	E4- Qualidade do planejamento da disciplina: plano de ensino, c/h EaD, material didático, bibliografia, mídias etc.
Processo	P1- Eficácia da dinâmica de interação imprimida entre professor-tutor-aluno
	P2- Efetividade da tutoria aos alunos
	P3- Efetividade do suporte aos alunos
	P4- Efetividade na articulação entre momentos presenciais e à distância: conteúdos e carga-horária
	P5- Qualidade da prática didático-pedagógica do professor em momentos presenciais
	P6- Efetiva flexibilização da aprendizagem no tempo e no espaço pelos alunos
	P7- Eficácia na avaliação da aprendizagem
Resultados	R1- Efetiva aprendizagem (rendimento) dos alunos
	R2- Efetiva aquisição de habilidades no uso das TIC pelos alunos
	R3- Efetivo desenvolvimento do comportamento de autonomia e disciplina pelos alunos

Fonte: Bertolin e Marchi (2010, p. 139)

Além disso, a avaliação de uma disciplina semipresencial deveria envolver a participação do professor, dos alunos e do pessoal de suporte às atividades a distância (tutores, projetistas etc.).

A roda de competências é outra técnica utilizada em um dos textos, associada ao objeto de aprendizagem MPCompEAD (SCHNEIDER, 2014).

Borges et al (2014), diferenciando-se do padrão de metodologias qualitativas utilizadas nos textos selecionados na revisão de literatura, analisam os efeitos correlacionais entre competências técnicas e variáveis sociodemográficas. Depois de uma análise qualitativa baseada em entrevistas (já comentada), os autores aplicam um questionário envolvendo 70 competências (35 técnicas e 35 comportamentais), associadas a uma escala de importância (de 1, nada importante para o meu desempenho, até 5, competência imprescindível) e domínio (de 1, não possuo tal competência, até 5, possuo grau de expertise nessa competência). Na análise estatística, foram usadas média, desvio padrão e frequência, além do cálculo da lacuna (ou gap de competência), em que a necessidade de capacitação foi mensurada em função da diferença entre a

importância e o domínio médio atribuídos a cada competência. Uma análise das correlações estatisticamente significativas foi realizada por meio do rho de Spearman. Identificou-se, por exemplo, que quanto maior a importância atribuída à competência, maior é o domínio da mesma. Outro ponto relevante identificado foi uma correlação positiva entre “achar que o aluno aprende” e atribuir altos valores de domínio e importância.

Por fim, quatro publicações de André Tenório e Thaís Tenório repetem o mesmo parágrafo, mas sem maiores explicações:

Os dados foram quantificados a partir do padrão de respostas marcadas, tabulados e interpretados. Em questões com respostas semifechadas, a parte discursiva foi transcrita, sem necessidade de sistematizar e categorizar os dados. Não foi necessário usar técnicas de análise de conteúdo ou discurso.

2.5 Diversos

Softwares são utilizados em poucas análises, com destaque para o nVivo, com duas ocorrências. Tenório, Teles e Tenório (2016) utilizam um recurso mais simples: o software wordle.net para criar uma nuvem de palavras. Gráficos e tabelas são também utilizados para apresentar os resultados de diversas pesquisas.

Figura 1 — Nuvem de palavras sobre as dificuldades de exercer as competências pedagógicas



Fonte: Tenório, Teles e Tenório (2016, p. 202)

A seção seguinte discute e interpreta os resultados apresentados nesta seção.

DISCUSSÃO

Esta revisão de literatura demonstrou uma ampla preferência por pesquisas qualitativas sobre tutoria online em língua portuguesa. Todavia, essa constatação pode ser generalizada para a educação a distância de uma forma mais ampla. Litto, Filatro e André (2005), por exemplo, realizaram um estudo sobre as pesquisas brasileiras em EaD no período de 1999 a 2003, concluindo que faltavam dados fatuais para fundamentar os resultados, e dificilmente eram encontradas pesquisas que empregavam métodos empíricos, mensuração qualitativa e abordagens efetivamente experimentais. Oliveira Neto e Santos (2010), por sua vez, publicaram no importante *American Journal of Distance Education* um estudo comparando as metodologias utilizadas em pesquisas sobre EaD no Brasil, preponderantemente qualitativas, e nos Estados Unidos, em que há um equilíbrio entre métodos qualitativos e quantitativos. Litto (2012, p. 367) afirma que falta tradição “nas pesquisas brasileiras na abordagem à educação e aprendizagem usando métodos quantitativos ou experimentais para mensurar os efeitos de fenômenos importantes no processo ensino-aprendizagem a distância”, configuração que parece não ter se alterado: mesmo a pesquisa recente, organizada por Kenski (2017), identifica métodos quantitativos de pesquisa em educação a distância no Brasil apenas em alguns grupos de física ou com foco em tecnologias e ambientes para EaD.

