



A INTERAÇÃO TUTOR A DISTÂNCIA E ALUNO NO PROCESSO DE ENSINO-APRENDIZAGEM

PATRICIA BATTISTI
JORDANA MARIA RAMOS CARDOSO
BRUNO CÉSAR DE M. MOREIRA
LUIS SALGADO KLAES
MARCOS BAPTISTA LOPEZ DALMAU
ARCÂNGELO DOS S. SAFANELLI

RESUMO

A educação a distância (EaD) é uma modalidade que busca conciliar o uso das tecnologias ao processo educacional, com o intuito de ampliar a possibilidade de educação. O aluno que estuda nesta modalidade necessita de atenção e apoio para levar adiante os seus estudos, pois, constantemente, estão acometidos pela sensação de “solidão”, gerando desmotivação e, conseqüentemente, evasão. Neste contexto, é fundamental a interação do tutor a distância para efetivação do processo ensino-aprendizagem e êxito do estudante, evitando a desistência e o desencanto pelo saber. Baseado nisso, o presente trabalho tem como objetivo analisar a atuação do tutor a distância enquanto agente motivador, tendo como base as ferramentas síncronas e assíncronas utilizadas no curso de Graduação em Administração na modalidade a distância da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Para atingir o objetivo proposto, realizou-se uma pesquisa descritiva, a partir de fontes bibliográficas existentes sobre o tema e também por meio de dados secundários extraídos de estudos já desenvolvidos. Pôde-se observar que o tutor a distância é figura destaque no bom andamento das atividades em EaD, assumindo a missão de articulação de todo o sistema de ensino-aprendizagem, exercendo funções de caráter pedagógico, social, administrativo e de aspectos motivacionais.

Palavras-chave: Tutor a distância, Aluno, Ensino-aprendizagem.

INTRODUÇÃO

A educação a distância (EAD) é uma modalidade que tem buscado conciliar o uso das tecnologias ao processo educacional, com o intuito de ampliar a possibilidade de educação (LITWIN, 2001). Os métodos de EAD adotam o envio do material de ensino por correio, o rádio, a televisão, o computador e, atualmente, a internet como veículo mediador da transmissão de conhecimento, criando um meio de comunicação cujas possibilidades dependem da tecnologia utilizada e do planejamento da instituição (BELLONI, 2001; MAIA, 2009).

Nas primeiras experiências em EAD, quando os cursos eram oferecidos por correspondência, o ensino se inspirava no modelo fordista de divisão de tarefas, baseado na transmissão de informação e calcadas no cumprimento de objetivos. O aluno estudava por módulos instrucionais que tinham a função de ensinar. Neste modelo, a figura do tutor era praticamente inexistente e sem muito valor, já que ele desempenhava apenas o papel de “acompanhante” do processo de aprendizagem. De acordo com Belloni (2001), essa prática educacional repercutiu negativamente na aceitação da EAD, porque foram identificados, em seus processos, os elementos fordistas da produção industrial. Para o INED (2003), este período correspondeu à primeira das três gerações da EAD.

Efetivamente, somente na terceira era é que o papel do tutor se consolidou passando a ser essencial no processo de aprendizagem do aluno, dado o maior número de recursos educacionais e facilidade de interação. A partir daí, o corpo de tutores vem desempenhando funções de fundamental importância nos cursos a distância e compõem quadro diferenciado no interior das instituições.

A interatividade constitui outro alicerce na concepção do tutor a distância, pois ele atua juntamente com outros membros da equipe na promoção de processos interativos qualificados. Um ponto fundamental é estar atento as necessidades do aluno, fazendo pontes entre as demandas dos alunos e propostas do professor, podendo agir de maneira a solucionar as questões tanto teóricas quanto de situações do dia a dia. Isso quer dizer que o tutor deverá estar atento no nível de interatividade dos alunos, para então identificar quais alunos não estão interagindo e tentar resgatar essa relação.

Diante do contexto, buscou-se neste artigo, por meio de fontes bibliográficas existentes sobre o tema e a partir de dados secundários extraídos de estudos já desenvolvidos, destacar a importância do tutor a distância para efetivação do processo ensino-aprendizagem e sua atuação enquanto agente promotor da motivação para êxito do estudante no curso, através das ferramentas de interação síncronas e assíncronas usadas em ambientes *online* de aprendizagem.

1. EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

A Educação à Distância (EaD) é uma modalidade que tem buscado conciliar o uso das tecnologias ao processo educacional, com o intuito de ampliar a possibilidade de educação (LITWIN, 2001). Os métodos de EaD adotam o envio por correspondência do material de ensino, o rádio, a televisão, o computador e atualmente a internet como veículo mediador da transmissão de conhecimentos, criando um meio de comunicação cujas possibilidades dependem da tecnologia utilizada e do planejamento da instituição (BELLONI, 2001; MAIA, 2009).

