

MARIANA COSTA DE OLIVEIRA

A ATUAÇÃO DO PROFESSOR-TUTOR
E sua importância na motivação dos alunos.

PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU
FORMAÇÃO DE ORIENTADORES DA APRENDIZAGEM EM
EAD

PUC/SP

São Paulo

2010

MARIANA COSTA DE OLIVEIRA

A ATUAÇÃO DO PROFESSOR-TUTOR
E sua importância na motivação dos alunos

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Banca Examinadora da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, como exigência parcial para a obtenção de título de Especialista no curso de Pós Graduação Lato Sensu – Formação de Orientadores da Aprendizagem em EaD, sob orientação da Profa. Ms. Flaviana dos Santos Silva.

PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU
FORMAÇÃO DE ORIENTADORES DA APRENDIZAGEM EM
EAD

PUC/SP

São Paulo

2010

MARIANA COSTA DE OLIVEIRA

BANCA EXAMINADORA

São Paulo, 11 dezembro de 2010.

DEDICATÓRIA

*A minha mãe e em memória a minha avó,
Cecília, que sempre admirou e valorizou a
profissão de professor.*

AGRADECIMENTOS

- ☞ Em primeiro lugar agradeço a Deus por todas as oportunidades e bençãos que me possibilitaram chegar até aqui, pois sem Ele isso seria impossível;
- ☞ Ao Centro Paula Souza por ter me proporcionado a experiência única que foi vivenciada no Curso de Formação de Orientadores de Aprendizagem para EaD;
- ☞ A minha família e aos amigos pela compreensão e apoio nos momentos em que estive ausente, dedicando-me a esta pesquisa.
- ☞ Aos professores-tutores, aos alunos e a todos os envolvidos que de maneira direta ou indireta contribuíram para esta pesquisa.
- ☞ À professora orientadora pela dedicação e contribuição dadas a respeito da pesquisa.

“Resgatar a cultura e os saberes dos educandos exige postura de humildade por parte do educador e não arrogância de um saber único.”

PAULO FREIRE

RESUMO

A Educação à distância tem avançado muito nos últimos anos no cenário brasileiro e devido à importância que vem conquistando, sobretudo, pela possibilidade da democratização do saber, é imprescindível que se conheça os autores envolvidos nesse processo. A partir deste conhecimento torna-se possível o entendimento da realidade atual da EaD e, visualizar o provável futuro desta modalidade de educação. O principal objetivo desta pesquisa é analisar a importância da atuação do professor-tutor nos cursos de modalidade à distância e qual a sua relação e influência na motivação dos alunos. Adotou-se como procedimento metodológico a pesquisa bibliográfica e a por levantamento, ambas de caráter exploratório. Durante a pesquisa de levantamento foram aplicados questionários a alguns autores envolvidos, isto é, a professores-tutores e alunos de cursos em EaD de especialização da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, a fim de identificar o perfil desses autores e verificar qual a visão deles em relação à importância da atuação do professor-tutor no processo do ensino-aprendizagem. Os resultados da pesquisa revelaram que realmente é de extrema importância a atuação desse profissional no processo educacional em EaD e é ampla sua influência na motivação dos alunos, que visa, sempre, o desenvolvimento da autonomia dos educandos. Todavia, para que esses profissionais possam realizar um trabalho de qualidade almejando alcançar a concepção de ideal na EaD, precisam estar bem preparados como, por exemplo, por meio de uma formação específica ter amplo conhecimento e domínio sobre a disciplina a ser ministrada, as ferramentas de interação e ambiente virtual de aprendizagem utilizados. Somente, assim, poderão enfrentar e superar os problemas que possam vir a incidir. Problemas estes, que podem ser de diversas naturezas e implicações para o trabalho do professor-tutor. Este é um assunto que, futuramente, merece um aprofundamento maior, dando continuidade a esta pesquisa.

PALAVRAS CHAVE: Educação à distância; Motivação; Atuação do professor-tutor.

ABSTRACT

Teaching by e-learning has been improving a lot in the Brazilian scenery lately and due to the importance it has been conquering, moreover by the possibility of knowledge democratization, it is essential to learn who are the authors involved in this process. From this knowledge it is possible to understand the current reality and visualize the probable future of EaD. The main purpose of this research is to analyze the importance of the teacher tutor performance on the e-platform courses and what is his relation and influence on the students' motivation. The biographic research and data collecting were adopted as methodological procedures, both are used in exploratory nature. During the data collecting questionnaires were applied to some involved authors, that is teachers tutors and students from EaD specializations courses from PUC-SP in order to identify the authors profiles and check their opinion in relation to the importance of the teacher tutor's performance in the teaching learning process. The research results revealed that the performance of the teacher-tutor is extremely important during the education process in EaD and he has great influence on the students' motivation, however, these professionals have to be well prepared with a specific graduation, having a wide knowledge and self-confidence on the subject taught. They need to have the interaction tools and the virtual learning environment that are being used to develop a work of quality aiming to reach the ideal conception for EaD. Acting like that they can face and overcome the coming problem which can be considered of several types and implications for the teacher-tutor's work. This matter deserves a deeper study to continue this research in the future.

