



**UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE**  
**INSTITUTO DE MATEMÁTICA E ESTATÍSTICA**  
**LANTE – Laboratório de Novas Tecnologias de Ensino**

**Competências e habilidades dos tutores presenciais e tutores a distância como mediadores do processo de ensino aprendizagem na educação a distância – EaD: um olhar sobre os aspectos de autoria**

**LINA MARIA ACHÉ**

**EMBU/SP**  
**2013**

LINA MARIA ACHÉ

**Competências e habilidades dos tutores presenciais e tutores a distância como mediadores do processo de ensino aprendizagem na educação a distância - EaD: um olhar sobre os aspectos de autoria**

Trabalho de Final de Curso apresentado à Coordenação do Curso de Pós-graduação da Universidade Federal Fluminense, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista *Lato Sensu* em Planejamento, Implementação e Gestão da EaD - PIGEAD.

Aprovado em \_\_\_\_/\_\_\_\_/2013.

BANCA EXAMINADORA

---

Prof<sup>a</sup> M. Sc. Glória Maria Anselmo de Souza - orientadora  
UFF

---

Prof. Nome  
UFF

---

Prof. Nome  
UFF

## DEDICATÓRIA

Ao professor Gil Soderro de Toledo, educador de educadores, sempre um passo a frente no compartilhar seus conhecimentos.

## AGRADECIMENTOS

A CETESB - Companhia Ambiental Paulista pela oportunidade da capacitação, aos tutores do curso PIGEAD e colegas cujas trocas me fizeram também autora dos conteúdos apreendidos, em especial a Roosevelt de Medeiros Guerra pelo companheirismo na construção conjunta, um encontro a distância motivador, ao Jorge, meu bem, pelo cotidiano de muito amor, inspirador.

## RESUMO

O trabalho apresenta um panorama sobre as competências e habilidades dos tutores no papel de interlocutores na modalidade da educação a distância e perpassa sobre a participação desses profissionais em equipes multidisciplinares. No contexto apresentado a EaD contempla a participação de vários profissionais, de diversas áreas do conhecimento, que numa atuação colaborativa inserem as tecnologias de comunicação e de informação no processo de ensino aprendizagem aportando novas formas de linguagem que a EAD enseja. O trabalho se pautou em referências bibliográficas e em uma pesquisa exploratório-descritiva, aplicada a tutores presenciais do curso de administração pública a distância da Universidade Federal do Rio grande do Norte – UFRN. O estudo aplicado contribuiu para melhor entender as especificidades da atuação docente e como o envolvimento dos tutores presenciais, na busca de fortalecer seus alunos com opções de caminhos a serem trilhados e com o aporte de novos conteúdos, contribui em processos que podem levar a autonomia dos aprendizes e ao indicativo da coautoria com novos saberes para o aprendizado dos alunos. Evidencia-se a importância desse profissional o tutor, mediador, cujo aprimoramento contínuo profissional deve estar na pauta das instituições e políticas públicas.

Palavras-chaves: educação a distância, tutoria presencial, competências

## LISTA DE GRÁFICOS

|   |    |
|---|----|
| Gráfico 1 - Interação com professores e tutores a distância   | 35 |
| Gráfico 2 - Interações e cooperação com a coordenação do polo                                       | 35 |
| Gráfico 3 - Manteve contato interações com a coordenação de tutoria                                 | 35 |
| Gráfico 4 - Manteve contato interações com a coordenação do curso                                   | 35 |
| Gráfico 5 - Manteve contato interações com a coordenação acadêmica da SEDIS                         | 35 |
| Gráfico 6 - Manteve contato interações com a coordenação com os professores autores das disciplinas | 35 |
| Gráfico 7 - Fórum de interação com a coordenação do curso   | 36 |
| Gráfico 8 - Fórum de interação com a coordenação de tutoria   | 36 |
| Gráfico 9 - Fórum de interação com a coordenação das AACC   | 36 |
| Gráfico 10 - Fórum de interação com as equipes das disciplinas                                      | 36 |
| Gráfico 11 - Fórum de interação com a coordenação de estágios supervisionados                       | 36 |
| Gráfico 12 - Fórum de interação do próprio polo   | 36 |
| Gráfico 13 - Fóruns de interação específicos dos tutores  | 36 |
| Gráfico 14 - Manteve contato interação com a coordenação de tutoria                                 | 37 |
| Gráfico 15 - Manteve contato interação com a coordenação do curso                                   | 37 |
| Gráfico 16 - Manteve contato interação com a coordenação acadêmica da SEDIS                         | 37 |
| Gráfico 17 - Manteve contato interação com os professores autores das disciplinas                   | 37 |
| Gráfico 18 - Manteve contato interação com os demais tutores presenciais e ou a distância           | 37 |
| Gráfico 19 - Participou de <i>chats</i> com as equipes das disciplinas junto aos alunos             | 38 |
| Gráfico 20 - Participou de <i>chats</i> com a equipe da disciplina de estágio supervisionado        | 38 |

|   |    |
|---|----|
| Gráfico 21 - Participou de <i>chats</i> com os próprios tutores presenciais em algum momento do curso   | 38 |
| Gráfico 22 - Além de atuar como tutor presencial qual(ais) a(s) outra(s) atividade(s) que exerce atualmente   | 38 |
| Gráfico 23 - Orientação e acompanhamento dos alunos em relação às atividades propostas inclusive de estágios supervisionados  | 39 |
| Gráfico 24 - Participou no processo de formação e organização de grupos de estudos no polo  | 39 |
| Gráfico 25 - Sugeriu materiais complementares aos alunos  | 39 |
| Gráfico 26 - Orientou e incentivou a pesquisarem outros materiais bibliográficos complementares na internet, bibliotecas, revistas, jornais, periódicos, mídias, etc.   | 39 |
| Gráfico 27 - Incentivou e orientou os alunos na construção do conhecimento individual e coletivo  | 39 |
| Gráfico 28 - Sanou dúvidas e estimulou os alunos no aprofundamento dos conteúdos das disciplinas com reflexões críticas sobre as várias temáticas   | 40 |
| Gráfico 29 - Durante o curso procurou se aperfeiçoar nos conteúdos das disciplinas, procurando explorar outras fontes de consulta externa   | 40 |
| Gráfico 30 - Em termos percentuais, como você se auto avalia em relação ao “domínio” dos conteúdos didáticos das disciplinas do curso com um todo   | 40 |
| Gráfico 31 - A instituição promoveu as capacitações necessárias ao exercício da tutoria   | 40 |
| Gráfico 32 - Quanto as disciplinas do curso em geral, você trouxe alguma contribuição em termos de conteúdos complementares para ampliar ou facilitar a compreensão dos alunos em relação as diversas temáticas | 40 |

## **SUMÁRIO**

|   |    |
|---|----|
| 1. INTRODUÇÃO   | 08 |
| 1.1. JUSTIFICATIVA E BENEFÍCIOS DO ESTUDO   | 09 |
| 1.2 OBJETIVOS   | 10 |
| 1.3. METODOLOGIA  | 10 |
| 1.3.1. Competências e habilidades dos tutores presenciais e tutores a distância como mediadores do processo de ensino aprendizagem na educação a distância - EaD: um olhar sobre os aspectos de autoria | 10 |
| 1.3.2. Competências e habilidades dos tutores: avaliação da tutoria presencial do curso de administração pública a distância da UFRN sob a ótica do tutor presencia                                     | 11 |
| 1.3.2.1. Campo de ação da pesquisa  | 11 |
| 1.3.2.2. Caracterização da pesquisa   | 13 |
| 1.3.2.3. População e amostra da pesquisa  | 13 |
| 1.3.2.4. Instrumento de coleta de dados da pesquisa   | 13 |
| 1.3.2.5. Tratamento dos dados da pesquisa   | 14 |
| 1.4. ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO  | 14 |
| 2. PRESSUPOSTOS TEÓRICOS  | 16 |
| 2.1. CONCEITUAÇÃO DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA   | 16 |
| 2.2. COMPETÊNCIAS E HABILIDADES DO TUTOR  | 21 |
| 3. RESULTADOS E DISCUSSÕES  | 30 |
| 3.1. O ESTUDO APLICADO  | 34 |
| 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS   | 43 |
| 5. REFERÊNCIAS  | 45 |
| APÊNDICE  | 49 |



## 1 INTRODUÇÃO

A sociedade está em constante transformação e nesse processo é cada vez mais necessária a disseminação de informações, ou seja, vivemos na sociedade da informação, sempre a aprender algo a mais, a todo instante e a todo dia, de forma contínua. Recentemente entram em foco, de maneira mais ampliada à sociedade, as mídias eletrônicas, os ambientes virtuais e as redes sociais as quais de forma colaborativa se constituem como principais meios propagadores de todos os tipos de saberes.

Os tempos convergem para uma globalização da aprendizagem, na direção de garantir uma formação que atenda às diversas demandas da sociedade para acompanhar o crescimento das economias. O nível de pobreza ainda é bastante elevado em todo planeta e existe a necessidade de estabelecer mecanismos e formas de se fazer socializar o conhecimento em suas mais variadas áreas, levando-o às mais longínquas localidades.

As escolas tradicionais, ou seja as presenciais, possuem um alto custo de implantação, e encontram-se ainda, na maioria dos países, longe de atingir grande parte do público, ou seja, o cidadão, e em especial aquelas pessoas mais pobres e menos esclarecidas e como menores possibilidades de acesso ao conhecimento formal. Essa situação remete a utilizar de soluções diferenciadas para tratar do problema da educação, de forma a atingir um percentual cada vez maior de pessoas e viabilizar com que a informação possa chegar em questão de segundos, através do uso das Novas Tecnologias da Informação e Comunicação – nTIC. Vale ressaltar, entretanto, que este processo é dependente pois para que essa informação seja disponibilizada de forma organizada é necessária toda uma estrutura formada por instituições e vários profissionais, equipes multidisciplinares.

Através das nTIC, alunos, professores, coordenadores e tutores encontram-se separados presencialmente, porém conectados virtualmente, independente de dia, hora ou lugar propiciando que estejam num amplo processo de ensino-aprendizagem intitulado de Educação a Distância (EaD)<sup>1</sup>. São várias as definições para a EaD, e ela surge não como uma metodologia que veio para substituir o ensino presencial, mas sim para colaborar e enriquecer essa forma tradicional de ensino, complementando-a e expandindo-a, ultrapassando as fronteiras da sala de aula física. A EaD é, em síntese, um conjunto de procedimentos de mediação e interação que ocorre didaticamente entre alunos e professores utilizando-se recursos tecnológicos.

As novas tecnologias de comunicação e informação possibilitam a democratização do acesso e como consequência do conhecimento a toda a sociedade, ampliando oportunidades. Assim, a educação a distância - EaD, tratada como política pública, emerge na direção de atingir um número ilimitado de aprendizes.

Portanto, essa modalidade pode ser de grande valia para alavancar o processo de desenvolvimento de uma sociedade, trata-se de uma alternativa que ganha espaço cada dia no mundo moderno, fruto de um trabalho árduo e contínuo de grandes equipes e gestores de diversas áreas.

Ao pensar no Brasil, suas dimensões territoriais, a diversidade socioeconômica, as disparidades regionais de acesso a educação formal, ficam evidentes as possibilidades e oportunidades ensejadas pela EaD, na direção das questões acima apontadas.

---

<sup>1</sup> EaD – este termo será utilizado ao longo do texto para designar o que chamamos de Educação a Distância.

É no contexto desses desafios que o trabalho se apresenta uma vez que ele corresponde, na prática, ao exercício da vivência da formação continuada por meio do ensino a distância. No caso, o envolvimento de dois profissionais com formações, experiências e localização geográfica, nordeste e sudeste, dispares mas que se fundem e por vezes se confundem em objetivos comuns: a busca pelo aperfeiçoamento de suas práticas; o respeito a diversidade; a crença que o ensino a distância é um dos caminhos de inclusão à cidadania.

Fruto do processo colaborativo, o estudo contempla partes comuns, a introdução, os pressupostos teóricos, as referências e em especial na metodologia estão explicitadas as especificidades que retratam os enfoques individuais tratados. Os resultados de Roosevelt de Medeiros Guerra, parceiro de trabalho, estão consolidados no documento intitulado “Avaliação da tutoria presencial do curso de administração pública a distância da Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN sob a ótica do tutor presencial com base em suas habilidades e competências” o qual está referenciado neste trabalho.

Nessa perspectiva, a escolha efetuada remete a melhor conhecer as competências e habilidades que envolvem a tutoria, em especial, quanto a mediação no processo de ensino-aprendizagem na educação a distância. O esforço do trabalhar junto, compartilhar, como equipe, fez o trabalho se materializar. Ação contínua, fruto de um processo de construção colaborativa, a partir da disponibilidade de troca de conhecimento e reflexões, construídos no decorrer do curso, com muitos parceiros de jornada, os alunos do curso PIGEAD - Planejamento, Implementação e Gestão da EaD, 2012 e os tutores que nos acompanharam.

Vale ressaltar que não se tem a pretensão em esgotar a matéria, mas contribuir na direção da sustentabilidade, dos cursos de EaD. É fato que ha um caminho a ser trilhado tanto em termos de capacitação dos profissionais como da promoção de sistemas tutoriais aprimorados. Os desafios estão postos para que as novas funções inerentes a atuação das tutorias possam ser cada vez mais valorizadas, repensadas e aprimoradas.

### **1.1.JUSTIFICATIVA E BENEFÍCIOS DO ESTUDO**

A educação a distância vem crescendo de forma rápida nos últimos anos em nosso país e no mundo, e tornou-se uma modalidade de ensino-aprendizagem bastante complexa, dinâmica e com muitos desafios.

Os censos realizados pela ABED – Associação Brasileira de Educação a Distância (ABED, 2012, 17p), tiveram em 2009, 2010 e 2011 a participação de 128, 198 e 181 instituições respectivamente, as quais apontam a evolução das matrículas em 2009 com 528.320, 2010 com 2.261.921 e em 2011 3.589.373, o que demonstra o incremento dessa modalidade. Indicaram que a função de tutor é a que conta com o maior número de profissionais, correspondendo a 41% do total dos profissionais envolvidos com a implantação dos cursos enquanto a de professor corresponde a 23% e a de educador de polo, a 12%.

Os dados acima corroboram com a percepção, construída no decorrer do desenvolvimento do curso PIGEAD, sobre a ampliação do rol de profissionais envolvidos na modalidade do EaD, o crescimento da modalidade e em especial a reorientação necessária no campo das práticas ou mesmo de novos saberes aos profissionais que implementam o EaD. Estes aspectos se caracterizam como elementos essenciais que motivaram o despertar do interesse pelo tema, objeto de estudo, na direção de melhor

conhecer esse sujeito, o tutor, interlocutor que pode vir a se caracterizar como “agente de mudança” para uma educação inclusiva

Assim o tema do presente trabalho configura-se como importante nesta área tão complexa, pelo fato de que a maioria dos estudos na área de EaD apontam que os tutores, sejam eles presenciais ou a distância, devem possuir diversas competências e habilidades específicas para desempenhar bem o seu papel nas instituições que atuam.

Para a sociedade o tema torna-se importante pelo fato desta modalidade estar cada vez mais presente nas instituições de ensino, e a reflexão sobre a ação de tutoria poderá contribuir para melhor ressaltar a importância na formação desses agentes a fim de melhor desempenhar suas funções, de acordo com as atribuições exigidas não só nos processos seletivos aos quais se submetem mas como formadores de cidadãos.

As tecnologias da informação e comunicação são imprescindíveis neste processo revolucionário de ensino-aprendizagem principalmente nos últimos anos após a massificação da internet, dos ambientes virtuais de aprendizagem e de seus equipamentos hospedeiros como microcomputadores, *tablets*, *smartphones*, *netbooks*, *ultrabooks*, *notebooks*, dentre outros.

Como bem relata Almeida (2001), o papel do professor-tutor é de mediador, facilitador, incentivador, investigador do conhecimento, da própria prática e da aprendizagem individual e do grupo e também para orientar na trilha dos objetivos a serem conquistados ao final dos cursos. Nesta direção fica evidente a contribuição e responsabilidades desses sujeitos no processo da EaD. Com estes argumentos justifica-se assim, uma investigação sobre o papel desempenhado por estes profissionais com vistas ao sucesso da modalidade de educação.

## **1.2. OBJETIVOS DO ESTUDO**

O objetivo geral do presente estudo consiste em identificar as competências e habilidades dos tutores presenciais e a distância e verificar a atuação na prática de tutores presenciais no contexto das equipes multidisciplinares e nas múltiplas formas de contato e interatividade com os alunos, requisitos essenciais no ensino a distância - EaD.