Nas primeiras experiências em EaD, quando os cursos eram oferecidos por correspondência, o ensino se inspirava no modelo fordista de divisão de tarefas, baseadas na transmissão de informação e calcadas no cumprimento de objetivos. O aluno estudava por módulos instrucionais, que tinham a função de ensinar. Nesse modelo, a figura do tutor era praticamente inexistente e sem muito valor, já que ele desempenhava apenas o papel de “acompanhante” do processo de aprendizagem do aluno. Esse modelo de ensino repercutiu muito negativamente na aceitação da EaD, porque eram identificados, em seus processos, os elementos do modelo fordista da produção industrial (BELLONI, 2001).

A EaD tende a se tornar, cada vez mais, um elemento regular e necessário aos sistemas educativos, não somente para atender demandas específicas, mas também para estabelecer-se como função de grande importância, especialmente na educação da população adulta, pela demanda crescente aos cursos supletivos, formação continuada (“*lifelong learning*”) e pós-graduação (VIANNEY; BARCIA; LUZ, 2006).

A educação a distância vem, já há algum tempo, sendo propagada como uma alternativa com condições de atender de forma eficaz a grande demanda por educação formal e por educação continuada do país, pois abre possibilidade para aqueles que não puderam freqüentar a escola, além de propiciar permanente atualização dos conhecimentos que são gerados em grandes quantidades e em velocidade cada vez maior. Uma das iniciativas que vem reforçar esta ideia é a Universidade Aberta do Brasil (UAB), na medida que esta levando educação de nível superior para cidades de pequeno porte, que dificilmente teriam oferta deste nível de ensino.

A educação a distância (EaD), no ensino de graduação, surge da necessidade de levar a educação a lugares remotos sem as tradicionais barreiras de tempo e espaço. Sem esta modalidade de ensino talvez nunca chegasse a atingir uma série de pessoas ávidas por conhecimento. Apesar de seu surgimento remontar aos antigos gregos, só se consolidou como uma prática de ensino sistematizada no século XIX e apenas no século seguinte chegou ao Brasil (SARAIVA, 1996).

Keegan (*apud* SIMONSON, 2006, p. 30-31) identificou cinco elementos principais nas definições, com os quais formou uma definição integral da educação a distância: (i) a separação quase permanente de professor e aluno durante toda a duração do processo de aprendizagem (essa característica a distingue da educação presencial convencional); (ii) a influência de uma organização educativa no planejamento e preparação de materiais de aprendizagem e na oferta de serviços de apoio ao estudante (isso o distingue dos programas de ensino particular e autodidatas); (iii) o uso de meios técnicos (material impresso, áudio, vídeo ou material informático) para unir professor e aluno e fazer chegar o conteúdo do curso; (iv) a provisão de comunicação bidirecional para que o estudante possa beneficiar ou inclusive iniciar o diálogo (isto o distingue de outros usos da tecnologia na educação); e, (v) a ausência quase permanente do grupo de aprendizagem durante a duração do processo de aprendizagem de maneira que os estudantes sejam normalmente ensinados de modo individual e não em

grupos, com a possibilidade de fazer reuniões ocasionais com objetivos didáticos e de socialização.

Já para Moore e Kearsley (2007, p. 2),

A educação a distância é o aprendizado planejado que ocorre normalmente em um lugar diferente do local de ensino, exigindo técnicas especiais de criação do curso e de instrução, comunicação por meio de várias tecnologias e disposições organizacionais e administrativas especiais.

A Universidade Aberta do Brasil (UAB) é o nome dado ao projeto criado pelo Ministério da Educação, em 2005, em que instituições públicas de ensino superior podem oferecer cursos superiores a distância, com o intuito de levar ensino superior público de qualidade aos municípios brasileiros que não têm oferta ou cujos cursos ofertados não são suficientes. (UAB, 2010)

2. O PAPEL DO TUTOR A DISTÂNCIA

O tutor a distância atua a partir da instituição, mediando o processo pedagógico junto a estudantes geograficamente distantes e referenciado aos polos descentralizados de apoio presencial. Sua principal atribuição é promover espaços de construção coletiva de conhecimento, selecionar material de sustentação teórica aos conteúdos, esclarecer dúvidas através dos fóruns de discussão pela internet, pelo telefone, participar de videoconferências, contribuir com os processos avaliativos ao lado dos docentes, dentre outras (BRASIL, 2007).

