
**TUTORIA EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: TEORIA, PRÁTICA,
APRENDIZADOS E DESAFIOS**

***DISTANCE LEARNING AND TUTORING: THEORY, PRACTICE, LEARNING AND
CHALLENGES***

JULIA SCHAEZTLE WROBEL (*juliasw@gmail.com*)

TERESA CRISTINA JANES CARNEIRO

WANEIDE DE SOUSA PALMA

LEMUEL BRASIL AGUIAR

UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

RESUMO

A orientação acadêmica ou tutoria na educação a distância (EAD), segundo Neder (2000), é um dos elementos do processo educativo que possibilita a (res)significação da educação, principalmente ao permitir o rompimento da noção de tempo/espaço da escola tradicional. Os tutores desempenham a função de mediação entre os conteúdos das disciplinas e os alunos e estabelecem relações entre alunos e professores e entre os próprios alunos. Dada a importância desta função acadêmica, procurou-se investigar o quanto a prática da tutoria aproxima-se da visão, de certa forma idealizada, presente na literatura sobre educação a distância. Por meio de entrevistas com nove alunos e 31 tutores do curso de Administração na modalidade a distância (EAD), da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), projeto piloto da Universidade Aberta do Brasil (UAB), em quatro momentos distintos, de dezembro/2007 a março/2009, buscou-se identificar aprendizados e desafios da tutoria na educação a distância. As análises realizadas possibilitaram compreender que a tutoria ainda é mal compreendida por alunos e tutores e que as dificuldades de adaptação ainda são grandes. O principal desafio a ser vencido é a ruptura com o paradigma tradicional de ensino e a aceitação de um paradigma focado na relação dialógica tutor-aluno.

Palavras-chave: tutoria; educação a distância; graduação; administração.

ABSTRACT

According to Neder (2000), academic advising or tutoring in distance learning (DL) is one of the elements in the educational process that allows the (re)definition of education, mainly by disrupting the concept of time/space of traditional educational processes. Tutors mediate the contents of disciplines to students and establish relationships between students and teachers, as well as among the students themselves. Given the importance of this academic role, we investigate how the practice of tutoring compares to its somewhat idealized theoretical vision found in the literature. Through interviews with nine students and 31 tutors from the distance learning Administration course at the Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), a pilot project of the Universidade Aberta do Brasil (UAB), conducted at four separate occasions, from December 2007 to March 2009, we aim to identify what was learnt and what challenges were faced during this distance learning tutoring. Subsequent analyses revealed that tutoring is still poorly understood by both students and tutors alike, and that there are still significant adaptation difficulties present. The main challenges to be overcome are the departure from the traditional educational paradigm and the acceptance of a new paradigm focused on tutor-student dialogues.

Keywords: *tutoring; distance learning; graduation; administration.*

INTRODUÇÃO

As discussões em torno da educação a distância (EAD), no Brasil, são recorrentes. Há décadas são conhecidas instituições e programas que promovem esta modalidade em diferentes níveis de formação. Contudo, é a educação superior que tem capitaneado os recentes debates. Países como a Inglaterra, França, África do Sul, Canadá, Espanha, Portugal e Hong Kong já desenvolveram sistemas de educação a distância desde antes da segunda metade do século XX (NEDER, 2000).

Apesar de todo o aprendizado que outras nações têm experimentado, convive-se, ainda, com resistências à ideia de se fazer educação superior no Brasil pela modalidade educação a distância, sob o questionável argumento da falta de qualidade no ensino praticado nessa categoria. A avaliação de processos em curso é, portanto, o primeiro passo para a transformação de opiniões acerca da eficácia dessa metodologia. Inegavelmente, a educação a distância amplia os ambientes

de aprendizagem e diversifica as formas de interação comunicativa. Graças à flexibilidade de tempo e espaço permitidos pelos avanços tecnológicos, a educação a distância aumenta as oportunidades de estudo e de acesso ao conhecimento a uma grande parte da população. Para Borba, Malheiros e Zulatto (2007, p.23), “aproximar pessoas geograficamente distantes, possivelmente abrindo espaço à troca entre culturas diferentes é o fator central que define essa modalidade de ensino”.

Desde a sua implantação, a educação a distância (EAD) da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES) vem se desenvolvendo com base na superação das dificuldades que se apresentam e na ousadia de formular novas propostas a serem oferecidas à sociedade. Naturalmente, as questões de cunho cultural e da tradição dos cursos na modalidade presencial têm se transformado em problemas desafiadores no que tange à confiabilidade do programa e nas relações entre professores e alunos, uma vez que, de forma natural e teimosa, muitos se apresentam resistentes às mudanças necessárias para a vivência de uma aprendizagem na educação a distância.

Se as tecnologias potencializam novas formas de relacionamento, o processo de ensino-aprendizagem requer estratégias de ação diferenciadas, uma vez que os recursos tecnológicos disponíveis ainda estão sendo testados. Nesse sentido, o orientador acadêmico ou tutor é um elemento chave nesse modelo de educação. As sessões de tutoria são um momento em que se compartilham distintos níveis de conhecimento, de inquietudes e de emoções e põem em relevo o papel da comunicação interpessoal. A tarefa de orientação acadêmica é um trabalho coletivo, em que se tecem múltiplas relações, as quais ultrapassam a mera transmissão de conteúdo. Para Reis (2009), os processos de interação comunicativa na educação a distância devem privilegiar o diálogo, o respeito e a afetividade.

O surgimento do orientador acadêmico na educação a distância desencadeia um processo de desconstrução do papel clássico do professor a caminho da construção de um novo profissional da educação e de uma nova maneira de interagir com o aluno. Preti (2003), porém, defende que há uma área nebulosa, intermediária, entre as práticas metodológicas anteriores e as atuais. Diante disso, surgem questões que merecem ser investigadas: como a função do orientador acadêmico, descrita e idealizada na teoria, está sendo implantada na prática? Quais são os aprendizados e desafios da implantação da tutoria em um curso de Administração na modalidade a distância?

Esse trabalho é baseado no acompanhamento de atividades de orientação acadêmica do curso de Administração na modalidade a distância (EAD) da UFES, projeto piloto da Universidade Aberta do Brasil (UAB) e tem por finalidade identificar aprendizados e desafios dessa nova função, visando a compreender se a prática corresponde às expectativas geradas pela teoria. As análises foram baseadas em entrevistas com alunos e orientadores acadêmicos do curso. Pretende-se, assim, contribuir para o aprimoramento da modalidade e para as eventuais e necessárias tomadas de posição em busca da manutenção do curso em trilhos confiáveis e em padrões de qualidade que constituem a tradição das universidades federais brasileiras.