KEY WORDS: e-learning; motivation; teacher-tutor performance.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Classificação das teorias sobre motivação.....	31
Figura 2. Pirâmide de Maslow.....	32
Figura 3. O que você acha mais importante num curso à distância?.....	46
Figura 4. Em quais categorias de curso você já atuou como professor-tutor?.	47

LISTA DE QUADROS

Quadro 1. Análise comparativa entre a educação presencial e à distância.....	23
Quadro 2. <i>Feedbacks</i> Positivos.....	36
Quadro 3 <i>Feedback</i> Negativo.....	37

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	16
3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	19
3.1 A EVOLUÇÃO DA EAD NO BRASIL	19
3.1.1 A realidade atual da EaD-online.....	21
3.1.2 Os diferentes papéis, de profissionais, na EaD.....	23
3.2 O PROFESSOR-TUTOR.....	25
3.2.1 Características almeçadas nesse profissional	27
3.2.2 As funções do professor-tutor	29
3.2.3 Avaliação da qualidade no trabalho do professor-tutor	31
3.3 MOTIVAÇÃO	33
3.3.1 Conceitos e teorias.....	33
3.3.2 A motivação no processo educacional	35
3.3.3 A influência dos reforços positivos e intervenções negativas na motivação dos alunos.....	38
3.3.4 A motivação na modalidade à distância	41
4 DISCUSSÃO DOS DADOS COLETADOS.....	44
4.1 RESULTADO DO QUESTIONÁRIO APLICADO AOS ALUNOS.....	45
4.2 RESULTADO DO QUESTIONÁRIO APLICADO AOS TUTORES	47
CONSIDERAÇÕES FINAIS	51
REFERÊNCIAS.....	54
APÊNDICES.....	58

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, há um consenso entre alguns especialistas quanto à importância da Educação à Distância (EaD) para o desenvolvimento econômico e social do Brasil. Essa tem avançado muito nos últimos anos, especialmente com a oferta de cursos superiores via *internet*. Entre os anos de 2004 e 2008 houve um crescimento de 1.175% de universitários estudando nessa modalidade, chegando a cerca de um milhão de alunos, ou seja, um sexto do total matriculado no ensino superior (ABED, 2008).

Acredita-se que um dos fatores que contribuíram para o referido avanço foi pelo fato dessa modalidade de educação permitir a democratização do saber, tanto na educação superior como em cursos de formação docente.

“A Educação a Distância (EaD) é uma estratégia desenvolvida por sistemas educativos para oferecer Educação a setores ou grupos da população que, por razões diversas, têm dificuldade de acesso a serviços educativos regulares.” (GONZALES, 2005, p.33)

Segundo Menezes (2010), o potencial de contribuição da EAD para o país é incalculável, pois menos de 40% dos municípios do país têm uma instituição de ensino superior e, 14% dos brasileiros têm algum tipo de deficiência, que como foi citado anteriormente podem ser fatores que dificultam a participação desse público ao ensino presencial.

Além disso, muitos brasileiros possuem dificuldades de acesso ao ensino superior por questões de trabalho, financeiro, territorialidade ou, ainda, por limitações físicas e por suas características a EaD possibilita que essa dificuldade seja amenizada.

As principais características de um curso ofertado em EaD, (GONZALES, 2005) , são:

- Professor e aluno estão separados no espaço e/ou tempo;
- O controle do aprendizado é realizado mais intensamente pelo aluno do que pelo instrutor distante, exige-se uma maior autonomia do aluno no processo de aprendizagem;
- Os alunos necessitam de acompanhamento e de ações incentivadoras;
- Flexibilidade de horário e local de estudo – exigem maior responsabilidade dos alunos.

Pode-se observar que muitas das características apresentadas acima estabelecem relação direta com a atuação do professor-tutor e, partindo desse pressuposto esta monografia¹ apresenta como tema a importância da atuação do professor-tutor em cursos de Educação à Distância (EaD)-*online*.

A definição do tema se deu a partir de alguns problemas e questionamentos surgidos durante os últimos três anos, por meio da experiência obtida tanto como aluna, quanto como tutora.

Tais questionamentos sempre se deram a respeito de como deveria ser a postura do professor-tutor com o aluno devida a distância. Como ele, o professor, poderia motivar seus alunos e proporcionar-lhes uma aprendizagem de qualidade, numa modalidade de educação distinta da qual teve sua formação?