Jeong (2015) defende o uso de metodologias quantitativas em EaD, para além de análises de conteúdo simplórias, apresentando vários exemplos: análise quantitativa de conteúdo, análise de redes sociais, análise sequencial, modelos ocultos de Markov com escalonamento multidimensional, modelagem de equações estruturais e análise de trilhas. Mas alerta também que as metodologias quantitativas podem não gerar resultados significativos; nesse sentido, abordagens de métodos mistos e triangulação entre métodos quantitativos e qualitativos podem ser mais adequadas à EaD.

Mas a preferência quase exclusiva por metodologias qualitativas nas pesquisas em língua portuguesa sobre EaD pode ser ainda mais generalizada, para a área da educação como um todo. A nova edição do clássico internacional de Cohen, Manion e Morrison (2018), *Research methods in education*, por exemplo, ampliou o número de capítulos na parte sobre análise de dados que abordam estatística de 5/11 para 7/13, enquanto, no Brasil, continua sendo uma referência para a área a obra de Lüdke e

André, *Pesquisa em educação*, cujas autoras decidiram não alterar nem completar o livro produzido na década de 1980 para a publicação da segunda edição, não incorporando, por exemplo, “os inúmeros recursos para tratamento de dados qualitativos com auxílio de programas computacionais” (LÜDKE; ANDRÉ, 2015, vii).

Nesse sentido, em paralelo a esse foco nas metodologias qualitativas de pesquisa sobre tutoria, esta revisão de literatura detectou um baixíssimo uso de softwares, mesmo para o tratamento de dados qualitativos. Mesmo o uso de gráficos e tabelas, comuns nos textos analisados para apresentar os resultados, não chega a substituir esse tipo de análise de dados. Assim, parece faltar à literatura brasileira sobre educação apropriar-se do uso de CAQDAS (Computer-Assisted Qualitative Data Analysis Software) como Atlas.ti, HypersResearch, Maxqda e NVivo, além dos softwares voltados propriamente ao tratamento estatístico de dados, como SPSS.

Esta revisão de literatura demonstrou também um predomínio da utilização de questionários (talvez pela facilidade de elaboração e aplicação, além da existência de softwares gratuitos e simples de utilizar, como os formulários do Google Drive) como instrumentos de coleta de dados em pesquisas sobre tutoria online, e, em menor grau, de entrevistas, individuais e em grupo. Cabe, nesse sentido, comparar as três pesquisas que utilizaram grupos focais para a coleta de dados.

O grupo focal é uma técnica de pesquisa que surge com o marketing, na década de 1950, no estudo do comportamento dos consumidores. É um tipo de entrevista com um grupo pequeno, em geral entre seis e dez participantes, focada em um tópico específico e que deve durar entre uma e duas horas. Nesse sentido, nem todas as entrevistas em grupo são grupos focais, já que podem ser menos formais e focadas. Os membros do grupo devem ter formações similares, mas de preferência não se conhecer. O entrevistador, por sua vez, deve desempenhar a função de moderador, fazendo poucas perguntas e provocando a interação entre os membros do grupo. (COHEN; MANION; MORRISON, 2018; PATTON, 2015).

Duarte (2008) utiliza a metodologia com o objetivo de auxiliar e complementar as informações e dar maior sustentação à pesquisa. São realizadas duas sessões agendadas e gravadas, de duas horas cada, com oito tutores, além da participação de dois professores como observadores. Coelho Junior et al (2013) realizam dois grupos focais, o primeiro com sete tutores, e o segundo, com nove, com duração média de uma hora cada. As respostas foram digitadas pela equipe de pesquisa. O objetivo foi mapear competências de natureza técnica e comportamental necessárias ao desempenho da

função de tutor em EaD. Borges et al (2014), por fim, realizam dois grupos focais com um total de 13 tutores participavam do processo seletivo para a posição de tutoria na Universidade de Brasília, com o objetivo de identificar as competências técnicas e comportamentais necessárias ao desempenho da função de tutor em EaD. Os grupos tiveram roteiro semiestruturado. Nos três casos, os grupos focais foram combinados com entrevistas.

