

## **A PRÁTICA PEDAGÓGICA DO TUTOR NO ENSINO A DISTÂNCIA: RESULTADOS PRELIMINARES.**

MARIA JÚLIA GIANNASI

SERGIO ANTUNES DE ALMEIDA

DOUGLAS DOS SANTOS CHANAN

ELISABETH PEREIRA LUNA

PATRÍCIA INÊS GATTI

### **SUBÁREA: FORMAÇÃO DE TUTORES PARA EAD**

Resumo: Dada a importância hoje atribuída ao papel do tutor no ambiente da educação à distância e visando contribuir com a área em geral e em especial fornecer elementos para a formação continuada dos tutores no âmbito da UNOPAR, essa pesquisa tem por objetivo conhecer os significados e as conseqüências (positivas e negativas) da atuação dos tutores (eletrônicos e de sala) no processo de mediação do ensino e aprendizagem a distância, do Sistema de Ensino Presencial Conectado (SEPC) da UNOPAR. A coleta de dados deu-se através de questionário, disponibilizado no próprio Sistema, em página própria da pesquisa, que depois de preenchido foi encaminhado para um banco de dados no qual os respondentes não são identificados, resguardando o sigilo e anonimato das respostas. Na mesma página ainda, todos os respondentes que concordaram em colaborar com a pesquisa, preencheram um termo de consentimento livre e esclarecido sobre o tratamento a ser dado na análise das informações prestadas, consoante com as orientações do comitê de ética em pesquisa. Fazem parte desse estudo os tutores de sala e tutores eletrônicos de todos os cursos ofertados pelo SEPC e constituem elementos de análise, nessa etapa, todos os questionários respondidos até a data determinada. Como resultados parciais podemos ressaltar: a grande maioria dos tutores são do sexo feminino, com faixa etária predominante entre 21 e 30 anos, destacando-se no perfil: gosto pela profissão e pelo trabalho desenvolvido. A quase totalidade dos entrevistados possui curso de pós-graduação em nível de especialização, e todos eles afirmam não ter experiência anterior na área de EAD. Outro fator importante é a constatação, através das opiniões expressas, que o tutor eletrônico principalmente, atua como mediador das ações pedagógicas de interação entre professores, tutores de sala, alunos e conteúdos. Além disso, há um reconhecimento de que sua atuação está fortemente voltada para a concretização dos princípios de autonomia e independência, como facilitadores do processo, e ainda, contribuindo para a constituição de espaços colaborativos de aprendizagem.

Palavras-chave: Ensino a Distância – Acompanhamento Tutorial; Ensino a Distância - Prática Pedagógica do Tutor; Ensino a Distância – Formação de Tutores

## INTRODUÇÃO

A modernidade trouxe consigo uma nova revolução – a revolução tecnológica, que determina mudanças e períodos de transições. Hegel (1993) descreve que não é difícil verificar que nosso tempo é um tempo de nascimento e de passagem para um novo período. Um tempo de transição alicerçado nas leis funcionais da economia e do Estado, da técnica e da ciência. Nesse sentido é possível observar a velocidade dos processos sociais, fazendo com que o próprio termo “modernidade” se encontre obsoleto.

O conceito de modernização, segundo Habermas (2000), refere-se a um conjunto de processos cumulativos e de recursos; ao desenvolvimento das forças produtivas e ao aumento da produtividade do trabalho; ao estabelecimento do poder político centralizado e à formação de identidades nacionais; à expansão dos direitos de participação política das formas urbanas de vida e da formação escolar formal.

Desde o início deste século, descortina-se um mundo de trabalho com exigências tantas, e ainda não muito bem compreendidas e assimiladas pela grande maioria das pessoas. Nas escolas, nos cursos de formação profissional a preocupação para o que há de vir traz também consigo a insegurança daquilo que é novo. A partir desses pressupostos, delineiam-se novos perfis profissionais e a urgência do desenvolvimento de novas aptidões e capacidades. Ferretti (1994) já na década de 90 chamava a atenção para a necessidade do trabalhador ser flexível, com competência para lidar com uma variedade de funções, saber integrar-se a diferentes formas de agregação e mobilização de trabalhos, entre tantas outras funções.