Para isso, segundo Landim (1997), é essencial que as instituições que promovem cursos à distância disponham de órgãos específicos para acompanhamento, atendimento e apoio aos alunos, proporcionando-lhes a aquisição de hábitos e técnicas de estudo, interação com tutores e com outros alunos, a fim de, motivá-los a permanecerem no processo de ensino-aprendizagem. A tutoria, neste caso, costuma ser considerada peça chave na ação de aprendizagem, visado orientação acadêmica, acompanhamento pedagógico e avaliação da aprendizagem dos alunos a distância. É necessário trabalhar criando condições para que a oferta de cursos a distância não seja prejudicada mediante deficiências de atendimento e dificuldades de sanar dúvidas que naturalmente surgem à medida que os cursos são realizados (MOORE; KEARSLEY, 2007).

O tutor deve possuir um papel profissional com capacidades, habilidades e competências inerentes à função. Precisa expressar uma atitude de excelente receptividade diante do aluno e assegurar um clima motivacional. Aretio (2001) enfatiza três funções para o tutor: a função orientadora, mais centrada na área afetiva, a função acadêmica, relacionada ao aspecto cognitivo, e a função institucional, que diz respeito à própria formação acadêmica do tutor, ao relacionamento entre aluno e instituição e ao caráter burocrático desse processo.

A partir desses elementos fundamentais entende-se que o tutor, respeitando a autonomia da aprendizagem de cada aluno, estará constantemente orientando, dirigindo e supervisionando o processo de ensino-aprendizagem. É por intermédio dele, também, que se garantirá a efetivação do curso em todos os níveis.

O papel do tutor é o de promover a interação e o relacionamento dos participantes. Uma série de habilidades e competências é a ele necessária (MAIA, 2002), conforme delineado a seguir.

- **Competência tecnológica** - domínio técnico suficiente para atuar com naturalidade, agilidade e aptidão no ambiente que está utilizando. É preciso ser um usuário dos recursos de rede, conhecer *sites* de busca e pesquisa, usar *e-mails*, conhecer a etiqueta,

participar de listas e fóruns de discussão, ter sido mediador em algum grupo (*e-group*). O tutor deve ter um bom equipamento e recursos tecnológicos atualizados, inclusive com *plug-ins* de áudio e vídeo instalados, além de uma boa conexão com a *web*. O tutor deve ter participado de pelo menos um curso de capacitação para tutoria ou de um curso *online*; preferencialmente, utilizando o mesmo ambiente em que estará desenvolvendo sua tutoria.

• **Competências sociais e profissionais** - deve ter capacidade de gerenciar equipes e administrar talentos, habilidade de criar e manter o interesse do grupo pelo tema, ser motivador e empenhado. É provável que o grupo seja bastante heterogêneo, formado por pessoas de regiões distintas, com vivências bastante diferenciadas, com culturas e interesses diversos, o que exigirá do tutor uma habilidade gerencial de pessoas extremamente eficiente. Deve ter domínio sobre o conteúdo do texto e do assunto, a fim de ser capaz de esclarecer possíveis dúvidas referentes ao tema abordado pelo autor, conhecer os *sites* internos e externos, a bibliografia recomendada, as atividades e eventos relacionados ao assunto. A tutoria deve agregar valor ao curso.

A tutoria é necessária para orientar, dirigir e supervisionar o ensino-aprendizagem. Ao estabelecer o contato com o aluno, o tutor complementa sua tarefa docente transmitida através do material didático, dos grupos de discussão, listas, correio-eletrônico, *chats* e de outros mecanismos de comunicação. Assim, torna-se possível traçar um perfil completo do aluno: por via do trabalho que ele desenvolve, do seu interesse pelo curso e da aplicação do conhecimento pós-curso. O apoio tutorial realiza, portanto, a intercomunicação dos elementos (professor-tutor-aluno) que intervêm no sistema e os reúne em uma função tríplice: orientação, docência e avaliação

Segundo o INED (2003), baseado em relatos dos próprios alunos, um tutor ideal:

- Fornece explicações claras acerca do que ele espera e do estilo de classificação que irá utilizar;
- Gosta que lhe façam perguntas adicionais;
- Identifica as falhas, mas corrige-as amavelmente e explica porque motivo a classificação foi ou não foi atribuída;
- Tece comentários completos e construtivos, mas de forma agradável;
- Dá uma ajuda suplementar para encorajar um estudante em dificuldade
- Esclarece pontos que não foram entendidos ou corretamente aprendidos anteriormente;
- Ajuda o estudante a alcançar os seus objetivos;
- É flexível quando necessário;
- Mostra um interesse genuíno em motivar os alunos;
- Escreve todas as correções de forma legível e com um nível de pormenor adequado.

