



A CONFIGURAÇÃO DA QUALIDADE NA TUTORIA DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO NA MODALIDADE A DISTÂNCIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL

LUIZ ANTONIO DOS SANTOS MONTEIRO

RESUMO

Este artigo objetiva configurar a qualidade da tutoria do curso de administração na modalidade a distância da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul. Trata-se de um estudo de caso com características descritiva, exploratória e de levantamento. O principal instrumento para a coleta de dados foi o questionário semi-estruturado e sua análise foi realizada por meio da estatística descritiva. A amostra utilizada foi do tipo intencional. Identificou-se seis categorias de análise para observar a qualidade da tutoria do referido curso: capacitação; tempo de dedicação; material didático; autonomia dos alunos; características da tutoria e satisfação com o trabalho. Verificou-se que a qualidade da tutoria do curso analisado encontra-se configurada pela responsabilidade, comprometimento e motivação dos tutores; pela ausência de formação pedagógica adequada por mais da metade de seus tutores e por algumas dificuldades técnicas no funcionamento do ambiente virtual.

Palavras-chave: Educação a Distância; Tutoria; Avaliação; Qualidade.

1 INTRODUÇÃO

O terceiro milênio encontra-se caracterizado pelas mudanças desencadeadas pelo avanço tecnológico, pela sofisticação dos processos produtivos, pelos câmbios estruturais na economia e pela velocidade com a qual os meios de comunicação fazem com que todas as pessoas participem dos acontecimentos mundiais.

Estas mudanças no ambiente das organizações levam a refletir sobre os mecanismos de adaptação e adequação que o homem tem de adotar para sua sobrevivência. Entre esses, o acesso à informação parece ser um dos grandes desafios: proporcionar a todos a oportunidade de informação e educação.

Para Belloni (1999), os sistemas educacionais têm de assumir novas funções e enfrentar os desafios que emergem desta sociedade, que se transforma em ritmo alucinante.

Ao que tudo indica, a educação a distância (EaD) vem despontando como a modalidade de ensino capaz de atender as demandas provenientes dessas transformações sociais que ora vivencia a humanidade.

Nota-se que a EaD vem se tornando em elemento regular dos sistemas educativos, não só para atender às exigências de grupos específicos, mas também para assumir funções de crescente importância, como a educação da população adulta, face a necessidade de formação contínua para acompanhar o rápido avanço do conhecimento.

No Brasil, em se tratando de estudos sobre as práticas da educação a distância com o uso da internet, as experiências ainda se mostram de forma tímida, uma vez que se trata de um fenômeno relativamente recente. No entanto, registram-se contribuições relevantes realizadas em programas de ensino da pós-graduação na Universidade Federal de Santa Catarina e no ensino de graduação da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Universidade Federal de São Carlos entre outras.

Neste cenário, torna-se evidente a necessidade de avaliar, mesmo que de forma parcial, a dinâmica de funcionamento da educação a distância, com vistas a identificar e analisar os seus diversos componentes.

Convém salientar que os debates sobre avaliação e qualidade no ensino superior brasileiro, vêm ganhando espaço na mídia, em decorrência das ações governamentais direcionadas para avaliar os cursos de graduação promovidos pelas instituições de ensino superior existentes no país.

Portanto, o presente artigo visa levantar alguns aspectos que envolvem a qualidade da EaD na Universidade Federal de Mato Grosso do Sul buscando respostas para a seguinte questão: qual a configuração da qualidade da tutoria no curso de administração na modalidade a distância da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul na percepção de seus protagonistas?

Trata-se de um estudo de caso descritivo-exploratório e de levantamento, utilizando-se como principal instrumento para coleta de dados de fontes primárias, o questionário semi-estruturado.

Quanto à organização e análise dos dados coletados, empregou-se a estatística descritiva que configurou, também, o enfoque qualitativo-positivista (Rubin e Rubin, 1995) adotado para o presente estudo.

Os sujeitos participantes da pesquisa são tutores selecionados através de amostra intencional, cujo critério foi ter formação na área de ciências sociais aplicadas em nível de graduação e/ ou pós-graduação.

2 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA E SEUS SIGNIFICADOS

Educação a distância (EaD) pressupõe a combinação de tecnologias convencionais e modernas que possibilitam o estudo individual ou em grupo, nos locais de trabalho ou fora deles, através de métodos de orientação e tutoria a distância, contando com atividades presenciais específicas, como reuniões de grupo para estudo e avaliação, conforme interpreta-se em Landim (1997).

A definição mais citada sobre EaD parece ser a formulada por Keegan (1980 apud MOORE e KEARSLEY, 1996, p. 206) que a concebe como um tipo de método de instrução cujas condutas docentes acontecem à parte das discentes, de tal maneira que a comunicação entre professor e aluno possa ser realizada mediante textos impressos, por meios eletrônicos, mecânicos ou por outras técnicas.