O caminho da entrevista precedendo e auxiliando a elaboração de questionários, utilizado por Borges et al (2014), mostra-se uma estratégia interessante e uma inversão na ordem normal de aplicação inicial de um questionário, para muitos, para então afunilar e aprofundar a coleta de dados com uma entrevista, para poucos, e, em alguns casos, os grupos focais. Nessa pesquisa, são realizadas 17 entrevistas e dois grupos focais e, apenas posteriormente, aplicado um questionário a 200 respondentes.

Deve-se notar ainda que, nos textos analisados na revisão de literatura, são realizadas poucas entrevistas com alunos e mesmo outros participantes do processo de ensino online, como coordenadores de tutoria, coordenadores de polo, gestores, supervisores de tutoria, professores e coordenadores de curso. Nesse sentido, poucos textos analisados mencionam explicitamente a triangulação de diferentes fontes de dados, ou seja, comparar as perspectivas de pessoas de diferentes pontos de vista. Em geral, as pesquisas analisadas levantam informações sobre as competências necessárias para o desempenho das funções de tutores online praticamente apenas do ponto de vista dos próprios tutores, o que coloca em xeque a confiabilidade e credibilidade das metodologias utilizadas.

Apesar de algumas pesquisas analisadas na revisão de literatura indicarem que foi realizada uma observação participante, nenhuma parece refletir o suficiente sobre a delicada posição e os problemas e desafios que o pesquisador enfrenta, nesses casos. De acordo com Cohen, Manion e Morrison (2018) e Patton (2015), pode-se dizer que a participação do observador no ambiente que está sendo estudado varia em um contínuo que vai da completa imersão, como um participante integral, à total separação do ambiente, como um espectador. A observação participante requer que o pesquisador se comporte como um membro empático e sensível de um grupo, para ter acesso aos comportamentos e às atividades por dentro, ao mesmo tempo em que atue como um pesquisador com um nível necessário de distanciamento, para enxergar o ambiente de estudo por fora. Seria, assim, uma posição um tanto quanto esquizofrênica, pois o pesquisador tem que equilibrar participação suficiente para absorver a situação com

distanciamento suficiente para observar e analisá-la. Além disso, essa extensão da participação pode variar com o tempo. O desafio do observador participante seria, portanto, combinar participação e observação, para ser capaz de compreender o ambiente como um membro interno do grupo e descrevê-lo para membros externos. Outro problema é que os membros de um grupo podem mudar seu comportamento quando estão sendo observados — no caso, tutores sendo observador por professores, supervisores ou coordenadores tendem naturalmente a atuar de forma diferente do que atuariam naturalmente com seus alunos, apesar de que, no ambiente online, temos consciência de que poderemos estar sendo observados o tempo todo, ou poderemos ser observados no futuro, por nossos rastros.

Outra constatação nos textos analisados nesta revisão de literatura é que as amostras variam tanto na quantidade de sujeitos que participaram das pesquisas, quanto nas estratégias para a escolha das amostras, quase nunca explicitadas. Levando em consideração que análises estatísticas praticamente não são realizadas nas pesquisas estudadas, a questão da amostragem poderia ser considerada menos relevante; entretanto, o que precisa sempre ser discutido em pesquisas sobre competências de tutores online é se a amostra escolhida serve para refletir adequadamente a visão dos tutores (e/ou outros sujeitos envolvidos no processo) sobre essas competências. Vimos ainda que simular a atividade de alunos online, ou até mesmo a atividade de tutoria, podem ser uma interessante metodologia para estudar e avaliar a atuação de tutores em EaD.

Um aprendizado interessante desta revisão de literatura é que a análise documental pode acompanhar adequadamente outras formas de pesquisa, especialmente em EaD. Assim, o resultado de questionários, entrevista e observações pode ser combinado com a análise, por exemplo, de documentos legais, documentos internos das instituições de ensino (como currículos, planos de ensino e de aulas), registros de interações em ambientes de aprendizagem e assim por diante.

