

## UMA ANÁLISE DA ATUAÇÃO DOS TUTORES PRESENCIAIS NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NO ENSINO SUPERIOR: UM ESTUDO DE CASO<sup>1</sup>

Harrison Bachion Ceribeli<sup>2</sup>  
Maria Cláudia Bachion Ceribeli<sup>3</sup>

### Resumo

Este artigo teve como objetivo discutir e analisar quais os papéis que os tutores presenciais devem desempenhar na modalidade a distância no ensino superior. Para que este objetivo fosse alcançado, os autores realizaram um estudo de caso em um polo vinculado a uma instituição de ensino superior de atuação nacional. Para coleta de dados, utilizaram-se entrevistas em profundidade com alunos do polo e observação das interações entre estes e os tutores locais. Por meio da análise dos dados obtidos, pode-se verificar que a presença de um tutor local minimiza a insegurança dos alunos em relação à educação a distância. Além disso, constatou-se que a atuação do tutor local deve ser bastante ampla, de modo a atender as demandas dos alunos mais autodidatas e, ao mesmo tempo, dos alunos que necessitam de um acompanhamento mais próximo. Neste sentido, estes profissionais devem desempenhar papéis motivacionais, papéis de orientação e papéis de docência, de modo a atender as demandas de diferentes grupos de alunos.

**Palavras-chave:** Papéis dos tutores presenciais. Educação a distância. Interação entre alunos e tutores presenciais.

### An analysis of face to face classroom tutor's actuation on higher education e-learning: a case study

### Abstract

This article discusses and analyzes what roles classroom tutors should play at distance learning in college education. To achieve this goal, we conducted a case study on a pole attached to a higher education institution of national performance. For data collection, we conducted interviews with students and observed the interactions between them and local tutors. Through data analysis, we can highlight that the presence of local tutors minimizes the uncertainty of students in relation with the distance education. Furthermore, it was found that the performance of local

<sup>1</sup> Para citar este artigo: CERIBELI, Harrison Bachion; CERIBELI, Maria Cláudia Bachion. Uma análise da atuação dos tutores presenciais na educação a distância no ensino superior: Um estudo de caso. Cadernos de Estudos Sociais, Recife, v.28, n. 2, p. 24-38, jul/dez, 2013. Disponível em: <<http://periodicos.fundaj.gov.br/index.php/CAD>>. Acesso em: dia mês, ano. [v. em edição].

<sup>2</sup> Doutor e Mestre em Ciências pela Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto (FEARP/USP). E-mail: harrisonbceribeli@hotmail.com.

<sup>3</sup> Especialista em Ciências da Educação pela UNISUL e pela Università Cá Foscari de Venezia, MBA em Comunicação e Marketing Empresarial. Professora com experiência na Educação nos Estados de São Paulo, Goiás e Espírito Santo. E-mail: claudiabachion@gmail.com.

tutor should be fairly wide, ensuring that demands of self-taught students and others, who need closer monitoring. In this sense, these local tutors should play motivational roles, guidance roles and teaching roles in order to meet the demands of different groups of students.

**Keywords:** Roles of classroom tutor's. Distance education. Interaction between students and classroom tutors.

## **Un análisis del desempeño de tutores presenciales en la educación a distancia en la educación superior: un estudio de caso**

### **Resumen**

Este artículo tiene como objetivo discutir y analizar el papel que los tutores presenciales deben desempeñar en la modalidad a distancia en la educación superior. Para lograr este objetivo, los autores desarrollaron un estudio de caso en un polo conectado a una institución de las operaciones a nivel nacional de educación superior. Para la recolección de datos se utilizó entrevistas en profundidad con los estudiantes y la observación de las interacciones entre ellos y tutores locales. A través del análisis de los datos obtenidos, se puede observar que la presencia de un tutor local minimiza la incertidumbre de los estudiantes en relación con la educación a distancia. Por otra parte, se encontró que la actuación de tutor local debe ser muy amplia, a fin de satisfacer las demandas de los estudiantes autodidactas, así como de los estudiantes que requieren una vigilancia más estrecha. En este sentido, estos profesionales deben desempeñar papeles de motivación, dirección y enseñanza, con el fin de satisfacer las demandas de diferentes grupos de estudiantes.