FUNÇÕES E ESTRATÉGIAS DO TUTOR NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Nas primeiras experiências em educação a distância, quando os cursos eram oferecidos por correspondência, o ensino baseava-se na transmissão de informação. O aluno estudava por módulos instrucionais, que tinham a função de ensinar. Nesse modelo, a figura do tutor era praticamente inexistente e sem muito valor, já que ele desempenhava apenas o papel de “acompanhante” do processo de aprendizagem (BELLONI, 2003).

A partir da década de 1980, novas concepções pedagógicas de ensino e aprendizagem passaram a influenciar projetos na modalidade a distância. A ênfase dada à transmissão de informação e ao cumprimento de objetivos foi substituída pelo apoio à construção do conhecimento e aos processos reflexivos, sendo o tutor, agora denominado orientador acadêmico, aquele que dá apoio à construção do conhecimento (MAGGIO, 2001). Nesse percurso, a tutoria passa a ser considerada um dos fatores fundamentais para o bom desempenho do aluno.

Segundo Meneguetti (2004), o tutor é aquele que tem domínio de conteúdo, tem poderes para avaliar, bem como é o responsável por proporcionar apoio pedagógico e operacional. Deve promover a interatividade, reduzir a distância interpessoal, aumentar o *feedback* ao aluno, fomentar a participação de todos nas discussões, gerenciar conflitos e fornecer aos alunos informações sobre o curso. Para Belloni (2003), o tutor orienta o aluno, esclarece dúvidas e explica questões relativas aos conteúdos, além de participar das atividades de avaliação. Muitas são as definições, não havendo consenso entre autores que mencionam essa temática. Entretanto, centrado no ensinar em detrimento

do modelo centrado no aprender. Sai de cena o foco no professor e entra em cena o foco no aprendiz.

Meneguetti (2004) destaca que a função da tutoria inclui a capacidade de questionar, incentivar a busca do conhecimento, auxiliar na contextualização das teorias com a realidade prática, motivando o aluno a buscar, de forma autônoma, alternativas criativas e inovadoras de solução de questões e problemas que lhe são colocados como desafio e incentivo à reflexão. Inclui também a capacidade de auxiliar os alunos a identificar suas capacidades e limitações, auxiliando-os no processo de superação das suas dificuldades.

Preti (2003) inclui entre as funções do tutor a de *facilitador* que ajuda os alunos a compreender os objetivos do curso e de assumir uma postura emancipatória no processo de aprendizagem, a de observador da realidade vivida por alunos, orientadores e demais parceiros da rede, a de conselheiro sobre métodos de estudo, a de psicólogo capaz de orientar o aluno em momentos de dificuldades e angústias inerentes ao processo de aprendizado e, finalmente, o de avaliador de todo o processo, devido à sua visão próxima da realidade dos alunos, que lhe confere uma capacidade de identificar problemas de implantação e prováveis causas de desvios dos objetivos.

Maggio (2001) defende que a postura ideal do tutor é a de promover a realização de atividades didáticas, apoiando a resolução e não apenas mostrando a resposta correta, a de mostrar novas fontes de informações e várias possibilidades de solução para uma mesma atividade, favorecendo a compreensão da multiplicidade de meios para solução de um problema.

Segundo Holmberg (1996), educação a distância de qualidade requer interação aluno-tutor contínua e estimulante. Esta pode ser oferecida por vários meios. O sempre importante nesta comunicação é o tutor usar um tom amigável e pessoal, fazendo com que os alunos se sintam aceitos como parceiros. Segundo o autor, a interação mediada entre alunos e tutores já provou ser um meio valioso para o suporte da aprendizagem e para o desenvolvimento das habilidades cognitivas. A tutoria é fundamental para desenvolver a autonomia, especialmente porque, na educação a distância, o aluno será sempre estimulado a demonstrar habilidade de trabalhar sozinho (ou em grupos virtuais) e saber buscar o apoio quando necessário.

Neder (2000) defende que para ocorrer o aprendizado é importante o aluno estar consciente de que não é apenas o receptor de informações, mas um participante de todo o processo. O papel do aluno é fundamental

para que esse processo ocorra e para isso é necessário que haja dedicação, que deve ser encorajada com a interação, colaboração e diálogo entre alunos e tutores. Citando Freire (1977, p.79), “ninguém educa ninguém, como tão pouco ninguém educa a si mesmo: os homens se educam em comunhão, mediatizados pelo mundo”.

A tutoria pode ser desempenhada de forma presencial, semipresencial ou a distância. A modalidade presencial, que se realiza por contatos presenciais, de forma individual ou em grupos, visa a elucidar questões referentes às dificuldades de conteúdo e dúvidas quanto à metodologia ou aos aspectos estruturais do curso, tais como provas, trabalhos acadêmicos, etc. A tutoria a distância tem os mesmos objetivos, mas acontece primordialmente, mediada por tecnologias de comunicação (MORAN, 2002). A tutoria semipresencial combina as duas formas.

Holmberg (1996) defende que não há necessidade de encontros presenciais entre alunos e tutores, a menos que o conteúdo que está sendo apresentado assim o exija. A insistência na realização de sessões presenciais de tutoria deve-se a uma insegurança das instituições no potencial da educação a distância. Com a introdução das novas tecnologias, principalmente das redes de comunicação eletrônica, ampliaram-se também as oportunidades para o estabelecimento de uma relação continuada entre aluno e tutor, de forma assíncrona ou síncrona. O estreitamento da relação aluno-tutor também permite que o aluno se sinta muito mais ligado à instituição.

Pesquisa realizada por Pan, Nepomuceno e Salles (2009) mostra que a afetividade, a dificuldade em utilizar as mídias, o apego ao sistema tradicional de ensino e a falta de acesso aos computadores, principalmente em função do custo do equipamento e do custo do acesso à *internet* são fatores que indicam a preferência dos alunos pelo tutor presencial no curso a distância. Ainda segundo os autores, as tecnologias ainda não estão democratizadas e muitos dos alunos ainda estão excluídos do potencial dessas ferramentas. Este tem sido um entrave que também vem dificultando a interação dos alunos com o tutor a distância. A dificuldade de acesso às tecnologias de informação e comunicação (TICs) impede inclusive que os alunos usufruam melhor (em certos casos minimamente), do potencial das ferramentas disponibilizadas via *internet*: *chat*, fórum, correio eletrônico e bibliotecas virtuais.

Presencial ou a distância, o contato frequente entre tutor e alunos é fundamental para manter a motivação e contribuir para melhorar o desempenho dos últimos. O grande desafio do processo de tutoria para

Pan, Nepomuceno e Salles (2009) é construir e manter uma interação que realmente apoie a aprendizagem.