Portanto, sob essa ótica, Schlosser (2010) afirma que o tutor é tido como o orientador do aluno em EaD e cabe a ele acompanhar a vida acadêmica dos estudantes, apontando caminhos e encontrando, em parceria, soluções para determinados problemas ou propostas. O tutor é o elemento de transição e ligação na relação entre professor e aluno. O valor de sua atuação está no fato de que esse agente é um facilitador do conhecimento e, por essa ação, deve estar inteiramente consciente e integrado quanto aos conteúdos, metodologias, matérias, atividades e, sobretudo, o contexto em que seu aluno está inserido, sua realidade, suas limitações e, principalmente, seu potencial.

Aretio (2001) destaca três qualidades essenciais da boa ação tutorial: 1) cordialidade (capacidade de fazer com que o aluno sintam-se bem recebido e respeitado, e sutileza no trato, gestos, expressões, tom de voz, etc.); 2) aceitação (capacidade de acolher e aceitar seu aluno e

suas dificuldades e problemas, estar sempre presente, fisicamente ou por telefone e e-mail, e convencimento de que o aluno é visto com respeito e que é merecedor de atenção) e; 3) integridade e autenticidade (atitude honesta e verdadeira sobre as expectativas do aluno quanto ao curso e aos conteúdos, não demonstrando saber o que não sabe e mantendo uma relação de troca, na qual alunos e tutor pesquisam e aprendem em parceria).

Nesse sentido, a atuação do tutor baseia-se em ter, além de capacidades pessoais e técnicas, consciência sobre a modalidade em que atua (presencial, online, postal, telefônica). Além disso, é necessário saber utilizar de forma competente as tecnologias de informação e comunicação, que, certamente, contribuem para desenvolver competências dos alunos e para gerar colaboratividade entre o grupo. É o entendimento sobre a estrutura e a dinâmica do material de apoio a ser utilizado que melhor orientará o tutor no processo de aprendizagem dos alunos, auxiliando e colaborando em possíveis dificuldades (SCHLOSSER, 2010).

Outra função do tutor é selecionar materiais de apoio e que dêem sustentação teórica qualificada para o desenvolvimento das disciplinas do curso. Além disso, ele precisa se preocupar com a forma de apresentação deste conteúdo. Este precisa ser processado pelo tutor e reorganizado de forma suficientemente criativa, que torne o mesmo mais criativo, o que geraria uma maior interatividade com o aluno. A Tabela 1 representa de forma sucinta, as inúmeras atividades exercidas pelo tutor:

Tabela 1. Atribuições do tutor a distância

Papel	Responsabilidade
Aconselhamento acadêmico	Aconselhar os alunos acerca da escolha do curso, das opções que existem para continuar ou completar um programa de estudo
	Aconselhar os alunos acerca dos cursos que lhes permitam obterem qualificações específicas ou aconselhar na escolha da carreira
Instrução e ensino acadêmico	Responder às perguntas dos alunos
	Clarificar os materiais de curso quando necessário
	Desenvolver recursos adicionais ou materiais de tutoria
	Ajudar os alunos a desenvolverem capacidades específicas
Apoio acadêmico	Fornecer ajuda, ou conselhos acerca da forma de a obter
	Fornecer informações acerca de recursos adicionais para os alunos que pretendem aprofundar uma matéria determinada
	Planear e orientar os debates entre alunos, quer presenciais, quer através de tecnologias de conferência (áudio, vídeo, computador)
Avaliação acadêmica	Marcar trabalhos para a avaliação dos alunos
	Clarificar as tarefas e as opções dos trabalhos para os alunos
	Avaliar, classificar e dar <i>feedback</i> aos alunos acerca dos trabalhos
	Marcar os exames
	Realizar os exames
Manter comunicações de apoio com os alunos	Iniciar o contacto com os alunos no início do curso
	Manter um contacto regular com os alunos durante todo o curso
	Ajudar os alunos a resolverem questões que possam impedir o respectivo progresso no curso
Manter registos administrativos e comunicação com o pessoal administrativo	Verificar os registos dos estudantes no início do curso
	Manter registos exactos acerca do trabalho de cada aluno, incluindo os trabalhos e os exames, e apresentar esses registos ao departamento apropriado
	Aprender acerca dos processos e prazos administrativos que afectam os alunos, tais como os procedimentos e os prazos para mudar de curso ou sair dele

Fonte: INED (2003, p.30-31)

3. FERRAMENTAS DE INTERAÇÃO: SÍNCRONAS E ASSÍNCRONAS

A aprendizagem caracteriza-se por uma série de processos ativos que permeiam a vida e garantem a interação com os demais e com o meio. Nestes processos, ocorrem mudanças de comportamento, geralmente oriundas das experiências adquiridas ao longo do tempo. Para Campos (2003), a aprendizagem tem como característica ser dinâmica, contínua, global, cumulativa, gradativa e pessoal.