Peters (1973 apud RODRIGUES, 1998, p. 06) conceitua a EaD contemplando outros aspectos ligados as organizações, conforme o que se segue:

Consiste em um método de partilhar conhecimentos, habilidades e atividades através da aplicação da divisão do trabalho e de princípios organizacionais, e também pelo uso extensivo de meios de comunicação, especialmente para o propósito de reproduzir materiais de ensino de alta qualidade, possibilitando instruir um grande número de alunos ao mesmo tempo onde quer que vivam (...).

De acordo com o Decreto nº 2494, de 10 de fevereiro de 1998, publicado no Diário Oficial da União, a EaD consiste em:

Uma forma de ensino que possibilita a auto-aprendizagem, com a mediação de recursos didáticos sistematicamente organizados, apresentados em diferentes suportes de informação, utilizados isoladamente ou combinados, e veiculados pelos diversos meios de comunicação.

Com o desenvolvimento acelerado das tecnologias de informação e a difusão da internet, a EaD ganha mais impulso, gerando maior oportunidade de formação para os indivíduos e também maior flexibilidade de ação. Dela advêm novas formas de pensar e interagir no tempo e espaço. A revolução tecnológica, por sua vez, exige novas posturas, habilidades, capacidades e conseqüentemente profissionais qualificados que saibam agir de acordo com as exigências que essas transformações impõem (aprendizagem permanente).

De maneira específica, as tecnologias de informação e comunicação têm sido amplamente aplicadas na área da educação, situando o ensino a distância como um modelo cada vez mais difundido e adotado como resposta às necessidades de capacitação e aprimoramento de pessoal em uma sociedade globalizada (LEZANA; FEUERSCHUTTE; VENTURA, 2001, p. 1).

Definir EaD não constitui tarefa simples. É preciso elencar vários elementos que a distingue da educação presencial e que lhe são essenciais. Um deles se refere ao ensino mediatizado, ou seja:

Suas formas de apresentação dos conteúdos didáticos, são previamente selecionadas e elaboradas de modo a construir mensagens que potencializem ao máximo as virtudes comunicacionais do meio técnico escolhido no sentido de compor um documento auto-suficiente, que possibilite ao estudante realizar sua aprendizagem de modo autônomo e independente (BELLONI, 2005, p.26).

Em relação aos recursos didáticos utilizados, a EaD conta com materiais audiovisuais, impressos e produzidos no próprio ambiente de ensino (Chats, Fóruns e Correio). Este aparato

lhe garante uma interação maior com o conteúdo, sendo uma forma diferente de aprender em relação ao ensino tradicional.

Embora a EaD apresente vantagens como: o grande alcance em relação ao número de pessoas que beneficia, a não-limitação do tempo/espço e o estímulo a autonomia do aluno, o desenvolvimento de sistemas virtuais de aprendizagem ainda constitui um desafio (REZENDE, 2000). Torna-se necessário aprimorar o processo de mediatização (Belloni, 2005), ou seja, é preciso elaborar métodos de ensino e estratégias de uso de materiais que explorem ao máximo as possibilidades de aprendizagem autônoma, o que inclui a criação e a implementação de novas alternativas que assegurem a interação do estudante com o sistema de ensino.

Nesse contexto, o tutor constitui uma das peças principais, pois ele irá “corrigir” as falhas não só em relação aos aspectos tecnológicos (auxiliar estudantes a lidar com o ambiente), mas também em relação a outras dificuldades que porventura venham comprometer o processo como um todo. Portanto, a ação dos tutores precisa ser observada com cautela para evitar simplismos ingênuos no processo da EaD.

3 A FUNÇÃO DA TUTORIA NA EaD

A sociedade contemporânea exige um novo tipo de profissional para atuar, de forma competente, em todos os setores sociais e econômicos. Entre as habilidades que lhes são requeridas estão as competências técnicas múltiplas, o trabalho em equipe, a habilidade em aprender e a capacidade de adaptar-se a novas situações (BELLONI, 2005).

Assim delineado, este indivíduo precisa estar adequadamente preparado para filtrar, do conjunto de informações que recebe diariamente, aquilo que faz sentido a sua existência presente e futura.

O avanço das tecnologias de informação (TIC's) favorecem a ampliação do processo de ensino, antes restrito a segmentos privilegiados da humanidade. Belloni (2001, p. 04) ressalta que em tempos de globalização e desenvolvimento científico acelerado, as TIC's estão sendo aplicadas à aprendizagem aberta e a distância (...). As fronteiras entre educação e entretenimento parecem se diluir, dando lugar ao surgimento de uma série de novas formas de aprender.

Nesta direção, a EaD parece confirmar, uma vez mais, a sua condição de modalidade de ensino que mais se utiliza de todo o recurso tecnológico disponível para a sociedade contemporânea.