Os objetivos específicos estão assim definidos:

- Investigar a partir de levantamentos bibliográficos as competências e habilidades dos tutores a distância e presencial no ensino a distância - EaD;
- Compreender o conceito de equipes multidisciplinares em especial o professor-tutor;
- Identificar e investigar a partir de um estudo de caso prático de tutoria presencial, num curso de graduação superior a distância, as inter-relações existentes entre esses profissionais e os demais dos atores envolvidos e as práticas que podem levar ao processo de coautoria em EaD;

## **1.3. METODOLOGIA**

**1.3.1 Competências e habilidades dos tutores presenciais e tutores a distância como mediadores do processo de ensino aprendizagem na educação a distância - EaD: um olhar sobre os aspectos de autoria.**

Com base nos caminhos apresentados, o trabalho contempla: a contextualização do estudo, o problema da pesquisa, a justificativa, os benefícios e os objetivos. A partir do referencial teórico, é apresentada a conceituação da educação a distância, um pouco da sua história no país, na direção de trazer a reflexão sobre as principais competências e habilidades dos tutores na EaD, e sua contribuição no processo de coautoria.

A metodologia utilizada na pesquisa, abrange o levantamento da bibliografia sobre o tema e um estudo de caso, cujos resultados obtidos conformam o entendimento sobre o tema. Ao finalizar são apresentados as conclusões sobre o estudo e as considerações finais.

Trata-se de um trabalho de conclusão de curso que adota uma metodologia baseada em dois pontos fundamentais: o primeiro está relacionado à revisão de literatura sobre o tema, buscando um aporte teórico consistente que respalde as discussões, análises e conclusões definidas nos próximos itens. A base do estudo da literatura sobre a matéria, as experiências vivenciadas no curso PIGEAD - Planejamento, implementação Gestão em EaD e a atuação de tutores presenciais fazendo interface com o estudo de caso realizado, a partir da pesquisa no curso de administração da Universidade Federal do Rio Grande do Norte-UFRN. A partir do entendimento de que a EaD remete necessariamente à construção colaborativa e que essa tem como patamar inicial as equipes multidisciplinares, cabe identificar como esse processo pode ser ampliado e se transformar no desenvolvimento dos cursos a partir da atuação dos tutores.

O segundo caminho adotado envolve uma pesquisa de campo envolvendo tutores presenciais e as atividades das equipes multidisciplinares que direcionam o trabalho de EaD na instituição pesquisada. Esta fase se caracteriza como de grande valia no processo de trabalho no sentido trazer a experiência prática para melhor compreender o cotidiano dos desafios que se apresentam aos tutores. Este estudo se insere numa pesquisa de campo, essencialmente de caráter exploratória, embasada através de um estudo de caso, cujos dados serão colhidos mediante a aplicação de um questionário eletrônico enviado pela ferramenta *google* formulário. O mesmo é composto de questões de caráter quantitativo e qualitativo, cujos sujeitos pesquisados foram os tutores presenciais do curso de administração pública a distância da UFRN, por meio de amostragem. Optou-se pela aplicação de questionários virtuais a serem respondidos pelos profissionais do curso de administração pública da UFRN, onde houve a oportunidade de inserir questões focadas no objeto de análise.

### **1.3.2. Competências e habilidades dos tutores: avaliação da tutoria presencial do curso de administração pública a distância da UFRN sob a ótica do tutor presencial**

A opção de investigar os aspectos que envolvem a ação da tutoria, a partir de uma pesquisa aplicada se pautou na oportunidade das trocas realizadas e conhecimentos adquiridos no curso PIGEAD e a vivência na qualidade de tutor, elementos fundamentais para a definição dos passos a serem realizados a seguir apresentados.

#### **1.3.2.1. Campo de ação da pesquisa**

A pesquisa teve como campo de observação o curso de administração pública da UFRN. Os novos conhecimentos propiciados pelo curso PIGEAD quanto aos desafios postos aos tutores, despertaram o interesse em entender melhor as possibilidades para sua atuação. Além da bibliografia consultada, um dos pontos focais da pesquisa é uma investigação a partir das contribuições dos tutores presenciais do curso de graduação em administração pública a distância da Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN. Esse curso

faz parte do Programa Nacional de Administração Pública – PNAP (UAB 2009), que foi implementado na UFRN a partir de 2010, sendo oferecido em dez polos da Universidade Aberta do Brasil (UAB) no estado do Rio Grande do Norte.

O principal objetivo deste programa é capacitar gestores para atuar na administração pública nas mais diversas organizações, além de oferecer aos profissionais a formação necessária, em termos técnicos e éticos, para intervir na realidade social, política e econômica, e como consequência contribuir para a melhoria da gestão das atividades no âmbito federal, estadual e municipal.

O entendimento é que a partir do estudo de caso venham a ser evidenciados alguns aspectos sobre as habilidades e competências do tutor presencial, identificados na bibliografia consultada, num exercício de reflexão sobre a importância desse agente no processo de ensino-aprendizagem através do ensino a distância e o seu papel de coautor frente às contribuições advindas no processo de implementação dos conteúdos. Ainda com base na análise dos resultados, a pesquisa consiste em verificar se esses tutores possuem competências para desempenharem satisfatoriamente seu papel, quais os principais problemas surgidos e quais as principais sugestões para melhoria do curso e da ação tutorial.

Conforme cita seu projeto político-pedagógico (2006), o mesmo vem na direção das necessidades das organizações públicas contemporâneas, que buscam gestores com visão holística que incorporam as ações administrativas e políticas governamentais, capacitados para exercer a gestão na esfera regional, nacional e internacional, de forma a contribuir na construção de uma nação mais justa em termos de oportunidades de acesso à educação e inserção social. Este documento que orienta as ações político-pedagógicas do curso (UFRN 2006), para atender a demanda pela formação superior de gestores públicos no Estado do Rio Grande do Norte, incluindo seus mais distantes municípios, a UFRN, se propôs a ofertar o curso na modalidade a distância (EaD), como forma de ampliar o número de beneficiários da formação superior gratuita e de qualidade, cumprindo assim sua missão e colaborando com o desenvolvimento da sociedade brasileira.

O projeto político-pedagógico ressalta que os objetivos específicos do curso são:

- i. Oportunizar a conscientização do estudante para agir dentro de princípios éticos, morais, legais e cívicos, promovendo o ser humano como força de trabalho e capital intelectual.
- ii. Propiciar formação integral do egresso de tal forma a permitir-lhe pesquisar, estudar, analisar, interpretar, planejar, implantar, coordenar e controlar ações no campo da administração, fazendo vigorar a legislação profissional e normas éticas a que está sujeita a gestão.
- iii. Formar profissionais capazes de ampliar os níveis de competitividade organizacional frente ao dinamismo das transformações no âmbito interno e externo às organizações.
- iv. Capacitar o estudante para enfrentar os desafios e as peculiaridades locais e regionais e do próprio mercado de trabalho, considerando a função social que deve exercer, por meio de formação sólida que lhe dê um embasamento de cultura geral, complementado pela visão holística em sua dimensão humanística e técnica.
- v. Preparar o estudante para atuar como gestor, envolvendo-se com decisões, estratégias e adversidades, buscando estabelecer vantagens competitivas no mercado globalizado, frente às mudanças impostas pelo ambiente.
- vi. Preparar lideranças para a administração pública, gerar novos

empreendedores e capacitar mão-de-obra já inserida no mercado para atuação na gestão pública.

vii. Despertar no estudante o interesse de capacitar-se como gestor público empreendedor, gerente e técnico preparado para enfrentar as mais diferentes situações de mercado e de necessidades da sociedade, com liderança, iniciativa e criatividade para interferir na realidade, antecipando-se aos fatos ou adequando-se às novas tendências. (UFRN 2006).

A forma de entrada dos alunos ao referido curso ocorre mediante vestibular simplificado, sendo que as duas primeiras turmas tiveram início em 2010 e 2011 com a abertura de vagas para os polos de Caicó, Currais Novos, Grossos, Extremoz, Lajes, Luis Gomes, Macau, Marcelino Vieira, Martins, Natal e Parnamirim, num total de 12 polos UAB - Universidade Aberta do Brasil. O último vestibular ocorreu em meados de 2013 e para o preenchimento de vagas em apenas quatro polos do Estado, sendo 50 vagas por polo. Portanto, a pesquisa foi aplicada junto aos tutores presenciais que acompanharam os alunos nos polos UAB nos municípios do Rio Grande do Norte. Até o presente momento ainda não houve turmas concluintes, mas há uma expectativa de que a primeira turma se forme no início de 2014.

### **1.3.2.2. Caracterização da pesquisa**

Este estudo se insere numa pesquisa de campo, essencialmente de caráter exploratória, embasada através de um estudo de caso, cujos dados serão colhidos mediante a aplicação de um questionário eletrônico enviado pela ferramenta *googleformulário*.

### **1.3.2.3. População e amostra da pesquisa**

A população objeto deste estudo correspondeu a todos os tutores presenciais do curso de administração pública, num total de vinte tutores ativos, e a amostra utilizada foi a não-probabilística, ou seja, conforme as participações dos tutores em responder ao instrumento de pesquisa enviado por e-mail e postado no ambiente virtual do curso através de um *link* no fórum "*espaço dos tutores*". Portanto, o instrumento de pesquisa foi composto por questões de caráter quantitativo e qualitativo, cuja amostra correspondeu a 70% dos tutores presenciais do curso, ou seja, numa população de 20 tutores ativos, 14 deles responderam ao questionário.

### **1.3.2.4. Instrumento de coleta de dados da pesquisa**

Os dados para análise e discussão desta pesquisa foram coletados através do envio de um formulário eletrônico a todos os tutores presenciais do referido curso, e cujas questões propiciaram um "raio x" de seus perfis pessoal, gerencial e acadêmico, além de avaliar suas competências e habilidades, no sentido de verificar se realmente estão condizentes como que preceitua o projeto político-pedagógico do curso e o edital de seleção. O formulário foi enviado para todos os tutores presenciais do curso através de *e-mails* e mensagem privadas, através do AVA, além da disponibilização de um *link* no fórum da coordenação de tutoria. O *software* para criação do questionário foi *googleformulário*, parte integrante do aplicativos *googledrive*, que é uma ferramenta *online* bastante utilizada em pesquisas acadêmicas

O questionário foi organizado a partir de questões fechadas e abertas, onde o tutor pode responder às indagações propostas com base em respostas fixas, e descrever outras por extenso. Também constou no questionário perguntas fechadas, ou seja, pré-definidas

para que os respondentes apontassem as opções que achassem mais convincentes aos assuntos questionados.

Um aspecto relevante a ser considerado nesse processo foi a atuação do autor do referido estudo Roosevelt de Medeiros Guerra, que atua como tutor presencial no curso objeto deste estudo de 2011, fato esse que facilitou a definição das perguntas conforme as especificidades do curso e dos demais intervenientes, ou seja, tutores, professores e discentes. O instrumento de coleta de dados encontra-se disponibilizado no Apêndice 1.

### **1.3.2.5. Tratamento dos dados da pesquisa**

Para analisar os dados da pesquisa, foram utilizadas técnicas quantitativas e qualitativas. Para as perguntas consideradas fechadas, ou seja, aquelas que foram disponibilizadas de forma pré-definida foi utilizada a técnica estatística de tendência central, para tanto, utilizou-se no processo de análise o *software Excel (Microsoft)*. Com relação a análise das questões abertas foi utilizada a técnica de análise de conteúdos do tipo classificatório, que possibilita a busca dos significados das respostas de forma simplificada e direta. A análise dos dados da pesquisa foi apresentada em forma de gráficos seguidos de suas análises individuais e descritivas.

O estudo de caso teve como foco principal encontrar respostas para as seis questões abaixo relacionadas:

- Os tutores presenciais apresentam perfil adequado para atuarem no curso de administração pública?
- Os tutores presenciais exerceram suas atribuições de acordo com o edital de seleção?
- O processo de interação entre os tutores presenciais e os demais agentes do processo ocorreu de forma satisfatória durante o curso?
- As competências socioafetivas, pedagógicas e gerenciais foram desempenhadas de forma ordenada e eficiente?
- As condições de trabalho oferecidas foram adequadas para os tutores desempenharem bem suas atividades?
- Quais os maiores problemas e dificuldades enfrentadas por alunos e tutores e que medidas podem ser recomendadas para solucionar esses problemas?

Os resultados da pesquisa estão consolidados no documento intitulado “Avaliação da tutoria presencial do curso de administração pública a distância da Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN sob a ótica do tutor presencial com base em suas habilidades e competências” está referenciado neste trabalho.

## **1.4. ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO**

O trabalho se consolidou a partir de quatro capítulos além das referências bibliográficas. Os capítulos um e dois foram realizados em conjunto pelo grupo. O primeiro capítulo contempla a introdução e está organizado em subitens sendo a justificativa, objetivos e metodologia. O capítulo dois aborda os pressupostos teóricos, elementos fundamentais de base para o estudo subdividido em: conceituação da educação a distância e competência e habilidades dos tutores. No capítulo três são apresentados os resultados e

discussões que conformam os trabalhos com a apresentação da pesquisa realizada e o capítulo quatro as considerações finais.



## 2. PRESSUPOSTOS TEÓRICOS

O referencial teórico tem como princípio construir uma base conceitual como sustentação acadêmica às discussões aqui apresentadas. Serão abordados os conceitos considerados importantes ao contexto dos temas estudados.

### 2.1. CONCEITUAÇÃO DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

A EaD é caracterizada principalmente pela separação entre professores e alunos, no espaço e/ou no tempo, e o controle do aprendizado é realizado mais intensamente pelos próprios alunos, individualmente e colaborativamente, com a mediação e orientação de professores e tutores capacitados para atuarem nesta área. A EaD, permite atender uma grande quantidade de discentes de forma mais efetiva, se comparamos com outras modalidades de ensino-aprendizagem, em especial com a educação tradicional, a modalidade presencial, e sem riscos de redução da qualidade no ensino. Para tanto, é necessário existir uma infra-estrutura adequada, com suporte técnico eficiente, assim como uma equipe de professores-tutores bem capacitada, além de outros profissionais que atuam diretamente ou indiretamente no processo, como no apoio administrativo, no *design* instrucional.

Segundo Silva (2008), as competências básicas exigidas por uma equipe multidisciplinar e comprometida com um projeto de EaD eficiente, devem estar pautadas na seriedade dos propósitos de seus colaboradores, na responsabilidade inerente a cada um deles, na capacidade técnica e no comprometimento dos gestores e professores.

Para Moore e Kearsley (2007), a educação a distância é todo aprendizado planejado que ocorre normalmente em um lugar diferente do local tradicional de ensino, exigindo técnicas especiais de criação dos cursos e de instruções, e com comunicação por meio de várias tecnologias da informação, além de estruturas organizacionais e administrativas específicas.

Portanto, esse processo de ensino-aprendizagem ocorre geralmente em tempos e espaços separados, requerendo muito planejamento, com a mediação dos conteúdos entre tutores e alunos por meio de diversos recursos tecnológicos, que especialmente nos últimos anos, devido a massificação a partir dos anos 90, da banda larga da internet, das mídias digitais, das redes sociais e dos ambientes virtuais ampliou as oportunidades de acesso. Em comparação com a modalidade tradicional de ensino-aprendizagem, Moran (2009) enfatiza que a educação presencial ou tradicional, é a modalidade dos cursos regulares, em qualquer nível, nos quais professores e alunos se encontram sempre em um mesmo local físico, ou seja, a sala de aula. Já com relação a educação semipresencial as aulas acontecem parte em sala de aula e parte a distância, sendo esta última, através das TIC - Tecnologias da Informação e Comunicação, utilizando-se basicamente dos Ambientes Virtuais de Aprendizagem - AVA. Cita ainda, este autor, que na EaD podemos ter também momentos presenciais para realização de certas atividades, porém a maior parte dessas atividades ocorrem fundamentalmente *on line*.

Segundo Moran

a educação a distância é o processo de ensino-aprendizagem, mediado por tecnologias, onde professores e alunos estão separados espacial e/ou temporalmente, ou seja, é a forma de ensino-aprendizagem onde professores e alunos não estão normalmente juntos fisicamente, mas podem estar conectados e interligados pelas tecnologias da informação e comunicação. (MORAN, 1994, 18 p.)

Com essa nova configuração, se desenham novos papéis e novas formas de atuação a serem empreendidas pelos professores, alunos e instituições. Trata-se de ampliar o conceito de transmissão de informações para a criação de espaços e situações que estimulem o participante a ser responsável pelo seu próprio enredo e construção do seu próprio saber.

Neste contexto amplia-se o rol de possibilidades, a partir da reconfiguração das estruturas de apoio ao aprendiz, com um sistema de tutoria que pressupõe estar em permanente contato, com um atendimento individualizado, mediado pelos materiais adaptados e organizados para esse fim, em detrimento das situações de sala de aula, coletivas e “pontuais”.