**Palabras clave:** Roles de los tutores presenciales. La educación a distancia. La interacción entre alumnos y tutores presenciales.

## INTRODUÇÃO

A educação a distância é uma abordagem que vem crescendo de maneira bastante acentuada nos últimos anos no Brasil, principalmente depois de 2003 (INEP, 2010), o que evidencia a tendência de crescimento desta modalidade de educação e a importância do tema no contexto atual.

Deve-se ressaltar, entretanto, que os pesquisadores que estudam o tema ainda não chegaram a um consenso acerca de todos os aspectos ou dimensões que compõem a EaD; prova disso é a quantidade de conceitos diferentes que buscam definir o próprio termo educação a distância.

Especificamente no ensino superior oferecido na modalidade a distância, um dos componentes do sistema que merece destaque é o profissional denominado como tutor presencial, responsável por intermediar a relação entre a instituição de ensino e os alunos, sendo este o profissional que atua na ponta do sistema, interagindo de maneira mais direta com os alunos.

No entanto, o papel que este profissional deve desempenhar no aprendizado dos alunos ainda não se encontra consolidado na academia, destacando-se a importância de pesquisas que abordem o tema, de modo a favorecer a compreensão dos estudiosos sobre EaD e a consolidação de um referencial teórico que auxilie as instituições de ensino a adotarem as melhores práticas.

Cabe ressaltar que os diferentes autores que estudam a educação a distância apresentam posições bastante distintas em relação aos papéis que os tutores presenciais devem desempenhar, partindo-se de autores como Sá (1998), que limitam a atuação do tutor presencial a simples orientação, a autores como Litwin (2001), que ampliam a atuação destes profissionais a atividades de docência, complementando o trabalho dos professores orientadores de conteúdo.

Neste contexto, no qual o papel da tutoria na EaD ainda não se encontra totalmente definido, o presente artigo teve como objetivo discutir e analisar a atuação dos tutores presenciais na modalidade de educação a distância na educação superior.

## REFERENCIAL TEÓRICO

### *1. Fundamentos da educação a distância*

Segundo Moore (1996), educação a distância é uma modalidade de ensino-aprendizagem na qual os meios tecnológicos são utilizados para mediatizar a comunicação que ocorre durante o processo de aprendizado. Segundo este mesmo autor, a modalidade de ensino-aprendizagem que ficou tradicionalmente conhecida como educação a distância, baseada somente em materiais instrucionais que eram estudados por alunos distribuídos por todo o território, era caracterizada por apresentar reduzido nível de diálogo entre os envolvidos.

Já de acordo com Tight (1998), educação a distância pode ser caracterizada como uma modalidade de ensino-aprendizagem na qual os aprendizes e os profissionais responsáveis pelo aprendizado estão separados geograficamente, sendo que, quando há encontros presenciais, os mesmos exercem função de reforço e complemento para as atividades de aprendizado que ocorrem a distância.

Assim, percebe-se que a educação a distância originalmente tinha como característica básica a separação entre professores e aprendizes, exigindo que os alunos fossem responsáveis por seu próprio aprendizado.

Segundo Aretio (1994), a educação a distância tem como uma de suas bases a mediatização tecnológica entre alunos e educadores, ou seja, esta modalidade de ensino apoia-se fortemente na utilização de ferramentas tecnológicas responsáveis por mediatizar a interação que ocorre entre alunos e docentes.

Ainda de acordo com Belloni (2001), ao analisar-se a educação a distância, deve-se considerar a autonomia que os alunos passam a ter no processo de ensino-aprendizagem, na medida em que aqueles passam a ser responsáveis por buscar conhecimentos complementares e desenvolverem certo grau de autodisciplina para os estudos.

Complementarmente, Litwin (2001) defende que a modalidade de ensino denominada por educação a distância, devido aos constantes avanços tecnológicos, passou a contar com ampla variedade de ferramentas que possibilitam maior interatividade no processo de ensino-aprendizagem, ou seja, os alunos passam a ter

possibilidades de interagir com as mídias utilizadas no processo educacional e recebem *feedback* em relação a esta interação, tornando o processo mais dinâmico e incentivador.

Neste sentido, pode-se destacar que a evolução da educação a distância está intimamente relacionada à evolução das tecnologias de informação e comunicação.