A exigência de buscar estratégias que possibilitem a formação de um profissional preparado para o trabalho cooperativo, que ocupe espaços significativos na nova sociedade do conhecimento, demanda saber lidar com situações inesperadas, usar de criatividade, e, sobretudo demonstrar predisposição para o trabalho em grupo.

Conforme Santos (1997) o trabalhador deste século conhecerá períodos de muito trabalho e períodos de lazer forçado e eventualmente se obrigará a trabalhar em casa. Nesse aspecto a informática oferece condições para que vários tipos de trabalho sejam feitos a distância, como exemplo, a formação profissional dos indivíduos.

Nesse contexto, a modalidade de educação a distância (EAD) tem ganhado corpo e espaço na sociedade brasileira e muito fortemente no âmbito da Universidade Norte do Paraná (Unopar), exigindo qualificação rápida e mudança de paradigma por parte dos profissionais que vêm desempenhando uma das tarefas mais complexas da prática docente nessa modalidade de ensino, quais sejam: os tutores.

A literatura aponta diferentes competências para o desempenho das funções de tutor, sendo: competências técnicas, pedagógicas, comunicacionais, de iniciativa e criatividade, gerenciais, sociais, profissionais entre outras (MAIA, 2002; MACHADO; MACHADO, 2004; BARBOSA, REZENDE, 2004; OLIVEIRA; FERREIRA; DIAS, 2004; SOUZA et al., 2004; LEITÃO et al., 2004).

Segundo Sá (1988, p. 7)

a tutoria como método nasceu no século XV na universidade, onde foi usada como orientação de caráter religioso aos estudantes, com o objetivo de infundir a fé e a conduta moral. Posteriormente, no século XX, o tutor assumiu o papel de orientador e acompanhante dos trabalhos acadêmicos, e é com este mesmo sentido que incorporou aos atuais programas de educação à distância.

Associam-se às funções dos tutores o estabelecimento de uma relação muito pessoal com o aluno, algo como amigo mais velho, conselheiro, protetor e ainda “a imagem de uma pessoa que dá assistência no *estudo* em sentido mais restrito” (PETERS, 2001, P. 58).

Um dos grandes desafios da educação a distância, nos dias atuais, é o oferecimento de cursos que utilizem recursos tecnológicos avançados e garantam o auto-aprendizado do aluno a partir da utilização de estratégias pedagógicas bem delineadas e refletidas. No entanto, não basta que o curso seja suficiente nestes aspectos, se os tutores não estiverem preparados para atender as expectativas básicas dos alunos.

Segundo Villardi (2005, p. 440):

a questão da tutoria é, nesse momento, uma das mais relevantes a ser estudada e abordada, uma vez que a observação de alguns processos de formação, via EAD, vem apontando a atuação do tutor como decisiva para o sucesso da iniciativa e permanência do aluno até o final do curso.

Portanto, ao que parece, esse novo profissional é um dos personagens-chave do processo educativo na EAD. Ele é o mediador das ações pedagógicas de interação entre professores, alunos e conteúdos. Além disso, deve atuar como um facilitador do processo de ensino-aprendizagem, tendo sua atuação voltada para a concretização dos princípios de autonomia e aprendizagem, contribuindo para a constituição de espaços colaborativos de aprendizagem, nos ambientes virtuais, que conforme afirmam Cunha Filho, Neves e Pinto (2000) não são apenas meio de difusão, mas uma plataforma de comunicação na qual projetamos intervenções através de representantes cibernéticos (nicknames, avatares ou nós mesmos).

Nesses e em outros ambientes de EAD, o tutor desempenha um papel. O mesmo poderá utilizar diferentes recursos tecnológicos, que vão desde aos materiais impressos às modernas tecnologias da comunicação e informação, porém sua principal atribuição em quaisquer das modalidades é proporcionar aos alunos a integração e interação com a proposta pedagógica do curso.