As diversas interações através da telemática ajudam a evitar também o isolamento dos alunos, permitindo mantê-los sempre num ritmo acelerado e produtivo, num trabalho colaborativo e acima de tudo, para que se sintam motivados. Os sistemas de informação utilizados na EaD, como os AVA e demais sistemas complementares acadêmicos, devem ser projetados para essa finalidade e para que se tenha eficiência, com boa navegabilidade, de forma que os cursos transcorram satisfatoriamente como o mínimo ou sem falhas. O foco é a condução dos alunos ao acesso aos conteúdos, sem obstáculos, levando o conhecimento aos locais os mais variados possíveis e, dessa forma, contribuindo para reduzir custos quanto a deslocamentos, alimentação, materiais impressos dentre outros. Portanto, as tecnologias sozinhas não se caracterizam como produtivas se não forem utilizadas corretamente em prol de uma educação de qualidade, com professores e tutores bem treinados, os quais poderão se aperfeiçoar, repassar seus conhecimentos e interagir com seus alunos de uma forma prazerosa, dinâmica e eficiente.

Pode-se afirmar nos dias de hoje, que a educação a distância é uma modalidade que cada dia mais se afirma no mercado, e em diversas instituições, educacionais ou não, veio para permanecer, principalmente após a massificação dos computadores pessoais - PCs e da banda larga em nosso país e no mundo nos últimos anos. Num período bem recente esse tipo de modalidade foi disseminada através de vários outros aparatos e recursos tecnológicos como do envio de correspondências com materiais didáticos pelos correios, do rádio, da TV, do telefone, do fax, além de outras mídias digitais como o *cd-rom*, o *dvd-rom*, os disquetes, sem falar de outras formas de divulgação utilizadas, como as teleconferências, as videoconferências e as *webconferências*, conferências através da internet.

Hoje em dia ainda persistem algumas dessas formas de difusão para os cursos a distância, mas numa escala menor em relação aos mais novos meios e sistemas recentes, como o uso dos microcomputadores com alta capacidade de memória, *tablets*, *smartphones*, *netbooks*, *notebooks*, *ultrabooks*, *E-readers*, *smarTVs* entre outros, sendo que o surgimento da banda larga foi primordial para este processo de expansão. Os nativos digitais, ou seja, aqueles que já nasceram teclando em alguns desses dispositivos, praticamente só conhecem estas últimas versões tecnológicas e, portanto, passaram a utilizar esses recursos e ferramentas corriqueiramente em suas vidas quer seja acadêmica, profissional para lazer e mesmo outras ações cotidianas.

Segundo Kramer (1999), existe uma relação praticamente indissociável entre a EaD e as TIC, pois essas últimas são os meios indispensáveis ao funcionamento dos sistemas educativos modernos, sem as quais a EaD não evoluiria tanto, da correspondência as ações *on line*.

Diante desta revolução nos meios midiáticos, pode-se afirmar que todo este fenômeno da educação a distância não se tornará algo passageiro, e será alavancada cada vez mais, como um caminho sem retorno para as futuras gerações de estudantes, principalmente pelas enormes possibilidades que a modalidade enseja com relação ao avanço contínuo das tecnologias. Para Niskier (1999), a educação a distância é chamada de “a tecnologia da esperança”, ou seja, com o advento das TIC, houve um grande avanço desta modalidade, passando a não mais restringir a educação às precárias salas de aulas que existiam até então. No ensino presencial o aluno tem obrigatoriamente de comparecer num determinado dia e horário na mesma sala de aula, ao contrário do ensino virtual, onde ele estuda em qualquer dia e horário, e no local que bem desejar, devendo para isso procurar construir sua autonomia para os estudos e na administração do seu tempo.

No processo de implantação dos cursos a distância existem inúmeros atores envolvidos, como os profissionais responsáveis pela gestão administrativa da instituição, ou seja, aqueles que gerenciam, organizam e acompanham as diversas atividades, como é o caso dos gerentes dos projetos; os responsáveis pela gestão pedagógica, ou seja, aqueles que planejam, organizam, acompanham e avaliam a implantação dos cursos, como é o caso das coordenações pedagógicas e de tutoria; e por último, os responsáveis pela gestão operacional dos cursos, ou seja, aqueles que desenvolvem, implantam, mediam, e orientam todo o processo de ensino-aprendizagem, situando-se aí os tutores, os professores autores, os *designers* instrucionais, o pessoal de arte, o do suporte técnico dentre outros.

Na educação a distância, segundo destaca Catapan (2006), deve existir três alicerces fundamentais de sustentação: um plano pedagógico, um plano de gestão e um plano de ação dos atores envolvidos no processo. Para tanto há necessidade de uma equipe multidisciplinar com diversos profissionais das mais variadas áreas, ou seja, das áreas de arte, de gestão, pedagógica, técnica, dentre outras.

Com relação ao plano de gestão para um projeto de educação a distância, pode-se afirmar que um importante ator deste processo se traduz na figura do gerente do projeto, que é o profissional responsável pela definição, organização e acompanhamento das atividades do projeto educacional. A equipe gestora tem uma importante função, que é a de formar a equipe multidisciplinar que irá implementar estratégias fazendo com que os objetivos do projeto sejam alcançados de forma exitosa e com coesão. Outra função importante da equipe gestora é a priorização das metas traçadas, no sentido de sempre procurar melhorar a qualidade dos cursos oferecidos pelas instituições, dentro de suas possibilidades e dos recursos físicos, humanos e financeiros disponíveis. Avaliar constantemente as mudanças ocorridas na área e as principais tendências do mercado, como as mudanças tecnológicas na área, que são frequentes, é também uma das funções desta equipe gestora.

A equipe responsável pela gestão pedagógica, necessita conhecer bem todo o processo de implantação do projeto de EaD na instituição em que atuam, para poder auxiliar os diversos setores e seus respectivos atores envolvidos, direcionando seus esforços para atingir as metas estabelecidas. Essa equipe geralmente assume várias funções e é composta por diferentes profissionais nas mais diversas áreas, como os especialistas em EaD, em tecnologia educacional, em comunicação, além de profissionais da área de multimídia entre outros, como acima já apontado. Essa equipe coordena os sistemas que serão utilizados, desenvolve pesquisas, acompanha a equipe de tutores, mantém diálogo constante com alunos, professores e tutores, desenvolve *softwares* educativos e auxilia na criação dos materiais didáticos que serão utilizados nos cursos, dentre outras atribuições.

Por último, a definição de um plano de ação contínuo é fundamental para o pleno funcionamento e operacionalização dos cursos na modalidade a distância. Essa equipe multidisciplinar trabalha em determinados momentos de forma coletiva e colaborativa, como por exemplo, no processo de criação dos materiais didáticos, onde atuam profissionais das equipes de *design* instrucional e pessoal de arte e da equipe técnica. Em muitos casos, uma mesma equipe de profissionais pode auxiliar outras equipes, num trabalho colaborativo e permanente.

No contexto apresentado, desenvolver habilidades para o ensino *online* torna-se importante para um professor ou tutor, pois no exercício de novos papéis que a modalidade requer é fundamental que esse profissional possua afinidade com as chamadas nTICs, não deve ter aversão ao novo. Profissionais da EaD que não são familiarizados com essas tecnologias, numa primeira avaliação, é possível afirmar que não possuem um bom perfil para exercer não possuem um bom perfil para exercer uma tutoria *online*, pois o tutor tem que dar respostas aos alunos, quase que diariamente, tem como função orientar, sanar dúvidas, e para isso deve estar conectado ao ambiente virtual

Enveredar no caminho do EaD, além dos aspectos técnicos a serem aprimorados, por outro lado, é imprescindível o afeto, o gosto pela profissão e o interesse por investir em sua formação continuada, procurar participar de cursos de capacitação na área e eventos que objetivem o aperfeiçoamento da ação tutorial.

O professor na EAD, ou tutor, assume uma posição bastante diferenciada daquela conhecida historicamente por um professor do ensino presencial e ele precisa ter sua função, sua prática e seu papel questionado, compreendido e estudado. No ensino a distância, a tecnologia está sempre presente e exige essa nova postura. A nova postura remete a que, nessa modalidade, um bom tutor deva também possuir algumas características interpessoais uma vez que interação é palavra chave no desempenho de suas atribuições. Assim, possuir um bom relacionamento e uma boa postura ética e profissional junto a todos os envolvidos no processo sejam eles outros tutores, coordenador de curso, coordenador de tutoria, professores conteudistas e alunos é base para o trabalho. Em relação à interatividade com os alunos, a criação de vários espaços colaborativos ou de cooperação são muito importante para essa socialização, como *chats*, fóruns, tarefas em grupo e os encontros presenciais na instituição por meio dos polos de apoio presencial.

Entender o perfil dos alunos envolvidos no processo de aprendizagem e atuar como orientador de possíveis caminhos é um dos desafios postos a esses profissionais. Os tutores devem conhecer bem as práticas da EaD, como participar de *chats*, fóruns, criar e corrigir tarefas e postar materiais complementares diversos no ambiente virtual como artigos, links e vídeos. Usar a tecnologia para aprender exige mais do que conhecer um *software* ou do que se sentir à vontade com o *hardware* utilizado (Palooff e Pratt., 2002, 109 p).

No papel de interlocutor direto com os alunos, o fator motivacional é de suma importância para que o tutor envolva sua turma e evite ao máximo evasões no curso o que por vezes é consequência da não familiaridade com a dinâmica empreendida na EaD. Outra competência do tutor a distância é a de auxiliar o docente ministrante da disciplina, professor conteudista, no processo de organização, fiscalização, aplicação e correção das avaliações e atividades propostas. Eles devem também, em especial os tutores presenciais, prestar esclarecimentos aos alunos sobre o regime de funcionamento do curso para o qual foi selecionado, além de conhecer as normas que regulamentam a

educação a distância e a estrutura física e operacional da organização, são o elo de ligação alunos - instituição. Um tutor é um guia, um protetor ou defensor de alguém em qualquer aspecto, enquanto o professor é alguém que ensina qualquer coisa. (Litwin, 2001, 93 p).

Na direção apontada, identificam-se, portanto, várias ações e funções que o tutor deve desempenhar dentre as quais vale reforçar: a criação de propostas de atividades para a reflexão dos alunos, apoiá-los sempre na resolução de suas mais variadas demandas, conteudistas ou não, deve também sugerir fontes de informação alternativas e complementares, e dar explicações constantes para facilitar o processo de compreensão por parte de seus discentes. Motivar os alunos na EaD no sentido de participarem dos fóruns, das tarefas e dos *chats* no Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA, viabilizar e fomentar inclusive as relações aluno-aluno e aluno – conteúdos, além dos momentos presenciais no polo. Essa prática se assemelha à prática de um professor tradicional, que solicita aos alunos que participem das tarefas, que compareçam às aulas, que participem dos trabalhos em grupo e das avaliações presenciais, o que nos faz refletir sobre o valor da interação aluno - professor em quaisquer das modalidades da educação

Neste contexto é importante frisar a importância da interação, do trabalho integrado. Não basta para o planejamento e implementação dos cursos em EaD dispor de uma equipe multidisciplinar. É necessário que a atuação integrada que seja interdisciplinar. Nesta direção a construção cooperativa e assim pode-se dizer a autoria na EaD é um processo que perpassa todos os sujeitos envolvidos.

#### Segundo Okada e Santos

Quando o trabalho é norteado por experiências intencionais de interação entre as disciplinas e especialistas com intercâmbios, enriquecimentos mútuos e produção coletiva de conhecimentos estamos diante de uma prática interdisciplinar. (OKADA, A. L. P. SANTOS, E. O, 2003, 7 p)

Segundo Gadotti (2010), educar pressupõe definir qual é a direção pedagógica a ser adotada e caminhar na definição das estratégias, do planejamento, do perfil das equipes e demais elementos que a envolvem mas, em especial, incorporar no processo o foco no aluno.

Outros aspectos relevantes, que se aplicam no campo da interdisciplinaridade, são autonomia e ética na EaD. As autoras Pinto e Bastos Filho (2012) expõem, com base em vários autores, a discussão sobre essas posturas ao tratar das questões que envolvem a autoria, um novo olhar, necessário frente as transformações que incorporam na EaD as construções coletivas.

Fazendo um comparativo com o ensino tradicional, pode-se afirmar que o aluno do ensino presencial se comporta muitas vezes como um mero ouvinte do professor na sala de aula, e muitas vezes não questiona, pouco interage com o professor e até com seus colegas de turma, o que no ensino a distância não deve ocorrer pelo fato de existir, a figura do tutor que entre outros papéis deverá incentivá-lo e estimulá-lo, com a incorporação de metodologias onde se privilegia a participação em fóruns, *chats*, *wikis* e diversas outras atividades colaborativas.

No ensino presencial o aluno tem de se deslocar muitas vezes grandes distâncias até chegar às instituições de ensino, e em determinadas situações enfrentando um trânsito caótico além de outras condições espaço-temporais adversas, despendendo muito tempo no percurso, com despesas de locomoção, alimentares, além do desgaste físico para

comparecer todos os dias à instituição. No ensino presencial geralmente a bibliografia e o material didático não são adaptados ao seu público, portanto, por vezes prevalece um material um pouco mais complexo, amplo e mais difícil de assimilar, fato este que pode gerar dúvidas as quais muitas vezes ficam na dependência do aluno em tomar a atitude de questionar ao professor somente no momento da aula. Essa situação no ensino a distância em geral, é superada, pois os alunos se deparam com materiais didáticos mais estruturados, bem elaborados, adaptados para uma leitura mais direta, ou seja, mais assimiláveis e claros. Predominam neste tipo de modalidade, sempre uma melhor didática com a presença de ilustrações diversas, como figuras, gráficos, quadros, caixas de ênfase e de dicionários, com sugestões para acessos externos a *links* relacionados a materiais complementares.

Outra questão a ser ressaltada é que embora possa se afirmar que a educação a distância é uma modalidade desenvolvida para todos, nem todos se adaptam a ela, ou seja, sempre deverão existir os dois públicos. O aluno da EaD deve saber antecipadamente das características da modalidade e se possui vocação para este tipo de ensino-aprendizagem, pois ele terá que ter certas habilidades específicas, como ter mais autonomia, saber administrar seu tempo, ter persistência, ser organizado, disciplinado, saber interagir com os meios tecnológicos e acima de tudo gostar do que irá realizar.

## **2.2 COMPETÊNCIAS E HABILIDADES DO TUTOR**

A tutoria como método nasceu no século XV na universidade, onde foi usada como orientação de caráter religioso junto aos estudantes e com o objetivo de infundir a fé e a conduta moral. Posteriormente, no século XX, o tutor assumiu o papel de orientador dos trabalhos acadêmicos e, neste sentido, se incorporou aos atuais programas de educação a distância (Sá, 2000). O tutor surge como uma espécie de guia, de um defensor e orientador que acompanha os alunos através do ambiente virtual, a partir do conteúdo disponibilizado pelos professores conteudistas, possui também em certas situações e modelos, autonomia para disponibilizar materiais complementares como forma de expandir o conhecimento e enriquecer o processo.

Na educação tradicional existe a convivência entre alunos e professor na sala de aula, já na educação a distância todo esse processo ocorre através do ambiente virtual de aprendizagem através das mídias digitais de comunicação, como: *e-mails*, redes sociais, *blogs*, *sites*, telefones, etc. Assim, um dos pré-requisitos é que todos participem numa ampla troca de conhecimentos e experiência, e nessa situação ressalta-se a grande importância do tutor, que tem o papel de fornecer constantemente *feedbacks* e motivar os alunos, além de incentivá-los a participar das discussões reflexivas e colaborativas, fundamentadas em conceituações teóricas.

Portanto, cabe ao tutor, acima de tudo, incentivar e orientar os alunos em relação aos seus planos de estudo, suas metas, mostrando-lhes as melhores direções e avaliando seu processo de aprendizagem. Enfim, ele auxilia os alunos na aproximação e apropriação dos conteúdos didáticos, administra situações diversas, como situações de conflitos, de euforia e de desânimos que em certas circunstâncias podem acometer o grupo.

Em suma, o tutor é quem responde a todas as dúvidas apresentadas pelos alunos em relação aos conteúdos das disciplinas e em relação às questões administrativas, estimula-os a realizar as atividades e avalia suas participações durante todo o processo de aprendizagem. Ele é um articulador de todo o processo de ensino-aprendizagem, e

portanto deve possuir certas qualidades, competências e aptidões necessárias que o ensino *on line* exige.

Outro aspecto relevante que é atribuído ao tutor, é o de motivar sempre seu grupo de alunos, ou seja, encontrar estratégias e soluções para que os alunos não percam o foco no curso, interajam mais, realizem as atividades propostas nos *fóruns* e todas as tarefas disponibilizadas no ambiente virtual. O tutor deve fazer do seu aprendizado uma ação prazerosa, que venha a contribuir não só com a construção de seu conhecimento, mais sim promover a troca de experiências coletivamente, entre eles próprios, os alunos, os professores, os coordenadores e os demais envolvidos no processo. Esse papel é sem dúvida uma das tarefas desafiadoras dos tutores, e a existência de uma atmosfera agradável e harmônica, principalmente entre alunos e tutores, poderá ser o grande diferencial para o êxito do processo de ensino-aprendizagem.