Entretanto, apesar da evolução tecnológica, que apoia o crescimento da educação a distância no Brasil, ainda existem muitos problemas a serem resolvidos nesta modalidade de ensino, problemas estes que são evidenciados pelo elevado índice de evasão que pode ser observado em diversos cursos a distância, chegando muitas vezes a até 90% do total de alunos matriculados (LOYOLLA; PRATES, 2003).

Coelho (2003) defende que, dentre os fatores relacionados à elevada evasão nos cursos a distância, pode-se citar a falta de contato presencial entre professores e alunos, o que, ao mesmo tempo em que reduz o envolvimento emocional dos alunos no processo de aprendizagem, deixa de despertar o sentimento, por parte do aluno, de fazer parte de um grupo social definido, como ocorre em cursos presenciais, reduzindo a motivação dos estudantes.

Neste sentido, Cunha (2003) explica que os papéis desempenhados pelos tutores presenciais na educação a distância tornam-se fundamentais, já que são estes profissionais os responsáveis pela interação face a face com cada aluno.

## 2. Papéis do tutor presencial na educação a distância

Basicamente, existem dois tipos de tutores que atuam na educação a distância: aqueles que atuam por intermédio das tecnologias de informação e comunicação (TIC) e aqueles que atuam em contato presencial com os alunos. Nesta parte do referencial teórico, assim como no estudo de caso apresentado posteriormente neste artigo, aborda-se exclusivamente o papel dos tutores presenciais.

De acordo com Cunha (2003), na educação a distância, o atendimento aos alunos deve ser individualizado, o que remete à necessidade de que o tutor esteja atento para as diferenças individuais que cada aluno apresenta, sendo que isso só é possível na medida em que o tutor presencial passa a ter papel dinâmico e ativo no processo de ensino-aprendizagem.

Complementarmente, Martins (1996) defende que o tutor presencial deve atuar também no sentido de interagir constantemente com os alunos, de modo a reduzir a sensação de isolamento que muitos aprendizes desenvolvem.

Martins (1996) ainda destaca a importância de que o tutor presencial haja como orientador de conteúdos, buscando orientar os esforços de pesquisa dos alunos, para que estes não foquem seu aprendizado em conteúdos de cunho popular e não científico.

Inicialmente, os tutores presenciais desempenhavam papéis de acompanhamento, já que os materiais deveriam suprir quaisquer dúvidas que surgissem a partir das explicações dos professores que atuavam a distância; atualmente, porém, os tutores passaram a desempenhar diversos papéis (LITWIN, 2001; CUNHA, 2003):

- Criação de propostas para reflexão e debate;
- Orientação no sentido de sugerir novas fontes de informações;
- Atuação no sentido de elucidar dúvidas dos alunos, dando explicações acerca do conteúdo em pauta.

Complementarmente, Arredondo (1998) divide os papéis dos tutores em três dimensões: ações orientadoras (ligadas ao ato de orientar os alunos em sua busca por informações e formação de novos conhecimentos), ações acadêmicas (vinculadas aos conteúdos que devem ser assimilados pelos alunos) e ações institucionais (nas quais o tutor trabalha como um intermediário entre a instituição de ensino e o aluno).

Assim, pode-se constatar a evolução que ocorreu na forma de participar do tutor presencial no processo de ensino-aprendizado com o passar do tempo e a tendência de que o tutor atue cada vez mais presente no aprendizado dos alunos.

Neste sentido, pode-se dizer que um bom tutor deve ter, como competências essenciais, domínio do conteúdo programático, inteligência interpessoal e empatia pelos alunos, visão crítico-analítica e capacidade de planejar e implementar ações pedagógicas adaptadas para diferentes realidades e públicos-alvo (ARREDONDO, 1998).

Finalmente, conforme defende Pretto (2001), o tutor deve ser considerado, antes de tudo, como um professor, na medida em que trabalha na ponta do sistema de educação a distância, orientando os alunos e dando-lhes todo o suporte necessário, atuando não raras vezes como orientador de conteúdo.

## METODOLOGIA DE PESQUISA

Baseado nas afirmações de Hair Junior et al. (2005, p. 84), que defendem que “quando bem conduzida, a pesquisa exploratória abre uma janela para as percepções, comportamentos e necessidades”, escolheu-se fazer uma pesquisa qualitativa de caráter exploratório.