Porém, para que o processo da EaD funcione de forma harmônica e integrada, além do sofisticado aparato tecnológico que dispõe, destaca-se o tutor como elemento estratégico entre o ambiente virtual e o alunado.

Em geral o tutor desenvolve atividades como: motivar os alunos; fornecer/atualizar informações junto aos alunos através de e-mail, *messenger* (MSN), entre outros; atualizar professores/coordenação sobre as dificuldades registradas; comentar/auxiliar/corrigir trabalhos e tarefas realizadas pelos alunos; facilitar a aprendizagem do aluno e estimulá-lo nas pesquisas; criar múltiplos espaços de trabalho, de interação e de socialização; dar feedbacks em relação às dúvidas que emergem; ser o mediador entre instituição, professores e alunos; ajudar os alunos a compreenderem os materiais do curso através de discussões e explicações; sugerir mudanças para o curso.

Aretio (2001 apud BARBOSA; REZENDE, 2006), identifica três tipos de funções para o tutor:

- Orientadora – relacionada a área afetiva;

- Acadêmica – atrelada aos aspectos cognitivos (conhecimento);
- Institucional – voltada aos aspectos burocráticos (relação aluno - instituição).

Collins e Berge (2000 apud PALLOFF e PRATT, 2002) também seguem linha similar de classificação. Para estes autores o tutor possui quatro tipos de funções, a saber:

- Pedagógica – focada na aprendizagem: criar ambientes sociais de interações amigáveis; estimular o pensamento crítico do aluno, dar feedbacks nos trabalhos dos alunos, entre outras;
- Gerencial – voltada à rotina do curso, sem esquecer os respectivos objetivos: elaborar regras de comportamento, cuidar da agenda do curso, das tarefas, entre outras;
- Técnica – refere-se ao uso das tecnologias: ter domínio das ferramentas tecnológicas utilizadas no curso;
- Social – relacionada às relações humanas: manter a coesão do grupo, propiciar um ambiente agradável, criar e manter relacionamento interpessoal entre os estudantes, entre outras.

Conforme o projeto pedagógico do curso de Administração da Universidade Federal do Ceará, as referidas funções podem ser assim resumidas:

Em geral, os tutores trabalham diretamente com os professores auxiliares nas atividades de rotina. Cumprem o papel de facilitadores da aprendizagem, esclarecendo dúvidas, reforçando a aprendizagem, coletando informações sobre os estudantes para a equipe e principalmente promovendo motivação. (UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CEARÁ, 2006, p. 37).

Para Accorssi e Jaeger (2001) o tutor tem de criar e manter processos interativos eficazes a partir das necessidades identificadas pelos alunos, fazendo pontes entre as suas demandas e o professor da disciplina, ou com os respectivos materiais bibliográficos, podendo assim solucionar questões teóricas ou de natureza diversa que emerge do dia a dia no desenvolvimento do curso.

Os referidos autores acrescentam, ainda, que para se apropriar da função de tutor, é necessário que a pessoa apresente algumas características importantes como: dinamismo, visão crítica e global, responsabilidade, capacidade para lidar com situações inesperadas e saber trabalhar em equipe.

Emerenciano et al (2007) afirmaram que o tutor na EaD é o principal agente de apoio e suporte para os alunos, pois é ele quem orienta no processo de aprendizagem, gerencia os grupos, promove interações, dá feedbacks e “cria” um pronunciamento marcadamente pessoal.

Ressalta-se, também, que as funções de um tutor variam de acordo com as especificidades contidas no projeto de curso no qual se encontra inserido (MAGALHÃES JUNIOR et al, 2008, p. 8; BARBOSA e REZENDE, 2004, p.2).

Pelo exposto, verifica-se que o entendimento das funções de um tutor em cursos na modalidade a distância, vai além daquelas enunciadas até então e requer o conhecimento mais aprofundado sobre os respectivos projetos pedagógicos, os quais estabelecem os eixos norteadores para sua atuação.

Neste sentido, o processo de avaliação se apresenta como um mecanismo adequado para observar mais detidamente a EaD, assim como o exercício da função de tutor.

4 ALGUMAS CONSIDERAÇÕES SOBRE O PROCESSO DE AVALIAÇÃO

De um modo geral, a avaliação constitui um mecanismo capaz de analisar diversos aspectos que compõem um determinado objeto de estudo, no sentido de verificar a presença de mais ou menos qualidade.

Em relação às instituições de ensino superior (IES), segundo Trigueiro (1994), o acervo de conhecimento e informações a respeito de qualidade é, ainda, bastante limitado.

Para Buarque (1994, p. 126) a qualidade é um atributo básico das universidades. Observa, também, que na universidade, sobretudo em um momento de transição, além de buscar aumentar a qualidade, é preciso definir qualidade. A quantidade de qualidade não basta, é preciso qualificar a qualidade.