Para Nobre e Melo,

o mediador pedagógico de cursos a distância quando possui experiência docente na modalidade presencial, traz em sua bagagem várias estratégias de intervenção de sucesso. No entanto, entendemos que a especificidade desta modalidade demanda outras competências para mediar cursos. Estas competências precisam contemplar uma linguagem e postura pedagógica peculiares além de proficiência tecnológica para usufruir do potencial do ambiente virtual de aprendizagem (AVA) e dos recursos da Web2.0. Entendemos que esta postura pedagógica deve incluir também uma mediação atenta, sensível e provocativa. (NOBRE, C.V. e MELO, K.S., 2011, p.3).

A citação acima leva à reflexão sobre as habilidades do uso de uma linguagem clara e eficiente, tanto no ambiente virtual de aprendizagem, quanto nos momentos presenciais e síncronos, enfim deve-se aperfeiçoar e implantar uma linguagem escrita e falada condizente com a modalidade a distância. O tutor é sem dúvida uma parte fundamental nesse processo, deverá estar de prontidão no atendimento aos discentes, conhecer bem o perfil dos envolvidos, seus pontos potenciais e suas dificuldades. Propor questionamentos que façam com que o aluno possam interagir mais, pesquisar mais, pensar e refletir mais, de forma a ampliar seus conhecimentos, estimulando a produção autoral, é sem dúvida um ponto importante que o tutor deve observar.

Dotta e Giordan (2007) trazem a discussão sobre a transformação quanto a forma de comunicação que o ensino mediado por computadores exige. Dentre as reflexões de vários autores ressalta-se o foco de Paulo Freire que trata do educador como gestor, em seu papel de criar as condições para que o processo de construção conjunta do conhecimento ocorra, com base no diálogo. Apontam que *“As características desse diálogo precisam ser construídas com características que vão além da troca de palavras entre os interlocutores, precisam considerar as possibilidades de interação de múltiplas vozes.”* (DOTTA e GIORDAN, 2007 p 3)

Nessa direção os autores alertam para o quão é desafiadora a linguagem escrita, no processo de educação a distância - EaD, no sentido de traduzir os sentimentos, expressões do “corpo que também fala”. Neste contexto da ação virtual, as linguagens falada e escrita se mesclam numa linguagem híbrida. Ressaltam:

A formação de educadores para o diálogo virtual em serviços de tutoria *on-line* não pode se limitar à capacitação meramente técnica sobre o funcionamento das interfaces comunicacionais, mas precisa considerar o

desenvolvimento da capacidade comunicativa do educador para as interações verbais que possam promover a aprendizagem significativa. (DOTTA e GIORDAN, 2007 p 1).

Assim se coloca o desafio para se tratar da EaD, no campo onde os docentes devem ter em mente e incorporar esta questão imprescindível no aprendizado que envolve essa modalidade, na sua forma de trabalho. Sair da zona de conforto que o ensino presencial neste campo proporciona onde o discursar é substituído pela escrita, onde com o apoio a de outros autores ele deve constituir seu próprio texto, que será fruto de sua história, sua marca.

Uma questão importante relacionada à administração do tempo nos estudos é a escolha de um ambiente adequado, ou seja, uma ambientação arejada, calma e organizada, são condições importantes que ajudam no desenvolvimento acadêmico do aluno, e o seu tutor poderá traçar estratégias que os ajude a encontrar todas as condições necessárias e favoráveis para melhorar e otimizar esse aprendizado. Por outro lado, quando não há condições favoráveis para os estudos, como pouca iluminação e ambiente pouco arejado, equipamentos ultrapassados e obsoletos, banda larga ineficiente e lenta, o desafio do tutor aumenta no sentido de tentar criar sempre situações que possa aproximar os discentes e estimulá-los.

Um desafio importante, na direção de aumentar a autonomia e independência dos alunos, é a necessidade de que os modelos dos cursos a distância possuam uma proposta favorável à construção da aprendizagem, com uma mediação pedagógica eficaz e contínua, propondo tarefas desafiadoras que incentivem os alunos a explorarem outras bibliografias e conteúdos, além de promoverem interações constantes e troca de experiências entre eles próprios.

Segundo Souza et al ,

a EaD caracteriza-se por ser um processo composto por duas mediações: a mediação humana e a mediação tecnológica, imbricadas uma na outra. A primeira pelo sistema de tutoria, a segunda pelo sistema de comunicação que está a serviço da primeira para viabilizar a mediação pedagógica. A mediação pedagógica, resultante da concepção planejada entre estas duas mediações, é potencializada pela convergência digital que disponibiliza acesso e portabilidade por meio de dispositivos de comunicação síncrona e assíncrona, cada vez mais integrados, velozes e potentes. (SOUZA, A.R.B et AL, 2008, p.335).

Esse novo mediador pedagógico, ou seja, o professor-tutor ou tutor, deve possuir afinidade com as tecnologias da informação e comunicação, as chamadas TICs, ou seja, eles não devem possuir aversão ao que é novo em se tratando de lidar com tecnologias, pois farão parte de seus instrumentos de trabalho para mediar a transmissão do conhecimento. Sem essas características o trabalho poderá ficar comprometido em termos de qualidade devido as exigências inerentes as suas funções tais como dar respostas rápidas aos alunos, diariamente, orientá-los constantemente quanto às suas mais variadas demandas, sejam elas de ordem pedagógicas, administrativas, sócio-afetivas ou tecnológicas.

No ensino a distância, a tecnologia está sempre presente exigindo uma nova postura por parte de professores, tutores presenciais e a distância e também dos alunos. De um modo amplo, para a implementação de cursos na modalidade a distância, mediado pelas TICs, é preciso existir toda uma estrutura organizacional complexa, tanto do lado técnico



quanto do lado pedagógico e gerencial. Num panorama ideal é necessária a criação de uma equipe multidisciplinar séria e comprometida com uma causa única, visando planejar, e no escopo desse conceito, organizar, implementar e avaliar todo o processo de ensino-aprendizagem e suas múltiplas etapas.

Machado e Machado ressaltam que:

Na formação acadêmica do tutor, pressupõem-se capacidade intelectual e domínio da matéria, destacando-se as técnicas metodológicas e didáticas. Além disso, deve conhecer com profundidade os assuntos relacionados com a matéria e área profissional em foco. A habilidade para planejar, acompanhar e avaliar atividades, bem como motivar o aluno para o estudo, também são relevantes. Na formação pessoal, deve ser capaz de lidar com o heterogêneo quadro de alunos e ser possuidor de atributos psicológicos e éticos: maturidade emocional, empatia para com os alunos, habilidade para mediar questões diversas, liderança, cordialidade e, especialmente, a capacidade de ouvir. (MACHADO, L.D. e MACHADO, E.C ,2004, p.5).

Na educação a distância, tanto os tutores presenciais como os tutores a distância, possuem várias competências e habilidades que se assemelham. No campo da especialização, os tutores a distância, não necessariamente necessitam ser especialistas no conteúdo temático das disciplinas mas devem conhecer muito bem as temáticas propostas, e acima de tudo, precisam ser especialistas em mediação, interação, orientar e ajudar os alunos a desenvolverem sua autonomia e capacidade de retenção do conhecimento. Essa característica se traduz em intitular os tutores a distância de especialistas, ou seja, são aqueles que atuam mais diretamente no ambiente virtual com os alunos em relação ao conteúdo, acompanhando os fóruns, os *chats* e as atividades.

Por sua vez, o tutor presencial, pode ser considerado um generalista, uma vez que possui várias funções a desempenhar. Ativos nos polos de apoio presencial e geralmente acompanhando os alunos durante todo o curso e não somente determinadas disciplinas estes tutores precisam conhecer todo o conteúdo das disciplinas para dar o suporte necessário aos alunos no polo, sempre que forem requisitados, e isso ocorre geralmente a nível individual ou em pequenos grupos, orientar sobre as demandas administrativas, resolver dúvidas técnicas do AVA, orientar a respeito de dúvidas sobre os conteúdos, aplicar as avaliações, organizar e avaliar seminários presenciais, organizar e mediar oficinas sobre determinadas temáticas junto com os tutores a distância, acompanhar os acessos dos alunos no ambiente virtual, organizar videoconferências enfim interagir diretamente com os discentes, dentro do potencial dos polos de atuação.

No contexto apresentado, e com base nas referências apresentadas, os tutores devem possuir habilidades pedagógicas, didáticas, gerenciais, sociais e tecnológicas para desempenhar bem seu papel na EaD. As funções pedagógicas estão relacionadas diretamente ao processo de ensino-aprendizagem dos alunos, individualmente ou em pequenos grupos, estão também intimamente relacionadas com os conteúdos e com algumas estratégias visando melhorar o processo de aprendizagem. Segundo Teles (2009) a função pedagógica consiste basicamente em: repassar as instruções diretamente para os alunos, esclarecendo pontos obscuros no conteúdo proposto; propor perguntas diretas aos alunos, dar conselhos e sugestões; promover uma auto-reflexão aos alunos, provocando-os a repensar sobre as idéias e assuntos; estimular e guiar os alunos no sentido da busca por outras fontes de informação; sugerir aos alunos explicações mais complexas sobre determinadas idéias, fatos e teorias; oferecer os

feedbacks necessários, sempre que possível parabenizando-os pelos êxitos alcançados nas atividades e fazer comentários diversos relacionando com os conteúdos propostos.

As funções gerenciais, administrativas, se resumem às ações para se resolver as diversas demandas e questionamentos dos alunos de ordem administrativa. O tutor passa a ser o administrador do curso junto ao aluno, disponibiliza o plano do curso adotado pelo professor, as normas de comportamento no ambiente virtual, informações sobre o projeto político-pedagógico do curso contendo inúmeras outras questões fundamentais, etc.

Quanto a função social, sócio-afetiva, os tutores devem manter uma relação harmônica com os alunos e entre aluno-aluno, na mediação das discussões de forma ética e com respeito. Criar um ambiente de comunicação prazeroso e produtivo, para que o aluno não se sinta isolado e sem motivação, deve valorizar todos os comentários o que exige dele bastante equilíbrio emocional para que o ambiente não se torne áspero dialogicamente. Enfim deve estimular as relações humanas e reconhecer a contribuição de todos no processo.

Quanto a função técnica, o tutor deve conhecer bem o ambiente virtual em que atua além de outras ferramentas e *softwares* complementares. Deve estar apto a solucionar ou encaminhar problemas de configurações em certas situações, como erros enfrentados pelos alunos no momento da postagem das tarefas no ambiente, questões relacionadas com a localização de informações no ambiente, e outras dificuldades técnicas que fazem com que os alunos possam se sentir isolados e desestimulados a prosseguir. É imprescindível que os tutores possuam uma interação constante com o setor técnico da instituição, responsável pelo AVA, ou seja, que exista um fluxo contínuo e rápido nas respostas relacionadas aos problemas que possam surgir.

Segundo Teles (2009), a função pedagógica se relaciona com o apoio e orientação quanto ao processo de aprendizagem dos alunos; a função gerencial trata-se em geral de atividades relacionadas com as questões administrativas de gerenciamento do curso; a função social consiste naquelas relacionadas ao processo de comunicação com os alunos e a função técnica relaciona-se ao amplo domínio tecnológico.

As várias funções do tutor também são apontadas por Lahan et al que colocam:

O tutor, sobretudo o tutor presencial, não costuma ter suas atividades resumidas apenas ao fazer pedagógico, ou seja, geralmente ele agrega funções sociais, administrativas e técnicas, sendo também o ponto de contato entre o aluno e a instituição. (LAHAN, S.A.D. et AL. 2012, p.2).

Esse tutor é praticamente o primeiro representante da instituição a quem os estudantes se dirigem pela primeira vez e mantém o primeiro contato físico, e este momento ocorre desde o primeiro encontro presencial, a partir do qual daí esse contato passa a ser mais constante e permanente, principalmente nos cursos de graduação e tecnólogos em EaD, pois nas especialização eles são menos requisitados em tese pelo maior nível acadêmico e conseqüente comprometimento destes alunos com os cursos. Já em cursos de especialização que exigem práticas de laboratório, como física, biologia ou química, a presença dos alunos no polo são mais frequentes e até obrigatórias, e assim a interação com os tutores.

No geral, a presença dos alunos é mais intensificada nos polos de apoio presencial principalmente quando as disciplinas apresentam um certo grau de dificuldade, sendo assim, em muitos cursos há a possibilidade de agendamento com tutor presencial no

polo, para as orientações. Ressalta-se que esses encontros não se caracterizam como aulas presenciais mas orientações sobre os caminhos a serem trilhados na expectativa de que esses estudantes desenvolvam melhor sua capacidade e sua autonomia, inclusive com incentivo na formação de-seus próprios grupos de estudo, se reúnam e passem a ter responsabilidade e iniciativa pelos seus próprios enredos.

Medeiros et al citam que:

O tutor presencial que dá aula nega um princípio fundamental da EaD: a autonomia do aluno para estudar. Tutor apóia e ajuda o aluno a organizar seus estudos, orientando-o nas dúvidas com o material e nas atividades propostas. Provoca debates, estimula a cooperação, o trabalho em grupos, presenciais ou virtuais e, quando há tutores a distância no mesmo sistema, trabalha em conjunto, de forma cooperativa. Pode não ser um especialista no conteúdo temático do curso, mas precisa ser um especialista em ajudar a desenvolver a autonomia nos alunos. (MEDEIROS, L. et AL., 2012,p.92)

Destaca-se a importância do tutor presencial como sintetizador da informação e como um dos maiores incentivadores dos alunos através de suas várias competências. ~~em~~ Através de interações síncronas e assíncronas, os tutores interagem com os professores-autores, intitulados conteudistas, e com seus alunos, orientandos, sempre colaborando e apoiando-os nas dúvidas surgidas. É importante também para os tutores, conhecer algumas ferramentas disponíveis da *web 2.0*, de forma que auxiliem os alunos nas suas mais diversas atividades. Portanto, cabe aos tutores encontrar formas para melhor acompanhar e orientar seus alunos, e não devem apenas se limitar ao AVA que atuam, e sim também pôr em prática outras ferramentas e sistemas que de certa forma podem melhorar sua interação com os alunos, como por exemplo, utilizando algumas ferramentas como *dropbox*, *googledrive*, dicionários *on line*, *sites*, *blogs*, bibliotecas virtuais, wikis, dentre outras ferramentas *on line*.

Valdemeri ressalta que:

O que fascina nas novas tecnologias que temos à nossa disposição, em especial as midiadas pela Internet, não é o fato de que apenas se pode ensinar à distância com o auxílio delas, e sim o que elas permitem criar, como os ambientes ricos em possibilidades de aprendizagem em que pessoas interessadas e motivadas podem acessar qualquer tipo de informação, sem precisar se tornar dependente apenas de um processo de ensino formal e deliberado. (VALDEMERI, T.S. ,2012, p.7).

De acordo com Leal (2010, p.3),o papel do tutor ultrapassa a visão puramente técnica, transcende a exacerbação da especialidade, adquirindo competência para instrumentalizar a tecnologia. Cabe-lhe, sobretudo, supera assim o conceito reducionista de propostas estritamente técnicas. O tutor é um educador à distância, aquele que coordena a seleção de conteúdos, que discute as estratégias de aprendizagem, que suscita a criação de percursos acadêmicos, que problematiza o conhecimento, que estabelece o diálogo com o aluno, que media problemas de aprendizagem, que sugere, instiga e acolhe, enfim, é um professor no espaço virtual, exercendo a sua função de formar o aluno.

Souza et al. reforçam essa matéria ao colocar:

A EaD caracteriza-se por ser um processo composto por duas mediações: a mediação humana e a mediação tecnológica, imbricadas

uma na outra. A primeira pelo sistema de tutoria, a segunda pelo sistema de comunicação que está a serviço da primeira para viabilizar a mediação pedagógica. A mediação pedagógica, resultante da concepção planejada entre estas duas mediações, é potencializada pela convergência digital que disponibiliza acesso e portabilidade por meio de dispositivos de comunicação síncrona e assíncrona cada vez mais integrados, velozes e potentes. As tecnologias da comunicação utilizadas na EaD oferecem diversas linguagens que favorecem a aprendizagem. As linguagens oral, escrita, audiovisual e multimídia fazem-se presente de modo a facilitar a aprendizagem, tornando o processo mais desafiador, por um lado, e, por outro, sintonizado com a base sociotécnica de nossa sociedade, o que ativa matrizes culturais e abre perspectivas para a EaD. (SOUZA et AL 2008, 335 p.)

Face às exigências no trabalho dos tutores na EaD, é de suma importância a formação continuada com capacitações frequentes, para que esses atores, sejam eles presenciais ou a distância, se tornem cada vez mais preparados para o desempenho de seus diversos papéis, com mais segurança, qualidade e eficiência, prezando sempre pela utilização de uma linguagem adequada e clara, e segundo as especificidades da modalidade, de forma sempre lúdica e amigável para com todos os envolvidos no processo.