Em pesquisa realizada por Barbosa e Rezende (2006), entre os obstáculos apontados pelos tutores na tarefa de tutoria estão a dificuldade em assimilar a concepção pedagógica construtivista (transpor a proposta pedagógica para a prática); a dificuldade no uso das tecnologias; a infraestrutura de telecomunicações inadequada e a dificuldade em realizar atividades necessárias ao desenvolvimento do curso em função da falta de tempo. Os tutores consideraram um desafio desempenhar a tutoria, por ser uma experiência nova para a qual não há modelo pré-definido a seguir.

METODOLOGIA

A presente pesquisa tem por finalidade identificar aprendizados e desafios da orientação acadêmica no curso de Administração na modalidade a distância (EAD) da UFES e compreender se a função do tutor está sendo implantada na prática como descreve a teoria. A coleta de dados deu-se por meio de entrevistas semiestruturadas com alunos e com tutores presenciais e a distância. O roteiro contendo treze perguntas abertas foi elaborado visando a obter a percepção dos entrevistados sobre os temas tratados na pesquisa: papel do tutor, aprendizados e dificuldades enfrentados na prática da tutoria no curso de Administração na modalidade a distância da Universidade Federal do Espírito Santo,

Primeiramente, servindo de pré-teste do roteiro, foram realizadas entrevistas em dezembro de 2007, no pólo de Vila Velha/ES, com nove alunos e três tutores presenciais. O questionário ajustado foi publicado no Moodle em dois momentos distintos: agosto e dezembro de 2008. A primeira avaliação contou com a participação de 32 tutores e a segunda avaliação com 24 tutores. Destes, 20 tutores participaram das duas etapas, enquanto 12 participaram apenas da primeira etapa. Ao analisar as respostas, notou-se que algumas informações estavam incompletas. Por isso, novas entrevistas foram realizadas com o intuito de resgatar algumas informações para melhor compor o quebra-cabeça. Um segundo questionário também com perguntas abertas sobre questões ainda mais específicas foi então enviado por *e-mail* para os 31 tutores do curso em março de 2009. Tais questões levavam os entrevistados a confrontar situações do ensino presencial tradicional com a metodologia educação a distância ao mesmo tempo em que propunham reflexões sobre suas práticas como tutor.

A Tabela 1, a seguir, mostra o universo e a amostra da pesquisa. A primeira etapa das entrevistas coincidiu com o encerramento do quarto período letivo do curso; a segunda etapa com o quinto período; e a terceira etapa com o início do sexto período. O curso tem nove períodos (semestres) letivos.

Tabela 1: Caracterização da amostra de tutores

Entrevistas/questionários	Primeira Etapa	Segunda Etapa	Terceira Etapa
Data da realização	ago/08	dez/08	mar/09
Tutores Presenciais em atividade	33	23	21
Tutores Presenciais entrevistados	24	20	21
Percentual do total	73%	87%	100%
Tutores a Distância em atividade	12	15	10
Tutores a Distância entrevistados	8	4	10
Percentual do total	67%	27%	100%
Tutores (presenciais e a distância) em atividade	45	38	31
Tutores (presenciais e a distância) entrevistados	32	24	31
Percentual do total	71%	63%	100%

O método utilizado para interpretação dos dados foi a análise de conteúdo (BARDIN, 2008), com a categorização dos assuntos que mais se destacaram na fala dos tutores e a análise temática das mensagens. Buscou-se identificar fatores que indicassem aprendizados e desafios nas atividades de orientação acadêmica do curso em questão. A unidade de registro escolhida foi o tema, geralmente utilizado no estudo de motivações, atitudes, valores, crenças e tendências. Segundo Bardin (2008), entre as diferentes possibilidades de categorização, a investigação dos temas é rápida e eficaz na condição de se aplicar a discursos diretos e simples.

A análise dos dados foi feita de forma empírica, não sendo utilizado nenhum *index* ou dicionário como ponto de partida. *A posteriori*, foram detectadas quatro categorias, algumas com subcategorias: Categoria 1: Perfil do Tutor; Categoria 2: Capacitação do Tutor em Educação a Distância; Categoria 3: Tutoria em processo; Sub-Categoria 3.1: Acompanhamento do caminhar; Sub-Categoria 3.2: Responsabilidade e Culpa; Categoria 4: Dificuldade de adaptação: Sub-Categoria 4.1: Parceria e Dependência; Sub-Categoria 4.2: Tempo e Espaço.

TUTORIA NO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO NA MODALIDADE A DISTÂNCIA DA UFES

Especificamente na UFES, o curso de Administração na modalidade a distância (EAD), projeto piloto da Universidade Aberta do Brasil (UAB), foi implantado da seguinte forma: um professor conteudista elabora o material didático de uma disciplina com base em orientações do projeto pedagógico do curso. Outro professor, o especialista, planeja a oferta da disciplina, apoiando-se no projeto pedagógico e no material didático produzido, agregando outros materiais complementares (textos, filmes, vídeoaulas, etc.), divulga seu planejamento aos tutores (responsáveis pela implantação) e acompanha a sua execução. O professor especialista divulga seu planejamento da disciplina, em encontros via videoconferência ou presenciais, aos tutores que são os responsáveis pela implantação junto aos alunos. Realiza também o acompanhamento dos trabalhos de tutoria durante todo o período de oferta da disciplina (BINDA; WROBEL; CARNEIRO, 2009). Tudo funciona como uma rede em que alunos, orientadores, professores e coordenadores comunicam-se e organizam o processo de aprendizado dos conteúdos selecionados. As responsabilidades são divididas, sendo que cada um tem um papel a cumprir e parcela de responsabilidade nos resultados alcançados. A compreensão do funcionamento da rede é fator crítico para o alcance dos objetivos. O grande diferencial do tutor nessa rede é a sua proximidade com o aluno. Sua responsabilidade é a de operacionalização da proposta pedagógica, em especial das disciplinas (conjunto de conteúdos) que compõem o currículo do curso. É o tutor que executa o que foi planejado e auxilia no processo de avaliação e verificação quanto ao atendimento dos objetivos propostos.

Os tutores a distância lideram a parte assíncrona do processo, estando à disposição dos alunos, professores e tutores presenciais por meio de *e-mail* e em um ambiente virtual de aprendizagem, o Moodle. Nesse ambiente são disponibilizados os materiais didáticos, são respondidas as dúvidas em curto espaço de tempo, são postadas as propostas metodológicas e impressões sobre conteúdos. A participação de todos é constantemente incentivada. No Moodle há ainda um espaço restrito à equipe de tutoria em que alunos não entram, para que as discussões a respeito das orientações e a troca de experiências possam ser realizadas entre os tutores e os professores.