Sander (1995), ao propor um paradigma multidimensional para a administração da educação, parece sugerir que o conceito de qualidade nas instituições de ensino vem experimentando modificações, procurando adaptar-se à evolução do pensamento administrativo e aos modelos norteadores deste processo, quais sejam: a administração para a eficiência (ótica econômica), a administração para a eficácia (ótica pedagógica), a administração para a efetividade (ótica política) e a administração para a relevância (ótica antropológica).

Conforme se interpreta em Sander (1995), esses modelos convivem e, muitas vezes, superpõem-se na prática da administração da educação. Nesse sentido, vêem-se, hoje, instituições e sistemas educacionais de natureza empresarial, cuja administração se rege pela eficiência econômica como critério predominante, complementado por outros critérios ou em contradição com eles. Paralelamente, há outra preocupada com seu papel político na comunidade, movidas pelo critério da efetividade, salientam Arroyo (1979) e Wittmann (1983), cujos trabalhos concebem a administração da educação como um todo fundamentalmente político.

Dessa forma, pode-se inferir, ainda, no estudo de Sander (1995), que uma das maneiras possíveis de orientar metodologicamente a busca de qualidade, frente a diversidade existente no contexto educacional, é conceber os quatro modelos anteriormente citados, como caminhos paralelos a serem percorridos pelos estudiosos e dirigentes educacionais, cuja opção decorre em função da natureza própria do órgão ou instituição ou, ainda, como resultado das percepções e interpretações das realidades educacionais e dos fenômenos administrativos por parte dos atores que compõem o sistema de ensino.

Salienta-se, também, o fato de que a universidade apresenta aspectos especiais que a distingue das demais organizações. Segundo Baldrige (1983) as características que a definem como atípica são: ambiguidade de objetivos; clientela especial; tecnologia problemática; profissionalismo e vulnerabilidade ao ambiente.

Para Dias Sobrinho (1995), qualidade nas IES remete à questão da “qualidade da educação”, expressão essa que não apresenta sentido unívoco, nem pode ser apreendida de forma absoluta e incontestável, bem como das atividades que desenvolve.

Tubino (1997), Ristoff (1999) e Dias Sobrinho (1999) destacam que os estudos sobre qualidade nas IES dependem de um programa de avaliação teoricamente consistente e democraticamente construído, isto é, a avaliação é a chave para o processo de investigação da qualidade em universidades.

Demo (1999, p. 61) afirma que qualidade, enquanto dimensão da realidade, realiza-se por uma unidade de contrários, que funda sua dinâmica processual e sua prática histórica. Para este autor, as realidades sociais não são apenas complexas; são sobretudo polarizadas. São um campo magnético, onde qualquer presença provoca ação e reação.

Nessa perspectiva, o significado de qualidade compreende dois aspectos: o quantitativo e o qualitativo. Essas duas facetas, ainda que possam se repelir, também se

complementam, pois formam um todo dinâmico de repulsa e necessitação que dialogam dialeticamente.

Assim sendo, Demo (1999) denomina os referidos aspectos de qualidade formal e qualidade política. A primeira abrange instrumentos e métodos enquanto a outra, finalidades e conteúdos.

Harvey e Green (1993), em seus estudos sobre a natureza do conceito de qualidade em relação ao ensino superior, concluem que qualidade tem significado diferente para pessoas diferentes e que qualidade diz respeito a processos e resultados. Portanto é razoável supor que não se pode falar em qualidade, mas, sim em qualidades.

Para Vroeijensijn (1996, p. 33) não só há qualidades diferentes, mas também aspectos diferentes a serem considerados. Estes precisam ser contemplados quando o intento é avaliar qualidade. Desse modo, observa o autor, qualidade é objeto de negociação entre todas as partes envolvidas. Cada parceiro deve formular suas exigências o mais claramente possível.

Gatti (1998) complementa que a legitimação de um sistema de avaliação da qualidade nas IES requer: a participação intensa dos interessados, ou seja, vários organismos de diferentes instâncias sociais; o apoio e a declaração de confiabilidade mínima em função dos valores consensuados e, sobretudo, a adequação a um dado contexto e a determinadas finalidades definidas por uma política transparente.

Salienta-se que as reflexões apresentadas até aqui estão focadas na avaliação das IES que promovem cursos de graduação presencial e mesmo assim parece clara a complexidade que reveste este mecanismo de ação.

Em se tratando de avaliação da EaD o grau de complexidade aumenta tendo em vista a inserção de outros mecanismos de ação como os recursos tecnológicos, a tutoria entre outros.

Registram-se, também, poucos estudos sobre a avaliação da EaD no ensino superior brasileiro, bem como de pesquisas que aprofundem e discutam o papel do tutor nesta modalidade de ensino.

Ao que parece, torna-se necessário observar mais de perto a qualidade na EaD em virtude da sua proliferação crescente no ensino superior brasileiro.