Valdmeri aponta questões importantes ao tratar dessa questão:

O professor-tutor tem um papel extremamente significativo na EaD e suas funções devem ser pedagógica, social, administrativa e técnica. Há também características específicas, como as variações do espaço de ensino, que pode ser em qualquer lugar, onde professor e estudante se encontram em condições de igualdade na comunicação, tendo o estudante um atendimento individual, tempo para entrar em sala de aula a qualquer momento (sala virtual) e maior uso dos recursos de multimídia e tecnologias para construção do conhecimento. (Valdmeri, T.S., 2012, p.3).

É necessário que ao assumir uma tutoria, esses profissionais participem de cursos de capacitação e de cursos de formação continuada, sejam elas presenciais ou a distância, para que fiquem sempre atualizados e preparados para condução de suas funções gerenciais, pedagógicas, sócio-afetivas e técnicas.

Na direção do entendimento de que os alunos são os precursores de seu próprio processo de aprendizagem e os tutores são seus principais mediadores pedagógicos, seus orientadores e seus motivadores irrestritos, em todos os momentos, tanto no AVA quanto presencialmente nos polos. Esses alunos possuem à sua disposição as TIC, servindo como principais meios de interação, consulta e pesquisa. É de suma importância o fator motivacional para os alunos da EaD, para se evitar o desânimo e as evasões, e os tutores precisam sempre incentivá-los a pesquisarem e ampliarem o rol de possibilidades, a partir de várias leituras de diversos autores que tratem das temáticas, examinando diferenças conceituais, para que possam desenvolver suas habilidades cognitivas para uma efetiva construção do conhecimento.

Benini et al ressaltam essa necessidade ao apontar que

as nTIC servem como meio de pesquisa e comunicação entre indivíduos que compartilham o mesmo interesse. Motivar os alunos a pesquisarem na internet autores diferentes, que tratem do mesmo assunto,

procurando estabelecer diferenças entre seus conceitos e passem a produzir um material próprio, incorporando à sua realidade e o que é mais significativo no processo de aprendizagem. (BENINI et AL , 2009, p.8).

Considerando o objeto da pesquisa, na direção de sistematizar o rol de elementos levantados, sob a ótica dos autores citados, quanto as competências e funções principais dos tutores presenciais e a distância e em especial, daqueles que atuam na educação a distância nas IES-Instituição de Ensino Superior públicas, são destacadas:

#### Competências e habilidades gerenciais

As competências gerenciais são aquelas mais diretamente relacionadas com as questões administrativas e de gerenciamento do curso, além de diversas outras relacionadas com as participações no AVA pelos alunos. Trata-se também da capacidade do tutor atuar no planejamento e comunicação efetiva com as coordenações de polo, do curso, de tutoria e com os alunos, em todas as rotinas do curso em que atua, especialmente observando o que preceitua o projeto político-pedagógico do curso.

A comunicação e interação do tutor na interface com os discentes incorporam ações como: estimular os alunos a postarem mensagens nos fóruns; fazer o monitoramento do tempo disponível para a postagem dos trabalhos no AVA; criar grupos de discussão nas disciplinas, como nos seminários; monitorar a participação *on line* dos estudantes quanto às suas participações e acessos ao AVA; observar as estatísticas de participação, auxiliando os alunos na administração do seu tempo nos estudos; explicitar as normas de funcionamento do curso, conforme o projeto político-pedagógico e das disciplinas através dos planos de ensino disponibilizados pelos professores autores.

#### Competências e habilidades pedagógicas

Trata-se da capacidade do tutor, mais intensivamente os tutores a distância, de interagir com o material didático disponibilizado aos alunos, impresso e virtual, a utilização de estratégias de orientação visando maximizar a aprendizagem, o acompanhamento e avaliação dos alunos. A demonstração de rapidez, clareza e correção nas respostas às demandas enviadas e o estabelecimento de regras para uma aprendizagem produtiva por parte dos alunos, são funções estão intimamente relacionadas às questões de conteúdo das disciplinas e estratégias de aprendizagem visando maximizar o aprendizado e promover situações que levem a autonomia dos alunos.

De acordo com Teles (2009) os atos pedagógicos na EaD são desdobrados em pequenas seções, entre elas podemos citar: instrução direta - esclarecer os alunos sobre as atividades; realizar perguntas diretas - propor nos fóruns questionamentos sobre os temas abordados ou outros temas correlatos; fazer referências a outros modelos - orientações no sentido de indicar aos alunos outros modelos internos ou externos ao fórum e fazer comparações e associações; dar conselhos e sugestões - essas no sentido de estimular os alunos no prosseguimento das tarefas; estimular a auto-reflexão pelos alunos - provocar no estudante reflexões sobre suas ações; guiar e oferecer outras fontes de informação - explorar materiais complementares visando enriquecer o processo de aprendizagem e estimular os alunos a novas descobertas; dar os *feedbacks* e devolutivas de forma constante pelas contribuições nos fóruns - parabenizando os estudantes, motivando e incentivando a continuarem refletindo e explorando os conteúdos; atuar no suporte nas tarefas cognitivas - o tutor a distância procura dar suporte e instigar os alunos em tarefas que exigem um pouco mais de conhecimento e de pesquisa, ou seja,

nas tarefas com nível de maior complexidade; sistematizar comentários - aqui o tutor procura associar ou relacionar os comentários dos fóruns em relação aos conteúdos e temáticas discutidas.

Em resumo, essa competência abarca as questões que envolvem a gestão do conhecimento em termos dos conteúdos didáticos e da capacidade em realizar intervenções, utilizando estratégias didáticas adequadas às diferenças culturais e na proposição e supervisão de atividades práticas.

### Competências e habilidades sociais

Trata-se do processo comunicativo entre alunos, tutores e professores propício ao desenvolvimento e fortalecimento das relações inter-pessoais entre os agentes envolvidos no processo de ensino-aprendizagem. São as habilidades que o tutor possui para interagir com os alunos de forma presencial e virtual, habilidades para manter relações menos hierarquizadas do que na educação presencial, disposição para estimular a autonomia dos alunos e sua emancipação. Competência para manter sempre uma conversação racional, afetiva e produtiva.

Enfim, o tutor deve ter a capacidade para mediar um processo comunicativo eficaz e produtivo, estimulando a harmonia entre todos os participantes, no sentido principal de levar os alunos a se sentirem sempre motivados a participar das atividades colaborativas com os demais partícipes.

A partir do arcabouço das referências acima expostas, pode-se afirmar a importância do tutor na EaD e que essa modalidade exige profissionais capacitados, sempre em busca de conhecimento, compartilhando experiências. Por outro lado, existem instituições comprometidas para que essa modalidade cada vez mais atinja os objetivos de ampliar o rol de oportunidades. Assim vale ressaltar que esta situação requer o aperfeiçoamento de Políticas Públicas não só para o setor educacional de forma a garantir a formação das equipes e o trabalho interdisciplinar, como também para outros setores, como das comunicações, que fazem interface para que o acesso seja ampliado à sociedade, num processo educativo contínuo e inclusivo.

### Competências e habilidades tecnológicas

O foco está adequação às tecnologias, e ao material didático virtual do curso e o domínio das ferramentas tecnológicas em geral, ou seja, não só o AVA, seus fóruns, *chats*, *wikis*, glossários, etc. Enfim, é a capacidade do tutor em lidar com as mídias, o AVA e os diversos tipos de tecnologias educacionais disponíveis, inclusive com os artefatos físicos disponíveis no polo.

O tutor deve também contar em seu trabalho com o apoio do setor técnico, suporte, da instituição sempre que houver necessidade, principalmente nas questões mais específicas dos sistemas utilizados. Para Teles (2009) dificuldades em relação às TICs podem levar os alunos ao desestímulo e diminuição da motivação, o que pode interferir negativamente na sua participação nas atividades propostas. As ações relacionadas a prestar um bom suporte técnico aos orientandos de certa forma ajudam a potencializar a função pedagógica.

### 3. RESULTADOS E DISCUSSÕES

A construção de novos conhecimentos sobre a EaD, propiciado pelo curso PIGEAD, o desafio de selecionar um tema para a pesquisa, dentre tantos aspectos relevantes apresentados, e o exercitar na prática as possibilidades e oportunidades de aprendizagem cooperativa à distância, resgataram o prazer em querer saber mais e mais.

O processo vivenciado remete a compreensão que a modalidade da EaD não deve ser tratada como uma simples adaptação do ensino presencial para sua realização a distância. Nesta direção são apontados dois termos que se colocam como indissociáveis quando se trata da aprendizagem: comunicação e interação. Planejar o curso é organizar todo o processo de trabalho, a partir dos objetivos previamente definidos e como consequência definição das mídias a serem utilizadas, as linguagens inerentes a cada uma delas e o próprio ritmo para que o aprendiz se motive ao saber. No caso do EaD, esta ação requer uma equipe multidisciplinar – *design* instrucional, coordenação pedagógica, professores conteudistas, tutores presenciais e virtuais, apoio administrativo, dependendo da características da Instituição e objetivos da ação pedagógica.

Ao tratar da EaD e a proposta de refletir sobre os sistemas de tutoria, com enfoque nas competências e habilidades dos tutores, ressaltam-se os aspectos fortalecimento dos profissionais frente aos desafios que a modalidade enseja e neste contexto o significado do trabalhar junto. Essa questão significa novos movimentos e novos saberes, enfim novos paradigmas para os educadores, educandos e instituições onde a aprendizagem e, em especial a auto-aprendizagem que conduza a autonomia do aluno, é um princípio fundamental e a interação entre partes é a base para que esse processo ocorra.

As novas tecnologias de comunicação e informação possibilitam a democratização do acesso e como consequência do conhecimento a toda a sociedade ampliando oportunidades. Assim, a educação a distância - EaD, tratado como política pública, emerge na direção de atingir um número ilimitado de aprendizes.

Faria (2010) afirma que a sociedade está em permanente processo de aprendizagem, que ela se organiza em rede, e desta forma a modalidade da EaD se caracteriza como um espaço de aprendizado contínuo, ou seja, a sociedade está em estado de aprendizado.

Neste novo contexto de transformação, há reflexos também nas escolas, que são levadas a assumir ações pedagógicas que se baseiem em superar paradigmas da relação professor aluno tradicionalmente permeada por ações de comunicação unidirecional para criar situações de multiconexões, com a participação ativa das partes, num processo de fluxos e territórios abertos para a construção dos saberes. Trata-se de ampliar o conceito de transmissão de informações para a criação de espaços e situações que estimulem o participante a ser responsável pelo seu próprio enredo e construção do seu próprio saber.

Trata-se de um aspecto fundamental o abordado, pois reforça questões importantes como o sentido da viabilidade de acesso à informação para a formação, o papel do aprendiz e do profissional que o acompanha numa ação individualizada, ele se mobiliza para essa ação. Ressalta-se que nesse contexto há um aspecto importante, acima destacado, que é a necessidade de ajustar os conteúdos aos meios de comunicação a serem utilizados e a utilização das linguagens inerentes a esses meios.

Faria (2010) traz mais uma contribuição sobre os novos papéis dos profissionais da educação quando nos informa que devem se fortalecer e se adaptar aos diferentes

espaços de aprendizagem. Em especial a EaD que comporta a função do tutor cuja postura é de um guia que auxilia nos caminhos a serem adotados pelos aprendizes. Este mesmo autor, ao tratar dos sistemas de tutoria traz a importância do tutor como agente comunicador na educação a distância - EaD, e amplia o foco nas oportunidades propiciadas pela EaD à sociedade no aprender. Afirma que a sociedade está em permanente processo de aprendizagem, que ela se organiza em rede e coloca que a modalidade da EaD se caracteriza como um espaço de aprendizado contínuo. Nessa direção há que se verificar se esse processo pode ser potencializado pela atuação do tutor.

Trata-se de um aspecto fundamental o abordado, pois reforça questões importantes como o sentido da viabilidade de acesso à informação para a formação, o papel do aprendiz e do tutor que o acompanha numa ação coletiva e ao mesmo tempo individualizada.

O tutor se mobiliza, é o agente mediador para a ação de transformar o conteúdo do processo inicial de aprendizagem em conhecimento numa clara ação de coautoria. Nova (2003) ao discutir as questões de autor e autoria ressalta um aspecto fundamental que é a democratização do ensino propiciada pelo EaD que deve ser privilegiada e dessa forma traduz o entendimento de cooperação e solidariedade na produção do conhecimento.

Uma colaboração importante, elaborada por Sá (1998) apud Faria (2010, p. 32). materializada em um quadro comparativo, a seguir apresentado, sobre o papel do educador na educação presencial e à distância que dá a dimensão e esclarece as especificidades de cada uma das modalidades.

| <i>EDUCAÇÃO PRESENCIAL</i>  | <i>EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA</i>   |
|---|---|
| <i>Conduzida pelo Professor</i>   | <i>Acompanhada pelo tutor</i>   |
| <i>Predomínio de exposições o tempo inteiro</i>   | <i>Atendimento ao aluno, em consultas individualizadas ou em grupo, em situações em que o tutor mais ouve do que fala</i> |
| <i>Processo centrado no professor</i>   | <i>Processo centrado no aluno</i>   |
| <i>Processo como fonte central de informação</i>  | <i>Diversificadas fontes de informações (material impresso e multimeios)</i>  |
| <i>Convivência, em um mesmo ambiente físico, de professores e alunos, o tempo inteiro</i> | <i>Interatividade entre aluno e tutor, sob outras formas, não descartada a ocasião para os "momentos presenciais"</i>     |
| <i>Ritmo de processo ditado pelo professor</i>  | <i>Ritmo determinado pelo aluno dentro de seus próprios parâmetros</i>  |
| <i>Contato face a face entre professor e aluno</i>  | <i>Múltiplas formas de contato, incluída a ocasional face a face</i>  |
| <i>Elaboração, controle e correção das avaliações pelo</i>                                | <i>Avaliação de acordo com parâmetros definidos, em comum</i>   |



|   |   |
|---|---|
| <i>professor</i>  | <i>acordo, pelo tutor e pelo aluno</i>  |
| <i>Atendimento, pelo professor, nos rígidos horários de orientação e sala de aula</i> | <i>Atendimento pelo tutor, com flexíveis horários, lugares distintos e meios diversos</i> |

(SÁ, 1998 apud FARIA, 2010, 32p.)

Os aspectos apresentados conduzem a reflexão sobre várias questões dentre as quais ressaltam-se: a dinâmica empreendida pela EaD que requer do tutor se colocar disponível para interagir no que diz respeito ao tempo, a forma e ao conteúdo; o acompanhamento contínuo pelo tutor, por meio da interatividade, como chave para o sucesso dessa modalidade a EaD e a pactuação sobre as ações a serem realizadas, corroborando para a autonomia do indivíduo.

Assim, na EaD é comum intitular o professor que irá acompanhar o aluno como tutor, na qualidade de agente comunicador na EaD, como mediador e que portanto no desempenho os novos papéis deve ter a formação nas ferramentas e mídias necessárias para melhor atuar. Investir nos profissionais e trazer a discussão sobre as oportunidades propiciadas pela EaD à sociedade no aprender e nelas investir é assimilar o real papel do educar.

Considerando as possibilidades o tutor deverá estar preparado para uma nova pedagogia, mediada por tecnologias, o que já se caracteriza como um dos desafios, promovendo processos de aprendizagem que gerenciem o conhecimento com respeito às individualidades mas, de forma crítica, com espaços para a construção coletiva.

O quadro ao ser observado nas entrelinhas pressupõe um sobre trabalho que envolve a participação de outros especialistas para que o processo de aprendizagem ocorra. Gadotti (2010) colabora nesta avaliação quando coloca que educar pressupõe definir qual é a direção pedagógica a ser adotada e caminhar na definição das estratégias, do planejamento, do perfil das equipes e demais elementos que a envolvem.

Neste contexto amplia-se o rol de possibilidades, a partir da reconfiguração das estruturas de apoio ao aprendiz, com um sistema de tutoria que pressupõe estar em permanente contato, com um atendimento individualizado, mediado pelos materiais adaptados e organizados para esse fim, em detrimento das situações de sala de aula, coletivas e “pontuais”.

As questões acima apontadas são o ponto de partida para repensar quais as condições necessárias para compreender a importância das equipes multidisciplinares e em especial professor-tutor, os desafios que se apresentam para atuarem em sistemas de tutoria na EaD .e ainda, como o processo de trabalho dos tutores pode caracterizar a coautoria nas disciplinas em EaD.

Ao tratar da EaD, as oportunidades de acesso no mundo virtual e as relações com os textos, os materiais comumente utilizados no ensino presencial, se alteram na medida em que há uma significativa produção onde a autoria ou melhor a origem da idéia ou da teoria por vezes não são identificáveis. Segundo Chartier (apud Pinto e Bastos Filho, 2012, 156 p.), as produções podem ser caracterizadas como de caráter coletivo, múltiplo e polifônico.