Segundo Cooper e Schindler (2003) e Aaker, Kumar e Day (2001), a pesquisa exploratória é indicada quando se tem pouco conhecimento acerca de determinado assunto e quando se busca um maior entendimento a respeito deste.

Em relação à pesquisa qualitativa, Malhotra et al. (2006) explicam que a pesquisa qualitativa busca descrever, compreender e interpretar os fatos e fenômenos analisados.

Hair Junior et al. (2005) destacam que a abordagem qualitativa é baseada em dados qualitativos, ou seja, dados que representam descrições de coisas sem que haja qualquer atribuição direta de números. Estes mesmos autores defendem que os dados qualitativos normalmente são coletados por meio de entrevistas não estruturadas, tais como grupos de foco e entrevistas em profundidade.

Complementarmente, Hair Junior et al. (2005) explicam que as entrevistas em profundidade realizadas em pesquisas qualitativas geralmente são longas (com duração superior a meia hora), o tamanho da amostra é pequeno (variando entre um e 50 indivíduos) e os resultados são subjetivos, na medida em que dependem, em grande parte, da interpretação subjetiva do pesquisador. Apesar disto, estes autores ressaltam que as pesquisas qualitativas são uma fonte de informações mais aprofundadas a respeito de determinado tema, favorecendo a compreensão mais exata de determinados aspectos da realidade.

Para atingir os objetivos propostos, utilizou-se o método de estudo de caso, o qual, segundo Yin (2005), é uma estratégia de pesquisa utilizada quando se deseja estudar um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto real, sendo que os limites entre este fenômeno e o contexto no qual o mesmo está inserido são de difícil separação.

Para Yin (2005), a utilização de estudos de casos deve-se ao fato de que determinados problemas de pesquisa lidam com ligações operacionais que necessitam

serem traçadas ao longo do tempo, em vez de serem encaradas como meras repetições ou incidências. Este mesmo autor ainda explica que o estudo de caso é a estratégia preferível ao se examinarem acontecimentos contemporâneos, quando não se podem manipular os comportamentos relevantes a serem estudados.

O objeto do estudo foi um polo de educação a distância, vinculado a uma instituição de ensino com atuação nacional, localizado no Estado de São Paulo, possuindo cerca de 160 alunos. O modelo de educação a distância adotado em tal instituição consiste em aulas síncronas que são transmitidas semanalmente nos polos, distribuição de material instrucional impresso e adoção de diferentes ferramentas que estimulam a interação entre alunos de diferentes polos (tais como fóruns e *chats*, ambos em ambientes virtuais).

Como instrumentos de coletas de dados, utilizou-se observação direta e entrevistas em profundidade, que, de acordo com Hair Junior et al. (2005, p. 85), são “sessões de discussão individual entre um entrevistador e um entrevistado”.

A entrevista seguiu uma abordagem semi-estruturada, na qual o pesquisador tem maior liberdade para exercitar sua iniciativa para acrescentar perguntas à entrevista que não haviam sido selecionadas previamente. Complementarmente, deve-se ressaltar que, na abordagem de entrevista semi-estruturada, o entrevistador segue uma estrutura geral e orientações previamente pensadas; entretanto, existe maior flexibilidade na condução da entrevista (HAIR JUNIOR et al., 2005).

O protocolo de estudo de caso utilizado para direcionar a pesquisa desenvolvida segue a estrutura apresentada no quadro 1.



