UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ - UFC
UNIVERSIDADE NORTE DO PARANÁ – UNOPAR

Elisa Maria de Assis

GESTÃO DO SISTEMA TUTORIAL, À LUZ DO IMAGINÁRIO DO TUTOR E DO ALUNO

MESTRADO PROFISSIONAL EM TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA FORMAÇÃO EM EAD

LONDRINA – PARANÁ
2007

Livros Grátis

http://www.livrosgratis.com.br

Milhares de livros grátis para download.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ - UFC
UNIVERSIDADE NORTE DO PARANÁ – UNOPAR

Elisa Maria de Assis

GESTÃO DO SISTEMA TUTORIAL, À LUZ DO IMAGINÁRIO DO TUTOR E DO ALUNO

MESTRADO PROFISSIONAL EM TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA FORMAÇÃO EM EAD

Dissertação apresentada à Banca Examinadora da Universidade Norte do Paraná – UNOPAR e Universidade Federal do Ceará – UFC, como exigência parcial para obtenção do título de MESTRE PROFISSIONAL em Tecnologia da Informação e Comunicação em EAD, sob a orientação da Prof.ª Doutora Ymiracy Nascimento de Souza Polak.

LONDRINA – PARANÁ
2007

Àqueles que acreditam na educação como processo emancipatório de pessoas.

AGRADECIMENTOS

Realizar este trabalho foi para mim um processo fascinante e que me exigiu muita dedicação. Assim há muitos a agradecer que, direta e indiretamente, fizeram parte do caminho percorrido.

Agradeço às instituições Unopar e UFC que juntas, aceitaram o desafio de implantar este programa de mestrado;

Especialmente, agradeço à Magnífica Reitora profª. Elisabeth Laffranchi e ao Chanceler prof. Marco Antonio Laffranchi pela oportunidade;

Aos docentes do curso que com sua competência me foram essenciais;

Á prof. Dra. Ymiracy Polak, orientadora e amiga que com sua dedicação, competência, experiência e amorosidade, tornou possível esta dissertação;

Ao prof.Dr. Gilberto Lacerda por generosamente compartilhar seu saber e energia;

Ao prof.Dr.Mauro Pequeno pela persistência na elaboração e na defesa do programa;

À minha grande equipe de trabalho, meus amigos, que de mãos dadas buscam dia a dia o aprimoramento de nossos processos acadêmicos, pedagógicos e administrativos, com dedicação, competência e companheirismo;

Ao Jayme Ayres, amigo que com sua competência, possibilitou-me a coleta de dados na *web*;

Ao prof. Dr Luis Caleffe pelo auxílio na organização estatística da apresentação dos dados;

Aos alunos e tutores que espontaneamente participaram da pesquisa, compartilhando suas opiniões;

Ao grupo do chat da meia noite, colegas do mestrado, que espontaneamente reunidos tratavam de dar suporte afetivo e proximidade a quem ali chegasse

Ao Joacy, meu marido, pela leitura atenta e pelo amor e apoio em tantos momentos e madrugadas;

Aos meus filhos Fábio e Fernando que souberam tão gentilmente perdoar minha ausência em tantos momentos durante todos esses meses, em especial à minha filha Mariana e minha netinha Júlia que chegou durante o percurso;

A meu pai que sabiamente me ensinou a ouvir... e ler livros...

Com grande sentimento digo Obrigado a todos vocês!

Navegar é preciso...

RESUMO

A gestão de sistemas de Educação a Distância deve acompanhar os paradigmas da contemporaneidade, que valorizam a subjetividade em que o homem é visto como um ser multifacetado e controverso. Partindo dessa percepção foi realizado estudo cujo objetivo foi compreender o imaginário da relação entre tutor *on-line e* alunos de cursos superiores ofertados na modalidade à distância em uma instituição de ensino superior do sul do país. Para tanto optou-se por estudo exploratório, com abordagem metodológica o estudo de caso. O estudo é quanti/qualitativo, dado que associa análise estatística à pesquisa dos significados, privilegiando melhor compreensão do tema estudado e a interpretação dos dados obtidos. O instrumento de pesquisa utilizado foi composto de questões abertas e fechadas, aplicado a alunos e tutores *on-line* As questões objetivas de tal instrumento de pesquisa abordaram uma avaliação do tutor pelo aluno e uma auto-avaliação da prática tutorial pelo próprio tutor participante. O imaginário tanto dos alunos quanto dos tutores foi apreendido por meio da análise do discurso das falas registradas na questão de fala livre, sobre a prática tutorial. A análise dos dados foi realizada por meio da abordagem qualitativa e quantitativa. Os dados quantitativos foram submetidos a tratamento estatístico específico para a identificação de freqüências. Já a analise qualitativa foi baseada na analise do discurso, considerando recortes de falas significativas, utilizando a categorização de tais recortes. Do processo interpretativo emergiram três categorias: o tutor como ser presença e mediador da aprendizagem; Dialogicidade e Interatividade, e Afetividade e proximidade psicológica. Tais categorias foram discutidas à luz da literatura, da observação e da subjetividade do pesquisador. Os resultados obtidos permitiram o delineamento de uma proposta de gestão do sistema de tutoria *on-line* a ser implementada na instituição objeto do estudo. Espera-se que a adoção de uma forma de gestão fundamentada no imaginário, seja o inicio da inserção do novo na gestão de sistemas em Educação a distância.

Palavras-chave: educação a distância, interatividade, proximidade psicológica, imaginário, gestão de sistemas.

ABSTRACT

The distance Education system management must follow the paradigms of the contemporary times, valuing the subjectivity that considers the man as a multifaceted and controversial being. From this starting perception, the present study aimed at clarifying the imaginary of the relationship between on-line tutors and undergraduate distance learning students at a university in the south area of Brazil. This study is quantitative and qualitative and associated statistic analysis with the meaning research, conferring privilege on the researched topic comprehension and the gathered data interpretation. As a research tool, a questionnaire with open and closed questions was applied to the students and on-line tutors. The closed questions dealt with the online tutor assessment by the student and a tutorial practice self-assessment by participant tutors. The student's imaginary, as well as the tutors´, were grasped through the analyses of the discourse produced during the free speech question about the tutorial practice. The data analysis was conducted through the quantitative and qualitative approach. The quantitative data was submitted to a specific statistic treatment to make it possible to identify frequency. The qualitative analysis was based on the discourse analysis and meaningful speech excerpts were categorized and considered. From the interpretative process, three categories emerged: The tutor as present being and mediator; dialogicity and interactivity; affection and the psychological proximity. The emerged categories were discussed based on the relevant literature, the observation and the researcher subjectivity. The results allowed an on-line tutor system management proposal delineation to be implemented in the researched institution. It is expected that the adoption of this imaginary based type of management comes to be the beginning of the insertion of novelty in the distance learning system management.

Keywords: distance learning, interactivity, psychological proximity, imaginary, system management.

LISTA DE TABELAS

ALUNOS

Tabela 1. 1 – Distribuição dos alunos segundo Sexo e faixa etária.....40

Tabela 1. 2 – Distribuição dos alunos conforme o Curso que realiza 41

Tabela 1. 3 – Distribuição dos alunos segundo Módulo freqüentado 41

Tabela 1. 4 – Distribuição das respostas dos alunos segundo ferramenta de comunicação com o tutor.....42

Tabela 1. 5 – Distribuição das respostas dos alunos segundo tempo de orientação do tutor ...43

Tabela 1. 6 – Distribuição das respostas dos alunos aos quesitos do questionário 45

Tabela 1. 7 – Distribuição das respostas dos alunos quanto à Freqüência comunicacional com o tutor.....48

Tabela 1. 8 – Distribuição das respostas dos alunos quanto à Freqüência comunicacional com o tutor segundo o agendado no curso 48

TUTORES

Tabela 2. 1 – Distribuição de Tutores segundo o Sexo, Faixa Etária e Experiência.....50

Tabela 2. 2 – Distribuição dos tutores por Formação Acadêmica.....50

Tabela 2. 3 – Distribuição dos tutores por Curso de atuação 51

Tabela 2. 4 – Distribuição das respostas dos tutores *on-line* segundo freqüência das ações da prática tutorial *on-line.* 53

Tabela 2. 5 – Distribuição das respostas dos tutores segundo Freqüência comunicacional.....55

Tabela 2. 6 – Distribuição das respostas dos tutores quanto à Freqüência comunicacional com o aluno segundo o agendado no curso 56

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Ações de maior freqüência na prática tutorial na visão do aluno e do tutor.....57
Quadro 2 – Ações com menor freqüência na prática tutorial segundo visão do aluno e do tutor 57

S U M Á R I O

1 INTRODUÇÃO 12

1.1 OBJETIVO GERAL 17
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 17

2 SUPORTE TEÓRICO 19

2.1 DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA 19
2.2 A TUTORIA ON LINE OU ELETRÔNICA VERSUS APRENDIZAGEM 22
2.3 SOBRE O IMAGINÁRIO 26
2.4 GESTÃO DE SISTEMAS EM EAD 29

3 PERCURSO METODOLÓGICO 32

3.1 POPULAÇÃO E AMOSTRA 33
3.1.1 Cálculo inicial da amostra dos tutores 34

3.2 CENÁRIO DO ESTUDO 35
3.3 INSTRUMENTO DE PESQUISA 36
3.4 COLETA DE DADOS 37
3.5 ASPECTOS ÉTICOS 38

4 ANÁLISE DOS DADOS 39

4.1 PARTE I – ANALISE QUANTITATIVA DOS DADOS 39
4.2 DADOS REFERENTES À OPINIÃO DOS DISCENTES 40
4.3 DADOS REFERENTES À OPINIÃO DOS TUTORES ON LINE 49
4.4 PARTE II – INTERPRETAÇÃO E COMPREENSÃO DO FENÔMENO 58
4.4.1 O tutor como ser, presença e mediador da aprendizagem 60

4.4.2 Dialogicidade e Interatividade reiterando o novo conceito de presencialidade 69

4.4.3 AFETIVIDADE E A PROXIMIDADE PSICOLÓGICA 73

5 DESENHO DA PROPOSTA DE GESTÃO DO SISTEMA TUTORIAL *ON LINE* 81

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS 89

REFERÊNCIAS 93

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO DIRIGIDO AOS TUTORES 97

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO DIRIGIDO AOS ALUNOS 100

APÊNDICE C – RESPOSTAS DOS ALUNOS AOS QUESITOS DO QUESTIONÁRIO (PERCENTUAL) 103

APÊNDICE D – ALUNOS AVALIAM TUTORES DOS MÓDULOS 1 E 2 (2.423 ALUNOS) 104

APÊNDICE E – ALUNOS AVALIAM TUTORES DOS MÓDULOS 1 E 2 (2.423 ALUNOS) - % 105

APÊNDICE F – ALUNOS AVALIAM TUTORES DOS MÓDULOS 5, 6 E 7 (1003 ALUNOS)..... 106

APÊNDICE G – ALUNOS AVALIAM TUTORES DOS MÓDULOS 5, 6 E 7 (1003 ALUNOS) - %..... 107

APÊNDICE H – RESPOSTAS DOS TUTORES AOS ITENS DO QUESTIONÁRIO (PERCENTUAL) 108

APÊNDICE I – RESPOSTAS DE TUTORES INICIANTES E MAIS EXPERIENTES SOBRE O ESTIMULO À REFLEXÃO CRÍTICA DO ALUNO, BUSCANDO APROFUNDAR SUA PRODUÇÃO TEXTUAL E CONHECIMENTO 109

APÊNDICE J – RESPOSTAS DE TUTORES INICIANTES E MAIS EXPERIENTES SOBRE CONHECER SEU ALUNO E SUAS CARACTERÍSTICAS DE DESEMPENHO109

APÊNDICE K – EXEMPLO DO PROCESSO DE ANÁLISE E CATEGORIZAÇÃO DAS FALAS DE ALUNOS E TUTORES 110

APÊNDICE L - EXEMPLO DO PROCESSO DE ANÁLISE E CATEGORIZAÇÃO DAS FALAS DE ALUNOS 111

APÊNDICE M – EXEMPLO DO PROCESSO DE ANÁLISE E CATEGORIZAÇÃO DAS FALAS DE ALUNOS 112

APÊNDICE N – EXEMPLO DO PROCESSO DE ANÁLISE E CATEGORIZAÇÃO DAS FALAS DE ALUNOS 112

ANEXO A – CÁLCULO DA AMOSTRA PARA TODOS OS ALUNOS..... 113

ANEXO B – CÁLCULO DA AMOSTRA PARA TODOS OS TUTORES 114

ANEXO C – CÁLCULO DA AMOSTRA CONSIDERANDO AS RESPOSTAS RECEBIDAS DOS ALUNOS..... 115

ANEXO D – CÁLCULO DA AMOSTRA CONSIDERANDO AS RESPOSTAS RECEBIDAS DOS TUTORES..... 116

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho inicia citando a famosa frase de Pompeu, relatada por Plutarco, "*navigare necesse est, vivere non est necesse*", navegar é preciso, viver não é preciso, depois utilizada por Dom Afonso Henriques como lema da escola de Sagres, que formou navegantes portugueses. Mas, é importante lembrar que o termo "preciso" significa além de necessário também aquilo que é dotado de precisão, justeza, correção. Se antes, na antiguidade e até os séculos dos descobrimentos, o mar era o caminho por onde se navegava, hoje é nas ondas da rede mundial que se navega. Mas, para quem não sabe seu destino, qualquer caminho serve, como escreveu Lewis Carroll. E muitos dos que navegam não sabem onde querem chegar, ou não sabem o caminho e precisam de um timoneiro, alguém que auxilie em sua navegação. É essa a função da gestão, auxiliar, apoiar, planejar, organizar, indicar caminhos e, nessa navegação, progredir juntamente com seus companheiros de viagem.

É justamente por meio da navegação que os processos educacionais baseados na não presencialidade adquirem aderência com o social, graças aos avanços tecnológicos ora vivenciados pela sociedade da informação. Esta realidade gera diferentes percepções sobre a organização da retrospectiva histórica da educação a distância, como um meio de disseminação da informação, da comunicação e da produção do conhecimento.

Segundo a literatura vigente (TAYLOR, 2001, MAIA; MATTAR, 2007, p.21, PETERS, 2003, p.31), na primeira geração da Educação a Distância (EaD) houve o predomínio do material impresso, que foi ampliado na segunda geração com a inserção do telefone, da televisão e do telégrafo. A terceira geração de EaD caracterizou-se pela presença do computador, da internet, acrescida das demais tecnologias que a antecederam. O áudio, a tele e a vídeo conferência caracterizaram a quarta geração. A quinta geração se dá a partir de 2005, sendo considerada como a reunião de tudo o que a quarta geração oferecia enriquecida pela comunicação eletrônica via computadores com sistema de respostas automatizadas, além de acesso via portal a processos institucionais – os ambientes virtuais de aprendizagem. Enquanto a quarta geração foi determinada pela aprendizagem flexível, a quinta é determinada por uma aprendizagem flexível e inteligente.

Assim, o que se antevê para a próxima geração envolve a preocupação com o aspecto social, mediante o desenvolvimento das comunidades virtuais nas quais o navegador se torna de fato um co-autor. Nesta geração é reiterada a importância da virtualidade como *locus* das práticas colaborativas.

Ressalta-se que atualmente já se menciona a Sexta Geração, sendo um “mix” de todas as ferramentas utilizadas nas demais gerações, acrescidas dos objetos virtuais de aprendizagem. A sexta geração corresponde à vivenciada atualmente e se caracteriza pela construção dos objetos de aprendizagem e pelo aperfeiçoamento das ferramentas de comunicação, de forma a considerar na EaD as peculiaridades culturais e sociais do aluno.

Neste cenário, torna-se relevante a discussão sobre o papel das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na educação e nos processos de aprendizagem, vez que seu uso não deve ser restringido à mera reprodução do modelo tradicional de transmissão do conhecimento. As TIC devem ser utilizadas para criar e desenvolver processos de aprendizagem desafiadores, reflexivos e colaborativos que atendam às necessidades quer sejam em termos coletivos, quer individuais.

Em virtude de suas especificidades e de seu componente de interatividade, as TIC podem ser utilizadas de forma a potencializar o processo espontâneo da construção de conhecimento ao introduzir desafios para o aluno e oferecer suporte para superação de conflitos/desequilíbrios. Desta forma as TIC ampliam as possibilidades, ao tempo em que mobilizam subjetividades, com ênfase para a esfera da afetividade e dos relacionamentos. Neste espaço, em que predominam os sujeitos com suas concepções de mundo, de homem e norteados pela intencionalidade, o processo comunicacional adquire, novos matizes, exigindo repensar o modelo da prática tutorial, ao levar em consideração os avanços tecnológicos, um novo perfil profissional e a necessidade do trabalho em grupo e de forma colaborativa, no contexto da virtualidade.

Tal desenvolvimento altera significativamente o processo comunicacional entre os diversos atores do processo educativo, fazendo surgir a necessidade de uma nova relação entre os sujeitos presentes no processo de aprendizagem, pautado pelo novo paradigma da comunicação com o uso de TIC. Segundo Silva (SILVA, M., 2000) este modelo diferencia-se do modelo unidirecional próprio da educação de massa. A interatividade neste contexto está na disposição ou predisposição para:

- Ampliar a interatividade em vista a bidirecionalidade-hibridação.
- Assegurar a participação-intervenção, mediante a produção conjunta da emissão e recepção.
- Garantir a permutabilidade-potencialidade, pelo espaço aberto para conexões possíveis e aleatórias, instantâneas e não seqüenciais. (SILVA, M., 2000, p.32)

Neste estudo, adotou-se como conceito de interatividade a ação que permite ao sujeito passar da condição de espectador passivo para a condição de sujeito operativo. Na interatividade fica explicita a relação com o diálogo entre o emissor e o receptor, tendo como resultante a criação conjunta da comunicação e a intervenção do usuário. Demo (1998) reitera tal conceito ao salientar que pensar o sujeito na educação é considerá-lo como agente, não como espectador, mas com consciência crítica construtiva e reconstrutiva, passando necessariamente pelo esforço pessoal e coletivo, quando o indivíduo deixa de ser um sujeito passivo para fazer-se sujeito de sua própria história.

Pelo exposto pode-se verificar que há uma interdependência entre recursos tecnológicos e atividades desenvolvidas no subsistema tutorial quando as mudanças em um, desencadeiam mudanças no outro e os dois por sua vez repercutem nas múltiplas dimensões de todo o sistema, quando o diálogo faz da interação o centro organizador das atividades aí experienciadas.

Neste contexto, as TIC possibilitam a interação dos sujeitos, entre si e com o entorno cultural, quando a informação transforma-se em comunicação e esta por sua vez em conhecimento. Neste processo, o apoio dos recursos tecnológicos recria os espaços culturais, amplia o acervo de conhecimentos, como também explora novas possibilidades de apreensão e ressignificação do mundo, transformando a aquisição do conhecimento em um processo dinâmico e complexo.

Esse dinamismo é responsável pela interligação do processo de ensino-aprendizagem, estabelecendo um processo de interação, que também envolve práticas comunicativas. Dessa forma, são construídos os modelos mentais, que permitem a mediação por meio da reflexão entre o "mundo interno" e o "mundo externo" assim como a construção dos saberes e também de seu imaginário, enquanto representação simbólica da realidade vivida.

O imaginário, por sua vez, possibilita a percepção de que ensinar e aprender exigem hoje, muito mais do que antes, flexibilidade dos atores envolvidos, assim como nas práticas gestoras da aprendizagem. Isso porque compartilhar conhecimento e compatibilizar comportamentos, por meio do uso de tecnologias, é entendido como proposta de produção de saberes de sujeitos reflexivos, inseridos em um contexto de ética, solidariedade, colaboração e de emancipação.

Essa realidade reitera a importância de investir na formação de orientadores acadêmico-pedagógicos que sejam efetivamente capazes de utilizar as TIC de modo crítico, com o intuito

de re-significar o seu uso, criando vinculações e mediações que favoreçam a inclusão dos alunos nesse mundo tecnológico (ASSIS *et al.*, 2004). Dessa forma a ação de tutoria ganha novos e profundos significados como elemento integrador do processo de ensino e aprendizagem, assim como a gestão do sistema tem a importante tarefa de valorizar e fortalecer o papel e as funções desenvolvidas para manter e aprimorar a qualidade das propostas pedagógicas envolvidas.

Assim, afirmam Polak e Munhoz (2006) o novo modelo pedagógico desenvolvido em ambientes informatizados exige aportes teóricos que ofereçam instrumentos que oportunizem a compreensão dos processos sócio-cognitivos e afetivos. A autora continua enfatizando que neste cenário a interatividade é assegurada pela mediação tecnológica que dá sustentação às diversas formas de intervenção, o que possibilita o trabalho colaborativo de aprendizagem. Isso pode traduzir-se no ganho dos ambientes de aprendizagem que privilegiam a atividade do aprendiz e a construção compartilhada do conhecimento, na valorização da diversidade e na integração dos saberes enriquecidos pela busca autônoma e cooperativa (POLAK; MUNHOZ, 2006).

Neste cenário, a EaD, sem dúvida, pode vir a contribuir para a expansão do ensino superior no Brasil, por meio da transformação dos métodos tradicionais de ensino em uma nova proposta pedagógica. A base será a utilização de um mix das mídias que gravitam em torno das TIC, resultando em um desenvolvimento significativo dos sujeitos considerados como indivíduos autônomos, capazes de gerir seu próprio processo de aprendizagem.

Não há certezas sobre as implicações dos processos de informatização e digitalização em termos de novos dispositivos de comunicação que podem ser criados. Lévy afirma que:

> Com a constituição da rede digital e o desdobramento de seus usos, televisão, cinema, imprensa escrita, informática e telecomunicações veriam suas fronteiras se dissolverem quase que totalmente, em proveito da circulação, da mestiçagem e da metamorfose das interfaces em um mesmo território cosmopolita. (LÉVY, 1999, p.113)

O crescimento e a convergência do potencial das tecnologias da informação e da comunicação já fazem parte das principais discussões na área educacional, em que a Educação a Distância (EaD) vem sendo apontada como um dos caminhos efetivos para a democratização do acesso à educação.

Nessa direção, pode-se afirmar que está definido o contexto adequado para se encontrar novos caminhos de integração do ser humano com o tecnológico e ainda mais, de integração do

racional, do sensorial, do emocional e do ético, conforme o planejamento estratégico da instituição.

No planejamento estratégico em EaD, enquanto instrumento norteador do modelo de gestão tutorial a ser adotado, deve-se buscar compreender a relação do imaginário, entre o aluno e o tutor, bem como do tutor em relação ao aluno. Mediante a interpretação deste conceito poderão ser identificados os elementos da prática tutorial interativa, ao mesmo tempo em que, por meio de instrumentos de gestão será possível o aprofundamento desta interação e a facilitação do processo de ensino-aprendizagem em EaD.

Enfim, compreender e interferir nos processos normativos que definem o papel do tutor exercido no processo de ensino-aprendizagem em EaD é uma estratégia legitima na organização de diretrizes para um modelo de gestão, que tem como meta o repensar a tutoria buscando ampliar o uso das potencialidades das TIC na sociedade global.

Contudo considerando a amplitude do tema foi efetuado um recorte, estudando apenas o imaginário do tutor *on-line* e do aluno, tendo em vista o delineamento de novas estratégias, que oportunizem ao gestor aperfeiçoar a prática tutorial *on-line* sob sua condução. É importante conhecer qual é o imaginário do aluno e do tutor referente à tutoria *on-line*, imaginário este que deverá refletir o simbolismo do seu fazer na interface homem /máquina.

Frente a esta reflexão, surgem vários questionamentos entre os quais se destacam os referentes à interatividade e a dialogicidade. Estes questionamentos levam o gestor a perceber a importância de conhecer o imaginário de cada ator na EaD, em vista o desenvolvimento de ações conforme o desejado por eles com as devidas aproximações à realidade possível do gestor.

Para tanto se fazem presentes vários questionamentos para o gestor, tais como: Qual o imaginário dos atores do presente estudo sobre a prática tutorial *on-line*; e se a linguagem adotada por eles neste cenário estimula a autonomia, reforça a afetividade, a colaboração e a cooperação. A interatividade e a dialogicidade estão presentes na tutoria *on-line* e como gerir esta prática segundo o imaginário dos atores?

Frente aos inúmeros questionamentos, formula-se a questão norteadora do presente estudo: *qual é o imaginário do tutor e do aluno referente à prática tutorial no contexto da virtualidade?*

Espera-se que as respostas à questão norteadora possam contribuir para a integração e a sincronia de pressupostos, processos e atividades, no que se pode denominar gestão da

aprendizagem no subsistema de tutoria e ou orientação pedagógica, baseado no imaginário verbalizado pela díade tutor/aluno.

Espera-se ainda, que as respostas às questões levantadas oportunizem ao gestor o delineamento de uma proposta de trabalho interativa que valorize o imaginário dos atores segundo seu próprio imaginário, sem perder de vista os objetivos institucionais.

Considerando a questão norteadora, delinearam-se os seguintes objetivos:

1.1 OBJETIVO GERAL

- Compreender o imaginário da díade tutor/aluno, sobre o desejado na prática tutorial *on-line*, com ênfase nos aspectos interativos, em vista a formulação de uma proposta de gestão do sistema tutorial de uma universidade que trabalha com vários cursos ofertados na modalidade de Educação a distância.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar quais são os elementos presentes no imaginário da díade tutor/aluno referentes à prática tutorial no ambiente virtual de aprendizagem;
2. Apreender nos discursos sentimentos de proximidade e/ou distância psicológica nas relações interativas na prática tutorial;
3. Verificar como os discentes percebem a prática tutorial;
4. Identificar como os tutores percebem suas relações entre si e com os discentes;
5. Propor um desenho de uma proposta de gestão do sistema tutorial *on line* conforme os dados obtidos nos discursos e observações.

A presente dissertação possui a seguinte estrutura:

No primeiro capítulo busca-se contextualizar o estudo, apresentar questionamentos, o problema e os objetivos do estudo.

No segundo capítulo apresenta-se o discurso existente na literatura sobre os principais conceitos apresentados.

No terceiro capítulo descreve-se o percurso metodológico, a população, a amostra, o cenário e os aspectos éticos referentes à pesquisa com seres humanos.

O quarto capítulo é constituído pela análise e interpretação dos dados quantitativos e qualitativos.

O quinto capítulo consiste no desenho de proposta de gestão da tutoria *on-line* subsidiada pelos dados obtidos no estudo.

O sexto capítulo contém as considerações finais quando são cotejados os dados com a questão central do estudo e os objetivos do estudo.

.

2 SUPORTE TEÓRICO

Visando melhor compreensão do tema, este capítulo foi subdividido em quatro partes. A primeira aborda as questões referentes à Educação a distância, a segunda os aspectos de tutoria e aprendizagem, a terceira o imaginário e a quarta sobre gestão de sistemas em EaD.

2.1 DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Dentre inúmeras conceituações sobre educação a distância, pode-se afirmar que se trata de uma modalidade de prática do processo educacional todo ou em parte, baseado na não presencialidade. Este processo é mediado pelas TIC, que visam minimizar a distância física entre educador e educando e ainda ampliar a socialização.

Conforme Armengol (*apud* LANDIM, 1997, p.27),

> A expressão educação a distância cobre um amplo espectro de diversas formas de estudo e estratégias educativas, que têm em comum o fato de que não se cumprem, mediante a tradicional e contínua contigüidade física de professores e alunos em locais especiais para fins educativos; esta nova forma educativa inclui todos os métodos de ensino nos quais, devido à separação existente entre alunos e professores, as fases interativas e pré-ativas do ensino são conduzidas mediante a palavra impressa e /ou elementos mecânicos e eletrônicos.

A Educação a distância (EaD) possui várias características que a diferenciam da educação presencial. Entre estas se podem destacar:

- Execução de atividades síncronas e assíncronas, sistematicamente planejadas e mediadas pelas tecnologias e pelo homem, envolvendo alunos e professores;
- Assegura aprendizagem autônoma e colaborativa;
- Exigência da construção de materiais didáticos, impressos e eletrônicos, acompanhados de roteiro de orientação para aluno e professor;
- Possui comunicação bidirecional viabilizada por diferentes Tecnologias de Informação e Comunicação;
- Possibilita acesso de maior contingente de pessoas ao mundo do conhecimento.

Em virtude destas características a EaD exige e permite desenhos pedagógicos interativos e flexíveis, organizados em espaços virtuais denominados Ambientes Virtuais de Aprendizagem, nos quais a interatividade é potencializada na proposta de construção coletiva do conhecimento.

Nesse sentido, afirma Almeida (2003) que a educação com suporte nas Tecnologias de Informação e Comunicação, quer seja presencial ou a distância, fundamenta-se no respeito à diversidade, no diálogo, na autonomia, na produção do conhecimento e na presença de formadores que tenham o papel de mediadores do processo de aprendizagem dos alunos. A autora enfatiza ainda que o foco está na relação dialética entre a interatividade como característica inerente a essa tecnologia e a interação como ação humana em diálogo com o pensamento expresso.

As tecnologias interativas evidenciam principalmente, na Educação a Distância e semipresencial, a importância e o significado daquilo que deveria ser o cerne de qualquer processo de educação: *a interação e a interlocução* entre todos os que estão envolvidos nesse processo, tendo em vista uma abordagem pedagógica sócio-construtivista-interacionista, no qual se dá a produção do conhecimento. (MORAN; MASETTO; BEHRENS, 2000, BELLONI, 2003).

Nesse contexto é importante refletir sobre o que seja conhecimento, que segundo Angeloni, “a despeito das múltiplas interpretações que o termo recebe, traz em si um conjunto de informações pertinentes a um sistema de relações, crítica e valorativamente em elaboração” (2002, p.XV).

Portanto, conhecimento é mais do que um acúmulo de informações, dado que é sim um conjunto articulado onde o significado “compreender” estabelece uma série de relações entre as diferentes dimensões de uma mesma realidade, ampliando-a e tornando-a integral e sistêmica.