O tutor deverá ainda, ter a capacidade de realizar uma integração dos conteúdos trabalhados ao longo das disciplinas do curso. É necessário que ele tenha amplo conhecimento de sua função; que ele seja conhecedor de requisitos e estratégias que possam dar sustentação à sua atuação, de maneira que os conteúdos não se percam ou fiquem desconexos, mas tenham consistência suficiente para constituírem-se em um quadro que contemple o corpo de conhecimentos exigidos para cada curso.

Para Nova e Alves (2002, p.63) é importante que todos os sujeitos do processo de ensinar e aprender se mobilizem para a concretização de projetos que efetivamente possibilitem a aprendizagem com interação das tecnologias digitais, as quais permitem que os sujeitos aprendentes possam agir e modificar suas produções em tempo real, “tornando-se autor e co-autor do processo de construção do conhecimento. E ainda, independentemente dos ambientes de aprendizagem – presencial, a distância ou bimodal – “toda a aprendizagem é mediada por instrumentos e signos e o papel do mediador é fundamental para o desenvolvimento de novas funções cognitivas, sociais e afetivas (VIGOTSKY, apud NOVA; ALVES, 2002, p. 63).

O sistema de tutoria, muito mais que um aspecto estrutural e de apoio ao estudante, deve ser visto como o atendimento à educação individualizada e cooperativa, isto é, como uma estratégia de abordagem pedagógica centrada no ato de aprender. O tutores devem ter determinadas competências que possibilitem aos estudantes explorar todos os recursos disponíveis de forma a permitir a consecução dos objetivos previstos no curso e ainda, participara e promover ambientes de aprendizagem colaborativa, desenvolver autonomia e independência nos estudos, como uma ferramenta para sua formação continuada, ao longo da vida.

Para Morin, como todo profissional da área educacional o tutor necessita ter habilidades e competências adequadas ao atual contexto histórico.

Por outro lado, quando se fala em caracterização do perfil do tutor é imprescindível que o mesmo tenha habilidade para comunicação, bem como competência interpessoal, liderança, criatividade, capacidade para trabalhar em equipe, comunicação, entre outras, pois numa sociedade plural e multicultural e com uma evolução acelerada como a nossa, as instituições educativas devem

[...] juntar vários tipos de competências básicas para criar, através delas um patamar mínimo para que as novas gerações estejam preparadas para aprender a aprender e aprender por toda a vida. A virada se refere, portanto, à própria concepção do que é educar. Do predomínio da visão instrucional (ensinar) passou-se à ênfase maior nas experiências de aprendizagem (aprender a aprender)” (ASSMANN, 1996, p. 209).

O papel do tutor está voltado para o atendimento das necessidades dos alunos, respeitando suas singularidades por meio de auxílios qualitativos, contextualizados e direcionados a uma educação contínua e colaborativa.

No Sistema de Ensino Presencial Conectado (SEPC) da Unopar, o tutor tem um papel fundamental, pois é ele quem garante a inter-relação personalizada e contínua entre o aluno e o sistema, viabilizando a articulação necessária entre os elementos do processo e a consecução dos objetivos propostos.

Os profissionais que exercem a função de tutores, no SEPC, como mediadores do processo de ensino/aprendizagem, são qualificados, no mínimo, em nível de especialização nas diferentes áreas do conhecimento do currículo do curso, preferentemente nas licenciaturas.

No primeiro encontro com o aluno, o tutor deve expressar um comportamento de excelente receptividade dentro de um clima de entendimento pleno. Informá-lo sobre a estrutura e o funcionamento do sistema de EAD, dos meios didáticos utilizados, detalhes do sistema de avaliação etc.