Esta caracterização confere à aprendizagem um caráter singular, onde cada indivíduo aprende de acordo com suas especificidades. Entretanto, dado os atuais modelos de ensino isto nem sempre ocorre, como salienta Cavellucci (2010):

“A escola que frequentamos, baseia-se no modelo educacional ainda predominante no nosso país, o da educação homogênea. À primeira vista esta visão pode parecer justa, mas se refletirmos um pouco mais, lembrando de algumas situações vividas por nós mesmos durante a vida escolar, podemos encontrar indícios de que a educação homogênea não atinge a todos de forma igual e equitativa. Ao contrário, lutamos o tempo todo para adaptarmo-nos a um modelo de aprendizagem que frequentemente não nos serve”. (CAVELLUCCI, 2010, p.1).

Dessa forma, temos que as práticas de ensino principalmente o ensino presencial, como posto hoje, não respeita integralmente a individualidade de cada aluno. Assim, a EaD mostra-se como uma alternativa eficiente neste sentido, apresentando ferramentas síncronas e assíncronas, as quais possibilitam a cada aluno aprender a seu tempo, estando as mesmas entre as melhores estratégias de interação por contemplar as distintas formas de aprendizagem e respeitar, assim, uma maior parcela de alunos (MACHADO, 2009).

Com base nisso, tem-se que ensino-aprendizagem com qualidade é um processo de assimilação de determinados conhecimentos e modos de ação física e mental. Isso significa que se aprende com hábitos, atitudes e valores e, nesta perspectiva, o processo de assimilação ativo é que oferece percepção, compreensão, reflexão e aplicação que se desenvolve com os meios intelectuais, motivacionais e atitudes do próprio aluno, sob a direção e orientação do tutor. Além disso, destacam-se dois níveis de aprendizagem humana: o reflexivo e o cognitivo. Isto determina uma interligação nos momentos da assimilação ativa, implicando nas atividades mentais e práticas. São dois componentes fundamentais que caracterizam o processo de aprendizagem com qualidade na educação a distância: a interação e a autonomia (MACHADO, 2009).

A comunicação e a interação estão intimamente relacionadas nesse processo. Destaca-se a interação como a troca de informação entre os participantes do processo de ensino aprendizagem. Para Belloni (2001) a aprendizagem é um processo social que envolve a atividade de construção de novo conhecimento e compreensão por intermédio do trabalho

individual, em grupo e também por meio de interações entre os pares. Na EaD, a possibilidade de comunicar caracteriza a interatividade entre aluno e professor.

Para Machado (2009), o conceito de interação envolve a ação recíproca entre os dois ou mais sujeitos e pode ser direta ou indireta. A interação direta é caracterizada quando mediada por algum veículo técnico de comunicação. No caso da EaD, a interação tende a ser indireta, pois depende do uso da alguma tecnologia. A interatividade está diretamente relacionada ao Ambiente Virtual de Ensino-Aprendizagem (AVEA) que é um sistema ou ambiente na internet cujas ferramentas e estratégias são elaboradas para propiciar um processo de aprendizagem, por intermédio de trocas entre participantes, incentivando o trabalho cooperativo.

O AVEA é um local destinado a interações que são possibilitadas pela interface gráfica e via internet. Esse espaço propicia o uso de ferramentas espacialmente produzidas ou adaptadas para a finalidade educativa. No início dos anos 80, esses espaços eram destinados à comunicação, mas atualmente os ambientes *on line* de aprendizagem se configuram e se caracterizam como espaços que organizam recursos e ferramentas que englobam elementos técnicos como computadores, software, entre outros, e humanos como alunos, tutores, professores. Pode-se listar que as suas relações são: troca de e-mails, discussões em fóruns e listas, construção coletiva de textos, entre outras atividades.

É importante destacar que o AVEA precisa estar em sintonia com o projeto pedagógico em EaD, pois é através dele que há acesso à informação e à comunicação em tempos diferenciados e sem a necessidade de professores, alunos e espaços como sala de aula. Segundo Kung-Ming e Khoon-Seng (2009), o papel das interações síncronas e assíncronas no processo de ensino-aprendizagem corresponde a minimizar o *gap* entre alunos e professores/tutores e entre eles próprios, visto que, ao respeitar a subjetividade de cada estudante, confere a este os pré-requisitos para se engajar no sistema em questão.

As interações assíncronas são as que mais ocorrem em mediações realizadas por computador. São aquelas cujos usos não permitem a integração entre aluno/professor-tutor em tempo real. As informações ficam dispostas e podem ser acessadas a qualquer tempo. Por sua vez, as ferramentas síncronas estabelecem uma integração entre ambas as partes em tempo real, com o estudante comunicando, na maioria das vezes, com o professor-tutor diretamente. As ferramentas assíncronas, por exemplo, confere uma maior flexibilidade ao estudante com relação aos estudos; um maior tempo para refletir sobre o abordado; um baixo custo efetivo; o anonimato ou pseudo-anonimato que estimula a participação, enquanto, as síncronas são mais estimulantes e motivadoras; incita uma interação participativa; proporciona um feedback imediato; uma aprendizagem efetiva e possibilita poupar tempo e custos (KUNG-MING; KHOON-SENG, 2009).