¹ Monografia: “documento que representa o resultado de estudo, devendo expressar conhecimento do assunto escolhido, que deve ser obrigatoriamente emanado da disciplina, módulo, estudo independente, curso, programa ou outros ministrados” ABNT (2005)

Como mencionado, anteriormente, essa é uma modalidade que tem crescido muito e uma das maiores preocupações observadas (VILLARDI 2005) é que não se devem cometer os mesmos erros ocorridos, com freqüência, na modalidade presencial. Como por exemplo, a mera transposição da aula que o professor daria oralmente para o registro escrito, criando verdadeiras apostilas eletrônicas, que não beneficiaria as propostas de educação colaborativas que favorecem a construção do conhecimento.

Considerando-se esses apontamentos, o objetivo principal desta pesquisa é analisar a importância da atuação do professor-tutor nos cursos de modalidade à distância, ofertados por uma Instituição de Ensino Superior (IES), e qual a sua relação e influência na motivação dos alunos; portanto, na melhoria da qualidade do processo de aprendizagem em cursos de EaD.

Para atingir o objetivo proposto, a pesquisa foi elaborada obedecendo aos seguintes objetivos específicos:

- Estudar e analisar qual seria atuação ideal do professor-tutor na mediação pedagógica;
- Pesquisar e apresentar quais são os fatores motivadores dos alunos que buscam por essa modalidade de ensino;
- Avaliar se realmente o professor-tutor poderá, pelas suas ações, motivar os alunos e, portanto, melhorar a qualidade do processo de aprendizagem.

Para a compreensão do estudo em questão, que é resultado de pesquisas realizadas no 2º semestre de 2010, dividiu-se o trabalho em quatro capítulos, sendo:

- O primeiro destinado a introdução do trabalho, abordando a problemática, o tema, justificativa e objetivos;

- O segundo apresenta os procedimentos metodológicos escolhidos para o desenvolvimento desta pesquisa;
- O terceiro faz uma introdução à evolução da Educação à Distância no Brasil, busca identificar quais são as principais atribuições de um professor-tutor e como ele deve atuar em cursos na EaD e também procura compreender os fatores motivacionais de um aluno nessa modalidade de educação;
- E o quarto traz uma discussão sobre os dados alcançados com a pesquisa de levantamento, aplicada em alunos e professores-tutores.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Segundo FACHIN (2005), todo trabalho científico deve ser baseado em procedimentos metodológicos, que almejam facilitar o planejamento de uma pesquisa, coordenando investigações e interpretações de resultados e com isso favorecendo um desenvolvimento adequado do estudo. A escolha dos métodos não deve ser aleatória, ela só poderá ser válida caso venha a se basear em dois pontos: o objetivo e a natureza do objeto que se tem vista.

Visando o objetivo geral dessa pesquisa, os métodos científicos escolhidos para seu desenvolvimento foram: pesquisa bibliográfica e pesquisa por levantamento, ambas de caráter exploratório.

A pesquisa bibliográfica conduz o estudioso a uma reflexão em busca do saber em obras de toda natureza. Atendendo às necessidades da presente pesquisa foram utilizados livros, artigos, teses, dissertações, documentos eletrônicos, entre outros.

Primeiramente, foi realizada uma leitura de todo o material para que, assim, fosse possível selecionar, fichar, organizar, arquivar e resumir assuntos, ideias e pensamentos que fossem interessantes e pertinentes ao tema e aos objetivos propostos.

Enquanto a pesquisa por levantamento se caracteriza pela interrogação direta das pessoas, cujo comportamento e atitudes, se desejam conhecer. Uma das vantagens desse tipo de pesquisa é a quantificação dos dados obtidos por meio de questionários, podendo ter perguntas fechadas, que apresentam alternativas de

respostas fixas e perguntas abertas, possibilitando ao questionado que expresse suas opiniões livremente por meio de frases.

Com esse intuito, foram aplicados dois questionários (Apêndice A e C), os quais possuíam perguntas fechadas em sua maioria. A população² escolhida para se aplicar o questionário foi a de alunos e a de professores-tutores de cursos à distância e, a amostra³ foi em cima de alunos e de professores-tutores do Curso de Extensão semipresencial ofertado pela PUC SP (Pontifícia Universidade Católica de São Paulo). Essa IES utiliza como Ambiente de Aprendizagem Virtual, o *Moodle*.

O curso em questão é o de Educação à Distância na Prática: planejamento, legislação e implementação, com duração de 80 horas, na modalidade semipresencial, ou seja, com ações presenciais e à distância. Segundo informações obtidas no site oficial da PUC/SP, o objetivo principal é o de preparar profissionais para criar, mediar e orientar cursos à distância em sua organização ou instituição de ensino.

Os questionários foram aplicados pela ferramenta do *Google Docs*. Tiveram como principal objetivo identificar o perfil dos sujeitos e verificar qual a visão deles com relação à importância da atuação do professor-tutor no processo do ensino-aprendizagem.