Desta forma, levando-se em consideração os ensinamentos da semiótica, a educação pode melhor compreender os processos de mediação que interferem na construção dos conhecimentos, formulando estratégias de gestão e pedagógicas que valorizem a interatividade nos processos de comunicação realizados com o auxílio das diversas tecnologias que viabilizam as práticas educacionais. Segundo Azevedo (2000) as práticas educacionais minimizam uma das maiores dificuldades da EaD, que é o chamado "isolamento" do estudante. O isolamento resultante da falta do apoio e do estímulo de um grupo de pessoas que estão nas mesmas condições que ele, aprendendo as mesmas coisas e ajudando-se mutuamente a vencer dificuldades neste aprendizado, em outras palavras, uma "turma".

A interação entre professor-aluno-aluno-instituição deve ser facilitada e maximizada pela tecnologia, e não limitada por ela. É importante que o aluno tenha a sensação psicológica de pertencer ao grupo, à instituição, para que possa sentir-se sempre motivado a perseguir os objetivos que o levaram a se matricular em determinado curso, realizado a distância. O sentimento de pertencimento reitera a necessidade gregária, própria da espécie humana.

A interação conforme Belloni (2003, p.54-55) diz respeito ao aspecto temporal e é de extrema importância, vez que o contato regular e eficiente facilita uma interação satisfatória e fornece segurança psicológica entre os estudantes e a instituição educacional. Tal fator motivacional é condição essencial para a aprendizagem autônoma.

Ao se falar em interatividade e aprendizagem autônoma, é necessário ressaltar a importância do papel da tutoria nas propostas de EaD, em particular a tutoria *on-line* ou eletrônica.

Os ambientes interativos de aprendizagem, característicos da educação não presencial, portanto a distância, devem permitir e estimular um processo educacional que propicie muito mais o ato de pensar do que o de reproduzir, quando o papel do tutor como orientador e mediador torna-se fundamental. Cabe ao tutor em seu trabalho de mediação pedagógica com o suporte das TIC, incentivar o processo espontâneo da construção de conhecimento, vendo-o como pessoa e sujeito de todo o processo. Para tanto, é necessário que os tutores tenham formação e sensibilidade para que sejam mediadores e aglutinadores do processo de aprendizagem.

Contudo o desempenho deste papel não é fácil dado que, conforme Belloni, ao aluno “pode ser mais fácil ‘lidar’ com a separação no espaço do que com a dimensão imaterial do tempo” (BELLONI, 2003, p.55). Aliam-se às dificuldades a característica essencial de imaterialidade da informação e consequentemente do conhecimento, matérias primas dos processos educacionais.

Nessa ótica, cabe aqui questionar o imaginário da gestão acadêmica e pedagógica originado do desenvolvimento das atividades da Educação a Distância, vez que é sabido que o imaginário pedagógico dos cursos presenciais tem como figura central o docente e os conteúdos simbólicos relacionados referem-se ao detentor e transmissor de informação, onde tudo começa e para onde tudo converge.

Neste processo o conceito de autonomia é de grande importância dado que o aluno torna-se sujeito e deflagrador de demandas de aprendizagem, assume a aprendizagem independente,

quando o papel do docente também se modifica, passando de transmissor a facilitador do processo de aprendizagem.

Vale também questionar quais elementos compõem o imaginário da díade tutor/aluno no concernente à interatividade nos processos comunicacionais, de forma a assegurar a interatividade na EaD e o desenvolvimento da aprendizagem autônoma.

A interatividade na EaD exige que todos os seus atores assegurem a sincronia em todos os processos, em vista do norteamento de suas ações nos ambientes virtuais de aprendizagem – AVA – de forma a assegurar a produção do conhecimento colaborativo, a aprendizagem autônoma e a comunicação bilateral ou multidirecional.

A realidade virtual tecnologicamente produzida é o lugar comum e o tempo instantâneo em que se produzem processos de subjetivação. Esse lugar comum não é nem o real imediato nem o devaneio interior; nesse espaço-tempo desdobra-se atualmente o imaginário. O ciberespaço é o lugar de encontro que se realiza efetivamente em imagem pela mediação tecnológica.

Portanto, o virtual é inerente à constituição do imaginário, isto é, da experiência imaginativa que está na base de nossa experiência de realidade.

A linguagem utilizada no desenvolvimento das propostas interativas em EaD requer certas exigências qualitativas como: amorosidade, afetividade, reflexão e comunicação, de forma eliminar-se o tão temido silêncio e o isolamento, ao proporcionar a proximidade psicológica necessária aos diferentes atores envolvidos no processo.

2.2 A TUTORIA ON LINE OU ELETRÔNICA VERSUS APRENDIZAGEM

Importante contextualizar a origem da tutoria que, segundo Sá (1998), nasceu como método educacional em universidades no século XV, tendo sido usada como orientação de caráter religioso aos estudantes, com o objetivo de infundir a fé e a conduta moral. No século XX, o tutor assumiu o papel de orientador e acompanhante dos trabalhos acadêmicos, e é com este mesmo sentido que se incorporou aos atuais programas de educação a distância. Maggio (2001, p.99) destaca ainda, que, quem é um bom docente será também um bom tutor. Um bom docente cria propostas de atividades para a reflexão, apóia sua resolução, sugere fontes

de informação alternativas, oferece explicações, facilita os processos de compreensão; isto é, guia, orienta, apóia, e nisso consiste o seu ensino.

Da mesma forma, o bom tutor deve promover a realização de atividades e apoiar sua resolução, e não apenas mostrar a resposta correta; oferecer novas fontes de informação e favorecer sua compreensão. “Guiar, orientar, apoiar” devem se referir à promoção de uma compreensão profunda, e estes atos são responsabilidade tanto do docente no ambiente presencial como do tutor na modalidade a distância.

Para o exercício de sua função é muito importante que o tutor possua:

- Conhecimento do projeto ou proposta pedagógica do curso;
- Conhecimento sobre o público alvo envolvido;
- Tenha domínio dos aspectos pedagógicos, especialmente no que diz respeito às estratégias de ensino e aprendizagem;
- Formação em Ead e em seus fundamentos, e
- Conhecimento sobre os conteúdos específicos do curso e disciplinas.

Como perfil, o tutor deve possuir e exercer as seguintes habilidades e competências: Autenticidade, Comunicação clara e objetiva, oral e principalmente a escrita, Flexibilidade, Bom relacionamento interpessoal, Empatia, Comprometimento, Ética, Saber ouvir, Afetividade, Maturidade, Agilidade, Administração do tempo, Planejamento, Organização, Humor e Dedicação e Disponibilidade.

As principais funções do tutor *on-line* dizem respeito a atividades pedagógicas e administrativas tais como:

- Interagir com os alunos discutindo, comentando as atividades realizadas pelos alunos;
- Dar feedback contínuo aos estudantes, sobre as atividades desenvolvidas;
- Acompanhar, apoiar os alunos no processo de compreensão dos conteúdos e das atividades solicitadas;
- Ser parceiro do professor e não seu concorrente;
- Responder às questões sobre a Instituição;
- Organizar círculos de estudo, fóruns e *chats*;
- Fornecer informações por telefone, fax e e-mail;
- Supervisionar trabalhos práticos e projetos;
- Manter dados atualizados sobre o progresso dos estudantes;

- Fornecer *feedback* aos coordenadores sobre os materiais dos cursos e as dificuldades dos estudantes, e
- Atuar como intermediário entre a instituição e os alunos.

Conforme as funções elencadas, é possível perceber que o tutor tem função pedagógica, gerencial, técnica e social, como afirmam Machado e Machado (2004) e que se descreve a seguir

- **A Função pedagógica** - O papel do tutor, em qualquer ambiente educacional é o de garantir que o processo educativo ocorra entre os alunos. No ambiente *on-line*, o tutor é um facilitador. Ele conduz o grupo de maneira mais livre, permitindo aos alunos explorar o material do curso, ou a ele relacionado, sem restrição. Além disso, deve fazer perguntas visando estimular o pensamento crítico sobre o assunto discutido. Nesse contexto, o tutor atua como animador, tentando motivar seus alunos a explorarem o material mais profundamente do que o fariam na sala de aula presencial.
- **Função gerencial** - envolve normas referentes à organização do curso, ao seu ritmo, aos objetivos traçados, à elaboração de regras e à tomada de decisões. O professor/tutor de um curso *on-line* é também seu administrador. Ele é responsável por enviar um programa para o curso com as tarefas a realizar e as diretrizes iniciais para discussão e adaptação.
- **Função técnica** - Os professores/tutores devem conhecer bem a tecnologia que usam para atuar como facilitadores do curso. Além disso, deverá haver um suporte técnico disponível, de modo que, mesmo um professor menos proficiente, possa ministrar um curso *on-line*.
- **Função social** - O professor/tutor é responsável por facilitar e dar espaço aos aspectos pessoais e sociais da comunidade *on-line*, estimulando às relações entre os atores, com a afirmação e o reconhecimento da contribuição dos alunos.

Visando dar um sentido de comunidade ao grupo, há inúmeras estratégias que tutor pode usar no exercício de sua prática tutorial como, por exemplo: iniciar seus cursos pelas apresentações dos alunos, para que todos se conheçam. Dessa forma, cria-se uma atmosfera confiante e aberta, tornando real o fato de que o grupo é composto por pessoas, com sua própria experiência de vida e saberes.

Revisitando as funções mais importantes do tutor, na qualidade de gestor, é possível verificar a importância da convergência de tais funções para que se possa assegurar uma prática tutorial com qualidade. Este necessidade adquire maior nuance ao verificarmos que pouco conhecemos sobre o idealizado por eles ao atuarem como mediadores do processo aprendizagem no mundo da virtualidade, bem como também são desconhecidas as expectativas e desejos do aluno no referente à relação com o tutor. Espera-se que este trabalho possa contribuir para sanar esta lacuna ao tempo em que poderá subsidiar a possível aproximação do mundo simbólico, imaginado e o real, no processo de aprendizagem.

Para Vygotsky (*apud* CASTORINA, 2005, p.19) a noção de aprendizagem significa processo de ensino-aprendizagem, justamente para incluir quem aprende, quem ensina e a relação social entre eles.

Aprender, levando em consideração as organizações fundamentais do pensamento, significa compreendê-las. Pois bem, compreender não consiste simplesmente em incorporar dados já constituídos, mas redescobri-los reconstruí-los, reinventá-los, por meio da própria atividade do sujeito. Na prática educativa há uma preexistência de sistemas conceituais, valores, procedimentos socialmente criados, com relação aos alunos e também aos docentes e tutores.

Nesse contexto pode-se inferir que para Vygotsky (1979) a concepção de ensino-aprendizagem engloba a idéia de um processo que envolve ao mesmo tempo quem ensina e quem aprende sem se referir necessariamente a situações em que haja um educador fisicamente presente. A presença do outro social pode manifestar-se por meio de objetos, da organização do ambiente, dos significados que impregnam os elementos do mundo cultural que rodeia o indivíduo. Dessa forma “quem ensina” pode ser concretizado em diferentes propostas e processos pedagógicos nos quais o aluno está inserido, assim como na própria linguagem, elemento fundamental nesse processo.

Sintetizando, no percurso de desenvolvimento de um individuo, ou grupos de indivíduos, a aprendizagem pode acontecer de maneira informal por meio da imersão dos sujeitos em situações da vida cultural. Pode, porém, acontecer de forma deliberada, pela ação explicita e voluntária de um educador/tutor que dirige esse processo, tornando-o indissociável, envolvendo quem ensina, quem aprende e a relação entre essas pessoas, motivo pelo qual na EaD, a interatividade e a aprendizagem autônoma individual e colaborativa são processos fundamentais de construção do conhecimento. Assim, faz-se necessário acompanhar de perto, de forma cuidadosa, todas as atividades desenvolvidas.

2.3 SOBRE O IMAGINÁRIO

Um dos traços característicos da espécie e de todo ser humano é pensar e agir. A reflexão e a ação são duas das dimensões fundamentais da humanidade concreta. Graças à faculdade de expressar em palavras e gestos a realidade, seja ela interior ou exterior, pode-se chegar ao mundo das significações. Nesse contexto, pode-se dizer que o ser humano é um ser de desejo, de pulsão e de relação. É através das relações que ele mantém com o outro pelo jogo de identificações – introspecção, projeção, transferência, etc. que ele vê seu desejo e sua existência realizada e reconhecida ou não. Dessa forma, a realidade social torna-se um suporte para a realidade psíquica.

Para Freud, o outro com quem o sujeito estabelece uma relação é ao mesmo tempo um modelo, um objeto, uma sustentação ou um adversário (1981 *apud* CHANLAT, 1993). Nessa direção Chanlat (1993) afirma que a constituição de todo ser humano enquanto sujeito passa por uma relação poliforme com o outro. É através do outro que o sujeito se constitui, se reconhece, sente prazer e sofrimentos, satisfaz ou não seus desejos e suas pulsões.

> O ser humano aparece assim com seu cotejo de racionalidade e de irracionalidade que se enraíza ao mesmo tempo na vida interior e no mundo exterior. Lugar por excelência do imaginário, do inconsciente, de defesas, de processos de identificação, a vida psíquica exerce um papel fundamental no comportamento humano, de ordem individual ou coletiva. (CHANLAT, 1993, p.30)

A natureza humana não é de isolamento, mas sim de relação, uma vez que é na relação com o outro que o ego se constrói e se atualiza a identidade. Segundo Enriquez (*apud* CHANLAT, 1993, p.36), “o outro não existe enquanto existe apenas para nós”, o que nos leva a concluir que uma forma de relacionamento como a identificação, o amor, a solidariedade ou até a hostilidade, é indispensável para construir o algo significativo com o outro. Nesse universo é que se desenvolve a capacidade humana de interação marcada pelo diálogo e por modos de comunicação.

A comunicação por sua vez se faz presente na interação, quando são mobilizados processos psíquicos que acompanham toda palavra, todo discurso, toda ação, em um conjunto de gestos significativos e que representam simbolicamente a realidade apreendida e as relações entre os sujeitos envolvidos no ato comunicativo.

Dessa forma, o universo humano é repleto de signos, de imagens, de metáforas, de símbolos e mitos. Assim o ser humano busca produzir uma representação simbólica do mundo que lhe

confere significado. Tal representação é antes de tudo afetiva e traduz o domínio secreto das imagens que representam o imaginário de cada um.

A questão do imaginário vem sendo tema de interesse de diversas áreas do conhecimento, tais como: a sociologia, com Castoriasdis (ver BELLE, 1994, p.202), a psicologia com Jung, dentre outros. Cada corrente busca com seu olhar identificar a percepção dos indivíduos expressa por suas representações do como se vêm, do que gostariam de ser, mediante o expresso em seu discurso

Conhecer o imaginário, a representação que o tutor faz de sua prática e do como o aluno imagina como deve ser a tutoria *on-line*, é fundamental dado que ainda hoje se convive com um verdadeiro tabu no que concerne às práticas inerentes à EaD, o que talvez adquira maior vulto com o fator da não presença física dos alunos e professores. Neste grupo encontram-se incluídos os tutores, que possuem espaço legal, dado que a Lei os nomina, mas que na prática possuem seu papel pouco conhecido e até mesmo pouco definido, o que pode ser frustrante para tais profissionais educadores. Por outro lado, não é muito conhecido o que o aluno imagina ou idealiza o que seja seu tutor eletrônico ou seu tutor de sala. Concomitantemente com este estranhamento vemos as Instituições confundirem o seu papel com o de docente, e ao mesmo tempo não o identificando como tal. Isso por si só gera angústia ao Gestor do sistema tutorial que se vê mergulhado num mundo de indefinições, imaginações e incertezas.

Compreender o imaginário destes sujeitos talvez seja uma resposta para tais indefinições e a possibilidade da construção de um modelo de gestão tutorial mais próximo do idealizado por todos os envolvidos na proposta pedagógica. Contudo, deve-se ressaltar que nem sempre o imaginado corresponde ao real, e que muitas vezes há uma grande distância entre o vivido e o imaginado, o que reflete ideologias dos sujeitos que nem sempre correspondem às da instituição.

Para tanto é necessário buscar a contribuição de alguns teóricos a fim de compreender como estas percepções se constituem e qual é interferência do sujeito, individual ou coletivo, em sua definição.

A palavra imaginário deriva do latim *imago -ganes*. Imaginário implica na representação de um objeto, fenômeno, expresso por um sujeito. Ele é uma representação mental construída conforme a cultura, percepções, visões de mundo. Segundo Silva, essa representação mental, consciente ou não, é formada a partir de vivências, lembranças e percepções passadas e é passível de ser modificada por novas experiências (SILVA, J., 2000).

O imaginário é constituído a partir de inúmeras ou de muitas óticas diferentes, até conflitantes. Alguns, como Bachelard (1996), consideram que, graças ao imaginário, a capacidade simbólica é essencialmente aberta e flexível. Ela é no psiquismo humano a própria experiência da abertura, a própria experiência da novidade. Le Goff (1994, p.11-12) pondera que o imaginário está no campo das representações, mas como uma tradução não reprodutora, e sim, criadora, poética. É parte da representação, que é intelectual, mas a ultrapassa. O imaginário é o "conjunto das imagens e das relações de imagens que constitui o capital pensado do *homo sapiens*", o grande e fundamental denominador onde se encaixam todos os procedimentos do pensamento humano (DURAND, 1997, p. 14). O autor se contrapõe a Lacan, para quem o imaginário seria um aspecto fundamental da construção da subjetividade. Para Lacan (*apud* SILVA, J., 2000) o simbólico seria coletivo e cultural; o imaginário seria individual e ilusório.

Outros questionamentos também são feitos conforme Deleuze (1992) sobre o imaginário. Para o autor são imagens e que estas não estão no cérebro; o cérebro é uma imagem entre outras. Imagens, coisas e movimento não se diferenciam. Ele recusa a se atribuir a irrealidade, mas o vê como um conjunto de trocas entre uma imagem real e uma virtual, como uma indiscernibilidade entre o real e o irreal, o que coincide com a sua noção do falso. A ultrapassagem do imaginário se daria em direção a um tempo puro, dissociado do movimento, só possível como imagem-cristal, imagem-tempo. (DELEUZE, 1992, p. 85).

Segundo pensamento de Moscovici (*apud* GUARESCHI; JOVCHELOVITCH, 1998):

> [...]. O caráter simbólico e imaginativo desses saberes traz à tona a dimensão dos afetos, porque quando sujeitos sociais empenham-se em entender e dar sentido ao mundo, eles também o fazem com emoção, com sentimento e com paixão. A construção da significação simbólica é, simultaneamente, um ato de conhecimento e um ato afetivo... (1998, p.20)

Os autores acreditam que a contribuição da teoria da representação social mostra possibilidades de ir contra uma epistemologia do sujeito "puro" ou uma epistemologia do objeto "puro", porque ela centra seu olhar sobre a relação entre os dois. Dizem ainda que esta teoria "... recupera um sujeito que, através de sua atividade e relação com o objeto-mundo, constrói tanto o mundo como a si próprio..." (GUARESCHI; JOVCHELOVITCH, 1998, p.19).

Encontramos ainda em Minayo (1998), uma idéia de representação social que vem ao encontro das reflexões que temos realizado na vivência da pesquisa. Como a autora, acreditamos que:

> As Representações Sociais se manifestam em palavras, sentimentos e condutas e se institucionalizam, portanto, podem e devem ser analisadas a partir da compreensão das estruturas e dos comportamentos sociais. Sua mediação privilegiada, porém, é a linguagem, tomada como forma de conhecimento e de interação social. (1998, p. 108).

O imaginário se constitui de representações simbólicas do real e segundo Postic, "O imaginário começa onde a realidade opõe senão rejeição, ao menos resistência: algo não está diretamente acessível, escapa, mas pode ser adivinhado; permite uma esperança, embora velada" (1993, p. 15).

A representação social e o imaginário, segundo Dias, Zasso e Pereira (2000), traduzem a cultura exigindo definições em virtude de sua polissemia. O imaginário está preso à teia de significados tecida pela cultura. Desta forma pode se inferir que o imaginário é construído na tessitura dos saberes e relações sociais no bojo das organizações de trabalho, de ensino e outras que oportunizem o convívio social, sendo, portanto elemento integrador e fundamental das representações simbólicas construídas pelo ser humano em seu universo de relações.

2.4 GESTÃO DE SISTEMAS EM EAD

O aumento do número de instituições de ensino superior que oferecem cursos na modalidade a distância, como também a elevada quantidade de alunos beneficiados por programas oferecidos dessa forma, desperta atenção especial sobre a maneira de organizar os sistemas e os subsistemas que compõem tal oferta. Atualmente, os sistemas de Educação a Distância, apresentam diferentes organizações, geralmente baseadas nas diversas propostas pedagógicas existentes e possíveis. De forma mais geral tendem a apresentar uma configuração composta por subsistemas que, articulados, funcionam de forma integrada e orgânica, na busca de resultados.

Na Educação a Distância, onde a tecnologia tem considerável espaço de atuação, os ambientes organizacionais refletem inúmeras contradições uma vez que são características da área: grandes inovações tecnológicas, novos conhecimentos e modelos teóricos, o trabalho em rede, implicando compartilhamento de dados e ações, os sistemas abertos, os ritmos acelerados e as tecnologias de ponta. Em tal contexto, verifica-se que a gestão do conhecimento permeia todas essas questões e se constitui em desafios para os gestores atuais.

Uma instituição guiada pela gestão do conhecimento é aquela em que os saberes individuais e coletivos são considerados valiosos ativos, como subsídios nos processos decisórios inerentes. Talvez a característica mais importante da gestão do conhecimento seja o compartilhamento. Sua prática é imprescindível ao crescimento organizacional.

Denomina-se por gestão, um processo que proporciona o desenvolvimento de atividades características de ambientes organizacionais. Segundo Boog (1991) conceitualmente as atividades de gestão estão relacionadas a um ciclo administrativo compreendido entre o planejar, organizar, dirigir e controlar.

Em geral na EaD, segundo Sartori e Roesler (2005, p.37-41), os sistemas envolvem a gestão da aprendizagem, gestão financeira e de pessoas e gestão do conhecimento. Para cada área de gestão existem os sistemas e subsistemas que visam à operacionalização dos processos. A gestão da aprendizagem tem como subsistemas o tutorial, o desenho pedagógico que envolve os meios de comunicação e interatividade e o sistema de avaliação da aprendizagem, a produção de materiais e os controles acadêmicos. A gestão financeira e de pessoas estão voltados para o planejamento, controle de custos, políticas de contratação e remuneração como também a capacitação de pessoal. Aqui ainda se inclui a infra-estrutura inclusive a tecnológica. Na gestão do conhecimento, ressalta-se a gestão da informação, publicações, pesquisa e a avaliação institucional.

É possível perceber que a EaD requer um modelo de organização e gestão de sistemas bastante complexo, em que muitas vezes pode-se partir da experiência dos cursos presenciais, porém faz-se essencial que haja uma diferenciação que contemple toda a diversidade dos processos proporcionando sua própria identidade. Na modalidade Ead, o processo educativo passa a ser assumido por toda a instituição, e a comunicação é o elemento fundamental, o espaço não é físico e sim comunicativo, uma vez que o processo educativo é baseado no diálogo e na participação, elementos que possibilitam a aprendizagem colaborativa.

Os bons sistemas de EaD são compostos por uma série de componentes que devem funcionar integrados. Trata-se da formalização de uma estrutura operacional que envolve desde o desenvolvimento da concepção do curso, a produção dos materiais didáticos ou fontes de informação e a definição do sistema de avaliação, até estabelecimentos dos mecanismos operacionais de distribuição de materiais, disponibilização de serviços de apoio à aprendizagem e o estabelecimento de procedimentos acadêmicos.

Como cada Instituição de Ensino possui sua área de abrangência, sua forma de atuação, objetivos educacionais próprios e projetos pedagógicos dos cursos com suas especificações, esta estrutura pode ser mais ou menos complexa.

Segundo Bof (2002) de modo geral, pode-se dizer que sistemas de EaD apresentam:

1. Estrutura/mecanismos de planejamento e preparação/disponibilização de materiais instrucionais (sejam eles escritos, audiovisuais, ou *on-line*);

2. Estrutura/mecanismos para a provisão de serviços de apoio à aprendizagem aos cursistas (Tutoria, serviços de comunicação, momentos presencias);

3. Serviços de Comunicação que possibilitam o acesso do cursista às informações necessárias ao desenvolvimento de suas atividades no curso;

4. Sistemática de avaliação definida e operacional;

5. Estrutura física, tecnológica e de pessoal compatível com a abrangência da atuação da instituição e o tipo de desenho instrucional dos cursos oferecidos;

6. Estrutura e mecanismos de monitoramento e avaliação (BOF, 2002, p.3).

Como o foco do trabalho é a prática tutorial buscou-se ressaltar características específicas da gestão desse sistema. Segundo Sartori e Roesler (2005), o sistema tutorial pode ser definido como a organização de profissionais e de procedimentos administrativos, pedagógicos e comunicacionais, com o objetivo de atender as necessidades dos alunos. É composto por uma equipe que atua cooperativamente no cumprimento de suas funções e responsabilidades na busca de possibilitar o processo de ensino e aprendizagem do qual é importante elemento acadêmico.

O tutor é um especialista em orientação acadêmica e pedagógica na área do curso em que atua, e suas ações estão diretamente ligadas aos alunos e docentes desses cursos.

Segundo Rumble (2003) são várias as maneiras de se organizar um sistema de tutoria para atendimento e acompanhamento de alunos, que variam de acordo com o número de alunos e a diversidade das propostas pedagógicas. Cabe aos gestores escolherem o sistema mais adequado ao modelo proposto, mas, de forma geral, o subsistema tutorial deve assegurar que a grande maioria dos contatos com os discentes ocorra de forma rotineira e sistematizada, e quando alguns alunos apresentam dificuldades específicas, essas possam ser tratadas individualmente. Assim, o sistema deve ser capaz de garantir eficácia e atitude educativa e humanitária.

3 PERCURSO METODOLÓGICO

O presente trabalho se caracteriza como uma pesquisa de cunho descritivo exploratório, que tem como abordagem metodológica o estudo de caso. Tais escolhas se justificam em virtude de que a pesquisa exploratória é aplicável em área em que há pouco conhecimento acumulado e sistematizado.

A pesquisa exploratória tem como objetivo proporcionar maiores informações e familiaridade com o objeto do estudo a ser desenvolvido. Segundo Gil (2000, p.41), o planejamento das pesquisas exploratórias é bastante flexível, o que possibilita a consideração de diferentes e variados aspectos relativos ao problema estudado, sendo que, na maioria dos casos assume a forma de pesquisa bibliográfica ou de estudo de caso.

Por sua vez o estudo descritivo tem como objetivo descrever as características de determinada população ou fenômeno, são estudos voltados para a prática, e são muito solicitados pelas instituições.

Em relação ao método do estudo de caso, Vergara (2006, p.49) afirma que este é circunscrito a um ou poucos objetos, entendidos como pessoas, família, produto, empresa, órgão público, comunidade ou esmo país, tendo o caráter de profundidade e detalhamento do objeto estudado.

Os estudos de casos por se caracterizarem principalmente pelo estudo concentrado na grande maioria das vezes em um único objeto, proporcionam a descoberta, a interpretação do contexto, favorecendo o aprofundamento da realidade específica escolhida pelo pesquisador, de forma mais completa por meio do uso de uma variedade de fontes e informação.

Segundo Yin (2004, p. 33) o estudo de caso não é uma tática para a coleta de dados nem meramente uma característica de planejamento em si, mas uma estratégia de pesquisa abrangente, vez que permite incorporar abordagens específicas à coleta de dados e também a sua analise. Por se tratar de um estudo de caso, os resultados estão circunscritos ao ambiente do estudo.

Dentro desta ótica, busca-se a compreensão interpretativa dos acontecimentos, eventos e ocorrências individuais, tendo como fundamento uma metodologia ideográfica, e uma epistemologia antipositivista, o que justifica o uso da pesquisa quanti/qualitativa, na qual a analise dos dados segue um processo indutivo, ou seja, parte de dados, do particular para o Geral.

Dessa forma, o estudo também é quanti/qualitativo, dado que associa análise quantitativa à interpretação dos significados, ou seja, dos dados subjetivos obtidos, o que privilegia a melhor compreensão do tema estudado e a interpretação dos dados obtidos. O estudo qualitativo, por sua vez, oportuniza a confiabilidade desejada, dado que permite a complementaridade dos dados ao reunir o subjetivo com o analítico, evitando desta forma as limitações de cada abordagem.

Os métodos qualitativos são adequados ao contexto metodológico do estudo uma vez que compreendem um conjunto de diferentes técnicas interpretativas que visam descrever decodificar os componentes de um sistema complexo de significados do fenômeno estudado. Trata-se de reduzir a distância entre indicador e o indicado, entre teoria e dados, entre contexto e ação (MAANEN, *apud* NEVES, 1996, p.1)

Os estudos qualitativos não impedem que o pesquisador empregue uma visão lógica do empirismo científico, mas partem da suposição de que seja mais apropriado à apreensão de significados, das representações e ou percepções.

Nesse contexto, esforços de cunho qualitativo e quantitativo podem ser complementares, uma vez que tais métodos não se excluem, embora diferenciem quanto à forma e à ênfase. Assim combinar técnicas quantitativas e qualitativas em um mesmo estudo, pode contribuir para um melhor entendimento do fenômeno estudado. Duffy (*apud* NEVES, 1996, p.2) indica como benefícios do emprego conjunto dos métodos qualitativos e quantitativos as seguintes possibilidades:

1)Maior controle dos vieses (pelos métodos qualitativos) como compreensão da perspectiva dos agentes envolvidos no fenômeno (pelos métodos qualitativos);

2)Agrupar variáveis específicas (pelos métodos quantitativos) com uma visão global do fenômeno (pelos métodos qualitativos);

3) Complementar um conjunto de fatos e causas associadas ao emprego de metodologia quantitativa com uma visão da natureza dinâmica da realidade;

4)Constatar sob condições controladas com dados obtidos dentro do contexto natural de sua ocorrência;

5)Reafirmar a validade e confiabilidade das descobertas pelo emprego de técnicas diferenciadas.