Assim se coloca o desafio para se tratar da EaD, no campo onde os docentes devem ter em mente e incorporar esta questão imprescindível no aprendizado que envolve essa

modalidade, na sua forma de trabalho. Sair da zona de conforto que o ensino presencial neste campo proporciona onde o discursar é substituído pela escrita, onde com o apoio de outros autores ele deve constituir seu próprio texto, que será fruto de sua história, sua marca.

Ao tratar da questão de autoria o foco muitas vezes se volta somente a elaboração dos materiais impressos uma vez que de forma mais explícita são identificados como um diferencial ao ensino presencial. A linguagem escrita no escopo da EaD vai além da construção dos textos mas como a interação por meio da linguagem escrita ocorre com as possibilidades de inserção de novos conteúdos, num processo contínuo de reconstrução.

Pinto e Bastos Filho (2012) colocam outro aspecto, na direção se propiciar a ampliação da reflexão, ao destacar que a autoria requer uma postura autônoma e ética para a produção de todos os tipos de materiais a serem disponibilizados nos diversos meios. Segundo as autoras a reflexão sobre a autoria e autonomia deve se pautar numa postura ética para a produção intelectual e a educação é a busca pela autonomia do indivíduo que se constrói a partir de outros seres. Nesta mesma direção, se questiona os direitos autorais nos cursos à distância onde em suas várias fases, que lhe são características: o planejamento, a criação, formatação, implantação e avaliação envolvem vários indivíduos numa clara ação de construção cooperativa. Assim como tratar a questão sob o foco da ação dos tutores?

Frente a essa reflexão, verifica-se o potencial na EaD viabilizadas pelas interações propiciadas pelas TIC e as possibilidades que atividades síncronas ou assíncronas, podem trazer em termos de contribuições efetivas que vão além dos conteúdos previamente estabelecidos no escopo do projeto previsto. Entende-se que novos conteúdos são gerados a partir das vivências e trocas, de forma cooperativa, entre os participantes e na direção acima exposta.

Nas atividades o tutor, como mediador tem um papel fundamental a instigar os participantes a colocar em pauta suas contribuições no processo de ensino - aprendizagem. Esse movimento transformador pode ser entendido como um elemento de coautoria na medida em que poderá se constituir numa ampliação ou mesmo transformação do conteúdo inicial estabelecido.

Carvalho (2007) aponta ao tratar dos múltiplos papéis de um professor em EaD que

“Um tutor, com participação efetiva no processo de avaliação e construção dos conteúdos, torna-se um elemento fundamental para o sucesso de qualquer curso a distância, pois cabe a ele observar e entender como o aluno aprende, criando estratégias de aprendizagem significativas para o aluno.” (CARVALHO, 2007 8 p.)

Quando se trata da autoria, é necessário considerar os aspectos tratados na legislação vigente. A Lei Federal nº 9610, de 19 de fevereiro de 1998, (Brasil, 1998) que ora está em discussão, dado que ela não atende aos requisitos dessa nova abordagem ou seja sobre a autoria a partir de construções coletivas, como Oliveira coloca que o Brasil

ainda não possui uma legislação e regras específicas sobre o tema, bem como, quanto aos direitos e deveres destes autores/conteudistas e de suas modalidades de criação, havendo necessidade de estudos mais aprofundados face ao franco crescimento da EAD no Brasil. (OLIVEIRA 2010 apud MANSO, 2010, 11 p.).

Esta matéria é clara quando as questões que envolvem a autoria retratam duas situações as quais a legislação abarca quais sejam a autoria vinculada ao intitulado professor conteudista, aquele que responsável pelo conteúdo ou ainda sobre a propriedade das instituições, do direito patrimonial, quando se trata de uma obra coletiva ou seja, aquela em que profissionais são contratados para desenvolver parte dos cursos, vários autores participam para realizar uma ação.

No caso em que as novas mídias possibilitam que a própria escrita seja realizada cooperativamente, tal como Chartier ( 2002 p 25 apud Pinto e Bastos Filho, 2012, p. 156) coloca que com as novas mídias as escritas são realizadas de forma coletiva, múltipla ou polifônica e produzido sob essa nova lógica remete a dificuldade de tratar a autoria nessa nova forma de trabalho.

Sob o ponto de vista da criação a questão também está em discussão e possui um vínculo específico com o indivíduo, sua postura na elaboração do discurso e das mídias envolvidas na sua “reprodução”. Para se caracterizar como autor o indivíduo deve se colocar de forma própria, mesmo ao tratar de pensamentos de outros autores, deve se expressar a maneira numa direção que reflita a sua forma de “ver o mundo”, suas particularidades e onde a ética deve prevalecer na produção intelectual.

No campo da educação a distância, ao tratar da formação dos docentes é preciso ter em mente a formação continuada mas que considere as três vertentes: a pedagógica, a didática e a tecnológica. Ressalta-se a importância do docente conhecer todos os meios (impressos audiovisual, digital) e suas possibilidades que envolvem a EaD pois as escolhas podem definir as questões que envolvem a autoria na direção das construções coletivas. Belloni (2002 apud Pinto e Bastos Filho, 2012, 159 p ) ressalta a necessidade do entendimento dos novos instrumentos de trabalhos pelos docentes como objeto de reflexão e instrumento pedagógico.

No campo das funções dos docentes na EaD há que se considerar um rol maior de funções as quais dependem das Instituições e portanto a direção assumida por elas. Identificam-se situações em que os profissionais assumem vários papéis como coordenação, tutorias, apoio e por vezes mais de uma função sem necessariamente a devida capacitação. Trata-se entender na prática como esses processos ocorrem e não se furtar a realidade mas pensar em estratégias para superar situações de sobrecarga que por vezes não contribuem com a era da informação e inclusão.

Nesta direção entender essas especificidades, refletir sobre as transformações e possibilidades que as novas tecnologias aportam no campo da educação e propiciar espaços de construção de conhecimentos e trocas de experiências voltadas não só aos docentes mas também aos demais profissionais e à direção de instituições que atuam na educação a distância entende-se que é uma contribuição significativa para consolidar essa modalidade.

### **3.1.O ESTUDO APLICADO**

Como forma de enriquecer o processo de discussão, sobre as competências e habilidades dos tutores e também sob o foco da contribuição dos tutores na ampliação dos conteúdos tratados nas disciplinas na direção de que os processos de construção colaborativa foram organizadas de forma cooperativa, questões na pesquisa realizada com tutores presenciais do curso de administração pública da Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN, aplicada por Roosevelt de Medeiros Guerra (2013).

O universo da pesquisa abarcou vinte tutores presenciais ativos no curso, em realização neste ano de 2013, sendo que catorze deles (70%) responderam ao questionário aplicado, o que se caracteriza como uma amostra bastante representativa para o trabalho.

As questões encontram-se sistematizadas em duas vertentes, a fim de melhor explicitar os aspectos significativos para avaliação:

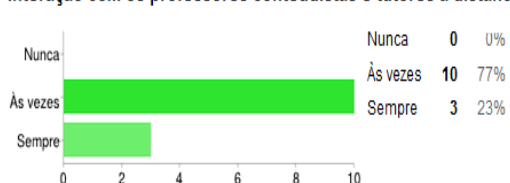
- Interação - a possibilidade da realização de trocas no caminho da interdisciplinaridade e integração da equipe;
- Conteúdos - ampliação de fontes e indicação de estratégias para aportar novos conteúdos.

Quanto a **interação** procurou-se identificar se as possibilidade de apoio, trocas de experiências com os diversos especialistas, que compõem a equipe de trabalho.

Assim, na avaliação sobre o grau de participação dos tutores em relação às atribuições exigidas no edital de seleção dos profissionais, os gráficos 01 e 02, a seguir, apresentam as informações coletadas.

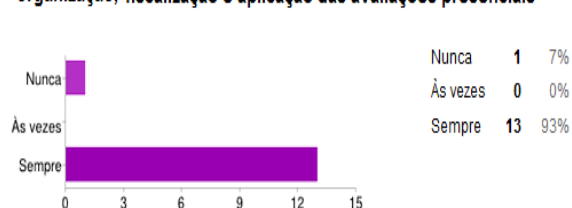
Os gráficos 03, 04, 05 e 06 se referem às ações inerentes ao processo de tutoria empreendido.

**Interação com os professores conteudistas e tutores a distância**



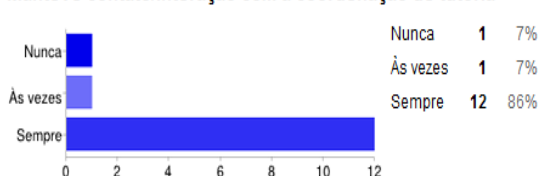
**Gráfico 01**

**Interação e cooperação junto à coordenação do polo no processo de organização, fiscalização e aplicação das avaliações presenciais**



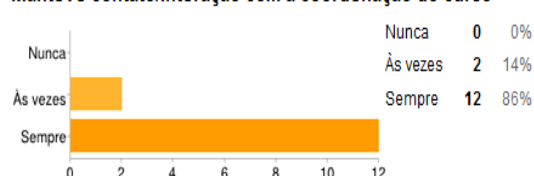
**Gráfico 02**

**Manteve contato/interação com a coordenação de tutoria**



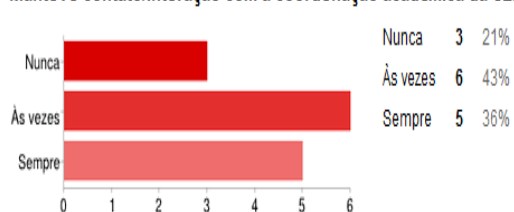
**Gráfico 03**

**Manteve contato/interação com a coordenação do curso**



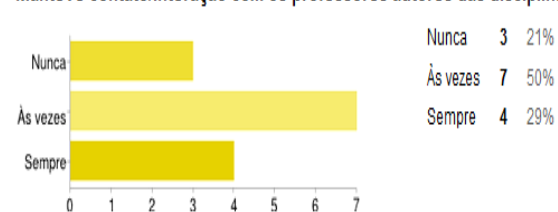
**Gráfico 04**

**Manteve contato/interação com a coordenação acadêmica da SEDIS**



**Gráfico 05**

**Manteve contato/interação com os professores autores das disciplinas**



**Gráfico 06**

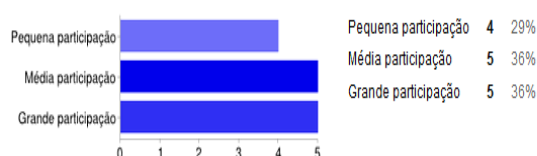
Fonte: Dados obtidos na pesquisa setembro/2013

No aspecto interação verifica-se que a maior parte dos tutores, nos gráficos apresentados, afirmaram que esta ação está presente nas suas atividades em relação a equipe de trabalho, tanto em relação às coordenações como em relação aos demais tutores e autores.

O gráfico 01 salienta o percentual de 77% que aponta a relação com os professores conteudistas e tutores a distância e o gráfico 02 destaca que 93% se relacionam com a coordenação dos polos. No caso dessas questões evidencia-se o atendimento aos requisitos inerentes ao desenvolvimento dos profissionais, explicitados no edital de seleção.

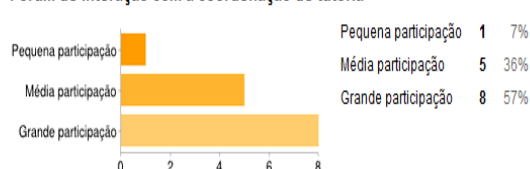
Outro aspecto relevante pesquisado é a utilização de fóruns como ferramenta para a interação e a solicitação de a manifestação se ateve a auto avaliação em relação a participação nos fóruns, cujos resultados são apresentados a seguir:

**Fórum de interação com a coordenação do curso**



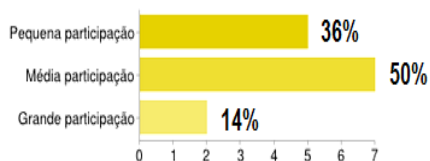
**Gráfico 07**

**Fórum de interação com a coordenação de tutoria**



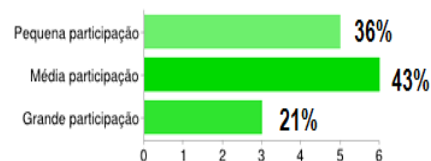
**Gráfico 08**

**Fórum de interação com a coordenação das AACC**



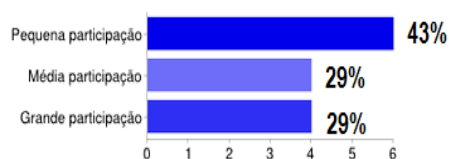
**Gráfico 09**

**Fórum de interação com as equipes das disciplinas**



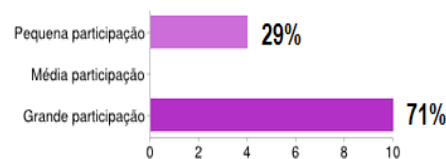
**Gráfico 10**

**Fórum de interação com a coordenação de estágios supervisionados**



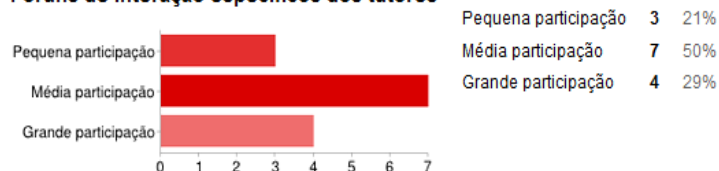
**Gráfico 11**

**Fórum de interação do próprio polo**



**Gráfico 12**

**Fóruns de interação específicos dos tutores**



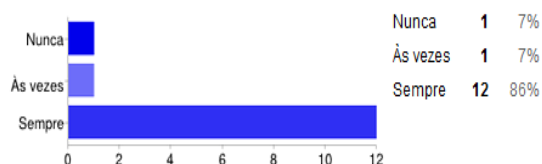
**Gráfico 13**

Fonte: Dados obtidos na pesquisa (setembro/2013)

Com relação ao processo interacional através dos fóruns diversos do curso, pode-se deduzir conforme mostram os gráficos 07, 08, 09, 10, 11, 12 e 13 acima, que na maioria dos fóruns a participação ficou na média exceto os fóruns voltados a coordenação da tutoria e o fórum do próprio polo foram aqueles que apresentam maior índice de participação, com respectivamente 57% e 71%.

O processo de interação também foi evidenciado com os demais membros inseridos no processo de ensino-aprendizagem. A seguir são apresentados alguns dos resultados:

**Manteve contato/interação com a coordenação de tutoria**



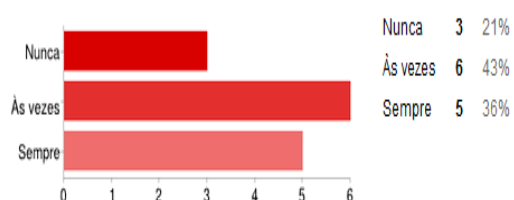
**Gráfico 14**

**Manteve contato/interação com a coordenação do curso**



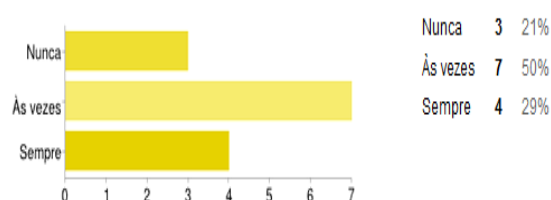
**Gráfico 15**

**Manteve contato/interação com a coordenação acadêmica da SEDIS**



**Gráfico 16**

**Manteve contato/interação com os professores autores das disciplinas**



**Gráfico 17**

**Manteve contato/interação com os demais tutores presenciais e/ou a distância**



**Gráfico 18**

Fonte: Dados obtidos na pesquisa, setembro/2013

Os gráficos 14 e 15 apresentam que os tutores presenciais mantiveram contatos frequentes com as coordenações de tutoria e coordenações do curso. Com relação aos gráficos 16 e 17 que se referem ao processo interacional junto a coordenação acadêmica da própria SEDIS-Secretaria de Educação a Distância e com os professores autores somente 36% e 29% respectivamente mantêm contato frequente. Nestes casos a ressaltamos que 21% nas duas situações revelam não ter efetuado nenhum contato com os responsáveis o que revela a necessidade de maior integração. No gráfico 18 demonstra que a interação ocorre com frequência em 43% dos tutores, 50% mantêm contato as vezes e somente 7% revelam não manter contato.

Outra ferramenta utilizada mas de forma síncrona é o *chat* que no caso do curso forma realizados em situações de relação com a equipe de trabalho.