Primeiramente, esses questionários foram aplicados a treze alunos, que possuem curso superior e são atuantes na educação do Estado de São Paulo. Como o curso possuía apenas dois professores-tutores, optou-se por aplicar o

² "...trata-se do conjunto de indivíduos ou objetos que apresentam em comum determinadas características definidas para o estudo." (MARTINS, 2002, p.43)

³ "A amostra é o subconjunto da população." (MARTINS, 2002, p.43)

questionário a mais outros cinco, os quais atuam em outros cursos à distância na mesma instituição de ensino. Esses possuem ampla experiência na Educação à Distância.

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

3.1 A EVOLUÇÃO DA EAD NO BRASIL

O conceito de Educação à Distância não é algo novo, ao contrário do que alguns acreditam, essa é uma modalidade de ensino que está presente no Brasil há mais de 100 anos. Seu início ocorreu com os cursos por correspondência e, posteriormente evoluiu para os cursos com uso do rádio, depois da televisão e do vídeo cassete.

Para uma melhor compreensão, muitos autores buscam identificar a história da EaD no Brasil, dividindo-a em diferentes estágios, aqui denominados de momentos. Alguns desses autores afirmam como, por exemplo, João Roberto Moreira Alves, que são três momentos, sendo o inicial, o intermediário e o moderno. Optou-se pela classificação da autora Maria da Graça Moreira, apresentada no livro Educação à Distância: o estado da arte, que classifica em quatro momentos. Segundo ela essa classificação toma-se por base o predomínio do uso das diferentes tecnologias e as possibilidades educacionais decorrentes de seu uso.

Nesse sentido, o primeiro momento é caracterizado pelo ensino por correspondências, cujo marco de referência inicial é a instalação das Escolas Internacionais em 1904. Outras duas instituições que merecem destaque são o Instituto Monitor e o Universal. Ambas proporcionavam iniciação profissional sem exigir uma escolaridade e o método inicial utilizado por muitos anos, e até hoje, é o por correspondência.

Acompanhando as mudanças ocorridas na sociedade, nas últimas décadas, o Instituto Monitor, com sede na cidade de São Paulo, investiu e hoje oferece, além

dos tradicionais cursos por correspondência, os semipresenciais e os na modalidade *on-line*. Em sua maioria, são cursos profissionalizantes e de Ensino Fundamental e Médio para Educação de Jovens e Adultos (EJA). Segundo informações obtidas no site do Instituto, atualmente eles possuem 5.636.489 alunos matriculados.

O segundo momento se caracteriza pelo uso de diferentes tecnologias como o rádio, a TV, a teleconferência e, o *video tape*.

O rádio foi e, ainda é um importante meio de comunicação de massa e, por isso, durante alguns anos foi uma das ferramentas utilizadas para a educação não-presencial. O período da educação via rádio teve início com a fundação, em 1923, da Rádio Sociedade do Rio de Janeiro. Estima-se que na década de 1950, a Universidade do Ar⁴ chegou a atingir 318 localidades e oitenta mil alunos.

A Televisão educativa também teve bastante destaque no Brasil, principalmente, nas décadas de 1960 e 1970, quando houve grandes incentivos.

A autora cita que o terceiro momento é marcado pelo desenvolvimento de programas de computadores e softwares educacionais.

Já o quarto momento, ou seja, o atual, marcado pelo uso intensivo da *internet*, em ambientes que proporcionam a interatividade e, conseqüentemente a aprendizagem colaborativa, opondo-se à educação baseada no currículo tradicional.

O currículo tradicional é inspirado pelas ideias de Bobbit e Taylor, tendo grande preocupação com a transmissão de conteúdos, em que alguns poucos

⁴ Em 1947 o Senac, junto com o Sesc e com a colaboração de emissoras associadas, criou a Universidade do Ar, em São Paulo. O objetivo era oferecer cursos comerciais radiofônicos. Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/folha/educacao/ult305u396511.shtml>. Acessado em: 09/10/2010.

produzem para outros (maioria) consumirem e executarem seus processos, ou seja, os alunos passam a ser produtos finais do processo de educação.

Independentemente do recurso utilizado, a EaD sempre esteve associada à formação profissional ou escolar de trabalhadores de classes populares, que não tinham acesso às esferas formais de escolarização.

Além disso, por todo esse período, a EaD esteve voltada para um ensino de conteúdos, com fortes características da educação bancária⁵. Esse tipo de educação é caracterizado pelo ato de depositar, de transferir, de transmitir valores e conhecimentos em que os alunos são depositários e o docente o depositante. Ou seja, nessa modalidade, o educador é o único detentor do conhecimento e o educando é “vaso vazio” a ser preenchido pela sabedoria do mestre.