3.1 Interação assíncrona

A comunicação assíncrona é realizada em tempos diferentes, não exigindo a participação simultânea (em tempo real) dos envolvidos. Os participantes não necessitam estar reunidos no mesmo local ou ao mesmo tempo, resultando em maior flexibilidade de interação e acompanhamento. As ferramentas assíncronas mais tradicionais, para Cardoso (2001), são:

- *E-mail*: envio e recebimento de mensagens e/ou arquivos de acordo com a disponibilidade de tempo.
- *Fóruns de discussão*: as mensagens são organizadas de forma hierárquica, de tal forma que é mais fácil visualizar quais mensagens pertencem a um mesmo tópico. Essa

ferramenta pode ser utilizada como um espaço aberto para a disponibilização de opiniões críticas a respeito de tópicos abordados por um grupo de trabalho ou estudo.

- *Videoaulas*: espaço em que o professor do curso grava aulas expositivas com todo o conteúdo do livro-texto e apresenta passo a passo os conceitos e as definições;
- *Material didático*: espaço onde o professor e a equipe pedagógica disponibilizam arquivos referentes às suas produções de estudo;
- *Atividades*: espaço com informações e orientações para a realização e envio da atividade de aprendizagem;
- *Biblioteca Virtual*: espaço reservado para estimular a investigação científica e consultar o material de apoio.

Em conformidade com Cardoso (2001), as etapas de transmissão e exercícios através de instrumentos assíncronos são um “áudio visual” que requerem um complexo processo de produção. É importante que o gestor de *e-learning* conheça as etapas de produção para avaliar o resultado final e influenciar os caminhos que o projeto irá tomar, tendo como meta uma melhor interação com os participantes.

O formato mais simples de transmitir conteúdo é o texto. Pode ser um livro, uma apostila, um documento, qualquer conteúdo representado em texto corrido. No *e-learning* o conteúdo pode ser transmitido pelo chamado livro eletrônico, onde traz exemplos práticos, demonstrações e exercícios com uma diagramação inteligente, um layout agradável, destaque nas palavras-chave, pontos importantes, objetivo, resumo e imagens ou ilustrações como referências visuais que facilitam o entendimento do aluno, embora ainda de forma estática. Incrementando mais este trabalho, tem as aulas animadas com locução e efeitos sonoros usados para criar exemplos ou situações práticas. As animações permitem também a criação de elaboradas simulações (CARDOSO, 2001). Quando bem utilizados, os recursos audiovisuais se transformam em ferramentas fantásticas.

Silva (2008) discute que os meios assíncronos de interação oferecem uma série de vantagens, dentre as quais podem ser citadas:

- a) flexibilidade desejável do tempo, ou seja, o acesso à interação pedagógica pode ocorrer a qualquer hora e de qualquer lugar;
- b) permite ao aprendiz que ele tenha tempo para refletir sobre suas ideias, verificar referências, consultar conhecimentos prévios e ter um tempo maior para preparar seus comentários;
- c) facilitar ao aprendiz a integração das ideias que estão sendo discutidas no curso, ou acessar os recursos na internet para auxiliar no desenvolvimento de seu trabalho;
- d) o baixo custo dos cursos oferecidos, já que eles requerem computadores de baixa capacidade operacional, o que permite um acesso global mais equilibrado aos participantes.

3.2 Interação síncrona

A comunicação síncrona é realizada em tempo real, exigindo participação simultânea de todos os envolvidos. Cardoso (2001) ressalta que os instrumentos síncronos mais usados na EAD são:

- *Chat*: espaço para discussão em tempo real através da Internet, de temas referentes ao conteúdo do curso e para a troca de experiências entre tutores e alunos. Permite a comunicação entre vários interlocutores, através de uma janela comum onde tudo o que é escrito por cada participante pode ser lido imediatamente por todos os outros.

- *Videoconferência*: consiste em uma discussão em grupo ou pessoa-a-pessoa na qual os participantes estão em locais diferentes, mas podem ver e ouvir uns aos outros como se estivessem reunidos em um único local. Fatores importantes tais como suporte a comunicação multiponto, técnicas de codificação e compressão de vídeo e áudio, requisitos de hardware e software e o preço da ferramenta, devem ser levados em consideração na adoção dessa modalidade.
Silva (2008) aborda que os meios síncronos também oferecem vantagens, tais como:
 - a) Promove a motivação para que os aprendizes prossigam com seus pares e continuem seus estudos;
 - b) Incentiva a cooperação e a cognição em grupo, pois a interação em tempo real contribui para o desenvolvimento da coesão do grupo e a percepção de que ele faz uma comunidade de aprendizagem;
 - c) Oferece feedback, uma vez que o sistema síncrono propicia o feedback rápido das idéias que estão sendo discutidas;
 - d) Incentiva o estudante a manter-se atualizado com o curso, através das disciplinas ofertadas, o que ajuda as pessoas a priorizarem seus estudos.