5 O CURSO DE ADMINISTRAÇÃO A DISTÂNCIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MATO GROSSO DO SUL

O curso de Administração na modalidade a distância da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS) é fruto de consórcio celebrado entre ela, o Ministério da Educação (MEC) e o Banco do Brasil (BB), com vistas à formação acadêmica de nível superior para funcionários de empresas estatais. A escolha desta modalidade de ensino deveu-se ao fato de alcançar estudantes em regiões que não possuem instituições públicas de ensino superior.

Os objetivos gerais do Curso são: formar agentes de mudança capazes de contribuir para o desenvolvimento socioeconômico do país; criar condições para desenvolver criatividade, criticidade, novos conhecimentos por parte dos alunos; propiciar visão estratégica de negócios (pautada na ética e construção de uma sociedade justa).

A integralização curricular do referido curso está proposta em 3.000 horas/aula, estabelecidas em um prazo mínimo de 4 anos e meio, e máximo de 5 anos. O curso está dividido em módulos e conta com encontros presenciais, à distância e sistema de tutoria. O ambiente virtual de aprendizagem é o Moodle.

O currículo do citado curso está pautado no conjunto de relações que estabelece na sua dinâmica de funcionamento, isto é, como uma prática social que se desenvolve a partir das relações entre os sujeitos da ação pedagógica, num contexto sócio-econômico-cultural específico (CAVALI e SÁ, 2006, p. 16).

De acordo com o Projeto Pedagógico do curso em foco, o tutor tem a função principal de fazer a mediação entre o estudante e o material didático disponibilizado, facilitando o processo de aprendizagem. Cabe a ele possibilitar a construção de significados pelos alunos. A tutoria está organizada em um tutor para cada 25 alunos, de forma tal que possibilite acompanhamento efetivo para todos eles. Registram-se, ainda, outras funções atribuídas ao tutor, descritas a seguir:

- Participar de discussões junto aos professores especialistas sobre os conteúdos a serem abordados, material didático, metodologia, acompanhamento e avaliação da aprendizagem. (fase de planejamento);
- Acompanhar o desenvolvimento do aluno observando e procurando estimular e/ou sanar dificuldades relacionadas com: a forma de estudar, a relação com os demais colegas, enfim os caminhos para a aprendizagem (autônoma) do aluno com espírito crítico e criativo (fase de desenvolvimento).

O Curso de Administração em estudo se encontra organizado, atualmente, com 6 pólos em Mato Grosso do Sul (Água Clara, Campo Grande, Nova Andradina, Porto Murtinho, Rio Brillante, São Gabriel do Oeste) e 2 pólos fora do estado: Apiaí em São Paulo e Siqueira Campos no Paraná. Cada um desses pólos dispõe de infra-estrutura adequada para o desenvolvimento das atividades do curso.

Convém ressaltar que as atribuições dos tutores do curso em análise estão, em sua maioria, contempladas pelas descrições formuladas por estudiosos na área, como Aretio (2001 apud BARBOSA e REZENDE, 2006), Collins e Berge (2000 apud PALLOFF e PRATT, 2002).

Acrescentam-se, ainda, algumas atribuições de caráter genérico, voltadas a maior participação dos tutores nas decisões estratégicas que redirecionam o andamento das atividades do curso, no sentido de ajustá-las às novas realidades que ali emergem.

Portanto, o crescimento deste rol de atribuições da tutoria não só amplia a responsabilidade e o comprometimento do profissional que a desenvolve, como também gera condições para agir de forma pró-ativa em relação a outras dificuldades que possam surgir num futuro próximo.

Neste sentido, a seleção de tutores para atuar no Curso de Administração a distância da UFMS exige o preenchimento de certos requisitos mentais (formação, experiência e iniciativa) e de responsabilidade (comprometimento pela seriedade que a educação requer) por parte dos candidatos interessados em ocupar o referido cargo, o que exige cautela por parte de seus dirigentes.

Os tutores selecionados ainda passam por um curso de capacitação para conhecer as diretrizes do programa e operar o aparato tecnológico disponível.

Entretanto, em virtude da importância que representa a função do tutor na EaD, torna-se necessário investigar sua forma de operacionalização para garantir a qualidade adequada a esta modalidade de ensino.

6 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Este item apresenta e discute os resultados da pesquisa, agrupados em categorias de análise, decorrentes das características de atuação da tutoria do curso em foco, identificadas pelos próprios respondentes, conforme o que se segue:

- **Capacitação**

91% dos respondentes afirmaram que, tão logo foram admitidos como tutores, receberam algum tipo de capacitação relacionada ao uso do ambiente virtual Moodle e sobre as regras de procedimentos necessários ao exercício do referido cargo, além de palestras e reuniões com profissionais especializados em EaD.