Os alunos têm encontros presenciais quinzenais obrigatórios nos pólos com os tutores presenciais. Esses encontros são baseados no

material didático impresso e em materiais previamente disponibilizados no Moodle na forma de textos e vídeos. A comunicação intensa limita a possibilidade do aluno ou dos tutores sentirem-se sozinhos ou isolados. Por priorizar a interação personalizada, o curso exige uma grande participação assíncrona. O envio de mensagens eletrônicas via *e-mail* ou respostas nos fóruns para os alunos com sugestões de caminhos a serem percorridos para solucionar ou abordar determinado tópico de leitura ou exercício proposto é um trabalho que demanda tempo e habilidade para lidar com alguém que não se pode ver. Diferentemente da relação presencial, na qual gestos, tom de voz e rápidas correções podem sanar um mal entendido, na relação assíncrona tais possibilidades ficam dificultadas.

Entre as tarefas dos tutores estão momentos de reflexão e estudos com o professor responsável pelo planejamento das disciplinas, em fóruns ou por videoconferência. Isso exige do tutor conhecimentos prévios para que compreenda a proposta do professor e colabore baseado em sua experiência e vivência com os alunos, na melhoria do planejamento. Nesse momento, ocorre também o compartilhamento de visões e experiências com os outros tutores do curso. Sendo assim, o tutor precisa atuar em várias frentes: (a) junto aos estudantes – orientando e apoiando a busca do conhecimento; (b) junto aos professores – compreendendo a proposta da disciplina e a forma de conduzi-la, sugerindo atividades e formas de avaliação dos conteúdos; (c) junto aos demais tutores – participando da troca de experiências e soluções encontradas; (d) e finalmente junto à coordenação do curso e à coordenação do pólo, que acompanham todo o processo e o ajudam na solução de questões que fogem do previsto ou planejado.

Perfil dos respondentes

Os respondentes foram identificados por uma letra e um número. A letra corresponde à etapa da coleta de dados: A é a etapa de teste do instrumento, B é a etapa de agosto de 2008, C é a etapa de dezembro de 2008 e D a etapa final, em março de 2009. Os números variam de um até o total da amostra em cada caso, seguindo a ordem cronológica de respostas. Portanto, o tutor B20 é o vigésimo respondente da segunda etapa. Nesse trabalho, foram analisadas as falas dos alunos apenas na primeira etapa. A análise da visão dos alunos sobre a tutoria captados nas demais etapas encontra-se em Wrobel, Carneiro e Togo (2009). Também, na primeira etapa, os tutores a distância não foram entrevistados.

Somente após essa fase, percebeu-se a necessidade de focar os dois grupos de tutores e não apenas o tutor presencial, como previsto inicialmente.

Todos os respondentes participavam do curso há pelo menos um semestre, sendo que três participaram em todos os semestres da realização da pesquisa. Dos 31 tutores que participam atualmente do curso, 18 têm formação em administração, seis em ciências contábeis, quatro em economia, dois em psicologia, dois em matemática e um em letras. Alguns tutores possuem mais de uma graduação. Além da formação básica, 16 tutores têm pelo menos uma pós-graduação concluída. Outros cinco estão concluindo seus mestrados e um acaba de iniciá-lo. Em relação à metodologia educação a distância, oito dos tutores entrevistados participaram do Curso de Capacitação de Tutores oferecido pela UFPR em 2009. O curso foi totalmente *on-line*, com carga horária de 180 horas.

APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta seção, são apresentadas as análises que consistiram em classificações em categorias temáticas das práticas discursivas de alunos e orientadores, captadas por meio das entrevistas.

Categoria 1: Perfil do Tutor

Nessa categoria, foram classificadas as falas sobre o perfil mais adequado às tarefas que o tutor executa. Por sua história recente, a função de tutoria não tem ainda uma identidade própria e o devido reconhecimento na academia e até mesmo entre os que praticam a educação a distância. De acordo com Moore e Kearsley (2007), à medida que mais instituições criam sistemas de educação a distância, o papel dos tutores se modifica. Assim, o processo de seleção e treinamento baseado em um perfil desejado desses profissionais torna-se fundamental para que o ensino de qualidade se realize. Na fala do aluno A5, a seguir, percebe-se essa expectativa em relação à tarefa de tutoria:

Quanto à qualidade do tutor, considero que deva saber interagir com o grupo. Ser comunicativo e perceber no grupo aquele que está prejudicado. Quem está devagar e não consegue acompanhar a orientação. Isto é importante.

Para o tutor D4, fazem parte da função de tutoria:

Disponibilidade de tempo, agilidade nos retornos aos alunos e demais membros da equipe, conhecimento das ferramentas de comunicação utilizadas pelo curso, bom relacionamento interpessoal, trato e gentileza ao responder alunos e equipe via *e-mail* ou outro meio a distância.

O tutor D25 entende como requisitos da função de tutoria: “domínio sobre o assunto em que exercerá a tutoria, domínio sobre recursos tecnológicos, clareza e objetividade ao escrever, facilidade no trabalho em equipe e comprometimento com o trabalho.” Já para o tutor D10:

Tecnicamente, o tutor deve ter domínio e interesse pelo conteúdo trabalhado; boa expressão oral e escrita e habilidade com recursos de informática. Quanto ao comportamento, deve ser responsável, ter gosto pelo ambiente virtual e ter cordialidade sem excesso de intimidade no trato com os alunos.

A formação acadêmica é um assunto que aparece em quase todas as falas. A grande maioria acredita que a formação na área e a experiência no assunto orientado são imprescindíveis. Essa visão é exemplificada pelas falas a seguir: “Eu acho que é fundamental ter a experiência na disciplina que se está prestando orientação, mesmo se for a distância” (tutor A2). “Um bom tutor deve ter formação em uma área de conhecimento afim com a disciplina que orienta, além de experiência de pelo menos seis meses com docência, o que eu acho imprescindível.” (tutor D10).

Na opinião do aluno A9, o domínio de vários assuntos é importante na atividade de tutoria: “para mim a orientadora X foi quem mais se destacou. Porque está mais disponível para o curso e tem mais tempo de estudar. Também é dedicada porque não fala somente de uma área, abre um leque de conhecimento. A orientadora Y sabe a matéria e só”.