3.1.1 A realidade atual da EaD-online

Entretanto, é a partir da última reforma educacional brasileira, instaurada pela Lei nº 9.394/96, que pela primeira vez, se oficializa a educação à distância no Brasil, como modalidade válida e equivalente para todos os níveis de ensino.

Atualmente, a EaD vive um período de grandes mudanças, em grande parte devida a essa regulamentação e também ao avanço do uso da *internet* e à utilização dos Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA's), como por exemplo o *Moodle*⁶.

⁵ FREIRE, Paulo. **Pedagogia do Oprimido**. 45. ed. São Paulo: Ed. Paz e Terra, 2005.

⁶ Moodle (**M**odular **O**bject **O**riented Distance **L**Earning) é um software livre de apoio à aprendizagem, pode ser instalado em várias plataformas que consigam executar a linguagem php tais como Unix, Linux, Windows. MAC OS. Como base de dados podem ser utilizados MySQL, PostgreSQL, Oracle, Access, Interbase ou ODBC. Disponível em: http://moodlelivre.com.br/o_que_e_moodle. Acessado em: 20/09/2010.

Os AVA's possuem diversas ferramentas de interação (FIs), que podem ser síncronas e assíncronas. As ferramentas síncronas permitem a comunicação de vários (alunos e professores-tutores) em tempo real, que podem acontecer por meio de um *chat*, por exemplo. Já na ferramenta assíncrona os participantes não necessariamente precisam estar conectados ao mesmo tempo e as atividades podem acontecer, por exemplo, em fóruns de discussão.

Essas FIs, principalmente, o fórum, permitem que exista uma maior interação entre os próprios alunos e destes com o professor-tutor, valorizando a construção do conhecimento, ou seja, favorecendo a educação colaborativa.

O fórum de discussão é uma ferramenta que consiste na proposição de uma questão sobre a qual vão sendo feitos comentários, que, por sua vez, serão objetos de novos comentários, criando-se uma árvore de ideias e opiniões a partir de uma ideia inicial. Quando proposto pelo professor-tutor, esse deve servir para provocar reflexões que se estabeleçam a partir de leituras específicas do material didático disponibilizado no AVA. (VILLARDI; OLIVEIRA, 2005)

No contexto atual, é grande a quantidade de informações acessíveis à sociedade e, por isso, os homens não são mais necessários por armazenarem informações, mas, sim, pela capacidade de saber empregá-las, selecionando-as e as organizando de modo a encontrar soluções para seus problemas.

Freire (2005) afirma que na educação bancária não há criatividade, não há transformar, não há saber. Neste modelo de educação existe o papel do educador que é responsável por narrar e o do educando, que é conduzido à memorização mecânica do conteúdo narrado. Essa relação resulta no não desenvolvimento da consciência crítica do educando, que é capaz de transformar o seu mundo. O

educando é o oprimido de uma classe dominadora elitista, representada pelo educador, que na sua arrogância acredita que sempre será o que sabe e os educandos os que não sabem.

"Ninguém educa ninguém, ninguém educa a si mesmo, os homens se educam entre si, mediatizados pelo mundo." (FREIRE, 2005). Nessa concepção de educação libertadora, o conhecimento não é transferido do educador para o educando, mas, ao oposto disto, ocorre um compartilhamento de experiências, favorecendo e criando condições necessárias para a construção da autonomia e criticidade dos alunos.

A educação libertadora tende a reflexão, implica numa busca constante para elucidar a realidade por meio do diálogo. Diálogo esse que o educador deve mediatizar a comunicação, promovendo situações que possibilitem a participação ativa, reflexiva e crítica dos educandos na construção do conhecimento.

Acredita-se que esse entendimento seja o ideal para avançar com a EaD, criando ambientes que proporcionem um processo de aprendizagem colaborativa e reflexiva e, que, com isso, possa se opor ao conceito de educação bancária, favorecendo, dessa maneira, a educação libertadora defendida por Paulo Freire.

3.1.2 Os diferentes papéis, de profissionais, na EaD

Faz-se necessário para esta pesquisa que se compreenda quais são os profissionais que constituem um sistema educacional de EAD e, para isso, será apresentado a seguir um modelo.

É importante ressaltar que cada instituição possui o seu modelo e a sua equipe de produção para EaD, a fim de atender seus objetivos, demandas e recursos reservados.

Segundo Moreira (In: LITTO; FORMIGA, 2009), independentemente do escopo e das tecnologias predominantemente utilizadas, alguns perfis são típicos de projetos de EaD. Cita, ainda, as principais equipes por áreas profissionais e competências. Todavia, enfatiza que é apenas um jeito de exemplificar as equipes que geralmente são encontradas, e não uma listagem de atores e seus respectivos papéis.