Deste total, 46% informaram que não têm dificuldade para atuar no ambiente Moodle e 36% destacaram que existem falhas nas ferramentas disponibilizadas para navegar no referido ambiente, o que não compromete a eficácia das ações. Os demais (18%) apresentaram outros motivos pouco relevantes para o foco deste trabalho.

No entanto, cabe ressaltar que 9% dos tutores registraram que não participaram de nenhum tipo de capacitação para ingressar na tutoria do curso em análise.

Ao que tudo indica, dois aspectos são evidenciados para a atuação dos tutores investigados: o treinamento oferecido para atuar de forma adequada no ambiente Moodle e experiência em informática básica como requisito indispensável para dinamizar suas ações. Estas características encontram-se evidenciadas nos estudos de Collins e Berge (2000 apud PALLOFF e PRATT, 2002) que destacam na função técnica do tutor, a necessidade de domínio sobre as tecnologias utilizadas na EaD.

Assim sendo, a maioria dos respondentes (91%) passou por capacitações específicas voltadas às tecnologias empregadas no curso de administração a distância da UFMS, levando a supor, também, que todos eles possuem experiência necessária no uso da informática para atuar com eficiência no ambiente virtual ali determinado.

No entanto, pouco mais da metade dos tutores afirmaram não ter experiência docente anterior ao ingresso no curso em pauta.

Portanto, é razoável supor que a ausência de formação didática por parte dos tutores investigados, compromete a qualidade de suas atividades no curso em análise.

• Tempo de dedicação

64% dos tutores revelaram que dedicam 20 horas semanais para as suas tarefas de tutoria; 9% registraram 15 horas semanais e 18% assinalaram outras, entre as quais se destaca o tempo necessário para atender as solicitações dos alunos e/ou do coordenador de pólo, o que varia muito. Convém salientar que 9% do total de tutores investigados não respondeu a esta questão.

No entanto, ao que parece, outra característica das ações dos tutores do curso em pauta refere-se ao tempo dedicado às respectivas tarefas, que na maior parte oscila entre 15 a 20 horas semanais, o que sinaliza uma carga horária razoável para executar suas atividades.

A Universidade Federal de São Carlos adota como regra para seus cursos de EaD cerca de 20 horas semanais para a função de tutoria.

Assim sendo, há indícios de que a carga horária registrada pelos tutores se mostra favorável a qualidade de suas ações na EaD.

• Material didático

Embora os tutores não sejam os responsáveis pela elaboração do material didático, eles participam de reuniões para sua apresentação e avaliação. O material didático é um dos elementos principais do EaD, já que constitui a ponte que faz a conexão entre o professor especialista, o tutor e o aluno, mediando o processo de aprendizagem (BELLONI, 2001).

36% dos respondentes consideram o material didático como bom, 37% como regular e 27% avaliam como insuficiente. Pelo que parece, o material didático disponível para o curso

em observação, demonstra dificuldades para seu pleno entendimento, o que, de certa forma, restringe a ação dos tutores junto aos alunos.

Nota-se que 64% dos tutores atribuem valores entre regular e insuficiente, o que sugere a presença de dificuldades a serem refletidas e superadas pelo curso em pauta.

Convém ressaltar que se a mediatização constitui um mecanismo relevante para o desenvolvimento da EaD, torna-se necessário compor material didático auto-suficiente que possibilite ao aluno realizar seu aprendizado de modo autônomo e independente, conforme interpreta-se em Belloni (2005).

Pelo exposto, parece razoável caracterizar as atividades dos tutores em investigação como limitadas em função das dificuldades em relação a eficácia do material didático elaborado para o curso em análise.

• **Autonomia dos alunos**

Belloni (2005, p. 7) salienta que o desenvolvimento de maior autonomia por parte dos alunos no contato com o aparato da EaD, favorece o surgimento de outras competências tais como: organizar e planejar seu tempo e suas tarefas; fazer testes; responder questionários entre outras. Assim entendida, a autonomia do alunado foi considerada boa por 18% dos tutores. A maioria (64%) a define como regular e 18% insuficiente. Acredita-se que uma maior autonomia dos alunos facilitaria o desenvolvimento das atividades dos tutores, pelo fato de que o aluno não seria tão dependente deste profissional.

Assim, pode-se inferir que a falta de autonomia dos alunos implica dificuldades para os tutores exercerem suas ações no curso em questão.

Convém ressaltar que a falta de autonomia dos alunos registrada nesta pesquisa constitui um desafio a ser enfrentado pela EaD em geral.

Vários aspectos influenciam neste fenômeno identificado. Martins e Cruz (2008) afirmam que é preciso aumentar o diálogo entre professores, tutores e alunos para que ocorra a aprendizagem autônoma e que o estudo da mediação pedagógica pode contribuir para isto.

Neste sentido, a formação de professores para a EaD ganha contornos específicos que precisam ser trabalhados de modo adequado, como destacam Feldkercher e Aimi (2009).