Categoria 2: Capacitação do Tutor em Educação a Distância

Quando se planeja a implantação de um curso a distância, um ponto crucial é a capacitação do tutor na metodologia educação a distância. Nessa categoria foram agrupadas as falas que destacam a importância dessa capacitação. Sobre a formação em educação a distância, o tutor D10 coloca:

Um bom tutor deve ter formação em metodologia EAD e formação e capacitação para operar o Ambiente Virtual de Aprendizagem. Deve haver um curso de formação em tutoria, no qual sejam ensinados recursos de informática e forma de se expressar e se relacionar com os alunos no ambiente virtual.

Alguns tutores destacaram a importância de passarem pelo processo de educação a distância como alunos, o que possibilita vivenciar e compreender as funções e necessidades de cada um dos atores nesse novo cenário de ensino:

O curso de capacitação em tutoria da UFPR foi uma experiência fantástica e única, pois me ajudou a pensar como os alunos a distância, perceber as reais dificuldades deles, os prazos, a responsabilidade com as leituras e atividades. Isso me fez repensar o papel de tutoria (tutor D9).

Categoria 3: Tutoria em Processo

Nessa categoria, foram agrupadas as falas relativas às percepções do processo de tutoria em si. Foi subdividida em duas subcategorias: Acompanhamento do Caminhar, que trata da avaliação dos tutores quanto ao comprometimento com o curso à capacidade de lidar com problemas; e Responsabilidade e Culpa, que trata da responsabilidade que o tutor sente em relação ao aprendizado do aluno, culminando na culpa pelo seu sucesso ou fracasso.

Subcategoria 3.1: Acompanhamento do Caminhar

Tão importante quanto a formação e a capacitação do tutor é o acompanhamento do seu trabalho. Nessa subcategoria foram reunidas percepções dos participantes a respeito da avaliação do trabalho de tutoria e do papel da coordenação de tutoria nesse processo.

Moore e Kearsley (2007) defendem que um sistema de monitoramento é essencial para que se avalie, além do desempenho dos alunos, a participação do tutor diante das dificuldades encontradas, bem como toda a sua contribuição no processo de ensino e aprendizagem. Segundo os autores, não basta implantar uma metodologia e deixar que ela dê conta das eventualidades que surgirão no caminho. O tutor D16 destaca: “o que sinto é um comprometimento muito grande de todos os envolvidos e um acompanhamento muito de perto da coordenadora de tutoria o que penso ser fundamental para nós tutores”.

Moore e Kearsley (2007) defendem que o acompanhamento do trabalho do tutor é vital na complementação de sua formação. Não basta prepará-lo para uma situação hipotética. É necessário observar, na prática, a sua reação, a forma como cada um lida com os alunos. O tutor D1 coloca que “gostaria de destacar o papel da coordenação e da secretaria do curso pela presença ‘em tempo real’ em toda essa trajetória, sempre nos acompanhando de perto e pela receptividade em todas nossas considerações”.

Os tutores detêm-se diante de possibilidades de exercer sua autonomia na orientação acadêmica, muitas vezes por insegurança, fruto da falta de experiência, por falta de tempo de se dedicar à pesquisa ou por medo de ousar. Dessa forma desenvolvem relações de dependência não apenas com o professor especialista, mas também com o material didático, as tecnologias utilizadas e as atividades indicadas. Sentir-se apoiado e acompanhado nesses momentos é fundamental no processo de construção de identidade e de aquisição de autonomia.

A coordenação de tutoria está sempre presente, recebemos orientações claras e objetivas, os assuntos são encaminhados com fluidez, as respostas são rápidas, os avisos e comunicados são transparentes e do conhecimento de todos. O entrosamento entre coordenação de tutoria e tutores é excelente, há um espírito de compreensão e boa vontade que norteia o relacionamento mútuo (tutor D30).

Subcategoria 3.2: Responsabilidade e Culpa

A subcategoria Responsabilidade e Culpa reúne os discursos sobre a responsabilidade do tutor no processo de ensino e aprendizagem. Alguns tutores sentem-se culpados pelos resultados negativos dos alunos: “Se o aluno vai bem, consegue bons resultados, tenho a sensação de dever cumprido. E se ele vai mal, fico um pouco triste e procuro fazer uma reflexão sobre minha atuação, se falhei em algum momento e o que posso fazer para melhorar” (tutor D12). Outros acreditam que são apenas mediadores desse processo: “Como faço parte do processo de aprendizagem eu sou responsável por apenas parte dele, cabendo aos demais a outra parte” (tutor D7).

Quando se pensa na função do professor, o modelo que se tem internalizado é o de quem ensina, explica, sabe e proporciona todas as condições para que o conhecimento seja assimilado e construído. Essa

imagem tende a ser erroneamente incorporada à imagem do orientador, como percebemos na fala do tutor D30:

O aluno é reflexo do tutor. O aprendizado dos alunos depende em grande parte da maneira como o tutor orienta a matéria. Se ele o faz desleixadamente, isso certamente vai refletir na avaliação do aluno (a nota será ruim, podendo até não ser aprovado). Mas, por outro lado, se o tutor cumpre a sua tarefa com esmero e dedicação, orientando corretamente a matéria, indo sempre além daquilo que está no fascículo, o aluno, por mais relapso que seja, vai acabar correspondendo.

A interação entre aluno e tutor é essencial no processo de ensino-aprendizagem. Quanto mais uma parte entender a outra, melhor será o resultado dessa relação. Para isso é importante que o tutor saiba incentivar o aluno a ter um interesse contínuo nas tarefas, atividades e conteúdos. Na fala do tutor D1:

Entendo que cabe ao tutor, seja ele, presencial ou a distância, participar do processo de aprendizado do aluno. Acredito que essas atividades precisam ser realizadas em um ambiente de envolvimento e proximidade com o aluno que vai além de um binômio pergunta e resposta. O tutor precisa estar realmente preocupado com o desempenho e sucesso do graduando. Mas, esse processo é conjunto e depende do empenho de todas as partes. O tutor precisa saber articular-se para apaziguar eventuais conflitos entre professor e aluno sem se posicionar em parte alguma. O que não significa que ele deva se furtrar à discussão acadêmica, ao embate de ideias e à crítica.

O tutor precisa ajudar o aluno na sua ansiedade e expectativa em relação ao curso a distância, já que ele é o contato direto do aluno com a instituição. Moore e Kearsley (2007) defendem que “conhecendo essa ansiedade, uma das primeiras responsabilidades do instrutor consiste em tentar diminuir o nível de tensão”. Sabe-se que nos cursos a distância o índice de desistência é alto no início, incentivado pelo fator motivacional. Muitos alunos após certo período longe dos estudos decidem, por diversas razões, voltar a estudar. No entanto, ao se deparar com desafios próprios da metodologia educação a distância, o aluno perde a motivação inicial, desistindo prematuramente. O tutor D17 resume exatamente essa ideia ao escrever:

Muitos chegaram até nós como crianças assustadas e com vontade de desistir, vindo de uma educação completamente tradicional, em que o professor era um mero transmissor de conhecimento. O envolvimento faz parte de um trabalho em que ficamos muito

próximos destes alunos, até as salas de orientação nos proporcionam esta aproximação. Acredito que se não houver aproximação, não há aprendizagem, seja o aluno criança ou adulto.