Sendo assim, a composição do sistema educacional na perspectiva de seus atores, pode ser compreendida por: equipe gestora, equipe de autores ou conteudistas, equipe pedagógica, equipe design instrucional, equipe de arte, equipe de tutores ou mediadores de aprendizagem, equipe de monitoria pedagógica, equipe de suporte técnico, equipe tecnológica e alunos.

Os alunos também fazem parte do sistema educacional e “podem ser considerados agentes integrantes das equipes de produção” (*Ibidem*, p.374). Sobretudo, baseando-se no entendimento de que o processo de aprendizagem deve partir da interação entre os autores, mediados por tecnologias. Acredita-se que a aprendizagem é mais significativa quando se tem a provocação do “outro”, expressando sua inteligência, experiência e conhecimento.

“A equipe, nessa perspectiva, possui um motor próprio, é viva e dinâmica. Possui a capacidade de aprender continuamente, colaborar, desenvolver seus papéis pessoais e profissionais de acordo com os processos e produtos, é capaz de exercer liderança de maneira compartilhada, desenvolver suas habilidades e mobilizar suas competências para a construção de novos conhecimentos.” (*Ibidem*, p.372)

Percebe-se que o professor não está mais solitário em seu planejamento, como ocorre na aula presencial. Nesse formato, o professor tem suas atribuições

compartilhadas com outros atores de diferentes equipes, enriquecendo o produto final.

Dentre as equipes anteriormente citadas, a equipe de tutores ou mediadores da aprendizagem tem destaque especial nessa pesquisa. E por esse motivo, nas próximas páginas, a questão do professor–tutor será abordada mais intensamente.

3.2 O PROFESSOR-TUTOR

Atualmente, ainda, existem muitos professores de cursos presenciais que veem a educação à distância como uma ameaça. Acreditam que o avanço dos meios virtuais de aprendizagem, possa vir a substituir o professor, ou seja, que bastaria um bom material didático para que o aluno aprendesse.

Todavia, como, anteriormente, citada, a compreensão de ideal para avançar com a EaD, é por meio da educação libertadora, que favorece a autonomia do aluno. Sendo assim, é extremamente importante a presença do professor que é responsável por mediar diálogos e levar o aluno à autorreflexão.

“Se a educação é dialógica, é óbvio que o papel do professor, em qualquer situação, é importante. Na medida em que ele dialoga com os educandos, deve chamar a atenção destes para um ou outro ponto menos claro, mais ingênuo, problematizando-os sempre. O papel do educador não é o de “encher” o educando com “conhecimentos”, de ordem técnica ou não, mas sim o de proporcionar, através da relação dialógica educador-educando, a organização do pensamento correto de ambos.” (FREIRE *apud* GONZALEZ, 2005, P.85)

Além disso, a educação tradicional sempre esteve centrada no professor e em suas arguições, o que difere dessa EaD que se acredita ser ideal, que manifesta características colaborativas, centradas nos alunos, que, por sua vez, contribuem com a maior parte das mensagens. No quadro a seguir é possível ter uma noção das diferenças existentes entre o professor tradicional e o professor-tutor.

EDUCAÇÃO PRESENCIAL	EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA
Processo como fonte central de informação.	Processo com fontes/ mídias diversificadas de informações.
Convivência em um mesmo ambiente físico, de professores e alunos, durante toda a situação de ensino. Caracterizado pelas quatro paredes, o quadro-negro, a disposição das carteiras, geralmente voltadas para o mestre/professor.	Interatividade entre aluno e professor/tutor e, também, entre os alunos, por meio do uso de diferentes ferramentas de interação e comunicação, inclusive, em alguns casos, em encontros presenciais. Como pode ser observado no curso pesquisado na PUC/SP.
Ritmo de processo definido pelo professor.	Ritmo do processo determinado pelas necessidades e precisões dos alunos.
Contato “face a face” entre professor e aluno.	Múltiplas formas de contato, inclusive a “face a face” em casos de encontros presenciais.
Atendimento em horários específicos e rígidos de orientação em sala de aula.	Atendimento em horários flexíveis, em lugares distintos. Uso de meios diversos, tudo realizado por um professor-tutor. Podendo o acesso ser feito de qualquer lugar do mundo, no tempo escolhido e horário preferido pelos envolvidos.

Quadro 1. Análise comparativa entre a educação presencial e a distância.

Fonte: Adaptado (SÁ, 1998, p.47)

Partindo desses pressupostos, é possível observar a significância da atuação do professor-tutor, pois ele assume o papel de mediador entre o aluno e a instituição; portanto, dos conteúdos ministrados, assim, facilitando o acesso aos AVA's por meio de recursos e ferramentas tecnológicas e, portanto, favorecendo a aprendizagem autônoma do aluno.