Oliveira Neto e Santos (2010) haviam detectado uma grande quantidade de pesquisas exploratórias na literatura brasileira sobre EaD, que ainda estariam em fase inicial ou em que os problemas ainda não estariam claramente definidos, em comparação com o padrão norte-americano. Nesse sentido, pode-se considerar uma surpresa o elevado número de pesquisas analisadas nesta revisão de literatura que utilizam metodologia descritivas (9), em comparação com as exploratórias (7), considerando que as pesquisas descritivas são menos ambiciosas em seus objetivos, e as

pesquisas em EaD são muito mais recentes e menos estruturadas que as pesquisas gerais sobre educação. Esse resultado, portanto, pode denotar um desenvolvimento das pesquisas na área de EaD em relação ao momento da pesquisa realizada por Oliveira Neto e Santos (2010), conclusão similar à apresentada por Mello (2017, p. 146), especificamente em relação aos grupos que pesquisam EaD na área de Comunicação no Brasil:

De fato, sobre os tipos de pesquisa, a alta frequência de pesquisas exploratórias e descritivas indica uma busca qualitativa para um melhor entendimento sobre o contexto de educação a distância, frequentemente em transformação exatamente pelas novas possibilidades de relações que as tecnologias possibilitam.

Mas deve-se considerar também que a diferenciação entre os significados de uma metodologia exploratória e descritiva não são sempre tão claros, o que poderia explicar, pelo menos em parte, o equilíbrio encontrado nos textos analisados. Da mesma forma, provavelmente vários outros trabalhos dentre os analisados, além dos três assim autointitulados, poderiam ser classificados como pesquisa de campo, no sentido em que Borges Júnior et al (2014), Borges Júnior, Graciano e Filgueira (2014) e Tenório et al (2014) definem pesquisas que envolvam questionários e entrevistas aplicadas pessoalmente pelos pesquisadores e observação da atuação de tutores. Parece haver, portanto, uma fluidez ou indefinição na classificação do que seja pesquisa de campo, assim como no que diferencia uma metodologia exploratória da descritiva. O mesmo se pode dizer sobre o conceito de pesquisa aplicada, se implica somente envolver a aplicação de questionários e/ou observação direta. Da mesma maneira, o que caracterizaria um estudo de caso? Tomando-se o termo em um sentido bem amplo, praticamente todos os textos analisados seriam estudos de caso, e quase toda pesquisa em educação poderia ser assim classificada.

Por fim, deve-se notar que a categorização é praticamente a técnica básica de análise de dados utilizada nas pesquisas estudadas. No Brasil, especificamente, é comum o uso de análise de conteúdo tomando como referencial teórico a obra de Bardin (2013), o que, entretanto, não encontra correspondência na literatura estrangeira, especialmente de língua inglesa — nos três livros utilizados como referência básicas para as análises desta revisão de literatura (COHEN; MANION; MORRISON, 2018; PATTON, 2015; SALDAÑA, 2015), a autora não é nem mencionada na bibliografia. Entretanto, a revisão de literatura identificou tentativas de variações importantes em relação à análise de conteúdo e à análise do discurso, como: pesquisa qualitativa

consensual, análise de transcrição de mensagens, análise textual discursiva e discurso do sujeito coletivo. Sistema de indicadores e objeto de aprendizagem (MPCompEAD) são outras alternativas que fogem do modelo tradicional de análise de conteúdo, tão comum na literatura brasileira sobre educação, e também sobre EaD.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo realizou uma revisão de literatura em língua portuguesa de pesquisas sobre as competências e as funções dos tutores online em EaD. A revisão mostrou como elementos principais: uma preferência quase exclusiva da literatura por pesquisas qualitativas, em detrimento de métodos quantitativos e mistos; um equilíbrio entre pesquisas exploratórias e descritivas; um baixíssimo uso de softwares para análise de dados; o predomínio do uso de questionários como instrumento de coleta de dados, quase sempre centrados apenas nos tutores, associado em alguns casos a entrevistas; e o predomínio da utilização da categorização e análise de conteúdo como técnica para análise e interpretação dos dados.

Uma das limitações deste artigo é que a pesquisa foi realizada apenas em língua portuguesa. Revisões sistemáticas que incluam textos em outras línguas provavelmente contribuirão para validar (ou desfazer) algumas observações feitas no artigo sobre as diferenças em relação a pesquisas em educação em outras línguas, especialmente a maior proximidade e distanciamento de nossas pesquisas com a tradição europeia ou norte-americana.