Categoria 4: Dificuldade de Adaptação

Conforme já visto, a educação a distância pressupõe um novo paradigma de ensino. Não se pode mais enquadrar o ensino no tempo e espaço restritos da sala de aula. Na educação a distância, o tempo e o espaço são os alunos que fazem. A capacidade de adaptar-se ao novo é inerente ao ser humano, mas muitos ainda sentem dificuldade em trabalhar nessa nova metodologia depois de muitos anos de ensino tradicional. Cada uma dessas duas vertentes está descrita nas subcategorias a seguir: Parceria e Dependência e Tempo e Espaço.

Subcategoria 4.1: Parceria e Dependência

Enquadram-se nessa subcategoria falas sobre as parcerias no processo de ensino-aprendizagem em contraponto à dependência de alunos em relação aos tutores e destes em relação aos professores. Sobre a metodologia educação a distância (EAD) em contraposição à metodologia de ensino tradicional.

Para Rosini (2007), o paradigma tradicional do aprendizado parte do pressuposto de que a relação ensino/aprendizagem deve ser dada com base em um sujeito passivo e espectador do mundo. O paradigma tradicional de educação está enraizado na relação dos alunos com os professores, o que pode ser percebido na fala do tutor A1: “Os alunos colocam na cabeça que eu sou professora e que tenho que passar o conteúdo. Na verdade eles sentem o curso como se fosse presencial só que de 15 em 15 dias”. O tutor A3 afirma: “na verdade eles esperam que o orientador dê a fórmula do conhecimento” e o aluno A5 destaca: “Os orientadores acadêmicos são muito bons, mas dos três últimos destaco o orientador Z. Os orientadores X e Y motivam o conhecimento. Mas o orientador Z é conhecedor da disciplina. É show porque dá aulas. Não porque motiva”.

O tutor D9 complementa: “hoje, mesmo na educação a distância, os alunos querem um professor que lhes dê tudo pronto, respostas prontas, e isso tem dificultado as orientações. Estão acomodados com a estrutura presencial que também deveria ser de despertar as pessoas para a busca do conhecimento”. Essa dificuldade não é apenas dos alunos, como vemos na

fala do tutor D8: “a maior dificuldade que encontrei foi porque eu estava acostumado a dar aulas”.

Usando uma expressão de Borba, Malheiros e Zulatto (2007), o professor precisa preparar-se para “professorar” em educação a distância (EAD). Em lugar de meramente ensinar, precisará aprender a disponibilizar múltiplas experiências, além de montar conexões em rede que permitam múltiplas ocorrências. Em lugar de meramente transmitir, será um formulador de problemas, provocador de situações, arquiteto de percursos, mobilizador da experiência do conhecimento. O orientador A1 afirma: “todos querem um professor. Até mesmo o orientador tem dificuldade de conduzir suas atividades com autonomia. Precisamos que o professor esteja mais próximo, tamanha a nossa dependência”.

A educação a distância enfatiza a autonomia e a pesquisa, bem como a cooperação de pessoas envolvidas no processo de construção do conhecimento. O aluno A9 mostrou ter entendimento da metodologia educação a distância (EAD):

A qualidade maior do tutor é ter consciência do seu papel. Ele não é o professor da matéria, mas o debatedor. Não pode ser o indicador da resposta. Tem que se mostrar disponível, não só no plantão, mas a todo o momento. Por exemplo, sugerindo *sites*, revistas, materiais, filmes etc. que se relacionam com o conteúdo abordado.

Segundo Machado e Machado (2004), há uma tendência em se reproduzir metodologias presenciais na educação a distância, o que pode ser percebido na fala do tutor C4:

Não vejo necessidade de *CDROM*, filmes, até mesmo porque a prova é vinculada às apostilas e se a gente dispuser de muitos recursos para o conteúdo que nós temos e o tempo que nos temos de orientação, eu acho que seria inviável. O recurso que temos, internet e apostila, são suficientes principalmente por causa do tempo que temos de orientação e se surge uma determinada discussão em sala aquilo tudo pode te tomar o restante da aula e se você for entrar em determinado tipo de discussão poderá não dar conta de passar todo o conteúdo, sendo assim os recursos que a gente tem são suficientes.

Essa nova modalidade de ensino deve ser diferenciada, fugindo dos padrões de ensino presencial. No entanto, não é um processo tão simples, apesar da difusão tecnológica vivenciada atualmente. A estreita ligação entre os tutores é apontada como fórmula de sucesso. “Um tutor ajuda o outro, completa o outro, e isso garante maior agilidade e sucesso na mediação entre os alunos e a disciplinas” (tutor D12).

A parceria tutor-aluno é um elemento fundamental de motivação pela conquista da autonomia. Entretanto, essa parceira pode gerar dependência, cumplicidade, laços afetivos exagerados ou desequilibrados. Essa dependência também pode ser desenvolvida em relação aos professores. Os tutores incorporam a insegurança dos alunos e culpam os professores, minimizando a sua participação e responsabilidade no processo (CERCATO, 2006). Essa relação de dependência pode ser percebida nas falas a seguir:

Apesar de ter um bom domínio e experiência com algumas disciplinas como Matemática Financeira e Planejamento, não sinto segurança para assumir a responsabilidade. Acredito que a figura do professor é essencial para o bom desenvolvimento da disciplina e aprendizado dos alunos (tutor D12).

O tutor D16 afirma:

Gosto de trabalhar com modelos e técnicas, sinto falta de uma instrução de como conduzir as orientações. Também gostaria que houvesse orientação específica para o tutor, detalhando quais os principais pontos a serem abordados, instruções sobre a resolução dos exercícios, etc.