Componentes do protocolo	Descrição
Objetivo do estudo	Discutir e analisar quais os papéis que os tutores presenciais devem desempenhar na educação a distância, no ensino superior.
Objeto de estudo	Um polo de uma instituição de educação a distância de grande porte, localizado no Estado de São Paulo, que possui cerca de 160 alunos.
Referencial teórico	Desenvolveu-se um referencial teórico abordando os fundamentos da educação a distância e os papéis do tutor presencial nesta modalidade de ensino.
Coleta dos dados primários - entrevistas em profundidade	Entrevistas com doze alunos do polo estudado, de três turmas distintas, seguindo um roteiro semi-estruturado de pesquisa.
Coleta dos dados primários - observações <i>in loco</i>	Observação da atuação dos tutores presenciais e da interação desenvolvida entre tutor e aluno.
Questão central do estudo	Quais os papéis que o tutor presencial deve desempenhar na educação a distância?
Questões específicas	
1	Como os alunos percebem as aulas presenciais?
2	Os alunos consideram a interação com o tutor local construtiva?
3	Quais os papéis que o tutor desempenha em relação ao aprendizado dos alunos?
4	Os alunos consideram importante a presença de um tutor local?
5	Quais as dificuldades dos alunos no curso a distância que são minimizadas com o apoio do tutor local?
6	Quais os benefícios percebidos pelos alunos por ter à sua disposição um tutor local?
7	O tutor atua de maneira ativa no ensino complementar às aulas transmitidas via satélite? Como os alunos percebem essa atuação?
Análise dos dados	Comparação dos dados obtidos por meio de observação e de entrevistas individuais, de maneira a responder às questões levantadas no estudo.
Redação do relatório final	Revisão da literatura, descrição da metodologia empregada e análise comparativa dos dados obtidos.

**Quadro 1 – Protocolo de estudo de caso.**

Fonte: Elaborado pelos autores (2013).

## APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Por meio da realização de entrevistas em profundidade com doze alunos de três turmas diferentes do polo de educação a distância estudado e de observações focadas na interação entre tutores presenciais e alunos, foi possível coletar dados bastante aprofundados, discutidos a seguir.

Primeiramente, deve-se destacar que todos os alunos entrevistados, sem exceção, mostraram entender a importância e valorizar os encontros presenciais que ocorrem semanalmente no polo estudado, nos quais, além de assistirem a uma aula transmitida via satélite em tempo real, os alunos interagem entre si e com o tutor local.

Por meio das entrevistas realizadas, pode-se perceber que os alunos encaram os encontros presenciais como um momento de interação, e que este momento é importante para que estes se sintam parte de um grupo social e da instituição de ensino.

Além disso, deve-se pontuar que os alunos consideram os encontros presenciais no polo de educação a distância estudado como uma forma de validação da abordagem desta modalidade de ensino, na medida em que estes encontros despertam nos alunos um sentimento de que a instituição de ensino escolhida acompanha sua evolução e está presente para dar o suporte necessário.

Em todas as entrevistas, foi possível verificar que os alunos analisam a qualidade do curso e da instituição escolhidos de acordo com a qualidade dos encontros presenciais, o que ressalta o papel de validar a escolha dos alunos que é desempenhado pelas aulas presenciais.

Quando os alunos foram questionados em relação à interação realizada com os tutores locais, pode-se verificar que todos os alunos entrevistados novamente concordaram que as interações são construtivas.

Entretanto, cabe ressaltar que alguns dos alunos entrevistados exaltaram mais as interações com o tutor local do que os demais.

Analisando de maneira mais detalhada o porquê da variação encontrada entre as percepções dos alunos entrevistados em relação à interação com o tutor presencial, pode-se identificar que os alunos que, além de assistirem às aulas transmitidas semanalmente pela instituição de ensino analisada, ainda iam mais um dia na semana ao polo para estudarem sob a orientação do tutor local, mostraram-se mais animados com as interações tutor-aluno.

Neste sentido, podem-se dividir os alunos em dois grupos distintos: o primeiro grupo, que apresenta características de autodidatismo e que prefere estudar em casa isoladamente, e o segundo grupo, que aprende melhor os conteúdos ministrados nas aulas presenciais quando participam de aulas extras de reforço, ministradas pelo tutor local, que atua como orientador de conteúdo.

Deve-se pontuar que, apesar de todos os alunos concordarem que as interações com o tutor local são construtivas, os alunos do segundo grupo, que interagem com os tutores com maior frequência, demonstraram maior satisfação com estas interações.

Já em relação ao questionamento feito aos alunos acerca dos papéis que os tutores presenciais desempenham em seu aprendizado, novamente os alunos mostraram-se divididos.

Os alunos com aptidões mais autodidatas, que não frequentavam as aulas de reforço ministradas pelo tutor local, listaram como papéis dos tutores (1) a condução de discussões em sala de aula, durante as aulas transmitidas via satélite pela instituição de ensino, (2) a correção de exercícios e (3) esclarecimento de dúvidas pontuais que surgiam durante os estudos individuais.