Como limitação do estudo coloca-se a análise somente do tutor *on line*.

3.1 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população da pesquisa constituiu-se por 411 tutores *on-line*, com diversos tempos de atuação na função e 78.919 alunos da universidade em foco, distribuídos em todas as regiões do país e pertencentes a diferentes semestres dos cursos ofertados. Considerando o volume de participantes foi efetuado um recorte desta população mediante um cálculo amostral de cada grupo de sujeitos, sejam alunos ou tutores *on-line.*

Inicialmente a pretensão era de buscar um erro amostral de 5%, considerado apropriado para o estudo.

Para o cálculo do tamanho da amostra levou-se em referência as orientações de Samara e Barros (2002), conforme apresentado a seguir:

- desvio padrão da proporção de σp= 5% de erro amostral;
- margem de segurança de 95% = Z = 1,96;
- p+q = 100%; optou-se por p=50% e q=50%;
- N = número do universo;
- n = ao número de pessoas que representam o universo, ou seja, a amostra;
- p = percentagem dos elementos da amostra favorável ao atributo pesquisado;
- q = percentagem dos elementos da amostra desfavorável ao atributo pesquisado.

3.1.1 Cálculo inicial da amostra dos tutores

$$\sigma p = \sqrt{\frac{p \times q}{n}} \times Z \times \sqrt{\frac{N-n}{N-1}} \text{ Onde}$$

σ p = erro amostral N = população n = amostra 1,96 = margem de segurança

$$5 = \sqrt{\frac{50x50}{n}} \times 1{,}96 \times \sqrt{\frac{411-n}{411-1}}$$

Elevando a expressão ao quadrado: $25 = \frac{2500}{n} \times 3{,}8416 \times \frac{411-n}{410}$

$$10250n = 2500 \times 3{,}8416 \times (411-n)$$

$$10250n = 9604 \times (411-n)$$

$$10250n = 3947244 - 9604n$$

$$19854n = 3947244$$

$$n = \frac{3947244}{19854} = 199$$

A mesma seqüência de cálculos para os alunos indicava uma amostra de 383.

Os questionários para resposta tanto de tutores como de alunos foram disponibilizados na internet. Após o prazo considerado suficiente foram respondidos 278 questionários junto ao universo de 411 tutores e 4512 questionários junto ao universo de 78.919 alunos dos cursos Tecnológicos, Licenciaturas, Bacharelados e Especialização, para alunos de todos os módulos.

Optou-se por analisar todas as respostas obtidas, que superaram os cálculos amostrais iniciais, tendo em vista que o maior número da amostra reduziu o erro amostral inicial de 5% para 1,4%, para os alunos, e 3,38% para os tutores, imprimindo maior confiabilidade à pesquisa (constam dos Anexos A, B, C e D os cálculos feitos nesse sentido, utilizando software da empresa Raosoft, Inc.).

3.2 CENÁRIO DO ESTUDO

O cenário do estudo foi uma Universidade da região sul, credenciada e atuante em Educação a Distância em todo o país, em diversas modalidades de cursos.

A universidade pesquisada possui 35 anos de atuação, sendo que na oferta de cursos na modalidade a distância atua desde 2003 com a autorização de oferta do curso Normal Superior. Em 2005 com o reconhecimento do curso Normal Superior, a Universidade foi recredenciada para oferta de cursos a distância por cinco anos até 2010. A Universidade oferta na modalidade a distância, atualmente, 12 cursos de graduação, inclusive tecnológica, 04 cursos de pós-graduação *lato sensu* e 01 programa de mestrado profissional. No momento da pesquisa a Universidade contava com 78.919 alunos, 408 pólos de ensino, 411 tutores eletrônicos ou *on-line*, 3187 tutores de sala. A equipe multidisciplinar é composta por equipes pedagógicas, tecnológicas e administrativas e docentes, totalizando por volta de 600 funcionários. A gestão dos sistemas está organizada em uma Pró-reitoria de EaD, uma Diretoria de parcerias e convênios e uma Diretoria de desenvolvimento e Suporte tecnológicos. Há ainda setores e serviços compartilhados entre Presencial e EaD como extensão, pesquisa e controle acadêmico.

O modelo pedagógico envolve um sistema bimodal, composto por encontros presenciais, teleaulas transmitidas por satélite, em tempo real, ambiente virtual de aprendizagem, material didático impresso e eletrônico e biblioteca digital.

O sistema tutorial *on line* contempla o acompanhamento pedagógico dos discentes realizado pelo tutor *on line*, por meio do ambiente virtual de aprendizagem. Tal ator tem por função a promover a inter-relação entre discente e docente no processo de ensino e aprendizagem nos cursos ofertados pela IES. A freqüência dos momentos comunicacionais estabelecidos entre alunos e tutores *on line* é semanal, podendo ser vários e no mínimo duas vezes por semana.

Efetua a conceituação das produções textuais desenvolvidas pelos discentes, conforme orientação específica do professor especialista, responsável pela disciplina. O tutor *on line* tem ação motivacional no incentivo aos discentes na realização das atividades previstas no curso, na postura investigativa, ampliando o acesso do aluno ao conhecimento por meio da oferta de fontes alternativas de consulta e pesquisa. Os tutores on line são subordinados aos coordenadores de curso, quem acompanha e controla seu desempenho.

São realizados treinamentos específicos sobre as funções de tutoria, educação a distância, andragogia, mediação pedagógica e outros processos educativos. Também é realizada avaliação institucional com alunos, tutores, docentes e coordenadores de curso, e disponibilizado espaço de fala de tais atores, com o objetivo de incentivar a colaboração nos processos de melhoria do sistema.

A IES pesquisada possui também a categoria tutorial presencial, presente nas telessalas remotas existentes nos pólos de apoio presencial, cuja função é o acompanhamento direto dos alunos nas aulas atividades, seminários, oficinas, estágios e teleaulas que ocorrem nos cursos ofertados. O presente estudo centrou-se na análise das funções da tutoria *on line*.

3.3 INSTRUMENTO DE PESQUISA

O instrumento de pesquisa foi composto de questionário com questões abertas e fechadas, contemplando aspectos referentes à avaliação da prática tutorial *on-line*, no olhar do tutor on-line e do aluno. As questões objetivas abordaram a formação, experiência, freqüência dos momentos comunicacionais e o comportamento do tutor da instituição. A questão aberta buscou apreender o imaginário do tutor e do aluno sobre a prática tutorial, tendo sido solicitado à díade aluno/tutor-*on-line*, que destacassem os pontos desejados e aqueles que gostariam que fossem modificados.

O instrumento foi aplicado via *on-line*, acompanhado de carta de apresentação e termo de consentimento para os tutores e alunos.

Destaca-se que não houve identificação do respondente, dado que a impessoalidade é necessária para assegurar o anonimato e sigilo das informações, bem como deixar o respondente mais seguro ao prestar as informações, o que é reforçado por Silva (2005) ao salientar que as perguntas do questionário devem ser feitas de maneira a facilitar as respostas, dando fidedignidade e favorecendo a investigação.

Os questionários foram aplicados no período de 30 de junho a 07 de julho de 2007, considerando a previsão de término do presente estudo.

O questionário para Silva consiste em:

> Um meio de obtermos a resposta com questões que o próprio informante preenche. Contém um conjunto de questões logicamente relacionadas a um problema central. O questionário é elaborado de modo a parecer (ser) impessoal. (SILVA, 2005, p. 108)

Antes da aplicação definitiva, foi feito um pré-teste com 10 sujeitos, presencialmente, a fim de verificar o grau de compreensão das perguntas (Vide APÊNDICES A e B), sendo efetuados os ajustes necessários aos instrumentos.

3.4 COLETA DE DADOS

Os dados foram coletados por um questionário auto-respondido, composto por questões estruturadas e uma não estruturada, que foi disponibilizado nos endereços:

http://www.elisassis.com/pesquisa/index.php?sid=1 e
http://www.elisassis.com/pesquisa/index.php?sid=2

Foi enviado e-mail informando o endereço do questionário e convidando os sujeitos a participarem da pesquisa.

3.5 ASPECTOS ÉTICOS

Por se tratar de uma pesquisa que envolve aspectos éticos de seres humanos, o projeto seguiu a Resolução nº. 196/96, do Ministério da Saúde.

4 ANÁLISE DOS DADOS

Os dados foram analisados quanti e qualitativamente. Sendo que os dados quantitativos foram submetidos a tratamento estatístico e apresentados na forma de freqüências e percentuais. A análise qualitativa foi baseada na análise interpretativas das falas, após leituras intensas das mesmas, o que possibilitou fazer recortes e a seguir identificar unidades de significados, de onde emergiram as categorias ou unidades temáticas..

Ressalta-se que os dados obtidos possibilitaram subsídios para a elaboração de uma proposta de modelo de gestão do sistema de tutoria *on-line* baseado nas conclusões obtidas sobre os principais aspectos da função de tutoria e sua relação com o aluno em EaD, da universidade pesquisada.

Tendo em vista haver uma maior concentração de alunos respondentes nos módulos iniciais dos cursos, foram realizados destaques de respostas, para itens de maior significância ao objeto do estudo, identificando separadamente as respostas de cada grupo (dos primeiros e dos últimos módulos), buscando imprimir maior confiabilidade aos dados coletados. Tais dados, os resultados em forma de porcentagem e ainda as respostas de tutores iniciantes e tutores mais experientes constam dos APÊNDICES I, J, K, L, M e N para consulta.

4.1 PARTE I – ANALISE QUANTITATIVA DOS DADOS

Os dados obtidos são apresentados em duas partes. Esta primeira, de análise quantitativa, contempla os resultados da população discente e tutorial *on-line*, suas características e dados sócio-demográficos, bem como suas opiniões, por meio de uma avaliação sobre a prática tutorial. A segunda, de análise qualitativa, realiza a análise das falas de alunos e tutores, analisadas, interpretadas e categorizadas e, que representam por sua vez o imaginário do grupo estudado.

4.2 DADOS REFERENTES À OPINIÃO DOS DISCENTES

A Tabela 1.1 apresenta a caracterização sócio-demográfica dos alunos, que estão representados por uma amostra composta por 4.455 participantes pertencentes aos cursos de graduação e 57 dos cursos de pós-graduação *lato-sensu* ofertados pela universidade pesquisada.

Verifica-se que do total de 4.512 respondentes, 2.947 pertencem ao sexo feminino, enquanto 1.565 são do sexo masculino. Do total, 1.054 assinalaram que se encontram na faixa etária de 22 a 30 anos, 1.500 entre 31 a 40anos e 1.958 possuem mais de 40 anos. Os resultados permitem verificar que a maior parte dos alunos pesquisados possui mais de 31 anos, confirmando assim que a educação a distância atinge uma população de faixa etária superior a 21 anos, o que evidencia a necessidade de metodologias específicas como a Andragogia.

Sendo os alunos de EaD predominantemente adultos a observação dos princípios da Andragogia se faz importante para o desenvolvimento do processo educativo, uma vez que na educação de adultos a aprendizagem deve levar em conta a experiência e o conhecimento trazido pelo aluno. Ou seja, a meta-cognição, e favorecer que esse estabeleça uma relação de horizontalidade com os docentes e tutores, atores do processo. Considerando o fato de que os adultos vivem a realidade do dia-a-dia, pode-se afirmar que estão abertos a aprender algo que contribua para suas atividades profissionais ou para resolver problemas reais. Assim afirma Cavalcanti (1999) que os métodos de discussão de grupo, aprendizagem baseada em problemas ou em casos reais, devem ser aplicados a esse público, sendo inclusive esta uma justificativa para sua eficiente utilização.

Tabela 1. 1 – Distribuição dos alunos segundo Sexo e faixa etária

SEXO	**GRUPO DE IDADE (anos)**			
	22 a 30	**31 a 40**	**Mais de 40**	**TOTAL**
Masculino	425	539	601	1565
Feminino	629	961	1357	2947
TOTAL	1054	1500	1958	4512

Além da categorização dos alunos por sexo e faixa etária, buscou-se também conhecer qual o seu curso e módulo em que estão matriculados. Esta informação pode ser vista nas Tabelas 1.2 e 1.3 mostram a distribuição dos alunos segundo cursos e módulos. Os dados evidenciam

que a maioria dos alunos respondentes está matriculada no curso de Processos Gerenciais (784 ou 17,376%), seguido de 751 (16,645%) em Serviço Social. Acrescenta-se ainda que dos 4.455 alunos dos cursos de graduação 2.423 são dos primeiros anos dos cursos (módulos 1 e 2) [1] enquanto 1003 são dos últimos anos dos cursos (módulos 5, 6 e 7), motivo pelo qual foram apresentados os resultados dos alunos de módulos iniciais destacados dos resultados dos alunos de módulos mais avançados, incluídos nos apêndices como já citado. O curso de Processos gerenciais é o curso ofertado pela universidade pesquisada com o maior número de alunos. Pode-se aqui também relacionar o maior interesse dos alunos pesquisados por curso de menor duração (2 anos e meio) e que, portanto, permite tanto o ingresso no mercado de trabalho mais rapidamente quanto a promoção da ascensão profissional em carreiras já em desenvolvimento. O curso mais procurado possui foco de formação na área de gestão de pequenas e médias empresas.

Tabela 1. 2 – Distribuição dos alunos conforme o Curso que realiza

CURSO	RESPOSTAS	
	Absoluto	Percentual
Téc. em Marketing	262	5,807%
Administração – Bacharelado	736	16,312%
Téc. em Processos Gerenciais	784	17,376%
Letras	189	4,189%
Normal Superior	383	8,488%
Serviço Social	751	16,645%
Ciências Contábeis – Bacharelado	271	6,006%
Pedagogia – Licenciatura	633	14,029%
Téc. em Gesto de Recursos Humanos	152	3,369%
Especialização - MBA Executivo em Negócios	68	1,507%
História	103	2,283%
Téc. em Gestão de Turismo	71	1,574%
Téc. em Gestão Comercial	52	1,152%
Especialização - Gestão e Organização da Escola	43	0,953%
Especialização – Bovinocultura de Corte	14	0,310%
TOTAL	**4512**	**100%**

Tabela 1. 3 – Distribuição dos alunos segundo Módulo freqüentado

[1] Módulos – expressão utilizada na Universidade pesquisada para indicar o semestre em que o aluno encontra-se matriculado, uma vez que o regime acadêmico dos cursos é seriado modular.

MÓDULO	RESPOSTAS	
	Absoluto	Percentual
1	1797	39,828%
2	626	13,874%
3	615	13,630%
4	471	10,439%
5	590	13,076%
6	147	3,258%
7	266	5,895%
TOTAL	4512	100%

Buscou-se também conhecer a ferramenta mais utilizada para comunicação aluno/tutor, o que pode ser verificado na Tabela 1.4 a qual evidencia que os alunos afirmaram se comunicar com seu tutor *on-line.* 4.152 (92,00%) dos alunos afirmaram que se comunicam com o tutor *on-line* por meio do "mensagem"[2], "*Portifólio*"[3] *e "e-mail"* ferramentas disponíveis no ambiente virtual de aprendizagem da universidade pesquisada. Tais resultados demonstram a importância da interatividade no processo, segundo a visão dos alunos.

Tabela 1. 4 – Distribuição das respostas dos alunos segundo ferramenta de comunicação com o tutor

FORMA DE COMUNICAÇÃO	RESPOSTAS	
	Absoluto	Percentual
MSN	45	0,998%
Portfólio	1221	27,061%
Mensagem	1140	25,266%
E-Mail	1791	39,694%
Fórum	47	1,042%
Telefone	124	2,748%
Chat	144	3,191%
TOTAL	**4512**	**100%**

No referente ao tempo de orientação do aluno pelo mesmo tutor, na Tabela 1.5 percebe-se que dos 4.512 alunos pesquisados, 3036 alunos afirmaram ter recebido orientação do mesmo tutor

[2] Mensagem e e-mail – ferramenta de comunicação via internet inclusa no ambiente virtual de aprendizagem da Universidade pesquisada.

[3] Portifólio – repositório de produções textuais dos alunos e comunicação entre tutor *on-line* e aluno para orientação acadêmica e pedagógica no ambiente virtual de aprendizagem da Universidade pesquisada.

pelo período de 1 a 6 meses, enquanto 1074 disseram que estiveram com o mesmo tutor no período de 12 a 24 meses. Dos 4512 alunos, 4110 responderam a este quesito do questionário.

Tabela 1. 5 – Distribuição das respostas dos alunos segundo tempo de orientação do tutor

TEMPO DE ATUAÇÃO (meses)	RESPOSTAS	
	Absoluto	Percentual
1 a 2	307	7,470%
3 a 4	979	23,820%
5 a 6	1750	42,579%
12	352	8,564%
12 a 24	722	17,567%
TOTAL	**4110**	**100%**

Ressalta-se que o tempo de orientação pelo mesmo tutor é um aspecto relevante para ser considerado pela gestão do sistema de tutoria, no sentido de que se identificou uma rotatividade de tutores que pode ser analisada mais de perto, buscando eliminar impactos negativos desnecessários.

A seguir, na Tabela 1.6, apresentam-se as respostas dos alunos ao questionário de avaliação da prática tutorial. Estes dados representam as opiniões dos alunos sobre o comportamento do tutor *on-line*, e contemplam o conhecimento da função tutorial no que se refere aos aspectos administrativos e pedagógicos. Por tratar-se de inúmeras perguntas, essas foram organizadas em uma única tabela, visando proporcionar uma melhor visualização dos resultados.

Quanto aos aspectos acadêmico-administrativos dos tutores *on-line*, podem ser visualizados nos quesitos 27, 28 e 29, da mesma tabela, índices positivos sobre a atuação do tutor, com a maior incidência da escolha da opção “sempre”, nas respostas dos alunos. 3266 (73,48%) afirmaram que o tutor sempre se apresenta como tal e 2462 (53,24%) comentaram que o tutor sempre explica suas funções e atividades.

A Tabela 1.6 explicita que 1934, ou seja, 42,672% destacam que conhecem o projeto do

curso, por meio das explicações dadas pelo tutor e baseadas no guia de percurso[4]. Esse resultado demonstra que na instituição pesquisada, os tutores *on-line* apresentam-se, expõem suas funções e explicam o projeto do curso, utilizando o material disponibilizado pela instituição. Isso é altamente positivo porque elimina os ruídos tão comuns em cursos a distância, uma vez que a rapidez e o ritmo na comunicação escrita, nos cursos EaD requerem de alunos, docentes e tutores atenção especial para evitar mal entendidos, frases com significados dúbios, interpretações precipitadas e outros "ruídos" que podem atrapalhar a comunicação daqueles que interagem.

É possível perceber que a função administrativa acadêmica, citada por Paloff e Pratt (2002) aplica-se no contexto, uma vez que se pode verificar que ocorre com grande freqüência o envolvimento do tutor no envio de diretrizes, regras e planos de atividades. Mostra, também, que atua como gestor do processo, porém ressalta-se a existência de assinalamentos nas opções “às vezes”, “muito pouco” e “nunca”, indicando que tal ação pode e deve ser melhorada com a adoção de maior regularidade na ação por parte da totalidade dos tutores existentes na universidade pesquisada.

Os quesitos 8, 9, 10, 13, 22 da Tabela 1.6 referem-se à orientação pedagógica do tutor *on-line*, em seu processo de acompanhamento do aluno e no vivenciar do projeto pedagógico do curso. Tais aspectos envolvem ações metodológicas de ensino e aprendizagem, que se relacionam com o processo de estudo autônomo dos alunos sob sua responsabilidade.

Os dados coletados apresentam índices significativos na opção “sempre”, indicando que o processo de acompanhamento pedagógico, realizado pelo tutor *on-line*, no que se refere à reflexão crítica, mediação pedagógica e possibilita a criação do elo entre professor especialista e o aluno, o que ocorre com elevada freqüência. Tais respostas confirmam a ação tutorial, no sentido de fomentar o desenvolvimento de um ambiente educacional no qual se dá o processo educativo. Neste sentido, os tutores atuam em paralelo aos docentes, sem estabelecer concorrência a esses, à medida que acompanham e apóiam os alunos na compreensão dos conteúdos e atividades do processo de ensino e aprendizagem.

---

[4] Guia de Percurso – material didático pedagógico da instituição pesquisada, contendo a estrutura e funcionamento do curso, composição e papel da equipe multidisciplinar envolvida,assim como regras acadêmicas.

Tabela 1. 6 – Distribuição das respostas dos alunos aos quesitos do questionário

	ITEM	OPÇÃO DE RESPOSTA			
		Sempre	**Às vezes**	**Muito pouco**	**Nunca**
7	Esclarece dúvidas sobre a proposta pedagógica	2229	1295	610	378
8	Esclarece as atividades	2465	1304	516	227
9	Atua como elo entre aluno e docente	2186	1349	591	386
10	Atua como mediador na construção do conhecimento	2320	1368	579	245
11	Usa o aplicativo mensagem com freqüência	2648	1180	569	115
12	Busca contato quando você demonstra estar distante ou tem pouca participação	1270	1021	695	1526
13	Esclarece dúvidas sobre conteúdo	2552	59	549	252
14	Avalia as produções textuais	3685	514	217	96
15	Oferece retorno freqüente sobre seu desempenho nas atividades	3190	818	352	152
16	Respeita o ritmo do aluno	1383	1272	1108	749
17	Desenvolve vínculo afetivo com você	1071	1088	1085	1268
18	Usa linguagem dialógica com termos afetivos e de incentivo	2117	1293	676	426
19	Usa linguagem formal, concisa e pouco afetiva	947	1566	987	1012
20	Usa linguagem informal, flexível e comunicativa	1926	1514	645	427
21	Estimula a reflexão	2370	1237	601	304
22	Estimula cooperação com o tutor de sala	1683	1134	810	885
23	Incentiva a buscar outras fontes de informação/conhecimento	2359	1168	579	406
24	Alerta quanto ao cumprimento da agenda	2770	809	455	478
25	Percebe a sua satisfação ou insatisfação no processo	1138	1357	905	1112
26	Auxilia na solução de questões pessoais	1284	1257	849	1122
27	Apresenta-se como tutor eletrônico	3266	809	310	127
28	Explica suas funções	2462	1261	544	245
29	Utiliza o guia de percurso	1934	1267	626	685

Foi possível perceber ainda que os alunos afirmaram ter recebido auxílio na solução de dúvidas sobre conteúdos de disciplinas e quanto ao projeto pedagógico do curso, ou de outros tipos, sempre que foi solicitado (vide percentual de freqüência no Apêndice G).

Ressaltam-se dois aspectos que sobressaíram nos assinalamentos dos alunos, com freqüência significativa inferior a 50% obtidos nos outros aspectos pesquisados que são: a percepção das dificuldades de aprendizagem do aluno considerando seu ritmo individual, e o incentivo à relação tutor de sala/aluno. Tais aspectos demonstram a necessidade de um maior acompanhamento das ações tutoriais quando da gestão de tal sistema, uma vez que no percurso individual ou de grupos, faz-se importante perceber como o aluno aprende, compreende, constrói e reconstrói o conhecimento.

Na reposta do quesito 24, constantes do Apêndice C, faz-se interessante ressaltar que 61,392% dos alunos participantes da pesquisa afirmaram terem sido alertados pelo tutor sobre os prazos das atividades constantes na agenda do aluno, no ambiente virtual de aprendizagem. No quesito 15, 70,7% dos alunos pesquisados indicaram que recebem retorno freqüente sobre seu desempenho nas atividades do curso escolhido e 81,671% afirmaram que o tutor avalia suas produções textuais realizadas. Na instituição pesquisada, as produções textuais dos alunos são acompanhadas por meio do Portfólio eletrônico. Nessa direção, Moulin *et al*. (2004) consideram o portfólio como um instrumento apropriado para o acompanhamento e avaliação no ensino à distância. A interface consiste, na sua essência, de um arquivo individual, onde são armazenados os trabalhos realizados pelo aluno, no decorrer dos seus estudos. Tal ferramenta permite ao tutor construir o perfil acadêmico do aluno, observando o ritmo e a direção de seu crescimento, os temas de seu maior interesse, suas dificuldades e o potencial a ser desenvolvido. Em suma, segundo os mesmos autores, enquanto acompanha e avalia o desempenho e o progresso do aluno, o tutor elabora relatórios freqüentes, com seu parecer sobre o processo e os rumos da aprendizagem. Os relatórios devem ser analisados com a participação do aluno e com ele discutidos amplamente. Os resultados da análise oferecem ao tutor subsídios para suas decisões sobre como aconselhar e orientar o estudante no decorrer do curso, que leituras e material suplementar deve indicar e como poderá auxiliar o aluno na superação das dificuldades.

Os índices obtidos em quesitos citados acima revelam que a orientação e a avaliação dos alunos quanto às atividades a serem desenvolvidas no curso são aspectos importantes da atividade tutorial na visão dos alunos pesquisados. Tal fato está de acordo com a literatura existente que traz a afirmação de que uma das funções principais do tutor é supervisionar e avaliar a execução de trabalhos e projetos.

Ressaltam-se também as freqüências obtidas quanto às ações de retorno sobre o desempenho do aluno e avaliação das atividades. Os aspectos responder dúvidas sobre as atividades e

indicação de outras fontes de informação para a realização de tais atividades também receberam assinalamento importante situado acima dos 50%.

No item 15, da Tabela 1.6, ressalta-se que 3.190 ou 70,7% (Apêndice C) dos alunos pesquisados afirmaram que os tutores ofereceram “sempre” retorno sobre o desempenho nas atividades dos cursos, caracterizando assim a existência de diálogo regular entre tutor e aluno, enfatizando a bilateralidade da comunicação interativa.

Importante ainda ressaltar que nos aspectos relacionados à dialogicidade existente entre tutor e aluno, foi possível perceber que na visão dos alunos pesquisados, a comunicação entre o tutor e o aluno se faz com a utilização de termos afetivos e de incentivo e mais de maneira informal e flexível. Parece haver pouco envolvimento pessoal na relação entre tutor e aluno, uma vez que os assinalamentos a estes aspectos presentes no quesito 26, apresentaram-se de forma dispersa, com freqüências variantes entre 28,457% a 24,867% (Apêndice C) para as opções “sempre”, “às vezes”, “muito pouco” e “nunca”. O mesmo ocorre quando da percepção da satisfação ou insatisfação do aluno, cujos índices de freqüência, apontados no quesito 25, também se apresentam dispersos, indicando necessidade de maior atenção.

Ressalta-se no quesito 12 a freqüência registrada para as opções “às vezes”, “muito pouco” e “nunca”, com a freqüência de 71,853% (Apêndice C, 22,629 + 15,403 + 33,821), bastante significativa para o aspecto envolvendo a ausência da comunicação do tutor nos momentos de silêncio e distância do aluno ou seja quando o aluno não responde ou não procura contato. Isso merece maior atenção quando da gestão da aprendizagem, uma vez que o sentimento de distância psicológica além de influenciar o processo de ensino e aprendizagem do aluno/ tutor também é responsável pelos índices de evasão que podem ocorrer no sistema de ensino da universidade pesquisada.

Nos quesitos 17 e 18 da tabela 1.6 pode-se observar os índices sobre a utilização de termos afetivos e de incentivo como também da linguagem formal ou informal na comunicação do tutor. Os alunos pesquisados indicaram haver na linguagem dialógica a afetividade e o incentivo, assim como certa informalidade. Indicaram também índices dispersos sobre a existência de vínculo afetivo entre tutor *on-line* e os alunos, o que leva a questionamentos sobre a existência ou não de tal vinculação e, portanto tal aspecto, importante para o estabelecimento de processo de desenvolvimento deve ser olhado mais de perto pelos gestores dos cursos.

Considerando a importância do encontro, da interatividade na prática tutorial, foi questionada a freqüência comunicacional e pode ser verificado na Tabelas 1.7 o registro de que a comunicação se dá segundo 33,15% dos respondentes uma vez por semana, enquanto 14,34% indicaram que ocorre várias vezes por semana.

As respostas são dispersas, o que indica a necessidade de maior acompanhamento do cronograma pré-definido pelo gestor.

Tabela 1. 7 – Distribuição das respostas dos alunos quanto à Freqüência comunicacional com o tutor

FREQÜÊNCIA	RESPOSTAS	
	Absoluto	**Percentual**
Uma vez ao dia	162	3,590
Várias vezes ao dia	70	1,551
Uma vez na semana	1496	33,156
Várias vezes na semana	647	14,340
Uma vez por mês	1002	22,208
Várias vezes por mês	1135	25,155
TOTAL	**4512**	**100%**

Na tabela 1.8, pode ser observada a freqüência comunicacional dos tutores na visão dos alunos, indicando que os tutores realizam freqüência comunicacional conforme agendado e a minoria busca superar o agendado comunicando-se mais frequentemente, o que parece ser a expectativa dos alunos. Tal aspecto deve ser levado em consideração quando da proposta da gestão do sistema.

Tabela 1. 8 – Distribuição das respostas dos alunos quanto à Freqüência comunicacional com o tutor segundo o agendado no curso

Freqüência comunicacional	Sim	Percentual	não	Percentual	Total
Conforme o agendado	3632	80,496	880	19,504	4512
Supera o agendado	2.027	44,925	2485	55,075	4512

Nos aspectos pedagógicos da função tutorial, tanto os alunos dos módulos iniciais, quanto dos módulos finais apontaram freqüências semelhantes na opção “sempre”, para a atuação do tutor *on-line* como mediador e elo entre aluno e docente.

Ao se destacar os resultados obtidos pelos dois grupos de alunos, organizados em alunos de módulos iniciais e alunos de módulos avançados, foi possível perceber que os índices obtidos são bastante semelhantes para os dois grupos de alunos e giram em torno de 81 e 78% de assinalamentos positivos. (item 9, Apêndices E, 51,75+29,26, e G, 48,95+28,91).