Portanto, há fortes indícios de que a falta de autonomia dos alunos no processo de aprendizagem do curso em foco, compromete a qualidade das ações executadas pelos tutores em observação.

• **Características da tutoria**

46% dos sujeitos investigados ressaltaram a responsabilidade como a principal característica para exercer a tutoria; 18% destacaram o comprometimento e a motivação como requisitos indispensáveis para o exercício do referido cargo, e 18% apontaram a infraestrutura tecnológica adequada como imprescindível para as atividades que executam.

Salienta-se que a maioria das características acima relacionadas compõe o rol das funções dos tutores atribuídas por pesquisadores da área, como Aretio (2001 apud BARBOSA e REZENDE, 2006), Collins e Berge (2000 apud PALLOFF e PRATT, 2002).

Quanto ao aspecto relacionado a infra-estrutura tecnológica, parece evidente que a EaD só se configura como tal a partir do aparato tecnológico disponível para tanto. Porém, de acordo com os respondentes, há necessidade de aperfeiçoar o sistema em vigor no curso em análise para elevar sua qualidade.

• **Satisfação com o trabalho**

46% dos tutores respondentes julgaram como boa a satisfação que experimentam no exercício de suas funções; 27% como regular; 18% como muito boa e 9% como excelente.

Verifica-se, então, que a maior parte dos tutores investigados classifica sua satisfação como boa e muito boa, o que sugere certo bem estar por parte desse pessoal em estar atuando como tutor no curso de EaD em foco, indicando, ainda, a presença de fatores motivacionais.

Pelo exposto, parece razoável supor que o conjunto de características levantadas para delinear a tutoria do curso de administração a distância da UFMS revela a presença de pessoal dedicado, responsável e motivado para o exercício de sua função, independentemente de algumas adversidades por eles apontadas ao longo do estudo as quais, de certo modo, comprometem a qualidade das funções que exercem.

7 CONCLUSÃO

O curso de administração na modalidade de ensino a distância da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul teve sua origem em um consórcio firmado entre o Ministério da Educação e o Banco do Brasil, no ano de 2006, o que revela a sua pouca experiência em relação a prática da EaD no Departamento na qual se encontra vinculado.

Convém salientar que as informações coletadas evidenciaram este aspecto importante a ser considerado nos resultados que ora se apresentam.

As características levantadas para configurar a qualidade na tutoria do referido curso foram agrupadas em seis categorias de análise: capacitação; tempo de dedicação; material didático; autonomia dos alunos; características da tutoria e satisfação com o trabalho.

Verificou-se que a maior parte dos respondentes caracteriza os atuais ocupantes do cargo de tutor do citado curso como: dedicados, pacientes, responsáveis, comprometidos e motivados para o exercício de suas funções.

Verificou-se que o pessoal selecionado para ministrar aulas no referido curso recebeu algum tipo de capacitação focada, principalmente, no uso do ambiente virtual. No entanto, mais da metade dos respondentes afirmou não ter experiência docente anterior ao seu ingresso na função de tutor.

Assim sendo, há fortes indícios de que a qualidade da tutoria no curso de administração em análise se encontra comprometida, já que a EaD presuppõe a formação adequada de professores para atuar, de forma competente, nesta modalidade de ensino.

Registra-se, também, algumas dificuldades em relação ao funcionamento do ambiente virtual utilizado, o que influencia a qualidade das atividades desenvolvidas pelos tutores.

Tendo em vista que o curso investigado se encontra em fase inicial de execução e que os tutores demonstram estar motivados com o trabalho que executam, sugere-se que sejam realizados estudos e ações que minimizem as dificuldades identificadas no sentido de ajustar e aprimorar o desenvolvimento das atividades de tutoria como requisito necessário e estratégico para alcançar padrões de qualidade elevada.

REFERÊNCIAS

ACCORSSI, ALINE, JAERGER, FERNANDA P. Tutoria em EaD. In: **Anais do Congresso Internacional da ABED VIII**. 2001.

ARROYO, M. G. Administração da educação, poder e participação. **Educação e Sociedade**. Rio de Janeiro, n. 2, janeiro, 1979, p. 34-36.

BALDRIDGE, J. V. **Organizational characteristics of colleges and universities in the dynamics organizational change in education**, Berkeley: Michigan Publishing Corporation, 1983.

BARBOSA, M. F. S. O; REZENDE, F. A comunicação tutor-aluno e dificuldades da prática dos tutores de um curso de educação profissional à distância. Disponível em <<http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/165-TC-D4.htm>>. Acesso em 30 Nov. de 2008.

BELONNI, Maria. L. **Educação a distância**. Campinas, SP: Autores Associados, 1999.

_____. **Educação a distância**. 2ª ed. Campinas, SP: Autores Associados, 2001.

_____. **O que é Mídia – educação**. 2ª ed. Campinas, SP: Autores Associados, 2005.

BUARQUE, C. **A aventura da universidade**. São Paulo: Editora UNESP/Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1994.