Por outro lado, os alunos que assistiam às aulas de reforço ministradas pelo tutor local e que buscavam orientação com maior frequência, definiram de maneira mais ampla os papéis que os tutores locais desempenham em seu aprendizado:

- Resolução de dúvidas pontuais, que surgiam durante as aulas transmitidas via satélite ou nos estudos realizados em casa;
- Correção de exercícios e esclarecimento de dúvidas quanto à resolução de exercícios mais complexos;
- Orientação das discussões realizadas em sala de aula, durante as aulas transmitidas via satélite;
- Atuação como professor presencial, de maneira a reforçar as aulas transmitidas pela instituição de ensino estudada.

Deve-se ressaltar, entretanto, que ambos os grupos de alunos também evidenciaram o papel motivacional desempenhado pelo tutor presencial, na medida em que muitos tinham certas dúvidas em relação à realização de um curso a distância, as quais eram minimizadas depois de diálogos com o tutor local.

Desta forma, para que os tutores consigam desempenhar os papéis esperados pelos alunos, algumas competências são exigidas destes profissionais, incluindo (1) domínio dos conteúdos ministrados pelos professores orientadores de conteúdo, de maneira a esclarecer dúvidas e ministrar aulas de reforço, quando necessário; (2) empatia e bom relacionamento interpessoal, de maneira a interagir e motivar os alunos; (3) visão crítico-analítica, de modo a orientar as discussões realizadas em sala de aula; (4) competência didática, de maneira a fazer-se compreender pelos alunos; e (5) habilidades de comunicação, já que a qualidade das interações entre tutor e alunos depende, em grande parte, da comunicação desenvolvida entre ambos.

Complementarmente, outra questão abordada nas entrevistas focou as dificuldades dos alunos e como os tutores presenciais podem minimizá-las.

Dentre as principais dificuldades citadas pelos alunos, as disciplinas que envolvem cálculos mostraram-se como um dos maiores desafios para os alunos entrevistados.

Conforme explicou um aluno, “algumas matérias, a gente lê e entende... mas as matérias que envolvem matemática... acho bem difícil acompanhar estas aulas transmitidas via satélite e mais difícil ainda estudar sozinha em casa”.

Deste modo, a atuação do tutor local ministrando conteúdos mostrou-se importante principalmente nas disciplinas da área de exatas, na medida em que muitos alunos sentem muitas dificuldades ao lidarem com números.

Segundo um dos alunos entrevistados, “quando nosso tutor ensina as matérias que exigem mais cálculos, por meio das aulas de reforço, a gente acaba aprendendo mais, porque ele explica duas, três ou até mais vezes, de acordo com as dificuldades da turma”.

Deve-se pontuar que, durante as observações realizadas, os autores perceberam que a maior parte das dúvidas dos alunos relativas às disciplinas da área de exatas estava relacionada a noções de matemática elementar, o que evidencia problemas no ensino anterior ao curso de ensino superior, mas que acabam comprometendo o desempenho dos alunos neste último.

Finalmente, em relação aos benefícios percebidos pelos alunos por terem um tutor presencial à disposição, a maior parte dos entrevistados destacou que, tendo um tutor local, com o qual as interações ocorrem presencialmente (frente a frente), as

inseguranças de estar cursando uma faculdade a distância diminuem, na medida em que a presença do tutor torna o serviço mais tangível e confiável.

Neste sentido, torna-se evidente a necessidade de treinamento e preparação dos tutores que atuam na educação a distância, pois estes profissionais representam a instituição de ensino perante os alunos e colaboram para a formação de uma imagem positiva desta instituição na percepção daqueles.

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho teve como objetivo discutir e analisar os papéis que o tutor presencial deve desempenhar no ensino a distância.

Para atingir tal objetivo, realizou-se um estudo de caso em um polo de uma instituição de ensino superior de atuação nacional, localizado no Estado de São Paulo, com cerca de 160 alunos.

Para coleta dos dados, utilizaram-se observações *in loco* e entrevistas em profundidade com doze alunos de três turmas diferentes.

Entre os resultados, pode-se verificar que a presença de um tutor local minimiza a insegurança dos alunos em relação ao próprio curso a distância, desde que este tutor esteja preparado para dialogar com os alunos e manter uma postura que transmita confiança aos mesmos.