Quanto ao aspecto de estímulo à reflexão crítica e aprofundamento da produção textual e conhecimento, quesito 21, há uma diferença de apenas 0,7 pontos percentuais entre os alunos dos módulos iniciais e dos módulos finais.

A partir das análises realizadas, é possível inferir que, na instituição pesquisada, o aluno do curso à distância exige um acompanhamento tutorial com intensidade e freqüência comunicacional de forma a que a orientação acadêmica e pedagógica seja significativa e acrescente ao aluno relações com o conhecimento que permitam a ele construir e reconstruir seu caminho educativo. Os alunos afirmam que recebem apoio dos tutores, tanto para o desenvolvimento de suas tarefas quanto com informações sobre o curso e instituição e solicitam maior proximidade na díade tutor aluno por meio de maior interatividade e maior informalidade na qualidade da comunicação tutorial.

Tais elementos devem ser considerados quando da gestão do sistema tutorial, uma vez que se trata de aspectos necessários ao aluno e aprendiz autônomo e também por que se caracterizam como tarefas essenciais da tutoria no atendimento adequado ao aluno de cursos a distância.

4.3 DADOS REFERENTES À OPINIÃO DOS TUTORES ON LINE

A Tabela 2.1 apresenta os percentuais equivalentes aos dados sócio-demográficos dos tutores, sendo que do total de 278 tutores *on-line* participantes da pesquisa, 81,66% (227) são do sexo feminino, 91,37% (254) têm idade entre 22 e 40 anos, sendo que desses, 159 (57,19%) estão na faixa etária de 22 a 30 anos, portanto uma população jovem. Neste quesito poderia ter sido incluído pergunta sobre a instituição em que foi concluída a formação, uma vez que seria interessante ao gestor verificar tais índices e sua relação ao número de egressos da IES pesquisada na função tutorial.

Tabela 2. 1 – Distribuição de Tutores segundo o Sexo, Faixa Etária e Experiência

SEXO	FAIXA DE IDADE (anos)	EXPERIÊNCIA (anos)				
		1 a 2	2 a 3	3 a 4	4 a 5	TOTAL
Feminino	22 a 30	107	16	1	1	125
	31 a 40	60	15	5	0	80
	+ 40	19	2	1	0	22
	Soma	186	33	7	1	227
Masculino	22 a 30	30	4	0	0	34
	31 a 40	10	4	1	0	15
	+ 40	2	0	0	0	2
	Soma	42	8	1	0	51
TOTAL		**228**	**41**	**8**	**1**	**278**

O índice de 82,01 % de tutores com 1 a 2 anos no exercício da função de tutor *on-line* indica que há uma maior concentração de respostas de tutores iniciantes (228 tutores) em relação aos tutores com maior tempo de experiência na função (50). De modo a comparar as percepções dos tutores com menor tempo de experiência na função (até dois anos incompletos) com aqueles que detêm maior experiência (acima de dois anos), foram separados os resultados obtidos em algumas questões buscando imprimir maior confiabilidade aos dados obtidos e que podem ser vistos nos Apêndices I e J.

Na Tabela 2.2 a seguir é possível verificar que 98,921% dos tutores pesquisados são pós-graduados, sendo que 95,32% possuem especialização. Na instituição pesquisada há exigência do título de especialista para a contratação de tutor *on-line*, motivo pelo qual se apresentou o elevado índice de tutores pós-graduados.

Tabela 2. 2 – Distribuição dos tutores por Formação Acadêmica

FORMAÇÃO ACADÊMICA	RESPOSTAS	
	Absoluto	Percentual
Graduação	3	1,079
Pós-Graduação	265	95,324
Mestrado	10	3,597
TOTAL	**278**	**100%**

A Tabela 2.3 indica que do total dos 278 tutores pesquisados, 271 trabalham em cursos de graduação e somente 7 são de cursos de especialização. Tais índices referem-se à existência de um maior número de tutores de cursos de graduação (399) em comparação ao número de tutores de pós-graduação (12).

Tabela 2. 3 – Distribuição dos tutores por Curso de atuação

CURSO EM QUE ATUA	RESPOSTAS	
	Absoluto	**Percentual**
Pedagogia – Licenciatura	66	23,740
Administração – Bacharelado	27	9,712
Téc. em Processos Gerenciais	57	20,504
Normal Superior	46	16,547
Letras	15	5,396
Serviço Social	30	10,791
História	5	1,799
Ciências Contábeis – Bacharelado	11	3,957
Especialização - MBA Executivo em Negócios	4	1,439
Especialização - Gestão e Organização da Escola	2	0,719
Téc. em Marketing	11	3,957
Téc. Em Gestão de Recursos Humanos:	2	0,719
Téc. em Gestão de Turismo	1	0,360
Especialização - Bovinocultura de Corte	1	0,360
TOTAL	**278**	**100%**

Na Tabela 2.4, a seguir, são apresentadas as respostas de auto-avaliação dos tutores *on-line* sobre sua prática tutorial. Os tutores pesquisados indicaram em freqüência significativamente alta que esclarecem as dúvidas dos alunos, posicionam-se como elo entre aluno e docente, atuando como mediador, e que se sentem responsáveis pelos alunos que acompanham.

Já no que se refere aos aspectos pedagógicos da ação tutorial *on-line* da instituição pesquisada, chama a atenção o assinalamento obtido na tabela para o quesito 18 do questionário aplicado. Nessa questão, quanto ao tutor conhecer o aluno e suas características de desempenho, 138 ou 49,64% dos pesquisados escolheram a opção “às vezes” como indicativo da freqüência de tal comportamento, o que revela certa dificuldade do grupo de

tutores, merecendo assim, atenção mais próxima para a maior efetividade da ação de orientação pedagógica e mediação do tutor.

Outro aspecto que merece atenção é o quesito 24, referente ao incentivo à comunicação e cooperação entre aluno e tutor de sala com somente 173 tutores pesquisados ou 62,23% de assinalamentos realizados na opção “sempre”, indicando a necessidade de maior incentivo no desenvolvimento dessa relação no decorrer do processo de ensino e aprendizagem do aluno no curso.

Analisando as ações voltadas para o desenvolvimento das atividades previstas aos alunos nos cursos é possível perceber que as que se referem às atividades rotineiras são realizadas com maior freqüência enquanto aquelas ações que solicitam do tutor *on-line* um investimento diferenciado do habitual, há uma freqüência menor.

Tal informação é corroborada pela visão do aluno que por meio de seus assinalamentos indica que as funções voltadas às tarefas, como agenda de atividades e avaliação, são realizadas em maior regularidade do que aquelas em que há uma demanda maior de orientação dirigida e especial e, portanto, não rotineira como a de oferecer informações adicionais aos alunos. Essa ação de estímulo merece maior análise, uma vez que oferecer informações adicionais deveria ser atividade freqüente da ação tutorial e como não apresenta tal regularidade é preciso aprofundar os motivos da sua não realização que se relacionam com a necessidade e demanda do aluno.

Tabela 2. 4 – Distribuição das respostas dos tutores *on-line* segundo freqüência das ações da prática tutorial *on-line*.

ITEM	ITEM	OPÇÃO DE RESPOSTA			
		Sempre	Às vezes	Muito pouco	Nunca
8	Utiliza o guia de percurso	146	105	23	4
9	Esclarece dúvidas sobre projeto pedagógico	222	49	7	0
10	Esclarece dúvidas quanto às atividades	256	18	4	0
11	Posiciona-se como elo entre aluno e docente	254	22	1	1
12	Atua como mediador entre aluno e processo de construção do conhecimento	267	11	0	0
13	Comunica-se freqüentemente mediante mensagem	257	20	1	0
14	Busca contato com aluno com pouca participação	94	138	39	7
15	Esclarece dúvidas quanto ao conteúdo	243	29	4	2
16	Avalia as produções textuais do aluno	274	4	0	0
17	Oferece retorno freqüente ao aluno	266	10	2	0
18	Conhece o aluno e seu desempenho	122	138	18	0
19	Usa linguagem dialógica	234	41	3	0
20	Utiliza técnicas de feedback	204	66	7	1
21	Utiliza linguagem formal	146	125	7	0
22	Utiliza linguagem informal	20	129	84	45
23	Estimula a reflexão crítica do aluno	233	42	3	0
24	Incentiva comunicação com o tutor de sala	173	83	21	1
25	Incentiva a busca de outras fontes	223	54	1	0
26	Alerta sobre a agenda	187	76	14	1
27	Oferece informações adicionais	112	149	16	1
28	Sente-se responsável pelo desenvolvimento do aluno	214	61	3	0
29	Auxilia na solução de questões pessoais	101	102	50	25
30	Oferece acolhimento e gera sentimento de proximidade	151	92	29	6
31	Percebe a distância psicológica em relação a sua atuação	78	164	31	5
32	Apresenta-se como tutor eletrônico	270	7	0	1
33	Explica funções e ações	232	42	3	1

Na Tabela 2.4, acima, quanto à qualidade da linguagem dialógica utilizada pelo tutor *on-line* nos momentos comunicacionais, foi possível perceber que há maior utilização da linguagem formal (item 21) sendo a linguagem informal aplicada com menor regularidade. Ressalta-se que foram assinaladas 45 respostas indicando “nunca” e 84 para “muito pouco”, para apenas

20 na opção “sempre” (item 22). A linguagem utilizada parece possuir termos de incentivo e afetividade (84,17%, ver item 19 do Apêndice H), porém os tutores *on-line* pesquisados indicaram certa dificuldade em oferecer acolhimento ao aluno e perceber o sentimento de distância psicológica uma vez que os índices assinalados apresentaram maior dispersão ou registros na opção “às vezes”.

Quanto à utilização de técnicas de *feedback* no retorno ao aluno em suas orientações pedagógicas (quesito 20, da tabela 2.4), foi registrado índice de 73,38% (Apêndice H), confirmando a utilização de tais técnicas, demonstrando que as orientações pedagógicas realizadas seguem técnica especifica. Porém, a indicação de que 23,74% fazem apenas “às vezes”, merece atenção na gestão do sistema.

Afirmam Sartori e Roesler (2005) que a presença do tutor na análise, diagnóstico e prognóstico do processo de ensino e aprendizagem é fundamental. A atuação do tutor como interlocutor permite a avaliação constante do processo, uma vez que seu envolvimento com os alunos e materiais didáticos do curso, o torna voz importante na consecução dos objetivos de elevar os níveis de qualidade do curso e da instituição.

Os assinalamentos para a questão sobre buscar contato com o aluno que tem pouca ou nenhuma participação nas atividades próprias do curso, conforme os resultados obtidos no quesito 14, apresentaram maior concentração nos assinalamentos “às vezes”, demonstrando menor regularidade dessa ação e até dificuldades em fazê-la. Tal ação de incentivo e motivação do aluno pouco participativo é importante na prática tutorial e merece destaque e atenção nos processos de gestão do sistema tutorial e da aprendizagem, já que não possui índices positivos tanto na opinião de alunos quanto de tutores. Tal analise é corroborada pelo resultado dos assinalamentos do quesito 31 sobre o tutor perceber a distância psicológica em relação a sua atuação, em que apenas 78 dos tutores pesquisados (28,058%) afirmaram sempre perceber enquanto 164 (58,99%) afirmaram perceber somente às vezes o distanciamento do aluno na relação comunicativa.

Assim como os índices obtidos nas respostas dos alunos, também para os tutores foram obtidos resultados dispersos quanto à solução de questões pessoais no decorrer do curso, indicando que tal comportamento não tem regularidade entre os atores pesquisados, aluno e tutor, como demonstra a necessidade de uma maior proximidade.

Ressaltam-se aqui as respostas diferentes da opção “sempre”, por indicarem falhas na prática tutorial *on-line*, uma vez que tais aspectos são obrigatórios no exercício da função tutorial.

Nesse contexto, a não utilização regular do guia de percurso para explicar o projeto do curso, e os correspondentes assinalamentos ao quesito 08, 52,52% (Apêndice H) na opção “sempre”, indica falha na função administrativo-acadêmica da tutoria *on-line*. Corroboram tal análise os assinalamentos dos alunos, que indicam para a mesma questão índices de 53,82% para “sempre ocorre” e 27,36% para “às vezes” e ainda 18,82% para as opções “muito pouco” e “nunca” (Apêndice E).

No destaque das respostas entre os grupos de tutores, os resultados obtidos para o estímulo à reflexão crítica dos alunos ocorrem em freqüência significativamente superior no grupo dos tutores mais experientes (92,00%) em comparação ao grupo dos iniciantes (77,63%) assim como conhecer os alunos e suas características de desempenho. (Apêndices I e J)

Na tabela 2.5 verifica-se que os assinalamentos dos tutores *on-line* quanto à freqüência de comunicação com os alunos apresentaram índices de dispersão, sendo que se podem ressaltar os assinalamentos de 32,014% referentes a uma vez ao dia e 30,217% uma vez por semana.

Tabela 2. 5 – Distribuição das respostas dos tutores segundo Freqüência comunicacional

FREQÜÊNCIA	RESPOSTAS	
	Absoluto	**Percentual**
Uma vez ao dia	89	32,014
Várias vezes ao dia	63	22,662
Uma vez na semana	20	7,194
Várias vezes na semana	84	30,217
Uma vez no mês	2	0,719
Várias vezes no mês	20	7,194
TOTAL	**278**	**100%**

Na tabela 2.6 percebe-se que os tutores *on-line* pesquisados comunicam-se como o programado para o curso e 6,115% afirmaram não superarem o programado, indicando que, na opinião dos tutores, a maioria ou 93,885% afirmaram que superam a exigência de comunicação programada nos cursos, o que entra em conflito com as opiniões dos alunos.

Estes indicaram que a comunicação ocorre conforme o programado no curso sem que haja superação. Tal assinalamento demonstra que o tutor acredita superar o esperado enquanto o aluno expressa a expectativa de maior comunicação.

Tabela 2. 6 – Distribuição das respostas dos tutores quanto à Freqüência comunicacional com o aluno segundo o agendado no curso

Freqüência comunicacional	Sim	Percentual	não	Percentual	Total
Conforme o agendado	278	100,0%	0	0,0%	278
Supera o agendado	261	93,885%	17	6,115%	278

Considerando as análises realizadas sobre a auto-avaliação dos tutores *on-line*, é possível perceber que na instituição pesquisada, segundo a opinião desses tutores, a prática tutorial nos cursos à distância ocorre de forma a propiciar ambiente educativo propicio à construção de saberes e conhecimento. Os tutores percebem sua prática como facilitadora da aprendizagem, em que buscam motivar e auxiliar os alunos, nas suas produções textuais, e avaliações, acompanhando seu movimento no ambiente virtual.

Destaca-se da análise os aspectos da ação pedagógica dos tutores, como a necessidade de maior interatividade, a motivação quando da existência de distanciamento por parte do aluno, o conhecer o aluno e seu desempenho uma vez que esses são considerados elementos essenciais ao desenvolvimento do processo de ensino aprendizagem e, portanto, devem ser considerados quando da gestão do sistema tutorial.

Sintetizando os aspectos quantitativos foi possível evidenciar nos quadros I e II que apresentam as convergências das opiniões dos alunos e dos tutores *on-line* pesquisados tanto no que se refere a aspectos de maior quanto de menor freqüência e que merecem atenção direta da gestão do sistema.

Assim, no **Quadro 1**, é possível verificar os aspectos da prática tutorial que possuem maior ocorrência e, portanto, maior regularidade.

Quadro 1 – Ações de maior freqüência na prática tutorial na visão do aluno e do tutor

Orientações pedagógicas referentes às tarefas programadas no curso e a agenda eletrônica
Mediação pedagógica como um elo entre aluno e docente
Retorno freqüente do desempenho do aluno nas atividades do curso
Esclarecimento de dúvidas sobre o curso e disciplinas
Comunicação freqüente com a utilização do aplicativo mensagem
Utilização de termos afetivos e de incentivo na comunicação com o aluno
Avaliação das produções textuais
Incentivo na busca de outras fontes de informação além das já disponibilizadas
Apresentação ao aluno e explicar suas funções
Tirar dúvidas das disciplinas
Estimulo à reflexão critica e aprofundamento

.

As atividades acima ressaltadas referem-se a funções de tutoria que envolvem aspectos relacionados a orientações aos alunos, no desenvolvimento e cumprimento de atividades previstas nos cursos. Nessas ocasiões, os tutores *on-line* e os alunos buscam maior aproximação por meio de comunicação freqüente como forma de estímulo e incentivo ao desenvolvimento da programação do curso. Pode-se afirmar que a função tutorial aqui tem características acadêmico-pedagógicas, e que tais funções estão preservadas na prática tutorial da universidade pesquisada e ainda, que ocorrem de forma regular e constante.

No **Quadro 2**, a seguir, apresentam-se ações que necessitam ser efetivadas com maior freqüência para que a universidade pesquisada tenha incremento na prática pedagógica de seu sistema tutorial *on-line*.

Quadro 2 – Ações com menor freqüência na prática tutorial segundo visão do aluno e do tutor

Contato com o aluno com pouca participação ou nenhuma
Estímulo à relação do aluno e da turma com o tutor de sala
Percepção das dificuldades de aprendizagem do aluno, considerando seu ritmo individual
Estabelecimento de vínculo afetivo
Percepção da satisfação ou insatisfação do aluno no processo de ensino e aprendizagem
Proximidade para a resolução de questões pessoais no decorrer do curso
Utilização do guia de percurso para explicar o projeto do curso
Utilização da linguagem Informal
Conhece o aluno e seu desempenho

Assim, são esses os aspectos que possuem menor freqüência na prática tutorial, conforme visão de alunos e tutores. Referem-se principalmente às qualidades da linguagem dialógica realizada que oportunizam vínculo afetivo maior entre alunos e tutores, percepção de dificuldades de aprendizagem dos alunos no processo de ensino e aprendizagem, contato entre tutor e aluno quando este possui pouca ou nenhuma participação. Isso evidencia a distância e o silêncio psicológico na comunicação, o pouco incentivo à relação aluno/tutor de sala e a não utilização freqüente do guia de percurso para explicar o projeto do curso ao aluno.

A análise quantitativa permitiu verificar a convergência de vários dados, bem como sua divergência. Levantou até mesmo a controvérsia em algumas respostas dos sujeitos, o que mostra a heterogeneidade de pensamentos e leva o gestor a identificar aspectos que merecem ser reforçados, modificados ou mesmo minimizados e até eliminados, dado que as respostas subsidiaram o gestor no delineamento e construção de proposta para uma futura prática tutorial na instituição em foco.

4.4 PARTE II – INTERPRETAÇÃO E COMPREENSÃO DO FENÔMENO

As falas de tutores e alunos foram registradas espontaneamente de forma discursiva por meio de questão aberta do instrumento de pesquisa e foram tratadas por meio da análise interpretativa, quando foram identificadas unidades de significado e a seguir submetidas ao processo de categorização e então agrupadas conforme tais quesitos.

O Apêndice K demonstra o processo utilizado, quando da análise dos discursos e das falas de alunos e tutores, primeiramente por meio da leitura das respostas obtidas individualmente e a seguir a identificação do conteúdo do discurso seguido de agrupamento por semelhança. Em continuação, tais falas foram transportadas para a linguagem do pesquisador com o intuito de buscar suas significações para as representações registradas pelos sujeitos da pesquisa. A seguir fez-se uma interpretação de tais conteúdos tendo como base a intersubjetividade da pesquisadora atribuindo uma representação simbólica sobre a prática tutorial o que culminou na categoria ou unidade temática. Para cada categoria foi realizado tal trabalho para que fosse possível identificar as categorias.

Para a compreensão do fenômeno é necessário que haja interpretação, o que se dá em um momento no qual o pesquisador busca apreender o sentido, o significado do que é essencial na descrição do imaginário de cada um dos atores. Assim, mediante um processo interpretativo e

subjetivista, o pesquisador mergulhou no mundo vivido do tutor e do aluno, em busca das convergências das unidades temáticas das quais emergiram as categorias de estudo. Esse processo de análise fez-se necessário dado que investigar exigiu depurar as falas dos sujeitos com muita atenção àquilo que se mostra e nem sempre é visto. Por isso foram efetuadas leituras e releituras das falas, com o fito de extrair dos recortes das falas o imaginário ali representado. Para tanto, no processo interpretativo foi necessário dividir o texto, grifar as unidades de significado de cada resposta, o que foi difícil, pois exigiu atenção e distanciamento do pesquisador para a apreensão do significado que aos poucos foi se revelando. Neste ir e vir entre o todo e as partes, foi possível identificar as unidades de significado (Apêndices L, M e N). Após essa fase, a intersubjetividade do pesquisador conduziu o processo, definindo as unidades temáticas, ou as grandes categorias que expressam o imaginário dos atores do estudo sobre a prática tutorial *on-line* da universidade pesquisada. A opção pela apreensão do imaginário sobre a prática tutorial resultou da crença da pesquisadora de que, ao captar o imaginário destes atores, teria nova compreensão dos fenômenos em foco, dado que o imaginário expressa a capacidade de cada sujeito de interpretar a realidade segundo sua visão de mundo.

A busca da compreensão do imaginário também se faz presente no pensamento construtivista ao explicitar que o processo de construção do conhecimento está centrado na figura do sujeito do processo cognitivo. Por esse motivo, ouvir os diversos atores envolvidos é primordial para compreender os sentidos construídos na representação das relações sociais desenvolvidas no pensamento simbólico sobre o processo educativo da prática tutorial.

Tais discursos originários da relação sujeito/mundo e sujeito/sujeito são impregnados de traços e considerações pessoais, caracterizando a denominada subjetividade, em que é possível identificar um universo de significações que refletem além do racional as emoções, afetos e desejos.

Dessa forma, pode-se afirmar que o imaginário, com sua possibilidade simbólica, é o local onde se pode trazer à tona o material essencial para reflexão e a transmissão de um saber sobre a vida humana.

Em tal contexto, buscou-se uma compreensão interpretativa dos dados, sem que necessariamente exista uma linearidade conforme a habitual visão positivista de sempre, dado que é preciso admitir que diferentes potencialidades e características inerentes aos sujeitos,

revelam a diversidade de idéias, sentimentos e pensamentos existentes nos discursos e na dialogicidade, construindo assim uma visão paradigmática do fenômeno em estudo.

Tematizar algo ou sobre algo, implica em fazer proposições, discursar sobre, tendo em vista a compreensão do fenômeno. Do processo interpretativo emergiram três grandes categorias que foram discutidas à luz da literatura, da observação e da subjetividade do pesquisador. As categorias são:

- **O tutor como ser, presença e mediador da aprendizagem;**
- **Dialogicidade e interatividade, reiterando o novo conceito de presencialidade;**
- **Afetividade e a proximidade psicológica.**

4.4.1 O tutor como ser, presença e mediador da aprendizagem

Todas as falas, quer sejam dos alunos, quer sejam dos tutores, referem-se a funções da tutoria voltadas para orientações aos alunos, a execução e cumprimento de atividades previstas nos cursos, mediante processos comunicativos quando eles buscam entre si maior aproximação como forma de estímulo e incentivo à aprendizagem.

A mediação tutorial on-line e não apenas a presencial é um dos alicerces de sustentação dos programas de EaD. Aliada à estrutura do programa, ao material didático, ao diálogo, mídias e à autonomia tem importante papel de mediar a relação/interação educativa estabelecida entre o aluno e o conteúdo a ele apresentado, entre o aluno e o professor e entre o aluno e os outros alunos.

Nesse sentido, segundo Barreto (2002), a autonomia do aluno é construída muito mais em função da visão dos responsáveis pelo programa educativo sobre qual é o papel do aluno no processo de ensino-aprendizagem e que estratégias devem ser pensadas para fomentar esse papel, do que em função das características da tecnologia mediadora. E isso mesmo reconhecendo que algumas tecnologias possibilitam mais interação que outras – ou do quão o programa está estruturado.

Segundo a autora baseada na teoria de distância transacional de Moore, pode-se afirmar que parece existir uma relação entre diálogo, estrutura e autonomia do aluno, pois quanto maior a estrutura e menor o diálogo em um programa, maior autonomia o aluno terá.

Barreto citando Moore explicita que:

> a extensão do diálogo e a flexibilidade da estrutura variam de programa para programa. É esta variação que dá a um programa maior ou menor distância transacional que outro..... Em programas mais distantes, onde menos ou pouco diálogo é possível ou permitido, os materiais didáticos são fortemente estruturados de modo a fornecer toda a orientação,... Por conseguinte, em programas muito distantes, os alunos precisam se responsabilizar por julgar e tomar decisões acerca das estratégias de estudo... Destarte, quanto maior a distância transacional, mais o aluno exercerá esta autonomia. (MOORE *apud* BARRETO, 2002)

Nesse contexto, a questão do ser presença está contida nas falas, tanto do tutor quanto do aluno, e evidencia o humano presente neste profissional, que se objetiva pela: colaboração, solidariedade, empatia, capacidade de escuta, de cuidado e ou de solidariedade, referindo-se ao cuidado como preocupação com o desenvolvimento daquele que lhe foi dado para cuidar e do próprio cuidador.

O ser humano, assim como a sociedade, produz uma representação do mundo que lhe confere significação e dessa forma constrói sua realidade social. Segundo Chanlat (1993, p.29), em todo sistema social o ser humano dispõe de uma autonomia relativa. Marcado por seus desejos, aspirações e suas possibilidades, ele dispõe de um grau de liberdade, sabe o que pode atingir e que preço estará disposto a pagar para consegui-lo no plano social.

O ambiente educacional revela-se um espaço em que se pode observar ao mesmo tempo a ocorrência da subjetividade e a atividade de reflexão que sustenta o mundo vivenciado concretamente pelos sujeitos.

Segundo Gutiérrez e Pietro (1994) o tutor em EaD tem como função fazer a ligação entre a instituição e o aluno, acompanhando o processo educativo para enriquecê-lo com seus conhecimentos e experiências. Ainda segundo os mesmos autores, as características de um tutor seriam: ser capaz de uma boa comunicação; possuir uma clara concepção de aprendizagem; dominar bem o conteúdo; facilitar a construção de conhecimentos, através da reflexão, intercâmbio de experiências e informações; estabelecer relações empáticas com o aluno; buscar as filosofias como uma base para seu ato de educar; e constituir uma forte instância de personalização.

Pode-se notar, portanto, que a prática tutorial deve ultrapassar a simples orientação de atividades, indo além, despertando o aluno, mantendo-o atento, incentivando sua participação no processo de ensino e aprendizagem, esclarecendo dúvidas de seus alunos, acompanhando a aprendizagem, incentivando a pesquisa e disponibilizando as informações necessárias. Termina por avaliar-lhes o desempenho, como se pode perceber na fala do tutor a seguir.

> "O trabalho do tutor eletrônico requer um maior comprometimento profissional, no que se refere a aprendizagem do aluno. A relação estabelecida entre tutor e aluno deve ser recíproca, onde a troca de conhecimentos desperte um maior interesse e dedicação por ambas as partes. Com isso o aluno sente-se mais seguro e motivado a buscar uma aprendizagem autônoma, tendo como respaldo a orientação e acolhimento do tutor. Também se faz necessário um trabalho conjunto para que os objetivos sejam alcançados e manifestados com amor e reflexão, ressignificando atitudes e saberes, até conquistarmos uma possível transformação de paradigmas e o reconhecimento de um ensino de qualidade." (Tutor 41)

E também:

> "Olá, Acredito na proposta pedagógica e na tecnologia, juntas estão mudando, atualizando todo o contexto educacional. A prática tutorial está inserida neste processo, pois como no questionário respondido anteriormente engloba todo o processo de ensino aprendizagem, somos o elo entre professores instituição e alunos. Neste sentido nosso trabalho deve priorizar o atendimento global a este aluno, levando-o a aprendizagem autônoma e mediando os processos / encaminhamentos universitários e conhecimentos abordados". (Tutor 74)

Percebe-se que, para o tutor *on-line*, sua atividade envolve diversas ações no processo educativo que vão além do simples responder perguntas e atribuir conceitos. Afirma Maggio (2001, p.99) que o bom tutor deve acompanhar e apoiar a realização de atividades, e não apenas mostrar a resposta correta; oferecer novas fontes de informação e favorecer sua compreensão. "Guiar, orientar, apoiar" devem se referir à promoção de uma compreensão profunda, e estes atos são responsabilidade tanto do docente no ambiente presencial como do tutor na modalidade a distância. Nesse contexto, pode-se ver a seguir:

> "Vejo a prática tutorial como um meio de estimular os alunos não somente a aprender técnicas e desenvolver novos conhecimentos, mas a despertar no seu interior a mudança de hábitos e cultura, o crescimento do mesmo como profissional e pessoa, pronta a conquistar o seu mercado seja ele em qualquer área, transformar o aluno em uma pessoa pró-ativa, autodidata, com auto-estima elevada." (Tutor 101)

E ainda,

> "A tutoria eletrônica perpassa a questão da mera correção de trabalhos, qualifica-se enquanto meio de acompanhamento, suporte, incentivo e avaliação do aluno, processo fundamental para o crescimento e desenvolvimento do aluno". (Tutor 142)

Para os alunos pesquisados são associados à função tutorial elementos relacionados à motivação, diálogo e orientação, flexibilidade e liderança, como nas falas a seguir:

> "É sabido o fato de que nada é perfeito, porém gostaria de destacar que a minha relação com o tutor on-line (eletrônico) é altamente satisfatória. Ele me apóia no processo de ensino e aprendizado, além de termos uma relação amigável, pois ele me parabeniza nos momentos certos e me corrige também quando se faz necessário. Poderia afirmar que o tutor *on-line* é, acima de tudo, motivador". (aluno 1980)

E também,

> “bom, o tutor é o mediador e responsável pelo nosso estímulo, é bem flexível na forma de comunicar, rigoroso na forma de avaliar e estimula pouco o aluno. deve exercer mais liderança no relacionamento com o aluno, mandando mensagens de motivação e proposta em ralação ao curso, o aluno de ead é um pouco perdido no seu destino como profissional.” (aluno 2322)

Demo (1998, p.200), ao destacar a importância crucial do professor/tutor na Educação a Distância, resume as competências que deve possuir o docente/tutor ao afirmar que a tele educação não dispensa o professor, embora agregue a seu perfil outras exigências cruciais. Entre elas, como saber lidar com materiais didáticos produzidos com meios eletrônicos, trabalhar em ambientes diferentes daqueles formais da escola ou da universidade, acompanhar ritmos pessoais, conviver com sistemáticas diversificadas de avaliação.