Alguns termos são empregados por diversos autores para designar quais são os papéis do professor-tutor como, por exemplo, o de facilitador, parceiro e

conselheiro. Termos, esses, que são tão óbvios que acabam por desmerecer e simplificar a função desse profissional, já a formulação tomada por Martin-Barbero (*apud* SILVA; PESCE; ZUIM, 2010, p.59), valoriza o papel profissional, pois é visto como um “sistematizador de experiências”, “estimulador da participação criativa dos alunos”, ou, ainda, um “mobilizador das inteligências múltiplas e coletivas experiências do conhecimento”.

3.2.1 Características almeçadas nesse profissional

A partir desses apontamentos, ressalva-se, novamente, a importância desse profissional e evidencia a complexidade do ser e estar professor-tutor, sendo várias as exigências para assumir tal posição.

É primordial que esse docente seja especialista na disciplina que irá ministrar, pois em EaD não é possível improvisar, também, deve dominar o uso das TIC's que utilizará em determinado curso, para que, assim, ajude seus alunos prontamente, orientando-os como resolver um problema técnico e, até mesmo, como facilitador dos estudos deles; respeitar o ritmo de cada aluno, pois cada um precisa de tempos diferentes para desenvolver uma reflexão crítica e uma análise dos temas sugeridos, sabendo-se que, se esse tempo não for respeitado, o aluno pode se sentir desmotivado a participar; deve colaborar com as reflexões deles; ter facilidade de comunicação, se expressar claramente e possibilitar a comunicação entre o grupo todo e, não, somente, entre professor-tutor e alunos; ser dinâmico; ser criativo; ter liderança e iniciativa e ser agente motivador, buscando proporcionar aos seus alunos à autorreflexão que permite uma participação mais ativa e profunda nas discussões *on-line*, em atividades como as do tipo *Fóruns*.

Espera-se que todos os docentes da modalidade presencial ou não devam buscar constantemente seu aperfeiçoamento por meio da formação continuada. Na EaD torna-se imprescindível que o docente esteja atualizado, pois a área de tecnologias evolui muito rápido com infinitas inovações. “...ele passa a ser um eterno aprendiz ao dividir e compartilhar seus conhecimentos, sobretudo as dúvidas, com os pares e seus também novos colegas estudantes/alunos.” (FORMIGA *apud* LITTO; FORMIGA, 2009, p.44)

Complementando e reafirmando as características até então apresentadas, segue uma relação de atitudes e características esperadas no professor-tutor, essa informação foi obtida pelas respostas ao questionário aplicado aos alunos (Apêndice B).

- Paciência;
- Empatia;
- Conhecimento nos conteúdos ministrados e na tecnologia utilizada;
- Mediação durante todo o processo e no auxílio às dificuldades apresentadas por eles;
- Compromisso com o seu trabalho;
- Dinamismo em suas ações e
- Que possibilite a interação do grupo como um todo.

Nota-se que é vital para o exercício dessa profissão a capacidade de planejamento de seu horário disponível para desempenhar suas atribuições, verificando e determinando quais são os melhores horários para o atendimento dos alunos. Do mesmo modo, é fundamental motivar e instigar a participação dos alunos

por meio da amorosidade que pode também ser entendida como a arte da sedução pedagógica⁷.

3.2.2 As funções do professor-tutor

Segundo Teles (In: LITTO; FORMIGA, 2009), os atos do professor-tutor contemplam quatro categorias de funções: a pedagógica, a de gerenciamento, a de suporte técnico e a de suporte social.

- **Pedagógica**

Nessa função estão inclusas todas as ações necessárias para apoiar o processo de aprendizagem do aluno e, assim, do grupo como um todo. Segue abaixo alguns exemplos dessas ações:

- Dar instruções necessárias quanto aos objetivos do curso, ao uso das ferramentas e recursos tecnológicos, aos objetivos e desenvolvimento das atividades propostas;
- Realizar perguntas diretas e dar conselhos ou oferecer sugestões;
- Respeitar cronogramas;
- Promover autorreflexão no aluno;
- Fomentar a busca de conhecimentos, incentivando os alunos a pesquisarem outras fontes de informação;

⁷ GONZALES, Mathias. **Fundamentos da Tutoria em Educação a Distância**. São Paulo: Editora Avercamp, 2005. p.79-86

- Acompanhar os alunos em todo o percurso durante o desenvolvimento das atividades, como, por exemplo, sugerindo que expliquem e elaborem melhor suas ideias, visando que essas tenham um verdadeiro significado no seu processo de aprendizagem;
- Sempre dar *feedback* e congratulações pelas contribuições na discussão on-line e em outras atividades e avaliações e
- Atuar como suporte na estruturação das tarefas cognitivas.