Além disso, pode-se verificar que a atuação do tutor local deve ser bastante ampla, de modo a atender às demandas dos alunos mais autodidatas e, ao mesmo tempo, dos alunos que necessitam de um acompanhamento mais próximo.

Assim, os tutores presenciais devem desempenhar papéis motivacionais, reduzindo a insegurança dos alunos, papéis de orientação, orientando discussões entre os alunos e corrigindo dúvidas pontuais, e papéis de docência, ministrando aulas de reforço de determinadas disciplinas, principalmente na área de ciências exatas.

Deve-se ressaltar que, apesar da educação a distância ter suas bases pautadas na autonomia dos alunos, ou seja, na crença de que os alunos devem ser responsáveis por aprimorar seu próprio conhecimento, devido às deficiências do ensino pelo qual o aluno passa antes de ingressar no ensino superior, ainda existe a necessidade de

acompanhamento mais cuidadoso para determinados grupos de alunos, acompanhamento este que deve ser realizado pelo tutor local, que deve conhecer as demandas de cada aluno e adaptar-se.

Para finalizar, deve-se citar que, como este trabalho baseou-se em apenas um estudo de caso, os resultados não podem ser generalizados, ou seja, sugere-se que outros autores realizem esta mesma pesquisa em outros polos de educação a distância, comparando os novos resultados com os obtidos aqui, favorecendo a consolidação de um referencial teórico sobre os papéis dos tutores presenciais na EaD.

## REFERÊNCIAS

- AAKER, D. A.; KUMAR, V.; DAY, G. S (2001). Pesquisa de marketing. São Paulo: Atlas.
- ARETIO, G (1994). Educación a distancia hoy. Madrid: UNED.
- ARREDONDO, S. C. (1998). **Acción tutorial en los centros educativos**: formación y práctica. Madrid: UNED.
- BELLONI, M. L. (2001). Educação a distância. 2. ed. Campinas: Autores Associados.
- COELHO, M. L. A. Evasão nos cursos de formação continuada de professores universitários na modalidade de educação a distância via Internet. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/textos.htm>>. Acesso em: 31/08/2010.
- COOPER, D. R.;SCHINDLER, P. S. (2003). **Métodos de pesquisa em administração**. 7. ed. Porto Alegre: Bookman.
- CUNHA, D. S. W. (2003). Educação a distância e mediação pedagógica: a função do professor-tutor. **Revista De Littera et Scientia**, v. 6, n. 1, p. nov. 2003.
- HAIR JUNIOR, J. F.; BABIN, B.; MONEY, A. H.; SAMOUEL, P. (2005). **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman.
- INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. Censo da Educação Superior. Disponível em: <<http://www.inep.gov.br>>. Acesso em: 02/09/2010.
- LITWIN, E. (2001). **Educação a distância**: temas para o debate de uma nova agenda educativa. Porto Alegre: Artes Médicas.
- LOYOLLA, W.; PRATES, M. Ferramental pedagógico da educação a distância mediada por computador. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/textos.htm>>. Acesso em 27/08/2010.

MALHOTRA, N. K. (2006). **Pesquisa de marketing**: uma orientação aplicada. 4. ed. Porto Alegre: Bookman.

MARTINS, O. B. (1996). Educação superior a distância: uma modalidade de educação permanente. In: **Educação a distância**: alternativa para a construção da cidadania. Belém: Editora UFPA.

MOORE, M. (1996). Theory of transactional distance. In: KEEGAN, D. (Ed.) **Theoretical principles of distance education**. London: Routledge.

PRETTO, N. L. (2001). Desafios para a educação na era da informação: o presencial, a distância, as mesmas políticas e o de sempre. In: BARRETO, R. G. (Org.) **Tecnologias educacionais e educação a distância**: avaliando políticas e práticas. Rio de Janeiro: Quartet.

SÁ, I. M. A. (1998). **Educação a distância**: processo contínuo de inclusão social. Fortaleza: CEC.

TIGHT, M. (1998). Lifelong learning: opportunity or compulsion? **British Journal of Educational Studies**, v. 46, n. 3, p. 251-263.

YIN, Robert K. (2005). **Estudo de caso**: Planejamento e métodos. 3. ed. Porto Alegre: Bookman.