O tutor não contesta o conteúdo sugerido pelo professor apesar de não concordar. O professor manda, ele obedece. Restringe-se a treinar o aluno para a prova. Na fala do tutor A1: “Eu senti as provas muito engessadas no sentido de colocá-los para pensar. Não sei até que ponto era a proposta do professor, porque ele que elabora a prova e não cabe à mim discutir”. O tutor sente-se inseguro sem ter o comando do professor na hora em que ele deve tomar as rédeas do processo. Na fala do tutor C3 isso também aparece:

Nem o professor A e nem professor B foram específicos nas orientações metodológicas para o trabalho em grupo. Eles focaram no conteúdo, porém não nos orientaram qual a melhor forma de trabalhar esses conteúdos durante as orientações. Os aspectos metodológicos ficam a critério dos orientadores juntamente com o apoio pedagógico. Sugiro que os especialistas participem do Moodle tirando dúvidas dos tutores e dos alunos. Assim diminuiria a distância entre todos e as respostas seriam confiáveis. O apoio do professor da disciplina seria fundamental para construirmos um ensino de qualidade.

Somente o professor é confiável? Somente o professor é capaz de ensinar com qualidade? O próprio tutor não sabe o que fazer se não tiver

aulas. Não se sente capaz de orientar a disciplina e espera aulas do professor. O tutor C13 afirma:

A maioria dos professores só comentava o que deveríamos focalizar mais com os alunos. O ideal seria que fizessem igual ao professor de Economia, que montou vídeo aulas que nos fez relembrar o conteúdo por nós orientadores já estudado. Fica difícil orientar uma determinada disciplina que estudei há seis anos e não pratico no dia-a-dia.

Na fala acima, percebe-se, em alguns tutores, a mesma atitude passiva dos alunos. Para o tutor a distância D4, a função do tutor parece ter menos importância que a do professor:

Acho fundamental ter um professor. Tutor e professor têm funções diferentes e que se complementam. Porém, se uma dessas figuras deve sair de cena numa disciplina, acho que tem que ser o tutor e não o professor. Esse deveria agregar as duas funções, se fosse necessário.

Subcategoria 4.2: Tempo e Espaço

Para Rurato (2008), o aluno da educação a distância (EAD) quer ter educação “a qualquer hora, em qualquer lugar”, levando as instituições de ensino a se desdobrarem para atender essa expectativa. Falas que remetem a tempo e espaço de aprendizado foram enquadrados nessa subcategoria. Apesar da tendência à utilização de recursos tecnológicos na educação, na prática a realidade é um pouco diferente. Entre as dificuldades citadas por alunos e tutores, a mais recorrente é a dificuldade de adaptação à metodologia educação a distância. O orientador A2 acredita que os encontros presenciais são o momento de “condução” do aluno em direção a um conteúdo que lhe será cobrado:

Infelizmente nós somos obrigados a ser conteudistas, principalmente por causa do fator tempo, que os encontros quinzenais são de uma hora e meia é a conta de conduzir o conteúdo que esta sendo pedido. É difícil achar tempo para discutirmos em sala de aula.

A adaptação às novas possibilidades de interação é uma dificuldade apontada pelos tutores: “Por mais que a gente tente incentivá-los a usar o Ambiente Virtual de Aprendizagem, os alunos preferem os meios convencionais” (orientador A2). Na fala do aluno A4, a seguir, percebe-se que ele acredita que o conhecimento só se constrói em um determinado lugar físico institucionalizado e com outra pessoa presente:

“A desvantagem da educação a distância (EAD) é que me sinto um pouco abandonado em relação às dúvidas e aos problemas que você tem e não consegue tirar, porque não estamos sempre no local e por mais que seja por e-mail você só pode tirar quando se tem o contato direto com tutor.” Esse mesmo aluno tem dificuldade de adaptar-se ao processo de escola sem muros e sem a presença física do professor:

Bem eu nunca procurei esses tutores a distância, entrei só uma vez na plataforma, por falta de tempo e pela comodidade. Eu sei que deveria tirar algumas dúvidas com eles, mas, eu preferia discutir com os próprios tutores do pólo, pode ser até uma questão de comodismo da minha parte.

Outra fala ilustra a dificuldade de adaptação ao aprendizado desconectado do espaço físico.

No início do curso era mais fácil, mais tranquilo. Esse ano está mais apertado. Por isso venho ao pólo quase todos os dias de segunda a quinta-feira. Prefiro tirar dúvidas com tutor presencial. No ambiente virtual eu tenho como tirar dúvidas, mas prefiro ir até o pólo para encontrar como o tutor (Aluno A5).

Para alguns tutores, estar próximo fisicamente é diferente de estar próximo virtualmente. “o aluno considera o tutor como parceiro no caminho à aprendizagem, o envolvimento emocional acontece por vários aspectos, dentre eles destaca-se ser o tutor o único/principal representante da Universidade próximo a eles” (tutor D11). Também para alguns tutores, a distância física ainda é percebida como dificuldade. “A minha sugestão é que fossemos apresentados aos professores pessoalmente, para que houvesse uma maior interação entre todos e desta forma tornar mais humana nossa forma de trabalho” (tutor B3).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Quando se pensa na função do professor, o modelo que se tem internalizado é o de quem sabe, quem proporciona todas as condições para que o conhecimento seja assimilado e construído. Essa imagem tende a ser erroneamente incorporada na imagem do tutor. O tutor idealizado é o responsável pela motivação do aluno na busca da construção do conhecimento por meio da pesquisa e da experimentação. A função de tutoria ainda está sendo construída, está em busca de uma identidade, de reconhecimento e valorização. Para isso é importante que práticas sejam avaliadas e resultados sejam disseminados.

Da análise das entrevistas com alunos e orientadores do curso de Administração na modalidade a distância (EAD) da UFES, foi possível perceber que o tutor deve investir na sua formação. Não apenas no aprofundamento da compreensão dos assuntos que orienta, mas também no aprendizado constante sobre estratégias didáticas que auxiliem o aluno a adquirir autonomia na busca do conhecimento, confiança na sua capacidade de aprender e vontade de aprender. Isso é potencializado quando o orientador busca o compartilhamento de experiências com outros orientadores, uma vez que a metodologia é nova e os aprendizados recentes ainda não estão totalmente sistematizados.

Ser tutor é complexo e desafiador, pois, para a execução de suas funções, é necessário saber ouvir, saber conduzir diálogos respeitando as diferenças, saber motivar, saber questionar, saber aconselhar, saber avaliar e criticar. A relação de afetividade estabelecida entre orientadores e orientandos cria vínculos importantes, que passam a ser parte relevante do processo de educação, tornando-o mais construtivo, criativo e comprometido.