O sistema SEPC/Unopar contempla duas modalidades de tutoria: a tutoria a distância (tutores eletrônicos) e a tutoria presencial (tutores de sala). A formação exigida para o Tutor de Sala, cuja função a nomenclatura já define, é em primeiro lugar ter uma licenciatura, preferencialmente em pedagogia para o Curso Normal Superior e nas áreas específicas dos demais cursos. E ainda, uma especialização na área de educação ou com formação na área de conteúdo do curso. Suas atribuições consistem na assessoria ao aluno durante as tele-aulas, acompanhando o desenvolvimento das atividades. O tutor de sala deve ser o elo de comunicação entre aluno, Tutor Eletrônico, e o Professor Especialista. Dentre as suas funções e responsabilidades destacam-se: ser capaz de tomar decisões, ser responsável pelo andamento das atividades das telessalas; estar presente durante as tele-aulas, orientando e acompanhando os alunos nas atividades escolares, valorizar e motivar os alunos para os estudos independentes; identificar os alunos com necessidades educativas especiais para adequação do material de estudo às suas necessidades; promover debates sobre os temas das aulas entre outras.

O Tutor Eletrônico, a exemplo do Tutor de Sala, deve ter graduação em uma das licenciaturas, especialização também na área de educação, ou com formação e especialização na área específica. Tem como uma de suas funções exercer o papel de articulador das questões originadas nas telessalas, mediando as inter-relações com coordenação dos cursos, com os professores especialistas, com os tutores de sala e com os alunos. É de sua competência ainda, intermediar as dúvidas e questionamentos dos tutores de sala com o professor especialista, ao mesmo tempo em que é também o responsável pelo desenvolvimento e acompanhamento das disciplinas, pela assessoria na condução e transmissão de instruções e informações extra-aula. É o Tutor Eletrônico quem contribuiu para que o fluxo de informações, tanto as originadas das

telessalas quanto dos professores, estejam em harmonia com as diretrizes e os procedimentos previstos nos projeto pedagógicos dos cursos.

Destacam-se ainda algumas funções previstas no sistema de tutoria da Unopar, atribuídas ora ao tutor de sala, ora ao tutor eletrônico, ora às duas modalidades: Assessorar o aluno na organização de seu currículo (objetivos, recursos e atividades); Facilitar a compreensão e execução do processo de auto-avaliação do aluno como atividade individual existente ao longo de todo curso, sem agendas específicas ou programadas para tal; Dominar técnicas de tutoria sejam elas presenciais ou a distância; Propiciar ao aluno diferentes recursos para a recuperação dos estudos; Viabilizar a utilização dos recursos do meio em que vive o aluno como objeto de aprendizagem; Elaborar diferentes processos de avaliação; Orientar o aluno para o estudo independente.

Importante também destacar o perfil previamente estipulado no projeto do Sistema de Ensino Presencial Conectado da Unopar, com determinadas características consideradas essenciais, quais sejam: Dominar determinadas técnicas e habilidades para tratar de forma específica os conteúdos (impressos, áudio, vídeo, informática) integrados à proposta curricular; Utilizar como instrumento as possibilidades da linguagem oral; Ser capaz de organizar outras alternativas de aprendizagem para os alunos, tais como: leituras, viagens, entrevistas etc.; Saber “fazer a ponte” fidedigna entre o professor especialista, o conteúdo, as atividades e o aluno, com criatividade, segundo a realidade cultural local; Saber utilizar os diferentes meios de comunicação.

Verifica-se também a importância da relação pessoal entre os tutores, entre estes e a equipe que compõe o sistema de ensino, bem como entre eles e os alunos. Os tutores também devem atuar diretamente em atividades que promovam a auto-estima dos alunos.

Como educador, ao tutor são requeridas certas qualidades como maturidade emocional, capacidade de liderança, bom nível cultural, capacidade de empatia, cordialidade e ser um “bom ouvinte”.

O sistema de tutoria, muito mais que um aspecto estrutural e de apoio ao estudante, deve ser visto como o atendimento à educação individualizada e cooperativa, isto é, como uma estratégia de abordagem pedagógica centrada no ato de aprender. O tutores devem ter determinadas competências que possibilitem aos estudantes explorar todos os recursos disponíveis de forma a permitir a consecução dos objetivos previstos no curso e ainda, participa e promover ambientes de aprendizagem colaborativa, desenvolver autonomia e independência nos estudos, como uma ferramenta para sua formação continuada, ao longo da vida.