Participou de chats com as equipes das disciplinas junto aos alunos

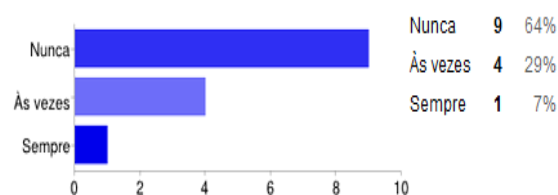


Gráfico 19

Participou de chats com a equipe da disciplina de estágio supervisionado

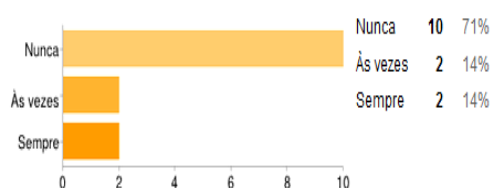


Gráfico 20

Participou de chats com os próprios tutores presenciais em algum momento do curso

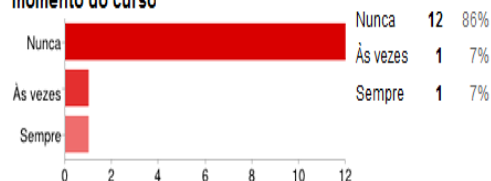


Gráfico 21

Fonte: Dados obtidos na pesquisa, setembro/2013.

A pesquisa indica que os tutores presenciais não tem participado dos *chats*. Os gráficos 19, 20 e 21 apresentam que 64%, 71% e 86% respectivamente. É importante ressaltar que as atividades síncronas remetem a disponibilidade de horário para essa interação e os tutores e a pesquisa revelam que no caso da amostra somente 6% não realizam atividades, gráfico 22.

Além de atuar como tutor presencial qual(is) as outra(s) atividade(s) que exerce atualmente?

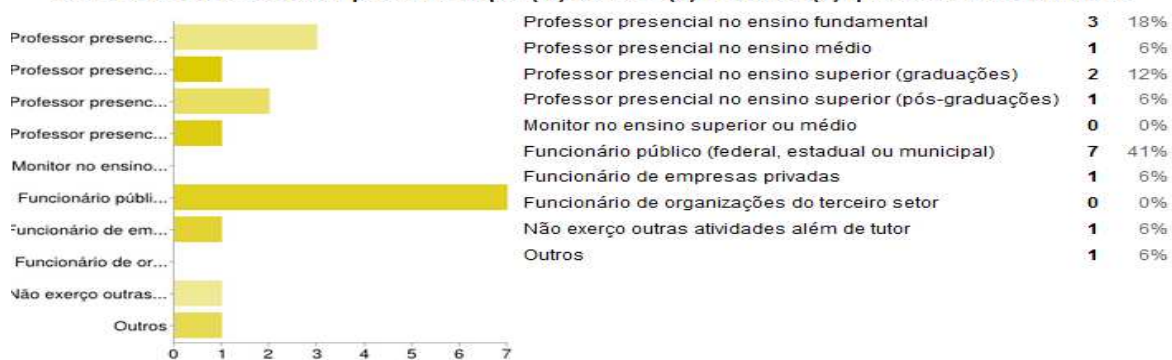


Gráfico 22

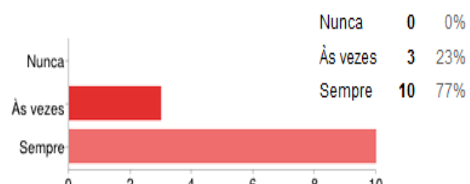
Fonte: Dados obtidos na pesquisa, setembro/2013

Com relação as ações que propiciam o estímulo as atividades que para efetivar a ampliação **conteúdos**, dos territórios de aprendizagem e consequente construção de conhecimentos a pesquisa trouxe contribuições a partir das questões a seguir apresentadas.

Os gráficos 23 e 24 tratam dos requisitos previstos como principais atribuições no edital de seleção dos tutores.

Os dados indicam que 77% dos tutores presenciais sempre acompanham as atividades previstas para os alunos do que de depende uma aproximação e individualização no caminho percorrido pelo aluno, gráfico 23. As informações apresentadas no gráfico 24 revelam que a organização de grupos de estudos é uma realidade presente, sendo que 50% indicam que as vezes participam da organização e 43% sempre participam.

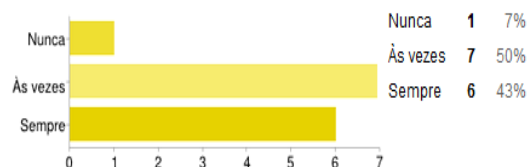
**Orientação e acompanhamento dos alunos em relação às atividades propostas, inclusive nas de estágios supervisionado (trabalhos)**



**Gráfico 23**

Fonte: Dados obtidos na pesquisa, setembro/2013

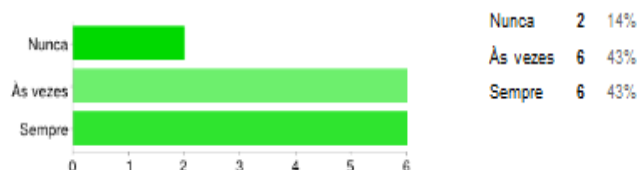
**Participação no processo de formação e organização de grupos de estudos no polo**



**Gráfico 24**

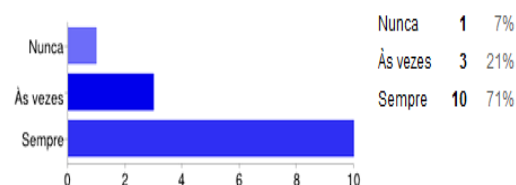
Uma das ações apontadas como fundamentais para que o alunos caminhem na direção da autonomia é desempenhado pelos tutores, é apresentar outros caminhos a serem trilhados a partir da introdução de outros materiais, outras dinâmicas de pesquisa que vão com além das inicialmente previstas nas disciplinas.

**Sugeriu materiais complementares aos alunos**



**Gráfico 25**

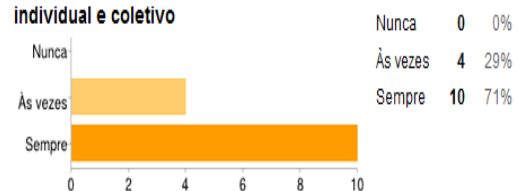
**Orientou e incentivou a pesquisarem outros materiais bibliográficos complementares na internet, bibliotecas, revistas, jornais, periódicos, mídias, etc.**



**Gráfico 26**

Fonte: Dados obtidos na pesquisa, setembro/2013

**Incentivou e orientou os alunos na construção do conhecimento individual e coletivo**

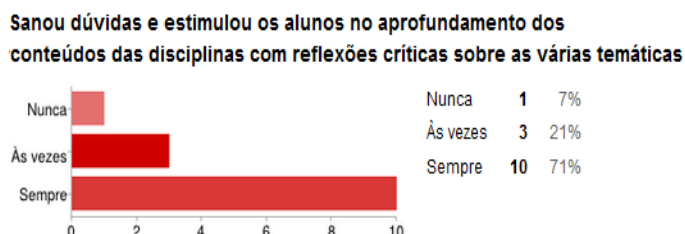


**Gráfico 27**

O gráfico 25 aponta que 43% dos tutores sempre indicaram materiais de apoio complementares aos disponibilizados nas disciplinas e também 43%, realizaram as vezes essa ação. O percentual aumenta no gráfico 26 na ação de orientação às pesquisas onde 71% dos tutores orientaram sempre os alunos a buscar outras fontes. Já o gráfico 27 demonstra-se que também em torno de 71% dos tutores sempre incentivaram os alunos no processo de construção da aprendizagem rumo ao conhecimento.



No gráfico 28 a seguir, verifica-se que a maioria dos tutores presenciais além de auxiliar aos alunos a sanar dúvidas em relação aos conteúdos, estimularam seus alunos a aprofundar as questões tratadas.



**Gráfico 28**

Fonte: Dados obtidos na pesquisa, setembro/2013

A seguir são apresentadas as questões onde se procurou focar na percepção do profissional quanto as suas contribuições efetivas no processo de construção dos ou domínio dos conteúdos .

**Durante o curso você procurou se aperfeiçoar nos conteúdos das disciplinas, procurando explorar outras fontes de consulta externas?**



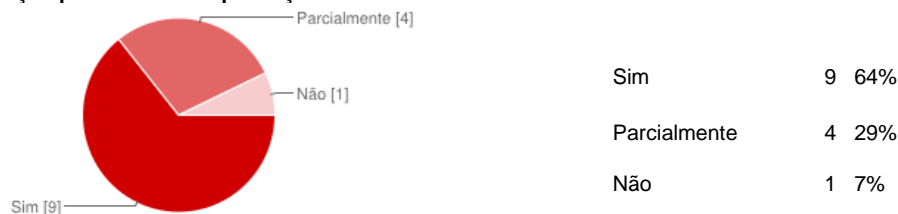
**Gráfico 29**

**Em termos percentuais, como você se auto-avalia em relação ao "domínio" dos conteúdos didáticos das disciplinas do curso como um todo?**



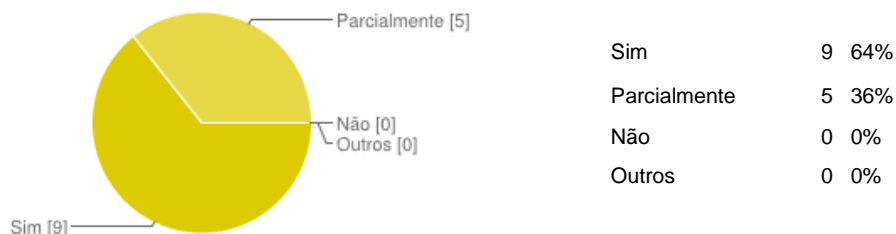
**Gráfico 30**

**A instituição promoveu as capacitações necessárias ao exercício da tutoria?**



**Gráfico 31**

Quanto às disciplinas do curso em geral, você trouxe alguma contribuição em termos de conteúdos complementares para ampliar ou facilitar a compreensão dos alunos em relação as diversas temáticas?



**Gráfico 32**

Fonte: Dados obtidos na pesquisa, setembro/2013

O gráfico 29 apresenta que 57% dos profissionais se envolveram em termos de se fortalecer para uma atuação competente, enquanto que 43% o fizeram de forma parcial. Com relação ao domínio dos conteúdos 36% indicam dominar os conteúdos ministrados, 43% dominam entre 50% e 75% e 21% dominam até 50% dos conteúdos. Assim verifica-se de 79% tem o domínio de mais de 50% o que demonstra a maioria se encontra capacitada para essa atuação, conforme dados do gráfico 30.

Por outro lado a questão acima apresentada se relaciona com os dados do gráfico 31 onde se questiona a participação da instituição na capacitação dos profissionais. Os dados revelam que 64% dos tutores indicam que houve por parte da instituição um investimento para aprimorar a ação de tutoria, 29% entendem que essa questão ocorreu de forma parcial e que portanto pode se inferir que essa ação poderá ser aprimorada.

O gráfico 32 se soma a uma questão, apresentada de forma aberta ao tutores por meio dos quais se procurou identificar as contribuições quanto aos conteúdos das disciplinas e numa autoavaliação. O gráfico aponta que 100% sendo 36% parcialmente e 64% indicaram sim para o aporte de conteúdos novos às disciplinas num movimento claro de aprimoramento dos conteúdos.

Na questão aberta que questionou se eles se consideram coautores pelas contribuições efetuadas em alguma das disciplinas do curso e que fosse apontado, em caso positivo, quais as contribuições.

As respostas foram positivas com a indicação das estratégias pedagógicas utilizadas, dentre elas são citados em especial os materiais complementares como links, site, blogs, vídeos, artigos, teses, entre outros, além de seminários, formação de grupos de estudos e vídeo aulas. Uma questão que pode ser ressaltada foi a indicação do apoio de um professor presencial para ministrar aulas como forma trazer mais subsídios aos conteúdos tratados. Pode-se inferir que em determinadas situações a comunicação exercida e a proximidade do tutor presencial revela, a adaptação necessária ao perfil dos alunos e a autonomia do tutor para a realização das ações necessárias.

Entender o perfil dos alunos envolvidos no processo de aprendizagem e atuar como orientador de possíveis caminhos, como aponta. Litwin (2001) exercer a função de guia, é um desafio constante ao tutor. O que se apreende das respostas acima apontadas é o envolvimento dos tutores presenciais na busca de fortalecer seus alunos com opções de caminhos a serem trilhados construindo processos que podem levar a autonomia dos aprendizes. Como Benini (2009) no campo das atividades de mediação, despertar o interesse por outros autores a fim de que os alunos se tornem responsáveis por suas escolhas que reflitam suas realidades cotidianas e interesses futuros.

Numa uma análise da pesquisa realizada, ainda que se tenha clareza dos limites da amostra, ela contribui para o processo de reflexão sobre as competências sociais, pedagógicas e gerenciais dos tutores e sua relação com a equipe multidisciplinar de trabalho.

Verifica-se que maior parte dos tutores presenciais, em que pese a constatação de que muitos deles exercem outras atividades e que na grande maioria não é a docência, possuem um envolvimento com os alunos, com a equipe e com a atividade de tutoria. É possível identificar nos dados coletados o incentivo à pesquisa e ao aprofundamento das temáticas estudadas, a função de guia, o que gera um indicativo da coautoria na medida em que contribuem com novos saberes e novos caminhos par o aprendizado dos alunos.

A oportunidade em tratar da situação real, se apresentou como fundamental a fim de consolidar as questões tratadas pelos vários autores consultados. Como aponta Kramer (1999), a questão da relação indissociável entre a EaD e as TIC como meio de trabalho dos profissionais que participam do processo. Inerente a esse enfoque ficam evidentes as competências do tutor como elo da equipe multidisciplinar com os alunos intermediados pelas tecnologias em constante alteração ou seja o processo de comunicação e interação sobre os quais Nobre e Melo (2011) se referem.

Portanto é fundamental considerar as diversas possibilidades de caminhos a serem adotados a partir da realidade de cada situação e que as equipes e em especial os tutores devam estar fortalecidos tecnicamente e pessoalmente para assumir os riscos advindos da introdução de novas idéias trazendo flexibilidade e abertura para que os objetivos o ensinar sejam atingidos. Estar em permanente processo de avaliação de suas práticas, refletir e compartilhar suas experiências é o caminho para uma atuação mais competente em termos do que a sociedade espera dos educadores.

#### 4 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho teve como um dos seus pressupostos contribuir para o entendimento das competências e habilidades dos tutores, professor que na educação a distância devido as características da modalidade, os quais devem assumir novos comportamentos e reformularem-se a partir das novas formas de atuação onde a interação está permanentemente presente. Não se teve a pretensão em esgotar a matéria mas alavancar a discussão inclusive sob o ponto de vista de que as práticas que envolvem a atuação dos tutores em EaD podem se caracterizar a processos de coautoria.

Ressalta-se que a avaliação realizada permitiu que os objetivos previamente definidos fossem atingidos uma vez que se evidenciaram as competências de pedagógicas, tecnológicas, gerenciais e sociais do tutor reveladas nos processos interacionais, a partir da pesquisa realizada. Assim como também o seu papel ao aportar novos roteiros de pesquisa quer sejam autores ou outras mídias disponíveis, enfim um processo de ampliar o escopo dos conteúdos e nessa direção o entendimento de se fazerem também autores.

A partir do entendimento de que a EaD apesar de poder comportar diversos modelos e assim combinações, quer seja com relação a linguagem, tecnologias e recursos humanos e educacionais, como tratado nos referencias de qualidade, (Brasil 2007) é importante não perder de vista que o foco central que é o público a ser atendido e nesta direção a significância em se constituir projetos pedagógicos que tenham flexibilidade para comportar as especificidades de cada local que venha a se inserir nestes processos.

No processo de implantação dos cursos a distância, existem inúmeros atores envolvidos, como os profissionais responsáveis pela gestão administrativa da instituição - gerenciam, organizam e acompanham as atividades, exemplo dos gerentes e seus gestores diretos; os responsáveis pela gestão pedagógica - planejam, organizam, acompanham e avaliam, como as coordenações pedagógicas, coordenação de tutoria, etc.; e ainda, os responsáveis pela gestão operacional - desenvolvem, implantam, mediam, orientam, englobando-se aí os tutores, professores conteudistas, designers instrucionais, pessoal de arte, pessoal do suporte técnico, dentre outros. Portanto, todos esses agentes formam uma grande equipe multidisciplinar que atua nos cursos a distância e estas equipes são consideradas essenciais em instituições comprometidas com um ensino de qualidade.

Após uma pesquisa expedita e reflexões é identificada, como já apontado, muita similaridade no profissional que exerce a tutoria a distância assim como no ambiente presencial. Entretanto é preciso não perder de vista o papel de educadores que num esforço permanente de formação contínua, devem procurar ampliar seus conhecimentos para cada vez mais se aproximarem das especificidades e ambientes dos aprendizes com os quais irão desempenhar suas funções.

Um curso na modalidade a distância que esvazia a função do tutor não estará necessariamente fortalecendo outros papéis na dinâmica da aprendizagem. Pelo contrário, o risco maior é alimentar uma lacuna na construção da aprendizagem, criando obstáculos no processo.