Para isso, o tutor precisa de tempo, dedicação, envolvimento e compreensão do seu papel e do papel dos demais participantes da rede, que é a base da educação a distância. Precisa de dinamismo e flexibilidade, ter vontade de aprender de forma contínua e colaborativa com alunos, professores e demais orientadores. Precisa querer se qualificar para exercer com competência essa nova e ainda pouco compreendida função. Cercato (2006) sugere a comparação do orientador com a figura do malabarista, um equilibrista das exigências do projeto pedagógico, do professor, dos alunos e da coordenação. Nesse processo, ele pode errar ou acertar, uma vez que nem sempre tem formação nem experiência adequadas a enfrentar tantos desafios. Também precisa de apoio psicológico e pedagógico que o auxilie a tratar com essa vastidão de situações que o sobrecarregam. Esse apoio deverá ser buscado com o professor, a coordenação do pólo, a coordenação do curso e, quando houver, a coordenação pedagógica ou de tutoria.

A dificuldade em adaptar-se ao novo pode influenciar o desenvolvimento mais eficiente do curso de Administração na modalidade a distância (EAD) oferecido pela UFES. Compreendendo essa realidade, vislumbram-se possibilidades de intervir no processo em seu aspecto cultural e pragmático, a fim colaborar no aprimoramento do curso e da modalidade. Para que seja possível a implantação da orientação acadêmica conforme preconizado e de certa forma idealizado na teoria, é necessário muito diálogo e compreensão da dimensão inovadora da

educação a distância, para que seja possível a superação de hábitos adquiridos por alunos, tutores e professores nos seus processos de formação na educação tradicional.

REFERÊNCIAS

- BARBOSA, M. F. S. O.; REZENDE, F. A prática dos tutores em um programa de formação pedagógica a distância: avanços e desafios. *Interface*, v.10, n.20, p.473-486, 2006.
- BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. 5.ed. Lisboa: Edições 70, 2008.
- BELLONI, M. L. *Educação a distância*. 3.ed. Campinas: Autores Associados, 2003.
- BINDA, J.; WROBEL, J. S.; CARNEIRO, T. C. J. Seminário temático: concepção e evolução. In: VI Congresso Brasileiro de Ensino Superior a Distância – ESuD, 2009, São Luis. *Anais...* São Luis: UNIREDE, 2009.
- BORBA, M. C.; MALHEIROS, A. P. S.; ZULATTO, R. B. A. *Educação a distância online*. Belo Horizonte: Autêntica, 2007.
- CERCATO, S. C. *Em busca de um novo olhar na educação a distância: o papel do orientador acadêmico, uma reflexão e análise no curso de pedagogia na Universidade de Caxias do Sul*. Porto Alegre, 2006. Dissertação (Mestrado em Educação) – Departamento de Instituto de Educação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul.
- FREIRE, P. *Pedagogia do oprimido*. 4.ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1977.
- HOLMBERG, B. On the potential of distance education in the age of information technology. *Journal of Universal Computer Science*, v.2, n.6, p. 484-491, 1996.
- MACHADO, L. D.; MACHADO, E. de C. O papel da tutoria em ambientes de EAD. In: XI Congresso Internacional de Educação a distância, 2004, Salvador. *Anais...* Salvador: ABED, 2004.
- MAGGIO, M. O tutor na educação a distância. In: LITWIN, E. (Org.). *Educação a distância: temas para o debate de uma nova agenda educativa*. Porto Alegre: Artmed, 2001.

- MENEGHETTI, A.F. *Professor pesquisador/reflexivo: o olhar de tutores da educação a distância*. Florianópolis, 2004. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Federal de Santa Catarina.
- MOORE, M. G.; KEARSLEY, G. *Educação a distância: uma visão integrada*. São Paulo: Thomson Learning, 2007.
- MORAN, J. M. 2002. *O que é educação a distância*. Disponível em: <www.eca.usp.br/prof/moran/dist.htm>. Acesso em: 04/04/2009.
- NEDER, M. L. C. A orientação acadêmica na educação a distância: a perspectiva de (res)significação de paradigmas educacionais. In: PRETI, O. (Org.). *Educação a distância: construindo significados*. Cuiabá: NEAD/UFMT, 2000.
- PAN, M.C.O.; NEPOMUCENO, K.S.M.; SALLES, M.F.R. *O tutor na formação de professores a distância: o que pensam os alunos?* Disponível em: <www.lab-eduimagem.pro.br/frames/seminarios/pdf/marclopa.pdf> Acesso em: 13/03/2009.
- PRETI, O. A formação do professor na modalidade a distância: (des)construindo metanarrativas e metáforas. *Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos*, v. 82, n. 200-202, p. 26-39, 2003.
- REIS, H. *Modelos de tutoria no ensino a distância*. Disponível em: <www.bocc.ubi.pt.>. Acesso em: 20/01/2009.
- ROSINI, A. M. *As novas tecnologias da informação e a educação a distância*. São Paulo: Thomson Learning, 2007.
- RURATO, P.; GOUVEIA, L. P. *Uma reflexão sobre o perfil dos aprendentes adultos no ensino a distância (EAD)*. Disponível em: <www2.ufp.pt/~lmbg/com/rev_ufp2_05_prurato.pdf>. Acesso em: 13/12/2008.
- WROBEL, J.S.; CARNEIRO, T.C.J.; TOGO, M. H. Avaliação das competências do tutor presencial sob a perspectiva do aluno: o envolvimento de longo prazo afeta a avaliação? In: II Seminário de Educação em Rede, 2009, Goiânia. *Anais...* Goiânia: CIAR, 2009.

DADOS DOS AUTORES

JULIA SCHAETZLE WROBEL (juliasw@gmail.com)

Formação: Doutorado em Matemática Aplicada pelo Instituto Nacional de Matemática Pura e Aplicada

Instituição de vinculação: Universidade Federal do Espírito Santo
Vitória/ES – Brasil

Áreas de interesse em pesquisa: Educação, Ensino de Matemática, Ensino a distância.

TERESA CRISTINA JANES CARNEIRO (carneiro.teresa@gmail.com)

Formação: Doutorado em Administração pelo Instituto COPPEAD/UFRJ

Instituição de vinculação: Universidade Federal do Espírito Santo
Vitória/ES – Brasil

Áreas de interesse em pesquisa: Administração, Educação e Inovação.

WANEIDE DE SOUSA PALMA (waneide@gmail.com)

Formação: Bacharel em Administração

Instituição de vinculação: Universidade Federal do Espírito Santo
Linhares/ES – Brasil

Áreas de interesse em pesquisa: Ensino a Distância e Consumo Infantil.

LEMUEL BRASIL AGUIAR (lebrasil@gmail.com)

Formação: Bacharel em Administração

Instituição de vinculação: Universidade Federal do Espírito Santo
Vitória/ES – Brasil

Áreas de interesse em pesquisa: Tecnologia da Informação e Ensino a distância.

Recebido em: 02/11/2009 • **Aprovado em:** 21/08/2010