4. CONTEXTUALIZAÇÃO DA PESQUISA

A UFSC atua em quatro projetos voltados a Administração e a Administração Pública na modalidade a distância, são eles: Projeto Piloto I, Projeto Piloto II, Universidade Aberta do Brasil e Programa Nacional de Formação em Administração Pública

O Curso de Graduação em Administração iniciou suas atividades em 10 de julho de 2006 com o Projeto Piloto I, oferecendo 630 vagas sendo 50% para funcionários do Banco do Brasil, 30% para servidores da Universidade Federal de Santa Catarina e 20% para servidores públicos da esfera estadual em Santa Catarina. Atualmente, o curso tem três turmas, a saber:

- Projetos Pilotos I e II: composto por 10 polos de apoio e 22 tutores presenciais. Abrangem municípios no Estado de Santa Catarina: Araranguá, Canoinhas, Chapecó, Criciúma, Florianópolis, Joinville, Lages, Laguna, Palhoça e Tubarão.
- Projeto UAB: composto por 15 polos de apoio e 25 tutores presenciais. Abrangem municípios nos Estados da Bahia, Paraná, Rio Grande do Sul e Roraima. No Paraná estão situados em: Cruzeiro do Oeste, Cidade Gaúcha e Paranaguá; no Rio Grande do Sul em: Hulha Negra, Jacuizinho, São Francisco de Paula, Seberi, Tapejara e Tio Hugo; na Bahia em: Mata de São João e; em Roraima em: Boa Vista, Bonfim, Caroebe, Mucajaí e Uiramutã.

Em 2010, surgiu o Bacharelado em Administração Pública, operacionalizado pela UFSC, a partir do Programa Nacional de Formação em Administração Pública (PNAP), o qual despontou como uma continuidade do curso piloto de Administração a distância, além de caracterizar-se, em sua essência, pela reafirmação do caráter estratégico da UAB, do desenvolvimento científico e da inovação tecnológica para o crescimento sustentado do país, através da promoção, da geração de empregos e de maior equidade social. Este curso possui 7 tutores presenciais e 6 polos de apoio em Santa Catarina, são eles: Araranguá, Chapecó, Florianópolis, Joinville, Lages e Tubarão.

5. METODOLOGIA

Este artigo procura racionalizar a pesquisa sobre a interação entre tutores a distância e alunos por uma visão empírica. Para alcançar ao objetivo da pesquisa, utilizou-se apoio da pesquisa exploratória, ou seja, visa proporcionar maior familiaridade com o problema com vistas a torná-lo explícito ou a construir hipóteses. Envolve levantamento bibliográfico; entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; análise de exemplos que estimulem a compreensão.

Como suporte empírico, foi envolvido também a experiência dos pesquisadores envolvidos na produção do artigo, pois estes possuem ativa experiência com o ensino a distância, ou seja, quanto ao procedimento se caracteriza como pesquisa participante, que para Silva e Grigolo (2002) afirmam que a pesquisa participante caracteriza-se pela interação entre os membros das situações investigadas, porém não é exigida uma ação por parte das pessoas ou grupos especificados na pesquisa. Os profissionais envolvidos, entendem as necessidades e procuram apresentar um olhar crítico, sobre o processo ensino aprendizagem entre tutor a distância e alunos

Com este suporte, o artigo procura sugerir, com base na pesquisa exploratória e evidência empírica, as nuances por meio de uma exposição ponderada dos entendimentos a cerca do assunto em pauta.

6. CONCLUSÃO

O tutor a distância representa parte importante no processo de aquisição do conhecimento na EaD e é através dele que os alunos esclarecem suas dúvidas são orientados e supervisionados. É necessário que o tutor tenha uma postura atuante no processo ensino-aprendizagem, que seja participante, que instigue o aluno, fazendo com que se possa sanar o maior número de dúvidas possível. É preciso que o tutor a distância tenha características e conhecimentos específicos para trabalhar com essa modalidade de ensino, alunos que estudam a distância possuem um perfil diferente do aluno que estuda presencialmente.

Os ambientes educacionais virtuais devem ser moldados de forma a disponibilizar o maior número possível de instrumentos síncronos e assíncronos que favoreçam a interação contínua entre o docente-aluno e aprendiz-aprendiz. É indispensável o uso das ferramentas síncronas e assíncronas para desenvolver a colaboração, a interação, os embates de idéias e, por conseguinte, a construção do conhecimento.