Dada a importância do papel do tutor (eletrônico e de sala) no ambiente da EAD, justifica-se essa pesquisa que objetiva extrair e relatar as reflexões geradas ao longo da sua atuação prática no trabalho educacional a distância, como forma de sistematizar essa nova função no contexto educacional, bem como conhecer os significados e as conseqüências de sua atuação no processo de ensino-aprendizagem a distância. A partir desses resultados a capacitação contínua dos tutores do Sistema de Ensino Presencial Conectado da UNOPAR contará com elementos significativos de avaliação e retroalimentação, permitindo uma formação voltada às necessidades reais de sua comunidade.

O objetivo geral dessa pesquisa é conhecer significados e conseqüências da atuação dos tutores no processo de mediação do ensino e aprendizagem a distância, no âmbito da Unopar, tendo como objetivos específicos: 1) extrair as reflexões geradas ao longo da atuação prática de mediação pedagógica desempenhada pelos tutores no trabalho educacional a distância visando identificar significados e conseqüências (positivos e negativos) dessa atuação; 2) sistematizar as informações visando contribuir com as atividades de treinamento de tutores no âmbito do Sistema de Ensino Presencial Conectado; 3) contribuir para a sistematização dessa nova função no contexto educacional brasileiro com vistas à melhoria da interação entre aprendizes, professores especialistas, e demais atores do processo de ensino-aprendizagem a distância, onde o controle do aprendizado deve ser mais fortemente desempenhado pelo aluno aprendiz.

De posse dos resultados, estes constituirão elementos de retroalimentação do curso de formação/treinamento contínuo dos tutores eletrônicos e de sala, no âmbito do SEPC.

## METODOLOGIA

São integrantes dessa pesquisa, como respondentes, todos os tutores que fazem parte do SEPC, quer sejam tutores eletrônicos, quer sejam tutores de sala, de todos os cursos, tanto em nível de graduação quanto de pós-graduação lato-sensu. No momento atual o Sistema conta com 393 tutores de sala e 84 tutores eletrônicos.

Para a coleta dos dados foi elaborado e pré-testado o instrumento de coleta de dados, (Apêndice A) composto de questões abertas e fechadas, com vistas ao alcance dos objetivos da pesquisa e à luz dos referenciais teóricos da EAD. Esse instrumento foi disponibilizado na página específica da pesquisa, na web, com senha de acesso somente aos tutores para o preenchimento do mesmo.

O pré-teste do instrumento compreendeu os cinco primeiros questionários recebidos. Foi feita a verificação da adequação do mesmo aos objetivos da pesquisa e constatou-se não haver necessidade de alterações substanciais. Ainda assim, esses cinco primeiros respondentes foram desconsiderados para a tabulação definitiva.

Os tutores tiveram acesso também ao termo de consentimento livre e esclarecido, onde foi dada explicação sobre o uso das informações prestadas para a pesquisa, que de alguma forma possam identificar os respondentes, de acordo com os preceitos éticos em pesquisa, garantindo o sigilo e anonimato das respostas. Nesse Termo de Consentimento é dada a ciência, pelo respondente e enviado, via sistema, nominalmente.

Os formulários são anônimos e a forma de envio também garante o anonimato do respondente. Após o formulário/questionário preenchido e enviado, a senha do tutor foi bloqueada evitando-se, dessa maneira, que um mesmo tutor responda mais do que uma vez o instrumento de coleta de dados.

Esse talvez tenha sido um dos fatores que contribuiu para que, dos 21 questionários respondidos, seis tivessem que ser considerados nulos, computando como resultados preliminares, nessa etapa, apenas 15 questionários.

Constituem-se elementos de análise nesse momento, as contribuições recebidas até o dia 14 de março de 2005, sendo que os mesmos foram disponibilizados no sistema no dia 1º de março. Foram objeto de análise 15 questionários dos 21 respondidos, uma vez que, como já foi dito, seis foram anulados por não terem sido finalizados.

## APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Como resultados parciais podemos ressaltar: a grande maioria dos tutores são do sexo feminino (80%), com faixa etária predominante entre 21 e 30 anos (73%), destacando-se no perfil: gosto pela profissão e pelo trabalho desenvolvido (33%), vontade de aprender sempre mais e ampliar conhecimentos (20%).

Quanto à formação acadêmica dos entrevistados observou-se que, como não poderia deixar de ser, considerando os cursos e os requisitos para contratação, 67% têm cursos de licenciatura e 33% de bacharelado, em nível de graduação. Considerando a pós-graduação a quase totalidade deles (86%) possui curso em nível de especialização, um está cursando uma especialização *lato-sensu* e um possui curso de pós stricto-sensu, em nível de mestrado. Todos os entrevistados afirmam não ter experiência anterior na área de EAD.

A totalidade dos respondentes, nessa etapa da pesquisa são tutores eletrônicos, sendo 10 (67%) do Curso Normal Superior, 4 (26%) do Curso Tecnológico em Administração de Pequenas e Médias Empresas e um (7%) do Curso Tecnológico de Gestão e Marketing.

Quando questionados sobre o significado da atuação pedagógica como tutor, em termos de significados e consequências tanto para ele próprio quanto para o seu aluno, ou seja, o que a atividade de tutoria significa para o tutor profissionalmente e como esse tutor percebe significar para o seu aluno, no processo de ensino aprendizagem, os tutores afirmaram entender esse significado como: apoio para o aluno no acompanhamento das atividades e mediação pedagógica (40%).

Outro fator importante é a constatação, através das opiniões expressas, que o tutor eletrônico principalmente, atua como mediador das ações pedagógicas de interação entre professores, tutores de sala, alunos e conteúdos, além de exercer uma posição de liderança.

Sobre o questionamento de como o tutor observa o aluno do SEPC/UNOPAR em termos de autonomia e independência nos estudos, considerando o ambiente de EAD onde o controle do aprendizado deve ser mais fortemente desenvolvido pelo aluno, 4 tutores (26%) afirmaram observar como sendo muito rápida a integração e o desenvolvimento da autonomia. Paradoxalmente, o mesmo número de respondentes considerou observar dificuldade dos alunos, evidenciando a falta da cultura do aprender sozinho. Essa constatação, mesmo parecendo contraditória, pode encontrar explicação no fato das diferenças regionais. Além disso, há um reconhecimento de que sua atuação está fortemente voltada para a concretização dos princípios de autonomia e independência, como facilitadores do processo, e ainda, contribuindo para a constituição de espaços colaborativos de aprendizagem

Quando questionados sobre as principais atividades desenvolvidas na função de tutoria, as maiores ocorrências foram para: Acompanhamento e orientação aos alunos – 86%; Acompanhamento e orientação aos tutores de sala – explicando que a maioria dos respondentes é tutor eletrônico – 80%; Acompanhamento de *chat* de aula e *chat* atividade – 46%; Acompanhamento das frequências dos alunos às atividades programadas – presenciais e a distância – 46%; Respostas, através de e-mails, às dúvidas dos alunos com relação às atividades desenvolvidas – 33%.

Quanto às expectativas antes de iniciar as atividades de tutoria, as ocorrências mais significativas foram: conhecer melhor essa modalidade de ensino e vencer os desafios – (20%); Atuar em atividades de pesquisa, se reciclar e aprender coisas novas – (20%); apreensão pelo desconhecidos (13,33%), seguido de outras expectativas com uma única ocorrência, tais como tornar-se docente; desenvolver atividades mais dinâmicas; dar suportes aos alunos entre outros.

Quando solicitados a refletir sobre sua atuação hoje com o olhar voltado às expectativas iniciais, as respostas obtidas foram: continua sendo um grande desafio – 20%; tinha apreensão inicial e hoje se vê maravilhada frente às atividades desenvolvidas (6,66%); tem a mesma expectativa inicial, ou seja, tornar-se docente; aprender sempre mais; conhecer coisas novas etc. (com uma ocorrência cada uma – 6.66%).