Como se pode perceber nas falas:

> “A prática tutorial *on-line* vem trazendo uma ótima experiência profissional e pessoal, uma vez que exige flexibilidade, reflexão, muita disposição e vontade para aprender cada vez mais, buscar conhecimentos, estar se auto-reciclando sempre, pois o contato com diversas cidades/culturas faz com que seja uma troca muito gratificante. As relações entre o tutor e o aluno devem ser da melhor maneira possível, uma vez que o tutor é o elo entre o professor, aluno e os conhecimentos, e como no presencial temos alunos que são mais "abertos", carinhosos, que se abrem através de seus e-mails, expõem suas dúvidas, às vezes dificuldades pessoais que podem estar prejudicando o andamento de seus estudos e esperam uma resposta positiva que os motive a continuar”. (Tutor 79)

E também:

> “Entendo que a prática tutorial on-line consiste em atender as dúvidas dos acadêmicos, orientá-los na metodologia de EaD e acompanhar o processo de avaliação do curso. Com relação as relações do tutor com o aluno acredito que o estreitamento da relação aluno-tutor também permite que o aluno se sinta muito mais ligado à instituição e finalmente concluo que um ponto importante é acompanhar constantemente os problemas e situações que podem gerar evasão de alunos e tomar medidas necessárias, quando cabíveis.” (Tutor 133)

Percebe-se que o imaginário da função tutorial traz em si elementos de relacionamento, de orientação, de troca e de atenção. Tanto os tutores entrevistados como os alunos, associam à função tutorial uma importante ação acadêmica pedagógica e que sem ela não seria possível o processo de ensino e aprendizagem à distância.

Na visão dos alunos:

> “as práticas tutoriais são importantíssimas aos alunos que estudam á distancia,já pensou como seria se não existisse as tutoras eletrônicas.....estaríamos "fritos", perdidos, desamparados. A nossa tutora é exigente, porém se não fosse os contatos e mensagens enviadas por ela, eu não teria chegado até o final do módulo ela me incentivou muito, sou grata a ela!!! quanto aos pontos.. só positivos. estou satisfeita com o curso e com a tutora.” (Aluno1382)

E,

> “Falando-se em Curso a Distância é fundamental a participação do Tutor *on-line*. Claro que deveria ter mais a participação desse Tutor para poder ajudar mais os alunos nas suas dificuldades em sala de aula, com os trabalhos muitas vezes de difícil entendimento. Porque nós que estamos a distância sentimos essa carência de maior contato. fica a dica para você que esta fazendo esta pesquisa, que é muito difícil estudar a distância sem o devido acompanhamento, sem as orientações do professor dizendo onde estar errado, o que pode melhorar. Se o aluno não for esforçado com certeza não consegue chegar ao final do Curso. Acredito fielmente que tudo isso pode melhorar, por isso que faço e acredito nos Cursos a Distância, gosto do Curso que estou fazendo e espero ser acompanhada mais vezes pelos os próximos Tutores “. (aluno 4435).

Para Belloni, no desenvolvimento de atividades na modalidade à distância, o educador e aluno tornam-se parceiros no processo de construção do conhecimento, criando e estreitando vínculos, sejam eles institucionais, sociais ou pedagógicos (BELLONI, 2003, p. 81).

> “A prática tutorial é basicamente comunicação com todos os envolvidos no processo, pois o tutor é o mediador entre o professor, o aluno e o conhecimento dado a sua ação de acompanhamento do aluno no decorrer do curso. Mas, o trabalho do tutor precisa estar integrado com o trabalho de seus pares e, sobretudo, com a equipe pedagógica para que haja unidade. Para um bom trabalho entendo que o tutor eletrônico é um orientador do aluno e não só aquele que avalia trabalhos e comunica prazos e situações pedagógicas. Penso que é uma atuação que vai além porque através de mensagens é necessário "ler" as subjetividades dos alunos - suas expectativas, suas dificuldades, suas frustrações - e incentivá-lo e apoiá-lo para que possa avançar sempre.Existem variadas ferramentas para interação, mas é necessário usá-las para situar o aluno no processo ensino e aprendizagem,e, também para estabelecer maiores vínculos afetivos”.(Tutor 186).

> “Por ser uma maneira nova de aprendizado, algumas pessoas recebem com estranheza essas coisas de tutores virtuais e tal, porem, não creio que em um ensino presencial eu fosse me esforçar tanto. Minha tutora pelos menos tem sido bem atenciosa não só comigo, como com a turma toda. Acredito que não ajuda somente quem não procura ajuda mesmo! Nós esforçamos, temos dicas e assim progredimos no ensino. Acredito que sempre existe algo a mudar, poderíamos sim nos comunicar mais... Mas vejo que todas as vezes que busco contato ela me responde e me da total atenção, sempre e gentil e esta pronta a ajudar... O curso e o Ensino a Distancia superaram minhas expectativas, não esperava que fosse aprender tanto e que fosse tão bom! Gostei, e superou todas as minhas expectativas!!! Beijos..”. (aluno 3383)

Além do papel de mediação, o tutor, com sua presença, foi visto por todos dentro de sua Ação Pedagógica, ao orientar, encaminhar, avaliar, dar *feedback*, quando demonstrou preocupação e cuidado com aquele que está distante fisicamente, mas próximo na relação transacional.

Segundo Neder (2000), para o pleno desenvolvimento dos cursos, a função de orientação na prática pedagógica possui importante papel no acompanhamento do percurso do aluno. Deve considerar como ele estuda, quais são suas dificuldades, qual sua necessidade de orientação, com qual freqüência busca ajuda para estudar, se consulta bibliografia de apoio, se realiza as

tarefas e exercícios propostos, se ele se coloca como sujeito que participa da construção do currículo do curso, se é capaz de relacionar teoria/prática, etc.

Nesse contexto, o tutor *on-line* deve, no processo de acompanhamento, estimular, motivar e, sobretudo, contribuir para o desenvolvimento da capacidade de organização das atividades acadêmicas e de auto-aprendizagem.

Além disso, esse papel de orientador contribui para que o aluno deixe de ser passivo, um mero receptor de informações, passando a se constituir sujeito que produz conhecimento, uma vez que, quebrada a relação de dependência do professor, pode contar com outros interlocutores, e o próprio aluno percebe-se interlocutor e não apenas ouvinte.

Se o orientador/tutor acompanha o processo de ensino e aprendizagem do aluno como um dos interlocutores, que tem como função ampliar sua teia de saberes, a pesquisa pode se constituir base da construção de sua intervenção, visto que há um interlocutor permanentemente presente para discussão e avaliação do percurso e resultados dos estudos dos alunos. Segundo Neder (2000), dificilmente um professor conseguiria, sem a presença do orientador/tutor, acompanhar o número ampliado de alunos que a EaD possibilita.

A seguir apresentam-se as falas de alunos tutores, buscando exemplificar a importância da função de ser orientador, no exercício da mediação pedagógica no processo de ensino e aprendizagem.

> "É fundamental que o relacionamento do tutor com os alunos e com o grupo seja próximo e que haja troca entre os mesmos. Um aluno que sente a empatia do tutor, que o tutor está preocupado em ajudá-lo e com seu desenvolvimento, terá maiores condições de ter um bom aproveitamento das disciplinas e do curso como um todo sujeito". (Tutor 65)

> "O Tutor eletrônico é peça fundamental para o aprendizado científico do aluno. Deve agir com ética e responsabilidade com toda a equipe, incluindo tutores de sala e demais tutores eletrônicos. A expectativa que tenho é que o aluno possa apreender os conceitos tratados, experienciando-os posteriormente no mercado formal de trabalho". (Tutor 63)

> "Acredito que a tutoria requer disciplina, comprometimento pessoal, postura profissional, humanidade, senso crítico, ética e compromisso que devem ser renovados e revistos a cada dia. Devemos estar abertos para aprender e para rever a nossa postura profissional e o nosso trabalho cotidiano." (Tutor 110)

> "As relações do tutor com este "novo" aluno têm um aspecto de empatia, responsabilidade pelo "saber" e certa ligação afetiva também, em sua diversidade de objetivos, comuns ou não". (Tutor 262)

Da mesma forma, sem a presença do sujeito orientador, a relação teoria-prática não poderia ser alvo de observação e análise. Somente acompanhando-se o cotidiano do aluno é possível avaliar se o aluno vem conseguindo desenvolver um processo de reflexão-ação, que lhe permite, à luz da teoria, pensar a sua prática**.** Tal aspecto merece um olhar mais atento, tendo em vista que alguns alunos solicitam maior atenção e maior colaboração por parte do tutor como se pode perceber nas falas a seguir:

> "É complicado falar de tutores varia muito de pessoa para pessoa, tive tutores que me ajudaram muito nessa caminhada, já tive uns que não me ajudaram, falando do ultimo agora é um tutor bem legal esta sempre disponível na questão em tirar duvidas, consigo falar com ele mais rápido que com os outros parece que ele esta sempre alerta à sua caixa de entrada, pois sempre que mando uma mensagem logo tenho respostas. É uma pessoa que sempre deixa registrado palavras de incentivo que é para nos estudante muito importante. Sem sombra acredito que tem que haver mudança no sentido de tutor vou fazer o V modulo fazer o TCC tem que ser um tutor que esteja ali para nos orientar de verdade, não dizer só esta errado e sim nos mostrar onde erramos para que possamos consertar o erro, sem perder tempo procurando onde pode estar errado". (Aluno55)

> "Vejo a prática tutorial como uma mediação significativa no processo de ensino aprendizagem do aluno, orientando-os sempre que necessário para a construção e trocas de conhecimentos com os grupos que os cercam. Também é necessário, valorizar seus conhecimentos prévios e respeitar suas opiniões e criticidade apresentadas nos *chats*, mensagens e produções textuais. Dessa forma, acredito que como tutora, devemos auxiliar nossos alunos a ampliar sua leitura e visão de mundo por meio de uma formação atual e continuada estimulando-os a utilizar fontes referencias na biblioteca digital e em cursos de sua área quando necessário" (Tutor 231)

> "Acredito que poderia acontecer uma maior aproximação, para isso o tutor deveria explorar o universo de cada aluno, como por exemplo, com sugestões de artigos na web e também livros, jornais que pudesse acrescentar no conteúdo das disciplinas do curso!" (Aluno 42)

> "As expectativas são de contribuir para que os alunos assumam o seu papel neste processo, que é o de explorar as ferramentas tecnológicas subsidiárias do processo de ensino, estar atento, ter curiosidade para investigar, interesse em conhecer e aprender mais, ter envolvimento favorável com a construção do conhecimento, auto-analisar e auto-regular estratégias de aprendizagem" (Tutor 81)

> "precisa melhorar mais. É importante que os tutores se preocupassem não só com as atividades a serem entregues no dia mas também se preocupassem se os alunos estão conseguindo realizá-las como foi pedido ,ex: mandar mensagem perguntando se a gente tem alguma duvida , explicar melhor dando exemplos etc.". (.aluno4438)

A tutoria é necessária para orientar, dirigir e supervisionar o ensino-aprendizagem. Quando o tutor estabelece o contato com o aluno, ele complementa sua tarefa transmitida através do material didático do curso e da disciplina, do sistema de comunicação que contém os meios de comunicação como *chats* e fóruns. O apoio tutorial realiza, portanto, a integração dos diversos atores do processo (professor-tutor-aluno) e os reúne por meio da criação de um elo

representado em uma função tríplice: orientação, mediação e avaliação, como o expresso a seguir pelos atores do estudo.

> “A prática tutorial tem sido gratificante quando consigo SENTIR o nível de conhecimento dos alunos e do grupo. E, partindo disto, fornecer-lhes outras referências.” (Tutor 234)

> “Quando o aluno tem interesse em aprender é muito bom, mas quando você tenta, tenta e o aluno não dá retorno, não responde as mensagens, e o tutor de sala não dá respaldo ao nosso trabalho fica difícil. A educação a distância funciona bem quando os alunos desejam crescer”. (Tutor 66)

> “vejo certa resistência na busca dos tutores pelos alunos, nos procurando somente nas horas criticas dos trabalhos, anseios ou dificuldades”.(Tutor 58)

> “Sinto que na prática, os alunos pouco nos compreendem como colaboradores de seu crescimento acadêmico, nos cobrando apenas resultados, seus conceitos, que poderiam ser melhores, caso buscassem orientações mais específicas dos trabalhos, referências e/ou sugestões de como trabalhar ou abordar alguns tópicos. Mas, quando os resultados apresentam-se abaixo do que eles esperavam, "correm" em busca de informações”. (Tutor 141)

> “É o responsável por facilitar o processo de ensino aprendizagem a fim de proporcionar ao aluno uma aquisição de conhecimento significativa e prazerosa visando sempre estimular a construção da autonomia por meio de estratégias consistentes e conexas com cada disciplina e conteúdo abordado. Além de mediadores temos como meta articular e trocar idéias com os educandos, oportunizando situações desafiadoras e criativas”. (Tutor 235)

> “O problema não e o tutor, ainda sou eu. Busco pouca ajuda, pois, eu estou tendo um pouco de dificuldade com esse curso virtual; na medida em que me expresso, tenho tido respostas e apoio excelentes. A tele aula, esta sempre me ajudando, pois explicam muito bem o conteúdo, ate agora estou satisfeita e com muita vontade de aprender mais. Obrigada por tudo e beijos para todos.” (Aluno3509)

> “Eu cresci mais e produzir melhor depois que busquei orientação da tutora eletrônica, ela me foi essencial, companheira, compreensiva, amiga, possui uma excelente prática de incentivo a busca do aprendizado, como também aponta com firmeza os meus erros, para que eu possa corrigi-los e com eles aprender mais...Obrigada professora Cinthia por tudo que a mim ensinara!”(Aluno 2451).

No que se refere às questões acadêmico-administrativas há vários aspectos apontados nas falas de alunos e tutores, caracterizando ações administrativas dos tutores em suas funções de orientação. Tais ações relacionam-se ao cumprimento da agenda de atividades quanto à organização das tarefas de tal forma a não perder prazos de retorno de conceituação de atividades, informações sobre o funcionamento do curso e da Instituição, e representar um elo de ligação entre aluno e Instituição.

Destacam-se a seguir falas de alunos e tutores que se referem aos aspectos administrativos da função tutorial:

> "Posso afirmar que é a parte principal da evolução da educação a distancia, pois o tutor *on-line* é o elo entre a instituição e o aluno e através dele é feita a comunicação a distancia para que o aluno tire suas dúvidas e aprimore os seus conhecimentos" (Aluno 372).

> "é muito bom ter um tutor, pois assim não temos perigo de esquecer de nenhum trabalho, agradeço por elas existirem". (Aluno 476)

> "Na minha opinião o curso foi legal, pois sempre quando precisei do Tutor, fui atendido, até superando minhas expectativas. Os pontos fortes foi a cobrança e a exigência do comprimento das datas para inserir as atividades de Portifólio. Quanto a mudanças, acho que a Unopar esta no caminho certo, tem grandes profissionais, e que sabem que inovar faz parte do dia á dia, e com certeza esses profissionais sabem quando e a hora certa." (Aluno 1711)

Dessa forma é possível perceber que para o aluno a função de organização do processo de aprendizagem é um diferencial importante na atuação diária do tutor *on-line*. Para os tutores há uma ligação administrativa importante, no sentido de que suas ações administrativas junto ao aluno representam a Instituição, uma vez que o tutor é e deve ser um elo entre a Universidade e o aluno. Assim pode-se perceber:

> "Acredito que o tutor *on-line* é o elo de ligação entre a instituição/processo de ensino com o aluno. Como sou tutora há quatro meses tenho como expectativa acompanhar meus alunos e conhecê-los de uma maneira mais íntima, a qual possa ser mais que tutora para eles, ou seja, ser umas das referências de aprimoramento intelectual e pessoal. Os pontos fortes deste ensino é a flexibilização dos horários de aulas, que permite ao aluno de pequenas cidades se deslocar, pois é apenas um dia na semana. A necessidade de o aluno ser auto-gerenciados, pois fica seis dias sem aula e precisa se organizar para a produção acadêmica. Não vejo como ponto fraco, mas como uma necessidade de aprimoramento, as datas finais de entrega dos trabalhos." (Tutor 94).

E ainda,

> "Com a prática da tutoria o aluno tem sempre um atendimento personalizado, diferentemente do que ocorre no ensino tradicional. As relações em geral são boas. Acredito que o mais difícil para os alunos é se manterem motivados estudando sozinhos em casa a maior parte do tempo, mas, é uma nova era e esse modelo de aprendizagem os poupa tempo e dinheiro, atendendo assim, suas expectativas de concluir o ensino superior" (Tutor 191).

Após as considerações apresentadas quanto à categoria "ser, presença e mediação da aprendizagem" percebe-se que as atividades estão relacionadas às ações de orientação pedagógica, estímulo, motivação, incentivo à pesquisa, orientação acadêmico-administrativa, organização do processo e avaliação das atividades.

A presencialidade e a mediação da aprendizagem são elementos intrinsicamente relacionados a um bom curso à distância como diria Moran (2002). Quando se fala em mediação da aprendizagem deve-se considerar o caráter ativo e participativo dos sujeitos envolvidos na

ação comunicativa, uma vez que esses passam a ter papéis e funções significativamente modificados pela possibilidade de construir significados colaborativamente e em rede, como proporciona o uso de Tecnologias da informação e da comunicação.

Preti (2005) afirma que aprender é uma tarefa que o aluno deve assumir para si, mas que é apoiada pela instituição ensinante, que deposita no tutor ou orientador acadêmico o trabalho formativo cotidiano de "estar junto com o discente oferecendo-lhe apoio cognitivo, meta cognitivo, pedagógico, social e afetivo" (PRETI, 2005, p.41).

4.4.2 Dialogicidade e Interatividade reiterando o novo conceito de presencialidade

Nesta categoria estão contidos os aspectos inerentes à comunicação, a interatividade, a flexibilidade. Tais qualidades referem-se ao tutor como ser presença, em que a aprendizagem confirma a relação/interação educativa estabelecida entre o aluno e o conteúdo a ele apresentado, entre o aluno e o professor e entre o aluno e outros alunos. Dessa forma, ficam definidas as condições para o diálogo que irá definir em que medida tais conteúdos apresentados serão modificados, enriquecidos ou validados (BARRETO, 2002).

Na educação a distância, a interlocução aluno/orientador é específica e exclusiva. Professor e tutor, em contraposição ao termo "distância", devem estar permanentemente em contato com o aluno, através de um processo dialógico, em que o percurso, expectativas, realizações, dúvidas, dificuldades, etc., sejam entendidos e funcionem como elementos dinamizadores desse processo.

Para se considerar o papel do tutor enquanto presença, segundo Silva (2003), é preciso falar de um espaço repleto de complexidades em que por meio da dialogicidade é possível experimentar múltiplas expressões e conexões em rede, que provocam novas situações como, formular problemas, novos percursos e mobilizar a experiência do conhecimento, oferecendo oportunidades de construção de conhecimentos e significações.

Como advento da cibercultura, há uma mudança no esquema clássico da informação que passa pelo processo de liberação do pólo emissor criando espaço para a interatividade, uma vez que é abandonado o modelo de comunicação unidirecional substituindo-o pela bilateralidade e pela muldirecionalidade. Afirma Silva (2003) que, nesse contexto, há uma quebra de paradigmas uma vez que a sala de aula tradicional está vinculada ao modelo um-todos, separando emissão ativa e recepção passiva, a sala de aula *on-line* está inserida na

perspectiva da interatividade e dialogicidade, entendida como colaboração todos-todos. (SILVA, 2003, p.53)

Dessa forma, o ser presente está relacionado com a interatividade e suas características de dialogicidade estabelecidas entre os atores no processo de construção do conhecimento e aprendizagem. Interatividade envolve comunicação não apenas bidirecional, mas também multidirecional, aproximando os envolvidos e assim criando espaços educativos criativos e integrados.

Assim pode-se perceber:

> "A prática tutorial *on-line* é uma ferramenta importante, garantindo maior segurança e bom andamento do curso pelo aluno. Cria-se uma aproximação psicológica que facilita o processo de aprendizagem. Para mim, o tutor é o elo mediador, o incentivador, a agenda eletrônica, o conselheiro, enfim ele é o parceiro, o braço direito do aluno". (Tutor 91)

Afirma Neder (2000) que o processo dialógico que se estabelece entre aluno e orientador deve ser único, porque num tempo/espaço de cada um dos alunos em particular, de maneira diferente do que acontece na relação educacional tradicional, em que o tempo e espaço são objetivados, separados da subjetividade do sujeito. Nessa direção pode-se observar nas falas de tutores:

> "A prática de ensino on-line é uma inovação transformadora, que quebra a barreira do tempo e espaço para o aprendizado. Pois, o aluno tem total flexibilidade e autodidatismo quanto ao seu plano de estudos. O tutor eletrônico é o responsável pelo acompanhamento diário do aluno virtual, dinamizando o processo de aprendizagem, assessorando a coordenação e posicionando-se como intermediário entre professor e o aluno. O tutor tem uma função primordial neste processo de ensino, buscando sempre superar as expectativas do aluno". (Tutor 230)

Tais considerações também são feitas por Silva (2003) ao se referir à interatividade como a disponibilização consciente de uma forma comunicacional ao mesmo tempo atentando para as interações existentes e promovendo mais e melhores interações – seja entre usuário e tecnologias digitais ou analógicas, seja nas relações "presenciais" ou "virtuais" entre seres humanos.

A importância da comunicação *on-line* é reforçada na fala dos alunos a seguir:

> "A relação com o tutor acontece de forma continuada e bem proveitosa, vejo que é um método eficiente ao qual me adaptei com bastante facilidade, embora acho que deveria haver uma forma de comunicação *on-line* em tempo real com horários e dias determinados para que as duvidas fossem tiradas de maneira mais rápida. Mas no mais é muito interessante e útil para o aluno EaD". (Aluno 16)

> "Relação com comunicação clara e objetiva, incentivo, procurando resultados positivos. Relação de franqueza e respeito. Pontos fortes: Objetividade, clareza. Precisa de mais participação nas orientações relacionadas ás atividades propostas "(Aluno72)

Dessa forma pode-se dizer que na prática tutorial da IES pesquisada há uma superação das tradicionais relações interativas lineares e unidirecionais. O emissor é potencialmente um receptor e o receptor é potencialmente um emissor e ambos produzem conjuntamente, codificam e decodificam ao mesmo tempo, o que permite que as diversidades se expressem, sem o crivo de um centro emissor.

Nessa direção pode-se observar na fala de tutores pesquisados:

> "O papel do tutor é de fundamental importância no Ensino à Distância por ser o mediador do processo de aprendizagem. Cabe ao tutor orientar, incentivar, estimular o aluno a buscar o conhecimento, sugerindo fontes alternativas de pesquisa, destacando os pontos em que o aluno pode melhorar, demonstrando a necessidade do auto-estudo e da disciplina. Havendo interação entre tutor e aluno, este se sente mais seguro e encorajado ao estudo, à pesquisa. O estabelecimento deste elo entre tutor e aluno é fundamental no processo de Ensino a Distância e é perceptível sua importância no momento em que o aluno tem sua dúvida sanada ou quando recebe orientação sobre atividades ou sugestão de material de pesquisa. Ao perceber que é correspondido em suas dúvidas e expectativas o aluno mantém o interesse em saber mais, fortalecendo-se, assim, o processo de aprendizado." (Tutor 137)

Importante ressaltar que os alunos pesquisados relatam inúmeras vezes, a necessidade de tornar a relação tutor e aluno, mais intensa, incrementando sua freqüência, tanto no número de comunicações como no tempo de resposta a questionamentos e solicitações e tornando-a mais pró-ativa e não somente reativa, como se pode perceber a seguir:

> "A relação é muito distante. Acho que o tutor eletrônico equivale a um professor de sala presencial. Sentimos muito a falta de orientações com freqüência mais diária". (Aluno 53)

> "Devem estar mais atentos e também, nos responder o mais rápido possível quando se trata de dúvidas da matéria. E nos incentivar a ler alguns materiais que nos possam trazer mais conhecimentos". (Aluno 56)

> "gostaria que o contato com o tutor fosse mais freqüente". (Aluno 48)

> "Eu acho que o tutor deveria se comunicar mais com os alunos, eu fiquei muitas vezes perdida durante o curso, e só consegui tirar as duvidas com meus próprios colegas, e tutor ás vezes demora para responder os e-mails". (Aluno 4431).

> "Cada tutor tem sua forma diferente de trabalhar, por isso a prática tutorial pode ser muito proveitosa desde que haja contato freqüente entre tutor e aluno. O meu tutor dificilmente me envia alguma mensagem de orientação para trabalhos, o que dá mais dificuldade para os alunos e isso é algo que ele deveria corrigir." (Aluno 3857)

> "Gostaria que o tutor tivesse mais contato conosco, fosse mais presente em diálogos através de mail, pois como é um curso a distância fica muito difícil assimilar tudo que nos é passado, onde muitas vezes quando tenho dúvidas, envio mail e muitas vezes não obtenho respostas". (Aluno 1988).

Considerando que, se por um lado, as perspectivas mecanicistas e lineares servem de base para interfaces de interação reativas e restritivas, sabe-se que perspectivas como a construtivista e da comunicação, valorizam a construção de uma interatividade não-linear e não fechada em si mesma. Também permite a criação espontânea de conteúdos que emergem durante a relação entre os atores envolvidos no processo de ensino e aprendizagem**.** É possível perceber que tutores e alunos constroem uma definição de sua relação/interatividade em seu imaginário:

> "Bom em primeiro lugar é muito legal essa interação virtual, isso por despertar mais curiosidade e aprendizado, a medida que você descobre as novidades mais freqüente é a sua vontade de aprender. Quando se trata das relações é ótima do ponto de vista, quando é solicitado pelo ead, é obvio que meu tutor não vai adivinhar as minhas necessidades se não as solicito. Por isso as resposta (sempre) na pesquisa, quando solicito e exponho as minhas dificuldades sempre sou atendido,e orientado para as resoluções em outras fontes, o que é repassado ao grupo por e-mail, Chat..., posso considerar essas atitudes como pontos fortes, as mudanças creio eu que elas têm que em primeiro lugar, surgir de minha boa vontade de aprender, criando mais tempo para participar do chat, ler mais, na verdade é participar mais das minhas atividades acadêmicas. "(Aluno 1835)

> "Os tutores devem estar mais integrados conosco, não demorar muito a tirar as duvidas decorrentes do curso.é interessante a prática *on-line* porem tem q analisar cada aluno com sua personalidade.Esperamos assim sairmos profissionais sérios e competentes com a ajuda do nosso tutor também".(aluno1987)

> "olha, na verdade precisa apenas que os tutores *on-line* criem uma troca de informações sem ser apenas perguntas e respostas, algo tipo um conselho, certo. o mais ta beleza!!!" (Aluno 1792)

> "Acho muito importante o acompanhamento de um tutor no decorrer das atividades, e não tenho muito do reclamar ou sugerir. Como levantado em uma das questões acho que deveria haver um acompanhamento de uma forma mais personalizada que além de servir como elo entre aluno, instituição e professores especialistas, leves em consideração as situações pessoais e momentâneas de cada aluna. Claro que checando a veracidade de qualquer informação antes de alguma decisão." (Aluno 1971)

A presencialidade enquanto habilidade de interagir e comunicar-se de forma freqüente envolve na opinião de alunos e tutores a capacidade dialógica significativa em que a dialogicidade transacional ocorre de forma intermitente, intercalando momentos de intenso diálogo e presença.

Alunos e tutores buscam estabelecer um diálogo constante, criando proximidade, em seu movimento de buscas e de idas e vindas a espaços ampliados e de aprendizagem além das atividades previstas.

Para ambos os atores, a dialogicidade permite a ocorrência do vínculo acadêmico em que o aluno passa a contar com o tutor como seu orientador, tanto no sentido daquele que acompanha as tarefas agendadas como quanto aquele que oferece e oportuniza novos horizontes e possibilidades.

Dessa forma, estar em contato constante, significativo e presente compõe as características da dialogicidade necessária na relação tutor/aluno na instituição pesquisada.

4.4.3 AFETIVIDADE E A PROXIMIDADE PSICOLÓGICA

A afetividade e, portanto, os afetos, estão presentes nos cenários pedagógicos e educativos e sendo assim, são importantes para incentivar a aprendizagem e a construção do conhecimento. Perceber de que maneira aluno e tutor são afetados é fator relevante uma vez que o afeto permeia não só o ato pedagógico, mas também as relações dos sujeitos envolvidos nos processos educativos, pessoais, ou seja, nos processos sócio-interativos.

Vygotski (1994), ao destacar a importância das interações sociais, traz a idéia da *mediação* e da *internalização* como aspectos fundamentais para a aprendizagem, defendendo que a construção do conhecimento ocorre a partir de um intenso processo de interação entre as pessoas. Partindo desse pressuposto, o papel do outro no processo de aprendizagem torna-se fundamental e conseqüentemente, a mediação e a qualidade das interações sociais ganham destaque.

Na verdade, são as experiências vivenciadas com outras pessoas que irão marcar e conferir um sentido afetivo, determinando, a qualidade do objeto internalizado.

Nessa direção, pode-se supor que, no processo de *internalização*, estão envolvidos não só os aspectos cognitivos, mas também os afetivos.