CAVALI, M. L.; SÁ, A. L. **Projeto Político Pedagógico do curso de Administração de Empresa, modalidade a distância/ UFMS**, 2006. Documento.

DEMO, P. **Avaliação qualitativa**. 6ª ed. Campinas-SP: Autores Associados, 1999.

DIAS SOBRINHO, J. A experiência da UNICAMP: condições, princípios e processos. **Anais do I Seminário Brasileiro sobre Avaliação Universitária**. Campinas, 1995.

_____. Concepções de universidade e de avaliação institucional. **Avaliação/Rede de Avaliação Institucional da Educação Superior – RAIES**. v. 4, n. 2, jun. 1999.

EMERENCIANO, M. S. J.; SOUZA, C. A. L.; FREITAS, L. G. **Ser presença como educador, professor e tutor**, In: “Associação Brasileira de Educação a Distância (ABED)”, 2002.

FELDKERCHER, N.; AIMI, D. da S. Apontamentos e desafios da educação a distância na formação de professores. **Revista Científica da Educação a Distância**. V. 2, n. 1, jun. 2009.

GARCIA, ARETIO, L. La educación a distancia: de la teoría a la práctica. IN: BARBOSA, M. F. S. O; REZENDE, F. A prática dos tutores em um programa de formação pedagógica à distância: avanços e desafios. **Revista Interface – Comunicação, Saúde, Educação**. V. 10, n.20, pp. 473- 486, Jul/ dez de 2006.

GATTI, B. A. Mestrado e Doutorado: questões de avaliação e políticas de ação. **Texto apresentado na 21ª reunião anual da ANPED**. Caxambu, 1998.

HARVEY, L.; GREEN, D. **Defining Quality**. Assesment and Evoluation in higher. Educacion. V. 18, 1, 9-34, London, 1993.

LANDIM, Cláudia Maria M. P. F. **Educação a distância: algumas considerações**. Rio de Janeiro: Record, 1997.

LEZANA, A. G. R; FEUERSCHUTTE, S. G; VENTURA, G. F. A avaliação da aprendizagem: uma proposta para a educação a distância. **Anais de congresso: XXI ENEGEP – Encontro Nacional de Engenharia de Produção e VII Internacional Conference on Industrial Engineering and Operations Management**, Salvador, 2001.

MAGALHÃES JÚNIOR, A.G.; BASTOS, A.T.; RODRIGUES, I. L.; ROCHA, S.S. Seleção e formação em EAD para tutores do curso de graduação em Administração – Modalidade a distância: em estudo de caso na UECE. IN: DESAFIO: **Revista de Economia e Administração/ Universidade Federal de Mato Grosso do Sul**. Vol. 09 Nº 19. Campo Grande, MS: 2008.

MARTINS, A. S.; CRUZ, D. M. A EaD nas licenciaturas UFSC/UAB: um estudo comunicação e das interações na disciplina de Introdução a Educação a Distância. **Revista Contemporanea**, v. 6, n. 2, dez.2008. Salvador: Bahia.

MOORE, Michel G; KEARSLEY, Greg. **Distance education: a systems view**. Belmon (USA): Wadsworth Publishing Company. 1996

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

REZENDE, F. **As novas tecnologias na prática pedagógica sobre a perspectiva construtivista**. Rio de Janeiro: UFRJ, 2000.

RISTOFF, D. I. **Universidade em foco: reflexões sobre a educação superior**. Florianópolis: Insular, 1999.

RODRIGUES, Rosângela S. **Modelo de avaliação para cursos no ensino a distância: estrutura, aplicação e avaliação**. Florianópolis, 1998. Dissertação de Mestrado - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Universidade Federal de Santa Catarina, 1998.

RUBIN, H. J. e RUBIN I.S. **Qualitative interviewing: the art of hearing data**. Thousand Daks: Sage Publicattions, 1995.

SANDER, B. **Gestão da educação na América Latina: construção e reconstrução do conhecimento**. Campinas: Editora Autores Associados, 1995.

TRIGUEIRO, M. **Indicadores de qualidade na universidade: um desafio para a avaliação institucional**. São Paulo, 1994.

TUBINO, M. J. G. (Org.) **A universidade, qualidade e avaliação**. Rio de Janeiro: Quality Mark/Dunya ed., 1997.

VROEIENSTIJN, A. L. Melhoria e responsabilização: navegando entre Cila e Caribdis. Manual de avaliação externa da qualidade no ensino superior, tradução de Maria Beatriz R. O. Gonçalves. **Estudos e debates**. V.18, Brasília: CRUB, jul., 1996.

WITTMANN, L. C. Habilitação em administração da educação: pressupostos e perspectivas. **Informativo ANPAE**, jul/set, 1981, p. 7-9.