Quando solicitado a dar sua opinião de como seria o tutor ideal, quatro deles (26%) afirmaram que idealmente o tutor tem que ter: Comprometimento, Ética, Segurança, Responsabilidade, Motivação e Dinamismo; três deles (20%) opinaram: Conhecimento do Sistema, Noções de Informática, Conhecimento dos Procedimentos, Treinamentos e Cursos de Aprimoramento; dois deles (13%) – Bom Relacionamento Interpessoal. Os demais ou não responderam a questão ou demonstram não entendimento da mesma. Por outro lado, mesmo não atendendo o requisito da questão, é interessante observar que um dos respondentes opinou como sendo requisito do tutor ideal “Reduzir número de alunos e unidades para melhor atendimento”.

Quando solicitados a falar sobre os significados e as consequências da atividade de tutoria para os alunos, na visão dos tutores, estes apresentaram, em sua maioria, 33%, como significados positivos: FeedBack para o aluno, Suporte e Acompanhamento, Interação e vínculo social com os alunos. Apenas um respondente atribuiu a falta de habilidade em informática por

parte dos tutores e dos alunos como um significado negativo. Também quanto à essa questão, dois respondentes salientaram que trabalhos mal corrigidos podem trazer consequências para os alunos.

Ao serem solicitados a expor as suas maiores dificuldades no desempenho da atividade de tutoria, a maioria – 05 (33%) – expressou falta de informações e treinamentos; 04 (26%) expressaram: Falta / Demora nas respostas da Coordenação, Tutores e Alunos; e 01 (7%) – afirmou ser a mudança no paradigma de ensino / aprendizagem sua maior dificuldade, bem como o número de alunos, com igual ocorrência – 01 (7%).

Sobre os maiores desafios, os resultados foram: Aprender Mais – 01 (7%); Cumprir prazos com qualidade – 01 (7%); Entender burocracia do sistema – 01 (7%); Receber e repassar informações de maneira clara, objetiva e precisa – 01 (7%); Que os alunos desenvolvam competências – 01 (7%); Que os alunos entendam a mudança no paradigma da ead – 01 (7%).

Sobre os maiores êxitos, os resultados foram: Desenvolvimento de competências pelo aluno – 04 (26%); Ter adquirido o nível de conhecimento atual – 02 (13%); Tutores de Sala e Alunos não reclamarem – 01 (7%); Criar ponte de comunicação com os alunos mesmo com o sistema deficiente – 01 (7%); Entender o Processo da EaD – 01 (7%).

Sobre o ideal do sistema de tutoria, os respondentes indicaram: Unida, Companheira, Ativa, Solidária, Competente e Comprometida – 02 (13%); Diminuição da burocracia – 02 (13%); Tutor acompanha o aluno durante todo o curso, para verificar o desenvolvimento – 02 (13%); Aprender e ensinar no dia-a-dia – 01 (7%); Desenvolver competências com cursos de aperfeiçoamento – 01 (7%); Olhar criticamente todos os dias para melhorar constantemente – 01 (7%).

Ao final, como comentário à citação dada, observou-se: Construção coletiva do papel / modelo do tutor – 03 (20%); Interesse e Aperfeiçoamento – 02 (13%); Responsabilidade com a Instituição – 01 (7%); Tutor Facilitador – 01 (7%); Pesquisa para definir o modelo – 01 (7%).

Para finalizar, podemos destacar que um aprendiz de sucesso na sociedade atual é aquele capaz de utilizar as ferramentas para a aprendizagem independente, ou seja, aprender a aprender sozinho mas, por outro, muito mais significativo, aprender a compartilhar, a colaborar, a construir colaborativamente comunidades virtuais de aprendizagem. Tanto melhor o aprendiz utilizará dessas ferramentas quanto melhor for o Sistema de tutoria no Ensino a Distância.

Reforça-se ainda mais a necessidade de atualização e formação contínua dos tutores – eletrônicos e de sala – no âmbito do SEPC.

## REFERÊNCIAS

ASSMANN, H. **Metáforas novas para reencantar a educação**. Editora UNIMEP. Piracicaba, SP. 1996.