> "A prática tutorial é um elo que permite ao alunos sentir o chão, sem o tutor o aluno estaria flutuando sobre os diversos materiais que o curso oferece, mas sem um norte, sem rumo. É importante observar um limite para o numero de alunos com o qual se

> pode interagir de forma sólida. O principal fator de força na relação, é tornar o sistema afetivo, pois sem a afetividade a aprendizagem ocorre, mas de forma mais lenta" (Tutor 121)

Na fala do tutor, fica explicito que a interação social e a mediação devem estar presentes nas situações de encontro tutor/aluno e aluno/aluno, enquanto uma relação entre sujeitos em processo de aprendizagem. Isto significa dizer que é por meio de outros que o sujeito estabelece relações com o conhecimento, ou seja, que a elaboração cognitiva se faz e se objetiva na relação com o outro.

Segundo Vygotski (1994, p.6), o conhecer humano é uma atividade que pressupõe uma relação que envolve três elementos, não apenas dois: *o sujeito que conhece a coisa a conhecer e o elemento mediador que torna possível o conhecimento*. Afirma ainda o autor que embora a atividade de conhecer pressuponha a existência no sujeito de determinadas propriedades que o habilitam a captar as características dos objetos, há fortes razões para pensar que o ato de conhecer não é obra exclusiva do sujeito, nem do objeto, nem mesmo da sua interação direta. É sim da ação do elemento mediador, sem o qual não existe nem sujeito, nem objeto de conhecimento.

Acompanhando o diálogo presente no contexto educacional detectou-se a afetividade impregnando o cenário tutorial, reforçando as interações sociais, mediante a criação de vínculos. Pensando, especificamente, nos processos educativos, é preciso ressaltar que a relação que se tece entre alunos, professores, tutores, conteúdos, materiais didáticos, produções textuais, etc., não acontece apenas no campo cognitivo. Existem afetos permeando essas relações.

Contudo, parece mais adequado entender o afetivo como uma qualidade das relações humanas e de suas experiências, uma vez que são as relações sociais que marcam a vida humana, conferindo à realidade que forma seu contexto, um colorido, um sentido afetivo.

Buscando exemplificar os aspectos de afetividade e proximidade psicológica apresenta-se a seguir recortes de falas significativas de tutores

> "A relação existente entre o tutor é o aluno é muito próxima, apesar da distancia física, consegue-se estabelecer um elo de ligação de muita qualidade quando proporcionamos um retorno imediato ao aluno, quando estabelecemos uma comunicação de excelência com eles, através de mensagens de incentivo, de motivação, de feedback do seu processo de aprendizagem e desenvolvimento durante o curso, através de mensagens com dicas e referências para a realização dos trabalhos e de seus estudos,com mensagens construtivas e de incentivo em seus portifólios, etc.". (Tutor 227)

> "É uma prática profissional, mas com envolvimento amigável, pelo fato de estarmos em contato, mesmo que virtual, diariamente." (Tutor 222)

> "Engana-se quem pensa que a prática tutorial é tarefa fácil ou corriqueira. Como tutora preciso, a todo momento, motivar meu aluno, para que este se sinta à vontade em manifestar, seja com dúvidas com relação ao conteúdo, ao sistema, ou até mesmo com elogios e críticas . Cada uma dessas manifestações devem ser analisadas e correspondidas, gerando assim um clima de afetividade e cumplicidade entre aluno, tutor eletrônico e tutor de sala ". (Tutor 1)

> "A prática tutorial *on-line* é uma ferramenta importante, garantindo maior segurança e bom andamento do curso pelo aluno. Cria-se uma aproximação psicológica que facilita o processo de aprendizagem. Para mim, o tutor é o elo mediador,o incentivador, a agenda eletrônica, o conselheiro, enfim ele é o parceiro, o braço direito do aluno." (Tutor 91)

Falar da capacidade e do potencial do aluno, elogiar o seu trabalho, reconhecer seu esforço, constituem-se formas cognitivas de vinculação afetiva positiva. Em muitos momentos, nos comentários dos alunos e dos tutores, foi possível observar o desejo, o prazer, em realizar as atividades previstas nos cursos e de vencer os desafios.

> "É maravilhoso perceber a evolução do aluno, responder suas dúvidas, muitas vezes estimular a continuar estudando... Enfim, ajudar neste processo de construção do conhecimento que apesar da distância, sinto os alunos muito próximos "(Tutor 61)

> "O tutor como mediador da aprendizagem e do professor, orienta, reforça e comprova o crescimento, cria o hábito da pesquisa, está como suporte para que o aluno seja o condutor de sua formação e apropriação do conhecimento, fortalecendo os processos de auto-aprendizagem e em especial, sabendo que a distância não é ausência." (Tutor 167)

> "Penso que o tutor responde minhas expectativas. Não o conheço pessoalmente, mas sinto carinho em seus posicionamentos. Faz elogios quando acredita ter ficado bom, aceita sugestões quanto ás criticas que fazemos as suas correções. Procura ser critica mas cautelosa em suas colocações e observações".(Aluno 392)

> "Vejo prática do tutor *on-line*, como uma ferramenta importante e necessária para a formação do aluno. Minha relação com o tutor eletrônico,creio ser o mesmo que com a turma inteira, onde somos estimulados à pesquisa na área da educação, para obtermos a prática, fundamentada pela teoria. Neste primeiro semestre, confesso que a nossa tutora superou minhas expectativas, procurando me corrigir, sempre que necessário, para que ao final do curso, eu possa realizar um excelente TCC, além de cumprir a tarefa de contribuir para formar uma excelente pedagoga. Os pontos fortes, descrevo como: -as exigências em relação aos trabalhos acadêmicos; -a paciência em responder a todos com clareza e educação; -a dedicação como educadora; -o incentivo através do elogio, quando conseguimos vencer uma etapa; A princípio, não vejo necessidade de mudanças. " (Aluno 2027)

Foi possível detectar nas falas ênfase nos processos interativos traduzidos no expressar e verbalizar de sentimentos de acolhimento, satisfação, amorosidade, respeito e incentivo. Evidenciaram-se ainda sentimentos de compreensão, aceitação, de companheirismo e

valorização do outro, como se pode ver a seguir:

> "no início eu achava que não teríamos nenhum contato, mas me enganei...hoje tenho meu tutor como um amigo...discuto as questões de aula, trabalho e até pessoais quando surgem problemas que acabam atrapalhando-me!!!!ele está pronto para me ajudar, dá toques a respeito dos trabalhos, conteúdos, e outros.Se eu estiver com alguma dificuldade, posso entrar em contato com ele, que em menos de 24 horas..tenho seu retorno!!!!!!meu tutor é show" (Aluno 74)

> "O Tutor Eletrônico é uma grande comissão de frente! Como pode levar o nome da Instituição para o bem absoluto, pode também simplesmente dar à impressão de um curso "normal" fornecido a distância. Acredito que devemos fazer 100% nosso trabalho, ter responsabilidade com prazos, transbordar motivações, aprendizagens extras, além do que estamos trabalhando com pessoas, estas que nos olham como espelhos. Eu faço meu trabalho com o coração!" (Tutor 78)

> "Sugiro que o tutor se apresente, fale um pouco de si, sua conquista,um sonho etc.Pois como pedir ajuda a uma pessoa que vc não sabe nada.Lembro-me da minha primeira tutora que se apresentou , falou da sua cidade e foi legal".(Aluno 4510)

> "A prática tutorial *on-line* é uma ferramenta importante, garantindo maior segurança e bom andamento do curso pelo aluno. Cria-se uma aproximação psicológica que facilita o processo de aprendizagem. Para mim, o tutor é o elo mediador,o incentivador, a agenda eletrônica, o conselheiro, enfim ele é o parceiro, o braço direito do aluno." (Tutor 91)

Porém, as relações entre as pessoas não são somente permeadas pela satisfação, incentivo, alegria e cortesia. As qualidades afetivas referem-se também aos estados de negação, insatisfação, agressividade, ansiedade, comuns em reações defensivas, como forma de enfrentamento ao que de alguma forma pode representar uma ameaça. Assim foi possível perceber sentimentos negativos sobre a prática tutorial, evidenciando a necessidade de maior proximidade e maior utilização de linguagem informal permitindo uma relação mais afetiva entre tutor e aluno.

> "Razoável, pois deveria haver um vínculo mais próximo para que sejam atendidas e compreendidas nossas dúvidas, questionamento, acompanhamento qdo necessário e principalmente o papel de intermédio." (Aluno 2035)

> "Sinto que há uma distância muito grande, é diferente do contato visual que temos com os professores nas tele-aulas. Seria interessante a apresentação visual do tutor *on-line*, quem sabe assim essa barreira se torne um pouco menor". (Aluno 2044)

> "Creio que é *on-line* falta o aspecto afetivo que aproxima as pessoas,pois nem ele sabe quem eu sou assim como também não sei que é. A sugestão é colocar as fotos dos tutores e as vezes acontecer visitas dos tutores e professores orientadores nas unidades, acho que seria interessante." (Aluno 2054)

> "É uma relação precisa, de acordo com a minha necessidade quando o solicito. Achei muito pontual na correção dos trabalhos, foi bem rápido. Poderiam se comunicar mais". (Aluno 2368)

> "os tutores são muito impessoais, fazendo com que o processo de ead seja muito mais solitário e as vezes até mais difícil".(Aluno 3154)

Como se pode notar há um clamor por parte do aluno para que exista uma maior proximidade no relacionamento da díade tutor/aluno, o que pode e deve ser considerado como uma necessidade. Quando os sujeitos se implicam na relação comunicativa, sua ação está baseada em um processo cooperativo de interpretação, que faz com que os participantes se relacionem simultaneamente com conteúdos relacionados aos mundos objetivo, social e subjetivo. O sujeito ao significar se significa e, nesse caminho, busca o apoio afetivo de quem o escuta, orienta e lhe dá suporte, que além de agir na esfera racional das relações humanas deve também transitar de forma harmoniosa pela afetividade.

Se olharmos a origem da palavra educação, do latim *educatio* que além de instrução, significa criar, alimentar, e de educador que vem de *educator*: aquele que cria, que faz às vezes de pai e aluno vem de *alumno:* criança que se dá para criar é possível perceber que as falas dos sujeitos reiteram o enfatizado por Codo e Gazzotti (1999, p.49), ao salientarem que educar é uma atividade delicada em termos psicológicos. Nessa direção, é possível dizer que para que a relação educativa ocorra faz-se necessário que se estabeleça uma relação afetiva. Dito de outra forma, para que os objetivos da atividade docente ou tutorial sejam efetivos, é preciso que exista um catalisador "a afetividade" (idem, p.50), uma vez que é mediante o estabelecimento de vínculos afetivos que ocorre o processo de ensino e aprendizagem.

A proximidade/afetividade apontada pelos sujeitos, é também considerada por Vygotsky (1993) ao defender a idéia de que não é possível a separação desses dois aspectos: aprendizagem e afetividade. Afirma o autor, que não é possível conceber o processo de aprendizagem como um fluxo autônomo de pensamentos que pensam a si próprios, dissociados da plenitude da vida, das necessidades e dos interesses pessoais, das inclinações e dos impulsos daquele que pensa. (1993, p. 6).

Importante considerar aqui ao se falar de afetos, que a relação tutor/aluno na prática tutorial envolve a busca da satisfação de expectativas para ambos os lados da díade. O tutor ao executar suas funções projeta no aluno uma série de expectativas sobre seu desempenho e até sua pessoa. No mesmo movimento traz o aluno consigo inúmeras expectativas sobre o tutor, seu desempenho e sua pessoa. Assim afirma Dejours (1995) nas relações estabelecidas entre esses atores estabelece-se o cenário do teatro psíquico em que ocorre um jogo simbólico entre o registro imaginário, que é produzido pelo sujeito e pelo registro da realidade, que é

produzido pela situação real. Assim surge o imaginário, como um cenário de representações, carregadas de afetos e desejos.

Nesse contexto, ao se considerar as falas de tutores e alunos, foi possível perceber que a prática tutorial envolve a necessidade da mediação pedagógica, no que se refere à construção do conhecimento e à realização das atividades. É neste momento que o tutor estabelece um vínculo entre o docente e o aluno e por meio de sua intervenção mediadora, conduz o discente a um processo de ensino e aprendizagem emancipado e relevante.

É condição para tal, dois outros fatores, que surgem com importância nas falas de tutores e alunos que são a presencialidade por meio da capacidade dialógica freqüente, regular e significativa. Quando tutor e aluno estabelecem uma comunicação bilateral, em ritmo e freqüência constantes, o processo de ensino e aprendizagem ganha volume e estabelece uma teia de sentidos, multidirecionais em que o aluno e tutor se conhecem, se comprometem, dão-se as mãos e percorrem juntos o percurso educativo.

Mas ainda é preciso mais, é preciso ir além do mediar e do dialogar. É preciso fazer a diferença nesse processo comunicacional, é preciso fazer vínculos afetivos e assim demonstrar desejos, quereres e sentimentos. Assim é necessário imprimir ao trabalho tutorial certo tom de humano como disseram alunos e tutores.

A atividade do trabalho envolve nosso cotidiano e traz em si gestos daqueles que constroem a atividade laboral e dão sentido à práxis realizada. Cada gesto traz em si, elementos do sujeito, aqui trabalhador, que envolvido busca em seu cotidiano o encontro entre o real e o imaginário, aquilo que ele deseja e o que é possível

Esse espaço de encontro é o momento de consciência de si mesmo e de seu lugar no mundo. Momento em que é possível escolher entre a repetição mecânica do gesto que por si só perde seu significado e apesar de realizado não traz em si representatividade, ou escolher a possibilidade da ação criativa e em cada gesto realizado adotar algo novo, algo mais, e assim transcender o cotidiano e emancipar-se.

É assim o imaginário da prática tutorial, na fala de alunos e tutores. Um ansiar pela proximidade, pelo encontro significativo. O desejo de ser visto, percebido, de ter identidade, de não ser um número, sem rosto, mas sujeito, presente, afetivo e criativo.

Poderia agora acrescentar a tais representações simbólicas a linguagem mítica, própria para traduzir o discurso do imaginário, sua pluralidade repleta de linguagem imaginativa e

imagética, que imprimem ao cotidiano, dimensões além da percepção do real, no esforço de fazê-lo coincidir com a imagem ideal.

Nesse contexto, na visão do aluno aparece o tutor ora como herói e ora como anti-herói, sobre quem são projetados os sentimentos de admiração, aceitação e expectativa, tanto de forma positiva quanto negativa.

Na visão do tutor da instituição pesquisada, percebeu-se certa ambigüidade, no sentido de cumprir o agendado e buscar a superação do esperado. E aqui é possível introduzir a representação simbólica de Sísifo[5], que se refere ao cotidiano, o ato e o gesto repetido, a tarefa rotineira e nele o investimento de energia e força de vontade para seu cumprimento diário.

Condenado pelos deuses a uma tarefa eterna, a ser cumprida diariamente, Sísifo cumpre resignadamente seu castigo de levar a pedra morro acima durante todo o dia, para que no dia seguinte a mesma pedra esteja no mesmo lugar de sempre e ele, Sísifo possa cumprir seu destino de levá-la mais uma vez morro acima. Mas chama a atenção não o Sísifo conformado que resignadamente leva a pedra morro acima, mas aquele que, no momento do cumprimento de sua tarefa cotidiana, no curto espaço ao chegar ao topo do morro, reflete sobre seu novo dia e então constata ser sujeito de si mesmo. Mesmo condenado à repetição eterna, é lúcido e emancipado, por que dentro de si está a grandeza do persistir, do buscar e não desistir. Assim a ele é difícil contentar-se com uma única maneira de ver, uma só forma de pensar.

Esse Sísifo reflexivo lança mão de sua capacidade criativa para transformar o cotidiano em novas formas de ação, e assim se encontra Eros[6], aquele que une, aproxima, mistura e multiplica. Eros é um intermediário entre os Deuses e os homens, ele está a meia distância entre uns e outros, ele preenche o vazio, e assim se torna o elo que une o todo a si mesmo.

Eros é assim um mediador, tem a função de interpretar e transmitir (QUINTAES, 1977, p.5) e assim dar direito a que tudo possa ser vivenciado, em uma postura de aceitação que permite escolhas diante da diversidade, variedade,multiplicidade. É a solução para Sísifo que busca em sua reflexão, os sonhos de liberdade, de síntese, aglutinação e reconciliação.

Em termos de gestão, tais considerações são importantes no sentido de que ao gestor cabe possibilitar a ampliação da atuação dos sujeitos envolvidos no processo, proporcionando a

---

[5] Personagem da mitologia grega cuja tarefa consistia em rolar uma enorme pedra até o alto de um morro, mas quando já se encontrava bem avançado na encosta a pedra, impelida por uma força repentina, rolava de novo para a planície. Sísifo, novamente, a empurrava morro acima.

[6] Personagem da mitologia grega, Deus do Amor, filho de Vênus, o deus menino que despertava desejos nos corações humanos, unindo e transformando pessoas.

ação criativa que reconcilia e oferece novas atitudes e ações. Dessa forma, o ciclo criativo permite no cumprimento das ações do cotidiano a possibilidade de ampliar, expandir e transcender o já conhecido, criando novos aspectos de diálogo, presencialidade e proximidade, imprimindo crescimento e expansão à prática tutorial desenvolvida.

Buscar nos atores as informações para tais ações criativas é trabalhar de forma participativa em que a opinião dos pares e dos diferentes atores é característica fundamental do estilo de liderança e de gestão adotados na IES pesquisada.

Nesse contexto, buscar o caminho é tão importante quanto alcançar os objetivos propostos. O empenho no transcorrer do caminho, a coragem de poder sim recomeçar outra vez do principio, por meio do trabalho colaborativo e cooperativo, organizado em redes integradas confere sentido à gestão compartilhada dos sistemas de EaD.

5 DESENHO DA PROPOSTA DE GESTÃO DO SISTEMA TUTORIAL *ON LINE*

Nova sociedade novas exigências e, conseqüentemente, uma nova forma de gestão para os sistemas de EaD, dado que, segundo Neves "a gestão contemporânea tornou-se um espaço ainda mais dinâmico devido à expansão da tecnologia e sua disseminação em todas as áreas, setores e ambientes da vida e do trabalho". (NEVES, 2002, p.1)

Nessa direção, o uso das tecnologias da informação e da comunicação traz desafios não só para docentes e alunos, mas também para os gestores educacionais que neste cenário têm um papel importante na liderança do processo de transição de uma educação tradicional para uma educação inovadora que assegure a formação do cidadão que vive e trabalha nesse novo contexto.

O gestor do novo cenário deve ser o gestor moderno que segundo Neves (2002), deve estar preparado para liderar a transição do momento atual, e ter consciência de que vive um momento ímpar de aprendizado coletivo, aprendizado este que o caracteriza como um ser histórico, responsável por sua própria criação e consciente de ser transformado por ela.

Este processo de criação e de transformação reitera o explicitado por Sciotti (2007), ao afirmar que a palavra gestão traz consigo a idéia de algo em processo, em construção, assim como de ação sobre determinado conjunto, envolvendo pessoas, valores, informações, processos, métodos ou recursos, reunidos em torno de um objetivo comum.

Ao conceito de gestão associam-se ainda a noção de conexões, ao se buscar juntar, organizar, coordenar, os diversos elementos agrupados e inter-relacionados, revelando assim uma natureza sistêmica. O sentido de sistema como um organismo vivo, constituído por elementos coordenados entre si, interdependentes e inter-relacionados, estabelece um cenário de gestão no qual são valorizados todos os seus componentes, uma vez que todos exercem algum tipo de influência e impacto sobre todos. Nessa ótica, a gestão dos sistemas ou subsistemas de Ead é um meio para viabilizar objetivos, de forma planejada. Quando uma organização quer alcançar objetivos ousados é preciso planejar, definir os fins a serem atingidos, distribuir responsabilidades, executar o projetado e finalmente avaliar, comparando o que foi planejado com os resultados obtidos, fato este aceito por Marcovitch (1998) ao afirmar que:

> Longe de ser uma seqüência de memorandos e ofícios e processos que circulam por anos ou meses sem quaisquer resultados concretos, a gestão é o instrumento colocado a serviço de um coletivo humano para que bons resultados sejam alcançados. (MARCOVITCH, 1998, p.151)

O sistema de Ead considerado como um organismo vivo e como tal, requer do gestor a visão sistêmica e a compreensão das dimensões da comunicação, das tecnologias e do conhecimento. Essa compreensão permite que o gestor supere os conceitos mais comumente empregados ao se definir gestão, como os de gerência, administração, direção e controle, e considere além deles, outros elementos relevantes no processo, tais como o acolhimento, criação, mediação, orientação e desenvolvimento.

A nova visão de gestão consiste na aceitação de um novo conjunto de relações, condizentes com a dinâmica social atual, em que o conhecimento é elemento fundamental nas relações sociais, favorecendo novos espaços para sua produção. Para tanto é preciso considerar os repertórios individuais e coletivos, e ter nas pessoas o foco de construção do saber organizacional. Nessa direção o gestor pode facilitar o surgimento dos conteúdos do imaginário individual e coletivo e assim abrir espaço para a troca de experiências, conceitos e visões e, conseqüentemente, para a criatividade e a inovação. A partir desse raciocínio pode-se dizer que no papel do "Gestor" a capacidade de liderar pessoas e o conhecimento são essenciais para se alcançar os resultados esperados, o que adquire matizes mais fortes no subsistema tutorial, dado que ele é umdos alicerces da Ead.

O sistema tutorial tem importante posição, dado que é composto por equipe multidisciplinar em EaD, e assim merece atenção especial da gestão dos sistemas e subsistemas. Para tanto é preciso garantir a capacidade dialógica, a interatividade e a presencialidade da prática tutorial dado que são fatores de sucesso nos programas e cursos ofertados na IES pesquisada.

Ancorado nestes pressupostos o desenho do sistema tutorial proposto baseia-se na gestão participativa, no sentido de que não se trata de um trabalho de uma única pessoa, mas sim baseado nas percepções dos atores diretamente envolvidos assim como submetido às considerações dos pares.

O principal elemento da gestão do sistema tutorial baseou-se na busca do incremento dos aspectos de presencialidade/interatividade e assim investir na questão da qualidade na comunicação. Paralelamente a tais elementos com relação ao papel de mediador pedagógico foram considerados os aspectos citados por alunos e tutores quanto à capacidade de percepção das dificuldades e potenciais dos alunos no processo de ensino e aprendizagem.

Dessa forma é necessário retomar no **Quadro 2,** que destaca os principais os aspectos que segundo os autores necessitam ser modificados para que a tutoria *on-line* assuma na Instituição o *status* pretendido.

Quadro 2 – Ações com menor freqüência na prática tutorial segundo visão do aluno e do tutor

Contato com o aluno com pouca participação ou nenhuma
Estímulo à relação do aluno e da turma com o tutor de sala dialogicidade
Percepção das dificuldades de aprendizagem do aluno, considerando seu ritmo individual
Estabelecimento de vínculo afetivo
Percepção da satisfação ou insatisfação do aluno no processo de ensino e aprendizagem
Proximidade para a resolução de questões pessoais no decorrer do curso
Utilização do guia de percurso para explicar o projeto do curso
Utilização da linguagem Informal
Conhecer o aluno e seu desempenho

Considerando os aspectos indicados e o imaginário dos sujeitos a proposta contempla os seguintes **objetivos** a serem trabalhados, sendo que tais atividades já ocorrem na IES pesquisada, sendo necessário seu incremento a partir do novo esquema de gestão proposto neste estudo:

- Fortalecer a vinculação afetiva entre os atores da díade tutor *on line*/aluno de forma a construir um maior sentimento de proximidade psicológica;
- Estreitar a comunicação entre tutores de sala (presenciais) e os tutores *on-line*, buscando maiores elementos sobre o processo de ensino e aprendizagem e socialização dos alunos;
- Incrementar a capacidade e a freqüência da interatividade e a dialogicidade entre alunos e tutores *on-line*;
- Fomentar processos de educação continuada de tutores e acompanhar seu desempenho na prática tutorial, contemplando o novo esquema proposto;
- Incentivar a participação dos tutores *on-line* nos processos de desenvolvimento e melhoria da prática tutorial por meio de canais de comunicação diretos com gestão do sistema, a partir do novo esquema proposto;
- Investir no acompanhamento e estudo do sistema tutorial, baseado no novo esquema proposto, observando e registrando suas características e novas necessidades;

Tais objetivos, considerando o novo esquema de funcionamento do sistema tutorial *on line,* da IES pesquisada, serão alcançados mediante ações definidas para tal. As ações enumeradas a seguir, são regularmente praticadas pela IES pesquisada, mas com a implantação do novo modelo de gestão sugerido por este estudo, faz-se necessário enumerar as ações especificas de implantação e acompanhamento do novo processo sugerido, com a finalidade de tornar a proposta factível e realizável:

- Oportunizar seções de atividades síncronas entre alunos e tutores;
- Oportunizar seções de atividades síncronas e assíncronas entre tutores, docentes especialistas e coordenadores de cursos;
- Capacitar os tutores *on-line* em conteúdos sobre processos de aprendizagem, buscando abordar elementos sobre os processos cognitivos e meta cognitivos na construção e apreensão do conhecimento;
- Capacitar os tutores *on-line* em conteúdos sobre andragogia, introduzindo elementos específicos sobre o processo de ensino e aprendizagem de adultos de acordo com a nova orientação sugerida no presente estudo;
- Reforçar a interatividade e a comunicação, durante a implantação do novo processo sugerido neste estudo, mediante a criação de um espaço de fala, que tenha como foco os aspectos de aprendizagem nos ambientes virtuais, para que os tutores possam depositar suas dúvidas acadêmicas, pedagógicas e administrativas, como também suas sugestões, assim como trocar opiniões entre seus pares;
- Incrementar ferramentas de acompanhamento do processo de comunicação o processo e a qualidade dialógica de tutores e alunos, buscando maior proximidade entre esses atores;
- Incrementar o canal de comunicação interativo entre os tutores *on-line* e os tutores de sala (presenciais);
- Ampliar o processo de avaliação do sistema tutorial, incluindo os aspectos de ser presença, mediação pedagógica e afetividade, apresentando os resultados em fóruns específicos;
- Implantar grupo de pesquisa e respectivos projetos de pesquisa sobre a prática tutorial *on-line* e suas qualidades observando a díade tutor/aluno;
- Incrementar em conjunto com tutores, o relatório existente sobre o desenvolvimento dos alunos no decorrer da aprendizagem, baseado em inteligências múltiplas que permita uma maior visualização dos processos cognitivos do aluno.

O cronograma com os prazos das ações previstas e seus responsáveis deve ser elaborado em conjunto com as equipes multidisciplinares que compõem o sistema tutorial.Destaca-se ainda, que as ações supramencionadas devem ser implantadas tendo como base a discussão entre os pares, nos colegiados constituídos por docentes, tutores e discentes.

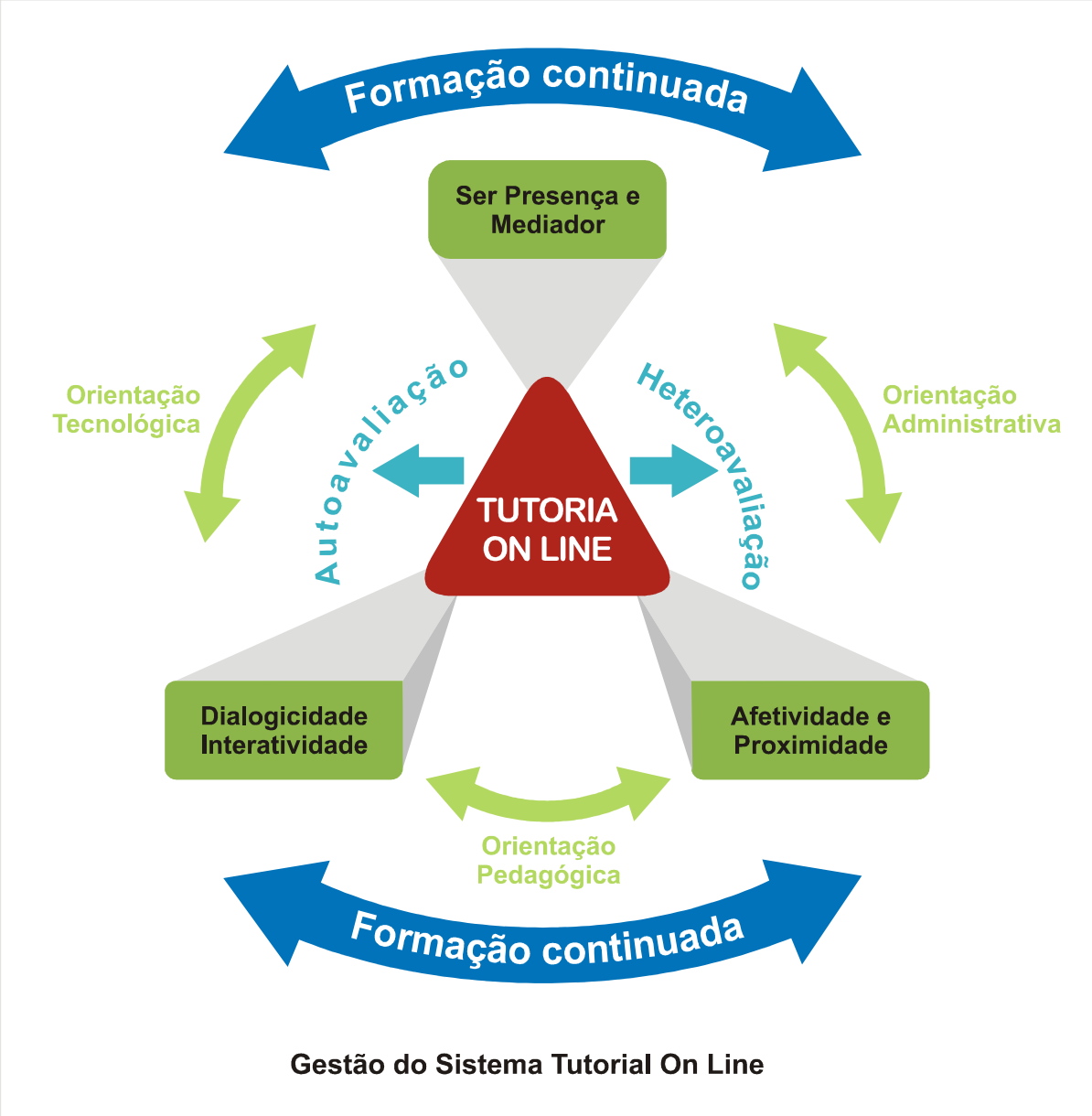
Desta forma pode-se inferir que a gestão desejada deve ser baseada em processos coletivos, compartilhados por todos os membros e não somente no privilégio de uma minoria, o que caracteriza uma organização aprendente, em que existe uma dinâmica permanente de aprendizagem e mudança.