A pesquisa aplicada trouxe a leitura, mesmo que pontual, de uma só de uma instituição, um curso, das reais vivências e dificuldades assumidas pelo tutor no papel de interlocutor direto onde sua formação e concepção e por que não dizer conhecimento sobre as limitações e potencialidades da EaD são de fato exercitadas. Foi possível identificar a existência do comprometimento advindo da participação nas atividades requeridas assim

como na introdução de ações que remetem a ampliação e do rol de possibilidades deflagradas aos discentes na busca do conhecimento.

A maior parte dos cursos na modalidade a distância, pela dinâmica empreendida, constrói um ferramental poderoso para o desenvolvimento da autonomia e disciplina do aluno. Desta forma, o foco não está direcionado apenas para a aquisição dos conteúdos, mas também para o desenvolvimento de uma série de habilidades e competências que permeiam o ensino aprendizagem.

Cada indivíduo tem sua história, seu conhecimento e é importante desenvolver as habilidades aos profissionais da educação para não só perceber as diferenças, mas saber respeitá-las. Este desafio se mostra presente.

A reflexão sobre as questões tratadas caminha no entendimento de que novos conteúdos são gerados a partir das ações de integração e interlocução, síncronas ou assíncronas geradas pelos tutores as quais incorporam aos partícipes novas leituras e assim novos saberes. Neste sentido um grande esforço deve ser empreendido na organização dos projetos educacionais que contemplem não só as várias ferramentas, como fóruns, *chats*, videoconferências, blogs mas principalmente as possibilidades e potencialidades das simulações, hipertextos e dos novos territórios do saber.

Neste contexto é também necessário entender que ao instigar o aluno a construir seus próprios caminhos, fazer suas escolhas e propiciar situações que o levem a autonomia é descortinar o quanto este sujeito também pode ser entendido como coautor na construção de seus conhecimentos. Assim cabe ao tutor como agente imediato de interação, mais do que guiar é ter a capacidade de compartilhar também seus conhecimentos e esse atributo é de difícil construção pois incorpora a visão sobre a perspectiva de futuro e “ mundo desejado”.

Superar as situações em que se encontram muitas das instituições em que a autoria é atribuída somente a quem elabora o programa do curso ou somente a propriedade da instituição é ampliar o rol de possibilidades e vislumbrar ambientes cooperativos e interdisciplinares. Pensar nas contribuições que as instituições de ensino podem propiciar a partir dos AVAs no caminho de sujeitos autônomos é repensar nas estratégias não só com o foco nos discentes mas também para a construção da autonomia dos docentes.

Esta situação só será viável se as políticas educacionais caminharem mais intensamente na direção de viabilizar a formação continuada dos profissionais da educação que hoje tem seu espectro ampliado para multiprofissionais e criarem as infraestruturas físicas capazes de acompanhar as mudanças.

O desenvolvimento de ações para trazer a cibercultura para o ambiente escolar e construir nesses espaços um movimento para a ampliação dos públicos na direção da escola abarcar os indivíduos que buscam informações e formação além do ensino formal deve ser perseguido pois significa trazer novos paradigmas para a construção do conhecimento.

## 5. REFERÊNCIAS

ABED – Associação Brasileira de Educação a Distância. **Censo EAD.BR: relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil**. 2011. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

ACHÉ, L.M. **Competências e habilidades dos tutores presenciais e tutores a distância como mediadores do processo de ensino aprendizagem na educação a distância - EaD: um olhar sobre os aspectos de autoria**. 2013. p.49. Trabalho Final de Curso (especialização). Lante - Laboratório de Novas Tecnologias de Ensino/ Instituto de Matemática e Estatística/ UFF - Universidade Federal Fluminense. Niterói – RJ. 2013.

ALMEIDA, Fernando José et al. **Educação a Distância: Formação de Professores em Ambientes Virtuais e Colaborativos de Aprendizagem**. São Paulo, Projeto NAVE, 2001.

ARAÚJO, Matilde Medeiros de. **Avaliação de desempenho da tutoria: Um estudo de caso no curso de administração a distância da UFRN**. Natal-RN. Dez/2008.

BELLONI, Maria Luiza. **Educação à distância**. 2ª edição. Campinas, SP: Autores Associados, 2001.

BERNINI, D. S. BOLSONI, E. P. SAUZA, C. SILVA, M. A. **Nova abordagem nas práticas pedagógicas com o uso das nTICs na Educação Superior**. In: II Workshop sobre Modelos Pedagógicos em Educação a Distância evento integrante do SBIE 2009. Disponível em: <http://www.exe.inf.ufsc.br/~sbie2009/anais/wmodelos.html>. Acesso em: 13 de março de 2013.

BRASIL. **Referenciais de qualidade para educação a distância**. SEED- Secretaria da Educação a Distância/MEC- Ministério da Educação e Cultura Brasília, ago. 2007, p. 21. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>. Acesso em: 22 de agosto de 2013.

BRASIL. **Lei nº 9610**, de 19 de fevereiro de 1998. Altera, atualiza e consolida a legislação sobre direitos autorais e da outras providências. Diário Oficial da União. Brasília. 20 de fevereiro de 1998, p 3. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9610.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9610.htm). Acesso em: 22 de setembro de 2013.

CATAPAN. Araci H. **Educação a Distância: Mediação Pedagógica Diferenciada**. 22ª ICDE – *World Conference on Distance Education*, no Rio de Janeiro, em 2006.

CARVALHO, Ana Beatriz. **Os Múltiplos Papéis do Professor em Educação a Distância: Uma Abordagem Centrada na Aprendizagem**. 18º Encontro de Pesquisa Educacional do Norte e Nordeste – EPENN. Maceió, 2007.

DOTTA, Sílvia e GIORDAN, Marcelo. **Tutoria em Educação a Distância: um Processo Dialógico**. VIRTUAL EDUCA 2007. Encontro Internacional Virtual Educa Brasil 2007, 18 a 22 de junho de 2007 - São José dos Campos – SP. Disponível em: [http://quimica.fe.usp.br/textos/tics/ticspdf/dotta\\_giordan\\_VE\\_2007.pdf](http://quimica.fe.usp.br/textos/tics/ticspdf/dotta_giordan_VE_2007.pdf) Acesso em: 12 de março de 2013.

FARIA, Elísio Vieira de .**O tutor na Educação a Distância: A construção de conhecimentos pela interação nos ambientes midiáticos no contexto da educação**

**libertadora.** Scientia FAER, Olímpia SP, Ano 2, Volume 2, 1º Semestre. 2010. Disponível em: <<http://www.faer.edu.br/revistafaer/artigos/edicao2/elisio.pdf>>. Acesso em: 10 de março de 2013.

FREITAS, Juliana Garcia. **Habilidades e competências do tutor na educação a distância.** TCC. Faculdade interativa COC, 2009. Disponível em <http://amigonerd.net/sociais-aplicadas/psicologia/tcc-habilidades-e-competencias-do-tutor-na-educacao-a-distancia-area-de>. Acesso em: 13 de junho de 2013.

GADOTTI, Moacir. **Desafios para a era do conhecimento.** 2010. Disponível em: [http://www.adur-rj.org.br/5com/pop-up/desafios\\_era\\_conhecimento.htm](http://www.adur-rj.org.br/5com/pop-up/desafios_era_conhecimento.htm). Acesso em: 17 de junho de 2013.

GUERRA, Roosevelt de M. **Competências e Habilidades dos Tutores: Avaliação da Tutoria Presencial do Curso de Administração Pública a Distância da UFRN sob a Ótica do Tutor Presencial.** 2013 p. 60. Trabalho Final de Curso (especialização). Lante - Laboratório de Novas Tecnologias de Ensino/ Instituto de Matemática e Estatística/ UFF - Universidade Federal Fluminense. Niterói – RJ. 2013.

KRAMER, Érika A. et. Al. **Educação a distância: da Teoria à prática.** Porto. Alegre: Alternativa, 1999.

LAHAN, S.A.D. ET al. **Competências pedagógicas: o “olhar” do tutor presencial no sistema Universidade Aberta do Brasil.** In: Simpósio internacional de educação a distância (SIED), Encontro de pesquisadores de educação a distância (EnPED). Universidade de São Carlos, set. 2012.

LEAL, Regina Barros. **A importância do tutor no processo de aprendizagem à distância.** Disponível em: <<http://www.rioei.org/deloslectores/947Barros.PDF>>. Acessado em: 13 de agosto de 2013.

LEITZKE, V.; DANDOLINI, G. A.; SOUSA, J. A. de. **Os desafios de ser tutor num curso a distância.** UFSC. Disponível em: <http://seer.ufrgs.br/renote/article/view/14641>. Acesso em: 13 de junho de 2013.

MACHADO, L. D e Machado, E.C. **O papel da tutoria em ambientes de EAD.** Fortaleza. Abril de 2004.. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/022-TC-A2.htm>. Acesso em: 10 de março de 2013.

MANSO, Lisiane de Melo Cavalcanti. **Do Leitor Ao Navegador: A EaD e os Direitos Autorais.** V Encontro de Pesquisa em Educação em Alagoas. Disponível em <<http://dmd2.webfactional.com/media/anais/DO-LEITOR-AO-NAVEGADOR-A-EAD-E-OS-DIREITOS-AUTORAIS.pdf>>. Acesso em: 11 de março de 2013.

MEDEIROS, L.; MACEDO, M. V. de; SOUSA, V. R. de. **Tutoria presencial e tutoria a distância.** UFF/PIGEAD. Módulo 2, aula 6, 2012. Disponível em: <http://pt.scribd.com/doc/96628604/UAB-Mod2-Aula-06>. Acesso em: 10 de março de 2013.

MOORE, M.; KEARSLEY, G. **Educação a Distância.** São Paulo: Thomson Pioneira, 2007.

MORAN, José Manuel. **O que é educação a distância**. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/moran/dist.htm> . Acesso em: 08 de agosto de 2013.

NETO, J. C.; PAIVA, M. C. L. de. **A Prática da Educação a distância na Universidade Federal do Rio Grande do Norte**. Natal. EDUFRN,2011. 294 p.

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

NOBRE C.V. e MELO, K.S. **Convergência das competências essenciais do mediador pedagógico da EAD**. ESUD, 2011 - VIII Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância Ouro Preto, 3 – 5 de outubro de 2011 – UNIREDE. Disponível em: <http://pt.scribd.com/doc/94697512/Convergencias-Das-Competencias-Essenciais-Do-Mediador-Pedagogico-Da-EaD>. Acesso em: 09 de março de 2013.

NOVA, C. e ALVES, L.. **Educação à Distância: Limites e Possibilidades**. Texto publicado no livro *Educação à distância: uma nova concepção de aprendizado e interatividade*. São Paulo: Futura, 2003, p. 5-27. Disponível em: <[http://lynn.pro.br/pdf/livro\\_ead.pdf](http://lynn.pro.br/pdf/livro_ead.pdf)>. Acesso em: 12 de março de 2013.

OKADA, A. L. P. SANTOS, E. O. dos .**Articulação de saberes na EAD:por uma rede interdisciplinar e interativa de conhecimentos**. 1º Seminário Nacional. ABED – Associação Brasileira de Educação a Distância. Belo Horizonte, 12 a 15 de abril de 2013. Disponível em <http://people.kmi.open.ac.uk/ale/papers/a04abed2003.pdf>. Acesso em: 10 de agosto de 2013.

PALLOFF R. M.; PRATT, K. **Construindo Comunidades de Aprendizagem no Ciberespaço**: estratégias eficientes para salas de aula on-line. Tradução de Vinicius Figueira. Porto Alegre: Artmed, 2002

PINTO, A. de C., BASTOS FILHO, J. B.. **Autoria, autonomia e ética na educação a distância** .PERSPECTIVA. Florianópolis v. 30, n 1, 155-172. Jan/abr 2012. Disponível em: <http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/perspectiva/article/viewFile/2175-795X.2012v30n1p155/22189> .Acesso em: 02 de junho de 2013.

UAB-UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL. **Programa Nacional de Formação em Administração Pública.-PNAP** UAB. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior–CAPES. 2003. Disponível em: <http://www.capes.gov.br/educacao-a-distancia/pnap>. Acesso em: 18 de junho de 2013.

SÁ, I. M. A. **Educação a Distância: Processo Contínuo de Inclusão Social**. São Paulo: Ed. Loyola. 2000.

SILVA, O. S. da. **Gestão de equipes de EaD**. Congresso Internacional de Educação a Distância, 2008. Curitiba. Anais eletrônicos. Disponível em: <[http://www.senacead.com.br/pos\\_trabalhos/professores/gestao\\_de\\_equipes\\_de\\_ead\\_2008.pdf](http://www.senacead.com.br/pos_trabalhos/professores/gestao_de_equipes_de_ead_2008.pdf)>. Acesso em: 21 de outubro de 2012.

SOUZA, A. R. B. de; SARTORI, A. S.;ROESLER, J.. **Mediação pedagógica na educação a distância: entre enunciados teóricos e práticas construídas**. Revista Diálogo Educacional v. 8 n. 24 Maio/Ago. 2008. Disponível em: <http://www2.pucpr.br/reol/index.php/dialogo?dd1=2009&dd99=view>. Acesso em: 09 de março de 2013.



TELES, L. F. **A aprendizagem por e-learning. Educação a Distância: o estado da arte** / Fredric Michael Litto, Manuel Marcos Maciel Formiga (orgs.). São Paulo: Pearson Education do Brasil. 2009

UAB- Universidade Aberta do Brasil. Lemos, Elizama das Chagas. **Projeto de material didático. Caracterização da equipe multidisciplinar que integra a produção de materiais audiovisuais e digitais.** CAPES/UAB/IFRN Curso de informática Avançada. Módulo III

UFBA-UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. **Curso de Moodle para professores,** Salvador-BA. 2007. <http://moodle.ufba.br/course/view.php?id=1212>. Acesso em: 2010.

UFRN-UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. **Edital de seleção dos tutores presenciais para o curso de administração pública a distância.** Secretaria de Educação a Distância, Natal-RN, 2013. Disponível em: [http://177.20.146.36/images/Noticias/Editais/2013/Edital\\_21\\_2013-SEDIS\\_-\\_sele%C3%A7%C3%A3o\\_de\\_tutores\\_presenciais\\_do\\_PNAP\\_Macau.pdf](http://177.20.146.36/images/Noticias/Editais/2013/Edital_21_2013-SEDIS_-_sele%C3%A7%C3%A3o_de_tutores_presenciais_do_PNAP_Macau.pdf). Acesso em: 31 de julho de 2013.

UFRN-UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. **Manual do aluno de educação a distância.** Secretaria de Educação a Distância, Natal-RN. Disponível em: [http://www.sedis.ufrn.br/mdlacademico/file.php/1/Manual\\_do\\_Aluno\\_J\\_WEB\\_020209.pdf](http://www.sedis.ufrn.br/mdlacademico/file.php/1/Manual_do_Aluno_J_WEB_020209.pdf). Acesso em: 20 de maio de 2013.

UFRN-UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE. **Projeto político-pedagógico do curso de graduação em administração pública.** Secretaria de Educação a Distância, Natal-RN, 2006. UFRN - CD-ROM, 2006.

VALDEMERI, T. S.. **A importância da qualificação dos tutores presenciais na linguagem EAD.** Portal Educação – Cursos Online. Out. 2012: Disponível em: <http://www.portaleducacao.com.br/pedagogia/artigos/18809/a-importancia-da-qualificacao-dos-tutores-presenciais-na-linguagem-ead#ixzz2MxAzd1qq>. Acesso em 09 de março de 2012.

VALDEMERI, T. S.. **Tutoria presencial em TICs: competências e habilidades.** Portal Educação - Cursos Online. Out. 2012. : Disponível em: <http://www.portaleducacao.com.br/pedagogia/artigos/18811/tutoria-presencial-em-tics-competencias-e-habilidades#ixzz2Mx3OgwcZ>. Acesso em: 09 de março de 2013.

VERGARA, S. C.. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração.** Ed. São Paulo: Atlas, 2000.

VIDAL, O.F. e SILVA, M. M.da. **O Tutor na Educação a Distância: Contribuições da Motivação para a Aprendizagem Online.** V Encontro de Pesquisa em Educação em Alagoas. Maceió-AL, 31 de agosto a 03 de setembro de 2010. Disponível em: <<http://dmd2.webfactional.com/media/anais/O-TUTOR-NA-EDUCACAO-A-DISTANCIA-CONTRIBUICOES-DA-MOTIVACAO-PARA-A-APRENDIZAGEM-ONLINE.pdf>>. Acesso em: 11 de março de 2013.

## APÊNDICE

Instrumento de coleta de dados.

Para ter acesso às perguntas e ao resumo dos resultados do questionário aplicado aos tutores presenciais da UFRN – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, organizado e aplicado por Roosevelt de Medeiros Guerra (2013) no qual houve a nossa participação como colaboradores, link: <https://docs.google.com/forms/d/1q4IqC-YrcnKsgLXCsvolk-EM27KODm6PSbCTWEanTGU/viewanalytics#start=publishanalytics>.