Sugere-se que esse estudo seja ampliado, buscando realizar uma pesquisa quantitativa de caráter exploratório e de natureza aplicada, que tem como finalidade gerar soluções aos problemas humanos, entender como lidar com o problema. Assim, com dados mais concretos, será possível entender como um tutor exerce fundamental importância para que a Educação a Distância possa evoluir e se firmar.

REFERÊNCIAS

ARETIO, L. **La educación a distancia: de la teoría a la práctica**. Barcelona, Espanha, Editoria: Ariel, 2001.

BELLONI, M. L. **Educação a distância**. Campinas 2001. Autores Associados.

BRASIL, Ministério da Educação, Secretaria de Educação a Distância. **Referenciais de qualidade para educação a distância**, Brasília, ago 2007. <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>. Acesso em: 18 out 2010.

CAMPOS, D. M. S. **Psicologia da aprendizagem**. 19.ed. São Paulo: Vozes, 2003.

CARDOSO, Fernando de Carvalho; PESTANA, Thiago Martinelli Pinto. Treinamento Online (E-learning). In: BOOG, Gustavo G. (coord). **Manual de Treinamento e Desenvolvimento: um Guia de Operações**. São Paulo: Makron Books, 2001.

CAVELLUCCI, Lia Cristina B. **Estilos de aprendizagem: em busca das diferenças individuais**. Disponível em: <http://www.scribd.com/doc/21015627/Artigo-2003-Estilos-de-aprendizagem-em-busca-das-diferencas-individuais-CAVELLUCCI>. Acesso em: 18 out.2010.

INED, Instituto Nacional de Educação a Distância. **Tutoria no EAD: um manual para tutores**. Commonwealth of Learning, Vancouver: Canadá, 2003.

KUNG-MING, T.; KHOON-SENG, S. **Asynchronous vs. Synchronous Interaction**. In: Encyclopedia of Distance Learning, Editado por Patricia Rogers et al, Information Science Reference, New York, 2009. p. 122-131.

LANDIM, Cláudia M. das M. P. F. **Educação à Distância: algumas considerações**. Rio de Janeiro: [s.n], 1997

LITWIN, Edith. **Das tradições à virtualidade**. In: Litwin, Edith (Org.). Educação a distância: temas para o debate de uma nova agenda educativa. Porto Alegre: Artmed, 2001. p. 13-22.

MAIA, Carmem. **Guia Brasileiro de Educação a Distância**. São Paulo, Esfera, 2002.

MACHADO, Sedenilso Antonio. **As ferramentas de comunicação em educação a distância: estudo de caso do portal educação. Estudo de caso em uma empresa de educação a distância**. 117p. Dissertação (Mestrado em Organizações e Desenvolvimento) - FAE Centro Universitário. Curitiba, 2009.

MOORE, Michael; KEARSLEY, Greg. **Educação a distância: uma visão integrada**. São Paulo: Thomson Learning, 2007. Edição Especial da Associação Brasileira de Educação a Distância.

SARAIVA, T. **Educação a Distância no Brasil: lições da história**. Em Aberto Brasília, ano 16, n. 70,1996. abr./jun, p. 17-27.

SCHLOSSER, Rejane Leal. A atuação dos tutores nos cursos de educação a distância. **Colabor@ - Revista Digital da CVA – Ricesu**. v.6, n.22, fev.2010.

SILVA, Marinilson Barbosa. **O processo de construção de identidades individuais e coletivas do ser-tutor no contexto da educação a distância hoje**. Tese de doutorado - Programa de Pós-graduação em Educação, UFRGS, Porto Alegre, 2008.

SILVA, Marise Borba da; GRIGOLO, Tania Maris. **Metodologia para iniciação científica à prática da pesquisa e da extensão II**. Caderno Pedagógico. Florianópolis, UDESC, 2002.

SIMONSON, Michael. In: BARBERÀ, Elena (coord). **Educación abierta y a distancia**. Barcelona: UOC, 2006.

UAB – Universidade Aberta do Brasil. **O que é UAB**. Disponível em: <http://uab.mec.gov.br/conteudo.php?co_pagina=20&tipo_pagina=1>. Acessado em 19 de outubro de 2010.

VIANNEY, João; BARCIA, Ricardo Miranda; LUZ, Rodolfo Joaquim Pinto da. **Universidade Virtual: oportunidade de crescimento ou ameaça para as instituições de ensino superior?** Revista Estudos. n. 26. ago. 2006. Disponível em: <<http://www.abmes.org.br/Publicacoes/Estudos/26/vianney.htm>> Acesso em 18 out 2010.