De acordo com Senge *et al.* (2005), uma organização que aprende é uma organização em processo contínuo de inovação e qualificação, em que os objetivos são explicitados e partilhados, e o comprometimento com tais objetivos ocorre em função da congruência entre os objetivos individuais de auto-desenvolvimento e os objetivos organizacionais.

Baseada em fluxos e processos, no raciocínio sistêmico, na comunicação multidirecional, no aprendizado coletivo e em rede, a gestão de sistemas em ead tem em seu gestor/líder um impulsionador do processo de mudança, uma vez que a modalidade a distância por estar em constante evolução carece de flexibilidade e horizontalidade na gestão e, portanto, também para a figura do gestor. Dessa forma esse novo líder pode ser associado à figura de um orientador, um mediador, que assume diferentes posturas no desenvolvimento de suas funções.

Nessa direção, sendo uma das propostas do estudo apresentar um modelo esquemático para a gestão do sistema tutorial, apresenta-se a seguir a representação gráfica elaborada segundo os dados obtidos, na tentativa de ressaltar a importância do sistema tutorial em sua prática pedagógica.

Figura 1 - Gestão do Sistema Tutorial *On-line*



Pode-se verificar na **Figura 1,** as representações da prática tutorial, levando-se em conta a relação entre os atores do processo e os aspectos de subjetividade advindos dessa relação, uma vez que como já dito anteriormente os gestos produzidos pelo imaginário de tais atores conferem importante significância aos processos cotidianamente desenvolvidos, assim como abrem espaços para o novo, o criativo e o inovador.

As categorias definidas no presente estudo, evidenciam o imaginário dos sujeitos e como tal se constituem pilares da gestão do sistema tutorial

Passa-se a seguir a uma breve descrição de cada elemento da figura apresentada.

Ser Presença e Mediador: Composto pelas ações de presencialidade por meio da mediação pedagógica do tutor *on-line*, nas atividades de acompanhamento do aluno no decorrer do processo de ensino e aprendizagem. Tais atividades referem-se às orientações pedagógicas, ações de estímulo e motivação e também de incentivo à reflexão e à pesquisa, avaliação das atividades, acompanhamento do desempenho do aluno, orientações acadêmicas e administrativas.

Nessa direção é por meio da presencialidade que a mediação pedagógica se consolida enquanto possibilidade de construção de saberes significativos. Como já dito, é aqui que o tutor torna possível estar junto com o aluno, oferecendo apoio cognitivo, meta cognitivo, pedagógico, social e afetivo.

Dialogicidade e Interatividade: Caracterizado pela habilidade do tutor *on-line* em interagir e comunicar-se de forma significativa, estabelecendo diálogo constante e assim oportunizando novos horizontes e possibilidades ao aluno em seu percurso educativo.

Ressalta-se aqui a capacidade comunicativa com características multidirecionais e polifônicas, capaz de produzir uma interatividade na perspectiva dialógica transacional, aproximando os atores e criando espaços educativos integrados e criativos.

Afetividade e Proximidade: Envolve a significância dos afetos nas relações educativas, enquanto elemento catalisador do processo de ensino e aprendizagem e permitindo o estabelecimento de vínculos afetivos entre tutor *on-line* e aluno.

Tais vínculos permeiam as relações estabelecidas entre tais atores, aproximando-os no sentimento de proximidade psicológica que possibilita eliminar distâncias. Aqui ocorre a expressão afetiva do tutor *on-line*, com seu aluno por meio de formas cognitivas de vinculação afetiva, buscando a cooperação, colaboração como elementos harmoniosos da relação.

Como se pode inferir, os três elementos, ou melhor, as três grandes categorias apesar de distintas são interligadas e apresentadas como intrinsicamente imbricadas no desenvolvimento da prática tutorial, ao tempo em que estão unidas por meio das orientações e ações administrativas, tecnológicas e pedagógicas. Este imbricamento faz parte do cotidiano do tutor *on-line*, compondo um sistema integrado em que ações rotineiras e previamente definidas são intercaladas por ações decorrentes de dimensões do subjetivo, do criativo e do inovador. Estas conferem novo significado à pratica tutorial uma vez que possuem tonalidade

de descoberta e de uma navegação em direção ao novo, enquanto possibilidade de ser sujeito reflexivo e assim encontrar o outro, e juntos construir conhecimento e significações.

Destacam-se ainda, no desenho proposto, dois outros elementos: a avaliação e a formação continuada. A avaliação pretendida refere-se tanto ao processo auto-avaliativo, no qual o tutor tem seu próprio espaço de fala e participação espontânea, quanto à heteroavaliação, como aquele em que a avaliação é realizada por outros atores distintos dos tutores, com o foco de acrescentar elementos percebidos para o maior acompanhamento da prática tutorial. Aqui podem estar envolvidos como avaliadores os alunos, os tutores de sala (presenciais), coordenadores de curso e docentes.

A formação continuada surge como elemento que permeia as ações da prática tutorial, uma vez que sua função é acrescentar constantemente novos saberes, compartilhando entre todos os saberes já existentes e construindo conhecimento, em uma importante ação de gestão do conhecimento, imprescindível para instituições que aprendem e em constante evolução.

Apesar da trajetória percorrida tem-se ciencia que a proposta precisa ser lapidada, mas que mesmo sendo apenas o início de uma etapa, ela trará contribuições para a gestão de EaD, a qual deve aprofundar a discussão dos aspectos intangíveis entendendo a adoção e o estudo sobre o estabelecimento dos vínculos afetivos como salutar ao capital institucional.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

"Conduzo meu navio com a esperança sempre em mente"

Thomas Jefferson

Tendo como horizonte o objetivo do presente estudo que foi *compreender o imaginário da díade tutor/aluno, sobre o desejado na prática tutorial on-line, em vista a formulação de uma proposta de gestão do sistema tutorial de uma universidade com a oferta de cursos na modalidade de educação a distância,* buscou-se neste percurso apreender o simbólico contido nos dados. Isso tornou possível perceber que tanto os alunos quanto os tutores, avaliam a prática tutorial como fator relevante na construção e desenvolvimento do processo educativo na modalidade a distância.

Partindo das falas dos sujeitos, observou-se que em seu imaginário o tutor *on-line* é visto como um *ser presença e mediador do processo de ensino e aprendizagem*, e ainda que a *interatividade e a dialogicidade, a presença da afetividade e o sentimento de proximidade psicológica,* asseguram tal processo e oportunizam a troca e a colaboração necessária à construção do conhecimento.

O ser presença e mediador da aprendizagem significa estar em relação por meio de uma prática tutorial constituída por atividades pedagógicas e administrativas e nessa direção foram indicados tanto por alunos quanto por tutores, aspectos que merecem ser revistos, tais como, a freqüência comunicacional e a criação de vínculos entre os sujeitos do processo.

Cotejando a questão de estudo com os objetivos e os resultados obtidos, foi possível constatar que, na prática tutorial, os tutores *on-line* correspondem ao esperado. Que em seu "saber fazer" estão presentes a interatividade e presencialidade, orientações, incentivos, controles, organização e avaliações, criando um espaço de relação e inter-relação entre sujeitos ativos e críticos que se propõem a construir colaborativamente conhecimentos.

Baseados nesse entrelaçamento de intenções, surge a comunicação multidirecional, exigindo a dialogicidade como instrumentos de articulação capazes de promover a aproximação entre os atores do estudo, integrando seus mundos por meio do mundo da aprendizagem virtual, em que se mesclam interesses, visões de mundo. Dessa forma, garante-se o alcance dos objetivos propostos, uma vez que o tutor busca quebrar o isolamento, promovendo contato e

estimulando a relação educativa, e nesta forma de atuação reitera as funções de orientação, direcionamento, de monitoramento e avaliação do aluno.

Neste processo, no encontro da orientação, do estar junto e da presencialidade, surge o afeto como componente das relações sociais ao criar vínculos e no despertar do sentimento de pertença tão necessário ao ensino. No cenário pedagógico é o afeto o elo que aproxima os atores do processo educativo, seja por meio de afetos positivos quanto dos negativos, uma vez que afetos envolvem ambas as dimensões e exigem um olhar mais próximo da gestão para o mundo do sentir, do imaginário e da subjetividade.

O imaginário dos sujeitos deixa clara a estreita relação existente entre a afetividade e o sentimento de proximidade, pois quando a comunicação e o elemento afetivo não existem ou são insatisfatórios torna-se impossível ao aluno incorporar a informação, dado que ele não tem condições nesse contexto de se apropriar dela e, conseqüentemente de incorporá-la em seu repertório. O fenômeno da não apropriação é reiterado pelos alunos ao denunciarem o vazio e o sentimento de distância transacional e formalidade na prática tutorial.

A distância transacional não é benéfica em nenhuma forma de ensino, pois no processo educativo é necessário afeto, uma vez que não se trata de um gesto mecânico, mas sim uma situação de encontro que exige o sair de si e ir em direção ao outro, com intencionalidade, empatia e postura de escuta. Estas características do processo de ensinar/aprender são necessárias àquele que aprende que ensina e assim aprende a aprender.

No entanto nem sempre é fácil assegurar que o idealizado se efetive no cotidiano, pois o desejado pode ser uma utopia, uma fantasia, a ser mantida, metaforicamente correspondendo ao Eros, ou seja, a força que impulsiona e incentiva a paixão pelo novo, pela descoberta e pelo encontro do outro, e assim propicia a redução da distância psicológica tão nefasta à aprendizagem.

Ao reduzir a distância psicológica o gestor assegura a criação de vínculos solicitada pelos alunos, e assim oportuniza o processo educativo e as relações sociais nele estabelecidas, criem o clima perfeito para que possa ocorrer a ressonância simbólica. A ressonância simbólica é resultante da ambigüidade presente entre o real e o imaginário, entre o desejo e a possibilidade de realização, como uma possibilidade de reconciliação entre o inconsciente e suas pulsões e os objetivos da realidade vivida pelos sujeitos.

A afetividade/proximidade psicológica, por sua vez, oportuniza a parceria entre tutor/aluno. Esta parceria é um contrato tácito, psicológico no qual se forma uma corrente de elos de

afetividade, propiciando uma troca entre eles. Assim, motivações, cooperações, boa vontade, cumprimento das obrigações, deixam de ser tarefas árduas para os alunos e se tornam prazerosas e o interesse, criatividade, disposição para sanar dúvidas,ingredientes dionisíacos que estimulam a arte e a estética das relações humanas, incentivam o tutor a ser um sujeito que complementa,facilita,apóia e seduz. Ou seja, acaba se estabelecendo um jogo de sedução por meio do qual o tutor busca conquistar a atenção e despertar o interesse do aluno para a construção do conhecimento que está sendo abordado no curso. Assim, por meio do fortalecimento dos vínculos a comunicação, a colaboração e cooperação criam-se, no espaço virtual, novas comunidades e novas identidades sobre a égide de uma tutoria competente e comprometida com o crescimento do outro.

Nesse percurso pode-se observar que a mediação pedagógica e a presencialidade, são definidas pelo grau de interatividade e a afetividade, vista como sentimento de proximidade psicológica, são elementos indissociáveis e imprescindíveis na relação tutor e aluno no processo de ensino e aprendizagem. O que deixa claro que no processo de prática tutorial, caso não se efetive uma relação afetiva, se os movimentos entre os atores são formais e distanciados e, se falta ritmo, é ilusório pensar que haverá sucesso na construção de sentidos e saberes.

O estudo evidenciou a necessidade de uma maior freqüência de encontros entre os sujeitos, quer seja de forma assíncrona, quer seja síncrona, do uso de uma linguagem menos formal, que expresse atitude de maior acolhimento e destaca a importância do tutor como ser presença e mediador da aprendizagem.

Pelo exposto pode-se inferir que o imaginário dos sujeitos descortina um novo momento para a prática tutorial *on-line* que foge dos paradigmas clássicos que sustentam a idéia de uma sociedade sem arestas, na qual a ciência e a tecnologia possuem seu império, mas sim elege como modelo a convergência, apropriando-se do que existe de melhor em cada enfoque. Para tanto, a gestão de sistemas em educação a distância deve considerar paradigmas que sustentem o imaginário como fator constituinte da sociedade. Assim se reitera a crença de que a subjetividade, representada pelo desejo, o sonho e pela afetividade fazem parte do alicerce necessário à construção da identidade dos sujeitos envolvidos no processo educativo e laboral, como também favorece o incremento da criatividade, a valorização da meta cognição e da complementaridade.

Nesse contexto, navegar é orientar-se pelas visões compartilhadas, que modelam e remodelam sistemas e organizações resultados de reflexões e discussões contínuas, em espaços de fala dos sujeitos, implementando novas ações, programas e estratégias. Assim reinventa a gestão colegiada, participativa e colaborativa, em que o valor do diálogo e da discussão habilidosa é fundamental para as soluções criativas e inovadoras necessárias aos sistemas de EaD em rápida e freqüente evolução.

Navegando nessa direção, é possível como diria Camus (1989) “imaginar Sísifo feliz” e assim lançar mão de Eros e promover a união, o enlace do trabalho em rede e dessa forma gerir construindo novas conexões, linhas, rotas e sentidos, pois o imaginário se constitui pelas produções dos sujeitos e, portanto, é produto da subjetividade.

Nessa direção é possível afirmar que o presente estudo e suas conclusões podem ser ampliados com a inclusão dos tutores presenciais como objeto de estudo, assim como suas inter-relações com a tutoria *on line* no acompanhamento discente em processos educativos na modalidade a distância.

Finalizando, é possível dizer que o imaginário dos sujeitos expressa a necessidade de uma nova forma de gestão, uma gestão horizontalizada, na qual o gestor seja um líder que escuta, respeita e aceita a visão do outro. Isso traduz a relevância de tal gestão, em que mais importante do que encontrar formas de controle e de produtividade, e assim permanecer na concepção de uma gestão instrumental, é voltar-se para outras dimensões humanas e buscar tornar compreensível a experiência humana, sua complexidade, diversidade e riqueza.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Elizabeth Bianconcini. **Educação, ambientes virtuais e interatividade**. *IN*: SILVA, Marco (Org.). E**ducação on-line**: teorias, práticas, legislação, formação corporativa. São Paulo: Loyola, 2003. p.201-215.

ANGELONI, Maria Terezinha (Coord.). **Organizações do conhecimento**: infra-estrutura, pessoas e tecnologias. São Paulo: Saraiva, 2002.

ARMENGOL, M.C. **Universidad sin Clases: Educación a distância em América Latina**. Caracas: OEA – UMA – Kapelusz, 1987. *IN*: LANDIM, Cláudia M.M.P. **Educação a Distância**: algumas considerações. Rio de Janeiro: Cláudia Maria das Mercês Paes Ferreira Landim, 1997.

ASSIS, E.M. *et al*. **Contribuição das Instituições do Ensino superior no Brasil para a inclusão digital no contexto da sociedade da informação e do conhecimento**. Revista UNOPAR Científica, Humanas e Educação, Londrina, v.5, n.1, p.13-20, jun.2004. Disponível em: http://www2.unopar.br/pesq_arq/revista/HUMANAS/00000191.pdf

AZEVEDO, Wilson. **Panorama Atual da EaD no Brasil**. Projeto Mutirão, 2000. Disponível em: http://www.ufpel.tche.br/crm/mutirao/text_panorama_ead.htm . Acesso em: fev. 2007.

BACHELARD, Gaston. **O Novo Espírito Científico**. Lisboa, Edições 70, 1996.

BARRETO, Lina Sandra. **A teoria da distância transacional, a autonomia do aluno e o papel do professor na perspectiva de Moore**: um breve comentário. 30 ago. 2002. Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância. Disponível em: http://www.abed.org.br/publique/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?UserActiveTemplate=1por&infoid=11&sid=65 . Acessado em 22 de janeiro 2007.

BELLE, Françoise. **Executivas**: quais as diferenças na diferença? *IN:* CHANLAT, Jean-François (Coord.). **O indivíduo na organização**: dimensões esquecidas. Vol.2. São Paulo: Atlas, 1994.

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a distância**. 3.ed. Campinas: Autores Associados, 2003.

BOF, Alvana Maria. **Gestão de Sistemas de Educação a Distância**. Disponível em: http://www.redebrasil.tv.br/salto/boletins2002/ead/eadtxt2b.htm

BOOG, Gustavo G. **O desafio da competência**. São Paulo: Best Seller, 1991.

CAMUS, Albert. **O mito de Sísifo**. 3.ed. Rio de Janeiro: Guanabara, 1989.

CASTORINA, José Antonio. **O debate Piaget-Vygotsky**. *IN*: CASTORINA, José Antonio; FERREIRO, Emília; LERNER, Delia; OLIVEIRA, Marta Kohl de. **Piaget-Vygotsky**: novas contribuições para o debate. 6.ed. São Paulo:Ática, 2005. p.7-50.

CAVALCANTI, Roberto de Albuquerque. **Andragogia: A Aprendizagem nos Adultos.** Revista de Clínica Cirúrgica da Paraíba Nº 6, Ano 4, (Julho de 1999). Disponível em http://www.rau-tu.unicamp.br/nou-rau/ead/document/?view=2

CHANLAT, Jean-François (Coord.). **O indivíduo na organização**: dimensões esquecidas. 2.ed. vol.I. São Paulo: Atlas, 1993.

CODO, Wanderley; SAMPAIO, José Jackson Coelho; HITOMI, Alberto Haruyoshi. **Indivíduo, trabalho e sofrimento**: uma abordagem interdisciplinar. Petrópolis: Vozes, 1993.

CODO,Wanderley; GAZZOTTI,Andréa Alessandra. **Trabalho e afetividade**. *IN*: CODO,Wanderley (Coord.). **Educação**: carinho e trabalho. Petrópolis:Vozes, 1999. p.48-59.

DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. 5.ed. São Paulo: Cortez, Oboré, 1995.

DELEUZE, Gilles. ***Conversações*.** Rio de Janeiro: Ed. 34, 1992.

DEMO, Pedro. **Questões para a teleducação**. Petrópolis: Vozes, 1998.

DIAS, Cleuza Maria Sobral; ZASSO, Silvana Maria Bellé; PEREIRA, Fernanda da Silva. **As Representações Sociais e o imaginário sobre a Cultura Da Escola No Processo De Alfabetização De Mulheres**. 23 reuniãoANPED, 2000. Disponível em: http://168.96.200.17/ar/libros/anped/1803P.PDF Acessado em: 8 de abril 2007.

DURAND, Gilbert. **As estruturas antropológicas do imaginário**. São Paulo: Martins Fontes, 1997.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2000.

GUARESCHI, Pedrinho A.; JOVCHELOVITCH, Sandra (Orgs.). **Textos em representações sociais**. 5.ed. Petrópolis: Vozes. 1998.

GUTIÉRREZ, Francisco; PIETRO, Daniel. **A Mediação Pedagógica**: Educação a Distância Alternativa. Campinas: Papirus, 1994.

LANDIM, Cláudia M.M.P. **Educação a Distância**: algumas considerações. Rio de Janeiro: Cláudia Maria das Mercês Paes Ferreira Landim, 1997.

Le GOFF, Jacques. **O imaginário medieval**. Portugal: Editorial Estampa, 1994.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Ed. 34, 1999.

MAANEN, John Van. Reclaiming Qualitative Methods for Organizational Research: A Preface, **Administrative Science Quarterly**, Vol. 24, no.4, December, 1979, pp. 520-524.

MAGGIO, Mariana. **O tutor na educação a distância**. *IN*: LITWIN, Edith (Org.). **Educação a distância**: temas para o debate de uma nova agenda educativa. Porto Alegre: Artmed, 2001.

MACHADO, Liliana Dias; MACHADO, Elian de Castro. **O papel da tutoria em ambientes de EAD**. Congresso Internacional de Ensino à Distância, ABED, 2004. Disponível em: http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/022-TC-A2.htm Acesso em: 15 ago. 2007.

MAIA, Carmem; MATTAR, João. **ABC da Ead**: a educação a distância hoje. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

MARCOVITCH, Jacques. **A universidade impossível**. São Paulo: Futura, 1998.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O Conceito de Representações Sociais dentro da Sociologia. *In*:** GUARESCHI, Pedrinho A.; JOVCHELOVITCH, Sandra (Orgs.). **Textos em representações sociais**. 5.ed. Petrópolis: Vozes. 1998.

MORAN, José M.; MASETTO, Marcos; BEHRENS, Marilda. **Novas Tecnologias e Mediação Pedagógica.** São Paulo: Papirus, 2000.

MORAN, José Manuel. **O que é um bom curso a distância?.** Disponível em: http://www.tvebrasil.com.br/SALTO/boletins2002/ead/eadtxt1c.htm. Acesso em: 06/04/2007.

MOULIN, Nelly *et al.* Formação do tutor para as funções de acompanhamento e avaliação da aprendizagem à distância. Disponível em http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/018-TC-A2.htm

MUNHOZ, Antonio S. **A educação a distância em busca do tutor ideal**. Revista Digital, Colabora, v.2,n.5,p.32-46,agosto2003. Acessado em 10 de novembro de 2006. Disponível em www.ricesu.com.br/colabora/n5/artigos/n_5/pdf/id_03.pdf.

NEDER, Maria Lúcia Cavalli. **Educação a Distância**: construindo significados - nead.ufmt.br 2000. Acessado em outubro de 2006. Disponível em: www.nead.ufmt.br/documentos/A_orientacao_Academica_Lucia_06.doc

NEVES, Carmen Moreira de Castro. **A Educação a distância e a Formação de Professores**. Disponível em: http://www.tvebrasil.com.br/SALTO/boletins2002/ead/eadtxt1a.htm. Acesso em: 06/04/2007.

NEVES, José L. **Pesquisa qualitativa – características, usos e possibilidades**. Caderno de pesquisa em administração. São Paulo, v.1, n.3, 2 sem.,1996. Acessado em 10.03.07. Disponível em: www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/C03-art06.pdf

PALLOFF, R.M.; PRATT, K. Quando o ensinar e o aprender deixam a sala de aula. *IN*: _____. **Construindo comunidades de aprendizagem no ciberespaço.** Porto Alegre: ArtMed, 2002. Cap. 1, p. 25-43.

PETERS, Otto. **Didática do ensino a distância**. São Leopoldo: Unisinos, 2003.

POLAK, Ymiracy; MUNHOZ, Antonio S. **Concepções e políticas em Ead.** 2006. Disponível em http://www.unopar.br/static/mestrado_ead/turma1/aula_ymiracy/index.html. acessado em abril de 2006.

POSTIC, Marcel. **O Imaginário na Relação Pedagógica**. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1993

PRETI, Oreste (org.). **Educação a distância**: ressignificando práticas. Brasília: Líber Livro, 2005.

QUINTAES, Marcus. **Eros, Nous e Ananke**: reflexões sobre algumas imagens da alma. III Simpósio de Psicologia Analítica organizado pela Associação Junguiana do Brasil. Belo Horizonte, setembro de 1977. Acessado em: 8 abr 2007. Disponível em: http://www.rubedo.psc.br/Artigos/erosnous.html

RUMBLE, Greville. **A gestão dos sistemas de ensino a distância**. Brasília: UNB, UNESCO, 2003.

SÁ, Iranita M. A. **Educação a Distância**: Processo Contínuo de Inclusão Social. Fortaleza: C.E.C., 1998.

SAMARA, Beatriz Santos; BARROS, José Carlos de. **Pesquisa de marketing**. 3ed. São Paulo: Prentice-Hall, 2002.

SARTORI, Ademilde; ROESLER, Jucimara. **Educação superior a distância**: gestão da aprendizagem e da produção de materiais didáticos impressos e on-line. Tubarão: Unisul, 2005.

SCIOTTI, Lucila Mara Sbrana. **Gestão de pessoas**: em busca da sustentável leveza do ser. São Paulo, 2004.

SENGE, Peter *et al.* **Escolas que aprendem**: um guia da Quinta Disciplina para educadores, pais e todos que se interessam por educação. Porto Alegre: Artmed, 2005.

SILVA, Josimey Costa. **Sobre o imaginário**. Home Page do Filocom Escola de Comunicação e Artes da Usp. São Paulo: 2000. http://www.eca.usp.br/nucleos/filocom/josimey.doc Acesso em 8.04 2007.

SILVA, Marco. **Sala de aula interativa**. Rio de Janeiro: Quartet, 2000.

SILVA, Mary Aparecida Ferreira da. **Métodos e Técnicas de Pesquisa.** 2. ed. Curitiba: IBPEX, 2005.

SILVA, Marco. **Criar e professorar um curso *online***: relato de experiência. ***In:*** SILVA, Marco (Org.). **Educação online**: teorias, práticas, legislação, formação corporativa. São Paulo: Loyola, 2003. p.51-73.

TAYLOR, C. J. **A quinta geração de EAD**. 20th. ICDE World Conference, Düsseldorf, Alemanha. 1 a 5 de abril 2001. Disponível em: http://www.usq.edu.au/electpub/ejist/docs/old/vol4no1/2001docs/taylor.html Acessado em 10.04.2007

VERGARA**,** Sylvia Constant. **Métodos de Pesquisa em Administração**. 2. ed. São Paulo. Atlas, 2006.

VYGOTSKI, L.S. **Psicologia pedagógica**. Porto Alegre: Artmed, 2003.

VYGOTSKI, L.S.**El desarollo de los processos psicológicos superiores.** Barcelona: Grijalbo, 1979

YIN, Rober K. **Estudo de Caso**: Planejamento e Métodos. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.

APÊNDICE A – Questionário dirigido aos tutores

QUESTIONÁRIO SOBRE A AÇÃO TUTORIAL - segundo o Imaginário do tutor

1. DADOS SÓCIO-DEMOGRÁFICOS

1 IDENTIFICAÇÃO

1.1 Sexo

Masculino ( ) Feminino( )

1.2 Idade

22 a 30 31 a 40 mais de 40

1.3 Formação Acadêmica

Graduação:_____

Especialização:_____

OUTRA

1.4 Indique o tempo de experiência na função de tutor *on-line*/ eletrônico

1 a 2 anos 2 a 3 anos 3 a 4 anos 4 a 5 anos

1.5 Indique o curso em que atua como tutor: _____

1.6 Quais as ferramentas de interação você utiliza em sua ação tutorial

Chat e-mail telefone portfólio
Mensagem fax fórum Msn

Indique qual a mais Interativa _____

II COMO SE COMPORTA EM SUA PRÁTICA TUTORIAL

2.1 Por favor, assinale conforme a escala "sempre", "às vezes", "muito pouco" e "nunca" indicando como você se comporta na tutoria .

Apresenta-se ao aluno como seu tutor eletrônico
Explica ao aluno sua função e quais suas principais ações
Explica ao aluno o projeto do curso utilizando o guia de percurso
Esclarece as dúvidas do aluno quanto à proposta pedagógica empregada no curso
Esclarece as dúvidas do aluno quanto às atividades previstas no curso
Posiciona-se como um elo entre professor e aluno
Atua como mediador entre o aluno e seu processo de construção do conhecimento.
Comunica-se freqüentemente com o aluno, utilizando o aplicativo mensagem.
Busca contato com o aluno que apresenta pouca ou nenhuma participação.
Tira dúvidas do aluno quanto ao conteúdo das disciplinas do curso
Avalia as produções textuais dos alunos
Oferece retorno freqüente aos alunos sobre seu desempenho nas atividades
Conhece seu aluno e suas características de desempenho
Utiliza linguagem dialógica utilizando termos afetivos e de incentivo
Utiliza técnicas de feedback para suas orientações pedagógicas
Utiliza linguagem formal
Utiliza linguagem informal
Estimula a reflexão crítica do aluno, buscando aprofundar sua produção textual e conhecimento.
Incentiva a comunicação e cooperação entre o aluno e seu tutor de sala
Incentiva o aluno a buscar outras fontes de informação/conhecimento para o desenvolvimento de suas atividades.
Alerta ao aluno sobre sua agenda, mantendo-o atento aos prazos de suas atividades.
Oferece informações adicionais aos alunos
Sente-se responsável pelo desenvolvimento do aluno no curso
Auxilia os alunos na solução de questões pessoais no decorrer do curso
Oferece ao aluno acolhimento para que ele possa vivenciar o sentimento de proximidade psicológica.
Percebe a distância psicológica do aluno em relação a sua atuação como tutor.

3- FREQUÊNCIA DOS MOMENTOS COMUNICACIONAIS

Assinale a freqüência com a qual se comunica com os seus alunos

Uma vez ao dia	Várias vezes ao dia (quantas): _____	Uma vez na semana	Várias vezes na semana (quantas) : _____
Uma vez por mês	Várias vezes no mês (quantas) : _____		

Cumpre o agendado pela coordenação ( )

Supera o programado ( )

IV DADOS REFERENTES AO IMAGINÁRIO DO TUTOR SOBRE A PRÁTICA TUTORIAL

Descreva com suas próprias palavras como vê a prática tutorial *on-line*, as relações do tutor com o aluno e com o grupo, pontuando suas expectativas, os pontos fortes e os que merecem mudanças.