ASSMANN, H. **Reencantar a educação**: rumo à sociedade aprendente. Petrópolis: Vozes, 1998.

BARBOSA, Maria de Fátima S.O.; REZENDE, Flávia. **A comunicação tutor-aluno e dificuldades da prática dos tutores de um curso de educação profissional a distância**. Disponível em URL: <http://www.abed.org.br/congresso2004/>. Acesso em 01/02/05.

CUNHA FILHO, P. C.; NEVES, A. M.; PINTO, R. C. O Projeto Virtus e a Construção de Ambientes Virtuais de Estudo Cooperativo. In: MAIA, C. (org.). **Ead.br: educação a distância no Brasil na era da Internet**. São Paulo: Anhembi Morumbi, 2000.

FERRETTI, C.J., ZIBAS, D.M.L., MADEIRA, F.R. e RANCO, M.L.P.B. **Tecnologias, Trabalho e Educação: um debate multidisciplinar**. Petrópolis/RJ: Vozes, 1994.



HABERMAS, JURGEN. **O Discurso Filosófico da Modernidade** tradução de Luiz Sérgio Repa e Rodnei Nascimento, São Paulo, Editora Martins Fontes.

HEGEL, Georg Wilhelm Friedrich. **Fenomenologia do Espírito** Tradução Paulo Meneses, Petrópolis, Vozes, 1993, pg 25).

LEITÃO, Cleide Figueiredo; PERROTTA, Carmen; LEAL, Maria Leonor de Macedo Soares; FARAH NETO, Miguel. **A formação dos tutores do curso de formação pedagógica em educação profissional na área de saúde: enfermagem.** Disponível em: acesso em URL: <http://www.abed.org.br/congresso2004/>. Acesso em 01/02/05.

MACHADO, Liliana de.; MACHADO, Elian de Castro. **Opapel da tutoria em ambientes de EAD.** Trabalho apresentado no XI Congresso Internacional da ABED, Salvador, 7 a 9 de setembro de 2004. Disponível em URL: <http://www.abed.org.br/congresso2004/>. Acesso em 01/02/05.

MAIA, Carmen. **Guia brasileiro de educação a distância.** São Paulo: Esfera, 2002.

NOVA, Cristiane; ALVES, Lynn. Tempo, espaço e sujeitos da educação a distância. **Tecnologia Educacional**, v. 31, n. 157/157, p. 53-64, abr/set. 2002.

OLIVEIRA, Eloíza da Silva Gomes; FERREIRA, Aline Campos da Rocha; DIAS, Alessandra Cardoso Soares. **Tutoria em Educação a Distância: avaliação e compromisso com a qualidade.** Disponível em: acesso em URL: <http://www.abed.org.br/congresso2004/>. Acesso em 01/02/05.

PALLOFF, Rena; PRATT, Keith. *Construindo Comunidades de Aprendizagem no Ciberespaço.* Porto Alegre, Artmed, 2002.

PETERS, Otto. **Didática do ensino a distância.** São Leopoldo: Unisinos, 2001.

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

SANTOS, O. A. **Em busca do emprego perdido: o futuro do trabalho na era tecnológica.** São Paulo: Textonovo, 1997.

SOUZA, Carlos Alberto de; SPANHOL, Fernando José; LIMAS, Jeane Cristina de Oliveira; CASSOL, Marlei Pereira. **Tutoria na educação a distância.** Disponível em: acesso em URL: <http://www.abed.org.br/congresso2004/>. Acesso em 01/02/05.

VILLARDI, Raquel Marques. **Uma proposta sócio-interacionista para a formação de tutores em EAD.** Trabalho apresentado no CONGRESO DE EDUCACIÓN DISTANCIA CREAD MERCOSUR/SUL 2004, 8, de 7 a 10 de setembro de 2004, em Córdoba, Argentina. Disponível em URL: <http://www.iua.edu.ar/cread2004/trabajos/contenido/ponencias/9-9B/A/primer.pdf>. Acesso em 14 de janeiro de 2005.