Nesse sentido, a obra de Zawacki-Richter e Anderson (2015) propõe a construção de uma agenda internacional de pesquisa para a educação a distância online. Essa é uma tarefa contínua, mesmo porque os objetos de pesquisa na área estão em constante mutação, especialmente em função do desenvolvimento de novas metodologias de ensino e aprendizagem e de novas tecnologias. Um dos aspectos que este artigo procurou demonstrar é que as pesquisas em EaD no Brasil, e de forma mais geral, mesmo em educação, carecem da incorporação de metodologias quantitativas e métodos mistos para coleta e análise de dados.

Nessa direção, a continuação desta pesquisa envolve a elaboração de um mapeamento das competências e funções propostas para o tutor online nos diversos textos selecionados pela revisão de literatura.

REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. **L'analyse de contenu**. 2e ed. Paris: P.U.F., 2013.

BERGE, Zane L. Facilitating computer conferencing: Recommendations from the field. **Educational Technology**, v. 35, n. 1, p. 22-30, 1995.

BERTOLIN, Julio Cesar Godoy; MARCHI, Ana Carolina Bertoletti de. Instrumentos para avaliar disciplinas da modalidade semipresencial: uma proposta baseada em sistemas de indicadores. **Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior**, v. 15, n. 3, p. 131-146, 2010.

BORGES JÚNIOR, Antônio et al. Um estudo das competências dos tutores de educação a distância na REDE E-TEC BRASIL. In: SIED:ENPED — **Simpósio Internacional de Educação a Distância e Encontro de Pesquisadores em Educação a Distância**, 2., 15-26 set. 2014, São Carlos. Anais do... São Carlos: Universidade Federal de São Carlos, 2014. Disponível em: <<http://www.sied-enped2014.ead.ufscar.br/ojs/index.php/2014/article/view/648>>.

BORGES JÚNIOR, Antônio; GRACIANO, Paula; FILGUEIRA, Sérgio. **Matriz de competências de tutores em educação a distância**. In: CIAED — Congresso Internacional ABED de Educação a Distância, 20., 2014, Curitiba. Anais... São Paulo: Associação Brasileira de Educação a Distância, 2014. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/hotsite/20-ciaed/pt/anais/pdf/126.pdf>>.

BORGES, João Paulo Fonseca et al. Diagnóstico de competências individuais de tutores que atuam na modalidade a distância. **Educação e Pesquisa**, v. 40, n. 4, p. 935-951, 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-97022014000400005&lng=pt&tlng=pt>.

BRASIL. **Decreto nº 9.057**, de 25 de maio de 2017. Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional.

COELHO JUNIOR, Francisco Antonio et al. Mapeamento de competências profissionais de tutores de cursos na modalidade à distância. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, v. 13, n. 3, p. 878-896, 2013. Disponível em: <<http://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/revispsi/article/view/8597>>.

COHEN, Louis; MANION, Lawrence; MORRISON, Keith. **Research methods in education**. 8th ed. New York: Routledge, 2018.

DUARTE, Gilmar Pereira. **As funções do tutor online**: análise da interatividade tutor/aluno no Projeto Piloto do Curso de Administração de Empresas da Universidade Federal do Piauí. 2008. Dissertação (Mestrado em Gestão de Educação Profissional e Tecnológica)—Universidade de Brasília, Brasília, 2008. Disponível em: <<http://repositorio.unb.br/handle/10482/3506>>.

GRÜTZMANN, Thaís Philipsen; PINO, Mauro Augusto Burkert Del. **A comunicação e os saberes dos tutores em educação a distância.** In: REUNIÃO NACIONAL DA ANPED, 36., 2013, Goiânia. Disponível em: <http://36reuniao.anped.org.br/pdfs_trabalhos_aprovados/gt16_trabalhos_pdfs/gt16_3103_texto.pdf>.

HARZING, Anne-Wil; ALAKANGAS, Satu. Google Scholar, Scopus and the Web of Science: a longitudinal and cross-disciplinary comparison. *Scientometrics*, v. 106, n. 2, p. 787–804, 2016.

HILL, Clara E. et al. Consensual qualitative research: An update. *Journal of counseling psychology*, v. 52, n. 2, p. 196–205, 2005.

JEONG, Allan. Análise quantitativa de padrões de interação na educação a distância online. In: ZAWACKI-RICHTER, Olaf; ANDERSON, Terry. **Educação a distância online: construindo uma agenda de pesquisa.** São Paulo: Artesanato Educacional, 2015. p. 415–432.