APÊNDICE B – Questionário dirigido aos alunos

QUESTIONÁRIO SOBRE A AÇÃO TUTORIAL –No imaginário do ALUNO

1. DADOS SÓCIO-DEMOGRÁFICOS

1.1 IDENTIFICAÇÃO

1. **Sexo**

Masculino Feminino

1.2 Idade

22 a 30 31 a 40 mais de 40

1.3 Indique seu curso e módulo: _____

1.4 Assinale como você se comunica com seu tutor:

Chat e-mail telefone portfólio
Mensagem fax fórum MSN

Outros _____

1.5 Indique há quanto tempo seu tutor vem orientando você:

1 a 2 meses 3 a 4 meses 5 a 6 meses 1 ano 1a 2 anos

II DADOS REFERENTES AO COMPORTAMENTO DO TUTOR

Indique COMO SEU TUTOR SE COMPORTA DUARANTE A TUTORIA utilizando a escala "sempre", "às vezes", "muito pouco" e "nunca".

O tutor *on-line* apresenta-se a você, como seu tutor eletrônico
O tutor *on-line* explica a você sua função e quais suas principais atividades
O tutor *on-line* explica o projeto do curso utilizando o guia de percurso
O tutor *on-line* esclarece suas dúvidas quanto à proposta pedagógica do curso
O tutor *on-line* esclarece suas dúvidas quanto às atividades previstas no curso
O tutor *on-line* posiciona-se como um elo entre você e o professor especialista
O tutor *on-line* atua como mediador, oportunizando o seu processo de construção do conhecimento.
O tutor *on-line* comunica-se freqüentemente com você utilizando o aplicativo mensagem.
O tutor *on-line* busca contato com você, quando você demonstra estar distante do curso ou tem pouca ou nenhuma participação.
O tutor *on-line* tira suas dúvidas quanto ao conteúdo das disciplinas do curso e outras quando você solicita
O tutor *on-line* avalia suas produções textuais
O tutor *on-line* oferece retorno freqüente sobre seu desempenho nas atividades
O tutor *on-line* conhece você e suas dificuldades de aprendizagem, respeitando seu ritmo
O tutor *on-line* desenvolve vínculo afetivo com você e com a turma
O tutor *on-line* utiliza linguagem dialógica utilizando termos afetivos e de incentivo
O tutor *on-line* utiliza com você linguagem formal, é conciso e pouco comunicativo
O tutor *on-line* utiliza com você linguagem informal, flexível e comunicativa.
O tutor *on-line* estimula sua reflexão crítica buscando aprofundar sua produção textual e conhecimento.
O tutor *on-line* incentiva a comunicação e cooperação entre você e seu tutor de sala
O tutor *on-line* incentiva você a buscar outras fontes de informação/conhecimento para o desenvolvimento de suas atividades.
O tutor *on-line* alerta você quanto ao cumprimento de sua agenda, mantendo-o atento aos prazos de suas atividades.
O tutor *on-line* percebe sua satisfação ou insatisfação no processo.
O tutor *on-line* auxilia a turma e a você na solução de questões pessoais no decorrer do curso

III FREQUÊNCIA DOS MOMENTOS COMUNICACIONAIS

ASSINALE A FREQÜENCIA COM A QUAL SEU TUTOR SE COMUNICA COM VOCÊ.

Uma vez ao dia	Várias vezes ao dia (quantas): _____	Uma vez na semana	Várias vezes na semana (quantas) : _____
Uma vez por mês	Várias vezes no mês (quantas) : _____		

Comunica-se conforme o agendado no curso ( )

Supera ao agendado ( )

IV DADOS REFERENTES AO IMAGINÁRIO DO ALUNO SOBRE A PRÁTICA TUTORIAL

Descreva com suas próprias palavras como vê a prática tutorial *on-line*, as relações do tutor com você e com o grupo, pontuando suas expectativas, os pontos fortes e os que merecem mudanças.

APÊNDICE C – Respostas dos alunos aos quesitos do questionário (percentual)

	ITEM	OPÇÃO DE RESPOSTA			
		Sempre	Às vezes	Muito pouco	Nunca
7	Esclarece dúvidas sobre a proposta pedagógica	49,402	28,701	13,520	8,378
8	Esclarece as atividades	54,632	28,901	11,436	5,031
9	Atua como elo entre aluno e docente	48,449	29,898	13,098	8,555
10	Atua como mediador na construção do conhecimento	51,418	30,319	12,832	5,430
11	Usa o aplicativo mensagem com freqüência	58,688	26,152	12,611	2,549
12	Busca contato quando você demonstra estar distante ou tem pouca participação	28,147	22,629	15,403	33,821
13	Esclarece dúvidas sobre conteúdo	56,560	25,687	12,168	5,585
14	Avalia as produções textuais	81,671	11,392	4,809	2,128
15	Oferece retorno freqüente sobre seu desempenho nas atividades	70,700	18,129	7,801	3,369
16	Respeita o ritmo do aluno	30,652	28,191	24,557	16,600
17	Desenvolve vínculo afetivo com você	23,737	24,113	24,047	28,103
18	Usa linguagem dialógica com termos afetivos e de incentivo	46,919	28,657	14,982	9,441
19	Usa linguagem formal, concisa e pouco afetiva	20,988	34,707	21,875	22,429
20	Usa linguagem informal, flexível e comunicativa	42,686	33,555	14,295	9,464
21	Estimula a reflexão	52,527	27,416	13,320	6,738
22	Estimula cooperação com o tutor de sala	37,301	25,133	17,952	19,614
23	Incentiva a buscar outras fontes de informação/ conhecimento	52,283	25,887	12,832	8,998
24	Alerta quanto ao cumprimento da agenda	61,392	17,930	10,084	10,594
25	Percebe a sua satisfação ou insatisfação no processo	25,222	30,075	20,058	24,645
26	Auxilia na solução de questões pessoais	28,457	27,859	18,816	24,867
27	Apresenta-se como tutor eletrônico	72,385	17,930	6,871	2,815
28	Explica suas funções	54,566	27,948	12,057	5,430
29	Utiliza o guia de percurso	42,863	28,081	13,874	15,182

APÊNDICE D – Alunos avaliam Tutores dos Módulos 1 e 2 (2.423 alunos)

Distribuição das respostas dos alunos de módulos 1 e 2 aos quesitos do questionário

	ITEM	OPÇÃO DE RESPOSTA			
		Sempre	**Às vezes**	**Muito pouco**	**Nunca**
7	Esclarece dúvidas sobre a proposta pedagógica	1304	663	287	169
8	Esclarece as atividades	1412	658	236	117
9	Atua como elo entre aluno e docente	1254	709	286	174
10	Atua como mediador na construção do conhecimento	1354	679	273	117
11	Usa o aplicativo mensagem com freqüência	1449	644	267	63
12	Busca contato quando demonstra estar distante ou tem pouca participação	798	535	360	730
13	Esclarece dúvidas sobre conteúdo	1484	564	234	141
14	Avalia as produções textuais	2030	247	99	47
15	Oferece retorno freqüente sobre o desempenho nas atividades	1756	420	166	81
16	Respeita o ritmo do aluno	850	674	557	342
17	Desenvolve vínculo afetivo	650	602	540	631
18	Usa linguagem dialógica com termos afetivos e de incentivo	1251	663	319	190
19	Usa linguagem formal, concisa e pouco afetiva	505	806	510	602
20	Usa linguagem informal, flexiva e comunicativa	1117	760	326	220
21	Estimula a reflexão	1407	612	270	134
22	Estimula cooperação com o tutor de sala	1013	620	385	405
23	Incentiva a buscar outras fontes de informação/conhecimento	1360	569	299	195
24	Alerta quanto ao cumprimento da agenda	1500	414	233	276
25	Percebe a satisfação ou insatisfação no processo	666	765	440	552
26	Auxilia na solução de questões pessoais	778	666	411	568
27	Apresenta-se como tutor eletrônico	1764	430	155	74
28	Explica suas funções	1392	639	274	118
29	Utiliza o guia de percurso	1115	666	310	332

APÊNDICE E – Alunos avaliam Tutores dos Módulos 1 e 2 (2.423 alunos) - %

Distribuição das respostas dos alunos dos módulos 1 e 2 aos quesitos do questionário – percentual

	ITEM	OPÇÃO DE RESPOSTA			
		Sempre	**Às vezes**	**Muito pouco**	**Nunca**
7	Esclarece dúvidas sobre a proposta pedagógica	53,818	27,363	11,845	6,975
8	Esclarece as atividades	58,275	27,156	9,740	4,829
9	Atua como elo entre aluno e docente	51,754	29,261	11,804	7,181
10	Atua como mediador na construção do conhecimento	55,881	28,023	11,267	4,829
11	Usa o aplicativo mensagem com freqüência	59,802	26,579	11,019	2,600
12	Busca contato quando demonstra estar distante ou tem pouca participação	32,934	22,080	14,858	30,128
13	Esclarece dúvidas sobre conteúdo	61,246	23,277	9,657	5,819
14	Avalia as produções textuais	83,780	10,194	4,086	1,940
15	Oferece retorno freqüente sobre o desempenho nas atividades	72,472	17,334	6,851	3,343
16	Respeita o ritmo do aluno	35,080	27,817	22,988	14,115
17	Desenvolve vínculo afetivo	26,826	24,845	22,286	26,042
18	Usa linguagem dialógica com termos afetivos e de incentivo	51,630	27,363	13,165	7,842
19	Usa linguagem formal, concisa e pouco afetiva	20,842	33,265	21,048	24,845
20	Usa linguagem informal, flexiva e comunicativa	46,100	31,366	13,454	9,080
21	Estimula a reflexão	58,069	25,258	11,143	5,530
22	Estimula cooperação com o tutor de sala	41,808	25,588	15,889	16,715
23	Incentiva a buscar outras fontes de informação/conhecimento	56,129	23,483	12,340	8,048
24	Alerta quanto ao cumprimento da agenda	61,907	17,086	9,616	11,391
25	Percebe a satisfação ou insatisfação no processo	27,487	31,572	18,159	22,782
26	Auxilia na solução de questões pessoais	32,109	27,487	16,962	23,442
27	Apresenta-se como tutor eletrônico	72,802	17,747	6,397	3,054
28	Explica suas funções	57,449	26,372	11,308	4,870
29	Utiliza o guia de percurso	46,017	27,487	12,794	13,702

APÊNDICE F – Alunos avaliam tutores dos Módulos 5, 6 e 7 (1003 alunos)

Respostas dos alunos de módulos 5, 6 e 7 aos quesitos do questionário

	ITEM	OPÇÃO DE RESPOSTA			
		Sempre	**Às vezes**	**Muito pouco**	**Nunca**
7	Esclarece dúvidas sobre a proposta pedagógica	471	315	123	94
8	Esclarece as atividades	540	306	110	47
9	Atua como elo entre aluno e docente	491	290	135	87
10	Atua como mediador na construção do conhecimento	511	308	134	50
11	Usa o aplicativo mensagem com freqüência	604	261	120	18
12	Busca contato quando demonstra estar distante ou tem pouca participação	245	248	176	334
13	Esclarece dúvidas sobre conteúdo	551	283	128	41
14	Avalia as produções textuais	827	112	48	16
15	Oferece retorno freqüente sobre o desempenho nas atividades	730	169	78	26
16	Respeita o ritmo do aluno	280	305	236	182
17	Desenvolve vínculo afetivo	232	255	264	252
18	Usa linguagem dialógica com termos afetivos e de incentivo	457	301	162	83
19	Usa linguagem formal, concisa e pouco afetiva	209	363	219	212
20	Usa linguagem informal, flexiva e comunicativa	416	368	140	79
21	Estimula a reflexão	507	301	134	61
22	Estimula cooperação com o tutor de sala	347	240	208	208
23	Incentiva a buscar outras fontes de informação/conhecimento	519	286	125	73
24	Alerta quanto ao cumprimento da agenda	661	182	104	56
25	Percebe a satisfação ou insatisfação no processo	255	312	218	218
26	Auxilia na solução de questões pessoais	267	295	191	250
27	Apresenta-se como tutor eletrônico	737	171	75	20
28	Explica suas funções	534	297	118	54
29	Utiliza o guia de percurso	428	289	140	146

APÊNDICE G – Alunos avaliam tutores dos módulos 5, 6 e 7 (1003 Alunos) - %

Respostas dos alunos de módulos 5, 6 e 7 aos quesitos do questionário – percentual

	ITEM	OPÇÃO DE RESPOSTA			
		Sempre	**Às vezes**	**Muito pouco**	**Nunca**
7	Esclarece dúvidas sobre a proposta pedagógica	46,959	31,406	12,263	9,372
8	Esclarece as atividades	53,838	30,508	10,967	4,686
9	Atua como elo entre aluno e docente	48,953	28,913	13,460	8,674
10	Atua como mediador na construção do conhecimento	50,947	30,708	13,360	4,985
11	Usa o aplicativo mensagem com freqüência	60,219	26,022	11,964	1,795
12	Busca contato quando demonstra estar distante ou tem pouca participação	24,427	24,726	17,547	33,300
13	Esclarece dúvidas sobre conteúdo	54,935	28,215	12,762	4,088
14	Avalia as produções textuais	82,453	11,167	4,786	1,595
15	Oferece retorno freqüente sobre o desempenho nas atividades	72,782	16,849	7,777	2,592
16	Respeita o ritmo do aluno	27,916	30,409	23,529	18,146
17	Desenvolve vínculo afetivo	23,131	25,424	26,321	25,125
18	Usa linguagem dialógica com termos afetivos e de incentivo	45,563	30,010	16,152	8,275
19	Usa linguagem formal, concisa e pouco afetiva	20,837	36,191	21,834	21,137
20	Usa linguagem informal, flexiva e comunicativa	41,476	36,690	13,958	7,876
21	Estimula a reflexão	50,548	30,010	13,360	6,082
22	Estimula cooperação com o tutor de sala	34,596	23,928	20,738	20,738
23	Incentiva a buscar outras fontes de informação/conhecimento	51,745	28,514	12,463	7,278
24	Alerta quanto ao cumprimento da agenda	65,902	18,146	10,369	5,583
25	Percebe a satisfação ou insatisfação no processo	25,424	31,107	21,735	21,735
26	Auxilia na solução de questões pessoais	26,620	29,412	19,043	24,925
27	Apresenta-se como tutor eletrônico	73,480	17,049	7,478	1,994
28	Explica suas funções	53,240	29,611	11,765	5,384
29	Utiliza o guia de percurso	42,672	28,814	13,958	14,556

APÊNDICE H – Respostas dos tutores aos itens do questionário (percentual)

ITEM	ITEM	OPÇÃO DE RESPOSTA			
		Sempre	Às vezes	Muito pouco	Nunca
8	Utiliza o guia de percurso	52,518	37,770	8,273	1,439
9	Esclarece dúvidas sobre projeto pedagógico	79,856	17,626	2,518	–
10	Esclarece dúvidas quanto às atividades	92,086	6,475	1,439	–
11	Posiciona-se como elo entre aluno e docente	91,367	7,914	0,360	0,360
12	Atua como mediador entre aluno e processo de construção do conhecimento	96,043	3,957	–	–
13	Comunica-se freqüentemente mediante mensagem	92,446	7,194	0,360	–
14	Busca contato com aluno com pouca participação	33,813	49,640	14,029	2,518
15	Esclarece dúvidas quanto ao conteúdo	87,410	10,432	1,439	0,719
16	Avalia as produções textuais do aluno	98,561	1,439	–	–
17	Oferece retorno freqüente ao aluno	95,683	3,597	0,719	–
18	Conhece o aluno e seu desempenho	43,885	49,640	6,475	–
19	Usa linguagem dialógica	84,173	14,748	1,079	–
20	Utiliza técnicas de feedback	73,381	23,741	2,518	0,360
21	Utiliza linguagem formal	52,518	44,964	2,518	–
22	Utiliza linguagem informal	7,194	46,403	30,216	6,187
23	Estimula a reflexão crítica do aluno	83,813	15,108	1,079	–
24	Incentiva comunicação com o tutor de sala	62,230	29,856	7,554	0,360
25	Incentiva a busca de outras fontes	80,216	19,424	0,360	–
26	Alerta sobre a agenda	67,266	27,338	5,036	0,360
27	Oferece informações adicionais	40,288	53,597	5,755	0,360
28	Sente-se responsável pelo desenvolvimento do aluno	76,978	21,942	1,079	–
29	Auxilia na solução de questões pessoais	36,331	36,691	17,986	8,993
30	Oferece acolhimento e gera sentimento de proximidade	54,317	33,094	10,432	2,158
31	Percebe a distância psicológica em relação a sua atuação	28,058	58,993	11,151	1,799
32	Apresenta-se como tutor eletrônico	97,122	2,518	–	0,360
33	Explica funções e ações	83,453	15,108	1,079	0,360

APÊNDICE I – Respostas de tutores iniciantes e mais experientes sobre o estimulo à reflexão crítica do aluno, buscando aprofundar sua produção textual e conhecimento

	1 a 2 anos		**Mais de 2 anos**	
Às vezes	50	21,93%	4	8,00%
Muito pouco	1	0,44%	0	0,00%
Sempre	177	77,63%	46	92,00%
	228	**100,0%**	**50**	**100,0%**

APÊNDICE J – Respostas de tutores iniciantes e mais experientes sobre conhecer seu aluno e suas características de desempenho

	1 a 2 anos		Mais de 2 anos	
Às vezes	55	24,12%	11	22,00%
Muito pouco	7	3,07%	0	0,00%
Nunca	1	0,44%	0	0,00%
Sempre	165	72,37%	39	78,00%
	228	**100,0%**	**50**	**100,0%**

.

APÊNDICE K – Exemplo do processo de análise e categorização das falas de alunos e tutores

Linguagem dos sujeitos	**Transformação para linguagem do pesquisador**	**intersubjetividade**	**Categoria ou unidade Temática**
Motivador do aluno Cartão de visita da instituição; Corrige trabalhos e auxilia no processo escolar. Conscientizar o aluno sobre o que é estudar no ensino a distância. Instigar e incentivar o aluno no processo de aprendizagem. Estabelecer relação de reciprocidade entre tutor e aluno, e ambos realizarem a aprendizagem autônoma.	Preocupa-se com o aluno Representa a IES Orienta e avalia os trabalhos; Ser responsável por alguém Ser um facilitador Mediar a aprendizagem	Ser presença, Preocupado com a aprendizagem. Busca ajudar o aluno e instigá-lo no processo de busca do conhecimento. Ser mediador de aprendizagem Comunicar-se freqüentemente Sempre presente	O tutor como presença e mediador da aprendizagem

APÊNDICE L - Exemplo do processo de análise e categorização das falas de alunos

Imaginário do tutor-sobre o ser tutor

Motivador do aluno
Cartão de visita da instituição
Ser responsável por alguém
Estabelecer vínculos com os alunos
Corrige trabalhos e auxilia no processo escolar
Ajuda a solucionar questões relacionadas ao conteúdo do curso
Elo entre o aluno e a entidade
Verdadeiro professor para o aluno
Mediador entre o conteúdo a ser aprendido, o professor e o aluno
Orientador do aluno no processo de aprendizagem
Conscientizar o aluno sobre o que é estudar no ensino a distância
A função tutorial é a parte humana na Ead
Tirar as dúvidas rotineiras sobre as atividades do curso
Orientar o aluno quanto a responsabilidade da aprendizagem autônoma
Instigar e incentivar o aluno no processo de aprendizagem
Estabelecer relação de reciprocidade entre tutor e aluno, e ambos realizarem a aprendizagem autônoma.
Acolher o aluno em seu processo de aprendizagem
Viabilizar a concretização da aprendizagem tendo como resultado o estudo e troca de experiências
Mola mestra da modalidade, sua função deve ser transparente, eficaz e confiável
Despertar no aluno o interesse em buscar o conhecimento e se sentirem acolhidos pela IES
Incentivar o aluno na superação de dificuldades
Tornar a aprendizagem significativa por meio da mediação pedagógica
Determina através do processo de avaliação o crescimento acadêmico do aluno
Ser flexível e comunicativo com o aluno
Ser responsável pelo aluno
Ser comprometido com sua função
Ser organizado em suas atividades, sem perder prazos de suas correções
Ter bom diálogo com os alunos
Oferecer segurança aos alunos
Ter competência comunicativa ou capacidade de se expressar
Flexibilidade, reflexão, disposição e vontade de aprender cada vez mais
Traduzir idéias em comentários concisos, claros e coerentes
Saber lidar com a heterogeneidade e a diversidade
Ter senso crítico
Ser empático
Ter diálogo aberto e constante
Ter senso de colaboração
Ter disciplina, comprometimento pessoal e postura profissional
Ser ético em sua postura com os alunos e toda a equipe
Ser pró-ativo e ter auto-estima elevada
Ser persistente e não desistir facilmente
Ter senso de colaboração
Ser um incentivador e motivador
Criar clima de cumplicidade e afetividade
Ser um bom ouvinte

APÊNDICE M – Exemplo do processo de análise e categorização das falas de alunos

Sobre a afetividade e a proximidade psicológica na linguagem dialógica

Ser freqüente na comunicação como aluno
Criar clima de afetividade e confiança
Criar cumplicidade e confiança
Ser um suporte amigo do aluno
Ser responsável por alguém
Ser um ouvinte e conselheiro
Ponto de amparo do aluno
Sentir os alunos próximos apesar da distância
Trabalhar com o coração
Dar resposta rápida ao aluno
Ser humano
Ouvir críticas e sugestões
Acolher o aluno
Ser presente em diferentes momentos
Criar uma aproximação psicológica que facilita o processo de aprendizagem do aluno
Ter uma relação a distância muito próxima

APÊNDICE N – Exemplo do processo de análise e categorização das falas de alunos

Sobre a percepção das dificuldades de aprendizagem dos alunos

Conhecer melhor o aluno e seu desempenho
Saber como ocorre o processo do aprender
Ser um professor auxiliar
Não deixar o aluno sentir-se abandonado quando apresenta dificuldades no processo
Dar um norte ao aluno
Conhecer bem os objetivos pedagógicos das atividades propostas no curso
Ter contato e envolvimento direto com o tutor de sala
Indicar ao aluno não só o erro, mas o motivo dele
Ter ferramentas mais interativas na comunicação como aluno
Estar próximo do professor especialista para saber mais sobre cada disciplina e cada atividade
Comunicar-se frequentemente com o aluno

ANEXO A – Cálculo da amostra para todos os alunos

Cálculo da amostra[7] para o conjunto total de alunos de EAD da Universidade pesquisada, considerando um erro amostral de 5%:

What margin of error can you accept? 5% is a common choice	5 %	The margin of error is the amount of error that you can tolerate. If 90% of respondents answer *yes*, while 10% answer *no*, you may be able to tolerate a larger amount of error than if the respondents are split 50-50 or 45-55. Lower margin of error requires a larger sample size.
What confidence level do you need? Typical choices are 90%, 95%, or 99%	95 %	The confidence level is the amount of uncertainty you can tolerate. Suppose that you have 20 yes-no questions in your survey. With a confidence level of 95%, you would expect that for one of the questions (1 in 20), the percentage of people who answer *yes* would be more than the margin of error away from the true answer. The true answer is the percentage you would get if you exhaustively interviewed everyone.
What is the population size? If you don't know, use 20000	78919	How many people are there to choose your random sample from? The sample size doesn't change much for populations larger than 20,000.
What is the response distribution? The most conservative choice is 50%	50 %	For each question, what do you expect the results will be? If the sample is skewed highly to one end, the population probably is, too. If you don't know, use 50%. This gives you the largest sample size.
Your recommended sample size is	**383**	This is the minimum recommended size of your survey. If you create a sample of this many people and get responses from everyone, you're more likely to get a correct answer than you would from a large sample where only a small percentage of the sample responds to your survey.

[7] Os cálculos nesta seção foram feitos através de **Software** da empresa Raosoft, Inc., disponível em: http://www.raosoft.com/samplesize.html

ANEXO B – Cálculo da amostra para todos os tutores

Cálculo da amostra para o conjunto total de tutores de EAD da Universidade pesquisada, considerando um erro amostral de 5%:

What margin of error can you accept? 5% is a common choice	5 %	The margin of error is the amount of error that you can tolerate. If 90% of respondents answer *yes*, while 10% answer *no*, you may be able to tolerate a larger amount of error than if the respondents are split 50-50 or 45-55. Lower margin of error requires a larger sample size.
What confidence level do you need? Typical choices are 90%, 95%, or 99%	95 %	The confidence level is the amount of uncertainty you can tolerate. Suppose that you have 20 yes-no questions in your survey. With a confidence level of 95%, you would expect that for one of the questions (1 in 20), the percentage of people who answer *yes* would be more than the margin of error away from the true answer. The true answer is the percentage you would get if you exhaustively interviewed everyone. Higher confidence level requires a larger sample size.
What is the population size? If you don't know, use 20000	411	How many people are there to choose your random sample from? The sample size doesn't change much for populations larger than 20,000.
What is the response distribution? The most conservative choice is 50%	50 %	For each question, what do you expect the results will be? If the sample is skewed highly to one end, the population probably is, too. If you don't know, use 50%. This gives you the largest sample size.
Your recommended sample size is	**199**	This is the minimum recommended size of your survey. If you create a sample of this many people and get responses from everyone, you're more likely to get a correct answer than you would from a large sample where only a small percentage of the sample responds to your survey.

ANEXO C – Cálculo da amostra considerando as respostas recebidas dos alunos

Cálculo do percentual de erro amostral para o conjunto total de alunos de EAD da Universidade pesquisada, considerando o número de questionários recebidos:

What margin of error can you accept? 5% is a common choice	1.416 %	The margin of error is the amount of error that you can tolerate. If 90% of respondents answer *yes*, while 10% answer *no*, you may be able to tolerate a larger amount of error than if the respondents are split 50-50 or 45-55. Lower margin of error requires a larger sample size.
What confidence level do you need? Typical choices are 90%, 95%, or 99%	95 %	The confidence level is the amount of uncertainty you can tolerate. Suppose that you have 20 yes-no questions in your survey. With a confidence level of 95%, you would expect that for one of the questions (1 in 20), the percentage of people who answer *yes* would be more than the margin of error away from the true answer. The true answer is the percentage you would get if you exhaustively interviewed everyone. Higher confidence level requires a larger sample size.
What is the population size? If you don't know, use 20000	78919	How many people are there to choose your random sample from? The sample size doesn't change much for populations larger than 20,000.
What is the response distribution? The most conservative choice is 50%	50 %	For each question, what do you expect the results will be? If the sample is skewed highly to one end, the population probably is, too. If you don't know, use 50%. This gives you the largest sample size.
Your recommended sample size is	**4515**	This is the minimum recommended size of your survey. If you create a sample of this many people and get responses from everyone, you're more likely to get a correct answer than you would from a large sample where only a small percentage of the sample responds to your survey.

ANEXO D – Cálculo da amostra considerando as respostas recebidas dos tutores

Cálculo do percentual de erro amostral para o conjunto de tutores de EAD da Universidade pesquisada, considerando o número de questionários recebidos:

What margin of error can you accept? 5% is a common choice	3.38 %	The margin of error is the amount of error that you can tolerate. If 90% of respondents answer *yes*, while 10% answer *no*, you may be able to tolerate a larger amount of error than if the respondents are split 50-50 or 45-55. Lower margin of error requires a larger sample size.
What confidence level do you need? Typical choices are 90%, 95%, or 99%	95 %	The confidence level is the amount of uncertainty you can tolerate. Suppose that you have 20 yes-no questions in your survey. With a confidence level of 95%, you would expect that for one of the questions (1 in 20), the percentage of people who answer *yes* would be more than the margin of error away from the true answer. The true answer is the percentage you would get if you exhaustively interviewed everyone.
What is the population size? If you don't know, use 20000	411	How many people are there to choose your random sample from? The sample size doesn't change much for populations larger than 20,000.
What is the response distribution? The most conservative choice is 50%	50 %	For each question, what do you expect the results will be? If the sample is skewed highly to one end, the population probably is, too. If you don't know, use 50%. This gives you the largest sample size.
Your recommended sample size is	**278**	This is the minimum recommended size of your survey. If you create a sample of this many people and get responses from everyone, you're more likely to get a correct answer than you would from a large sample where only a small percentage of the sample responds to your survey.

Livros Grátis

(http://www.livrosgratis.com.br)

Milhares de Livros para Download:

Baixar livros de Administração
Baixar livros de Agronomia
Baixar livros de Arquitetura
Baixar livros de Artes
Baixar livros de Astronomia
Baixar livros de Biologia Geral
Baixar livros de Ciência da Computação
Baixar livros de Ciência da Informação
Baixar livros de Ciência Política
Baixar livros de Ciências da Saúde
Baixar livros de Comunicação
Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE
Baixar livros de Defesa civil
Baixar livros de Direito
Baixar livros de Direitos humanos
Baixar livros de Economia
Baixar livros de Economia Doméstica
Baixar livros de Educação
Baixar livros de Educação - Trânsito
Baixar livros de Educação Física
Baixar livros de Engenharia Aeroespacial
Baixar livros de Farmácia
Baixar livros de Filosofia
Baixar livros de Física
Baixar livros de Geociências
Baixar livros de Geografia
Baixar livros de História
Baixar livros de Línguas

Baixar livros de Literatura
Baixar livros de Literatura de Cordel
Baixar livros de Literatura Infantil
Baixar livros de Matemática
Baixar livros de Medicina
Baixar livros de Medicina Veterinária
Baixar livros de Meio Ambiente
Baixar livros de Meteorologia
Baixar Monografias e TCC
Baixar livros Multidisciplinar
Baixar livros de Música
Baixar livros de Psicologia
Baixar livros de Química
Baixar livros de Saúde Coletiva
Baixar livros de Serviço Social
Baixar livros de Sociologia
Baixar livros de Teologia
Baixar livros de Trabalho
Baixar livros de Turismo