KENSKI, Vani (Org.). **Grupos que pesquisam EaD no Brasil.** São Paulo: ABED, 2017. Disponível em: <http://abed.org.br/congresso2017/Grupos_que_pesquisam_EAD_no_Brasil.pdf>.

LEFÈVRE, Fernando; LEFÈVRE, Ana Maria Cavalcanti. Discurso do sujeito coletivo: representações sociais e intervenções comunicativas. *Texto & Contexto Enfermagem*, v. 23, n. 2, p. 502-507, 2014.

LEFÈVRE, Fernando; LEFÈVRE, Ana Maria Cavalcanti. **Pesquisa de representação social: um enfoque qualiquantitativo.** Brasília: Liberlivro, 2012.

LITTO, Fredric M.; FILATRO, Andrea; ANDRÉ, Cláudio. Brazilian research on Distance Learning, 1999–2003: a state-of-the-art study. *Open Praxis — the Electronic Journal of the International Council for Open & Distance Education*, 2005.

LITTO, Fredric M. Infrações que prejudicam a imagem da EAD. In: LITTO, Fredric; FORMIGA, Marcos (Org). **Educação a distância: o estado da arte.** Vol. 2. 2. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012. p. 367–373.

LÜDKE, Menga; ANDRÉ, E. D. A. Marli. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas.** 2. ed. reimpr. Rio de Janeiro: E.P.U., 2015.

MARCHI, Ana Carolina Bertoletti de et al. A prática de tutoria online por meio de competências: estudo de caso de uma metodologia aplicada ao curso de Formação de Tutores. *RENOTE — Revista Novas Tecnologias na Educação*, v. 9, n. 1, jul. 2011. Disponível em: <<http://www.seer.ufrgs.br/renote/article/view/21894>>.

MELLO, Luci Ferraz de. Grupos que Pesquisam EaD na área de Comunicação. In: KENSKI, Vani (Org.). **Grupos que pesquisam EaD no Brasil.** São Paulo: ABED, 2017. p. 122–147.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Portaria Normativa nº 11**, de 20 de junho de 2017. Estabelece normas para o credenciamento de instituições e a oferta de cursos superiores a distância, em conformidade com o Decreto nº 9.057, de 25 de maio de 2017.

MORAES, Roque; GALIAZZI, Maria do Carmo. **Análise textual discursiva**. Ijuí, RS: Editora Unijuí, 2007.

OKOLI, C. A guide to conducting a standalone systematic literature **review**. *Communications of the Association for Information Systems*, v. 37, n. 1, paper 43, p. 879–910, 2015.

OLIVEIRA NETO, José Roberto Dutra; SANTOS, Elaine Maria dos. Analysis of the methods and research topics in a sample of the Brazilian Distance Education publications, 1992 to 2007. *The American Journal of Distance Education*, v. 24, n. 1, p. 119–134, jul.-set. 2010.

PATTON, Michael Quinn. **Qualitative research & evaluation methods: integrating theory and practice**. 4th ed. Thousand Oaks: CA: Sage, 2015.

SAGGIOMO, Leandro da Silva et al. Formação continuada em educação a distância: ação e reflexão sobre as competências do professor tutor. *Ensino & Pesquisa*, v. 15, n. 1, p. 200–216, 2017. Disponível em: <<http://periodicos.unespar.edu.br/index.php/ensinoepesquisa/article/view/1025>>.

SALDAÑA, Johnny. **The coding manual for qualitative researchers**. 3rd ed. Los Angeles: Sage, 2015.

TENÓRIO, André et al. Competências pedagógicas e socioafetivas de tutores a distância na percepção de alunos. *Revista EDaPECI*, v. 14, n. 3, p. 522–544, set./dez. 2014. Disponível em: <<https://seer.ufs.br/index.php/edapeci/article/view/3279>>.

TENÓRIO, André; TELES, Aline dos Santos; TENÓRIO, Thaís. Levantamento de competências pedagógicas necessárias a tutores da educação a distância. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, v. 19, n. 1, p. 183–207, 2016. Disponível em: <<http://revistas.uned.es/index.php/ried/article/view/13842>>.

ZAWACKI-RICHTER, Olaf; ANDERSON, Terry. **Educação a distância online: construindo uma agenda de pesquisa**. São Paulo: Artesanato Educacional, 2015.