- **Gerenciamento**

Essa função se refere a todas às atividades precisas para que o curso se desenvolva de acordo com os objetivos propostos, essa possui caráter administrativo. Podem ser subdivida em três categorias:

- Gerenciamento das ações dos alunos, encorajando-os a postar mensagens e entregar trabalhos nos prazos;
- Administrar discussões e trabalhos de grupo e
- Gerenciamento da parte administrativa, esclarecendo regras e expectativas do curso, organizando como serão os exames e avaliações, iniciando e resumindo a discussão colaborativa nos espaços de Fóruns.

- **Suporte Social**

Uma das principais atribuições desse docente é a de criar um espaço onde a comunicação seja fácil e atrativa, a fim de que o aluno não se sinta isolado dos colegas e abandonado num espaço desconhecido. Ao iniciar um curso, o aluno deve

receber do tutor uma mensagem de “boas vindas” logo no seu primeiro acesso. E os *feedbacks* não devem ultrapassar 24 horas, se possível o quanto antes.

Outra atribuição é controlar as mensagens postadas pelos alunos que contenham ataques pessoais (*flaming*) a outros, que podem ser geradas apenas por discordarem de algumas opiniões.

Esse docente deve ter ações que almejam promover a solidariedade do grupo, respeitando conceitos éticos.

- **Suporte Técnico**

Essa função refere-se a todas as ações que sejam precisas para que o professor-tutor possa, realmente, tornar seus alunos usuários competentes, confortáveis e seguros quanto ao uso do AVA e das FIs.

Observa-se que a função de preparar o material, em momento algum, é atribuída a esse profissional e, mesmo assim, sua importância continua vital para o processo de aprendizagem. Para essa função existem as equipes de autores ou conteudistas. Os professores-autores são geralmente professores universitários, especialistas nos conteúdos a serem elaborados, possuem experiências como redatores e revisores. “... são profissionais que desenvolvem os conteúdos, selecionando e reunindo os materiais, organizando e propondo dinâmicas, estratégias e recursos pedagógicos a serem desenvolvidos.” (MOREIRA In: LITTO; FORMIGA, 2009, p.373)

3.2.3 Avaliação da qualidade no trabalho do professor-tutor

O processo educacional deve ser constantemente avaliado. É preciso que se realizem avaliações com relação ao desenvolvimento do curso para verificar se os

objetivos propostos pelo professor-tutor estão sendo alcançados e, portanto, faz-se necessário avaliar os profissionais que nele atuam.

As informações conseguidas numa avaliação sobre a atuação do professor-tutor servem para refletir se suas atitudes estão adequadas e se, é preciso melhorar algo ou ainda redirecionar certas ações, visando à qualidade do processo ensino-aprendizagem.

“A avaliação tem de ser muito próxima das práticas sociais de referencia e deve contar com elementos capazes de dar ao sujeito avaliado a chance de avaliar seu desempenho, sem preconceitos, sem ser submetido à pressão social, sem ser vítima dos desvios que podem manifestar-se em relação a essa tarefa.”(BENTES In: LITTO; FORMIGA, 2009, p.167)

Existem vários tipos de avaliações para ponderar a atuação do professor-tutor, são elas: a auto-avaliação, avaliação feita pelos alunos, pela instituição e a pelo professor especialista. Com relação à avaliação do professor-tutor pelo aluno, faz-se necessário alertar que a reflexão deverá ser sobre a presença do professor-tutor sobre seus estudos, agilidades e, principalmente, a qualidade dos comentários existentes nos *feedbacks* postados e, até mesmo, das orientações fornecidas. (*Ibidem*, p.168-169)

A instituição e o professor-especialista conseguem avaliar o professor-tutor por meio de registros de ações realizadas no AVA, como por exemplo, pelos e-mails enviados e recebidos, respostas postadas a perguntas de alunos, pela publicação e disponibilização de material complementar e pela atuação no fórum, ou seja, pela quantidade de intervenções e, se, além de iniciá-lo, o professor-tutor fez uma conclusão das principais ideias abordadas. (*Ibidem*, p.167)

Em sua maioria, os professores-tutores tiveram a sua formação inicial no modelo de educação tradicional e, assim, como seus alunos, trazem certas angústias e frustrações desenvolvidas ao longo de sua vida acadêmica e, por isso, estão acostumados a certos padrões, como os apresentados no Quadro 2.1, no início deste capítulo. A auto-avaliação colabora, em muito, para amenizar possíveis erros de conduta e, assim, superar dificuldades que poderão vir a surgir.

Todavia, as demais avaliações complementam a sua auto-avaliação e acredita-se que se forem realizadas durante o processo de “tutoria” e não somente ao seu término, ajudará o professor-tutor na reflexão sobre suas ações e se for preciso, poderá modificar e adaptar algumas atitudes indesejáveis a tempo de melhorar e favorecer a aprendizagem autônoma do aluno.

3.3 MOTIVAÇÃO

É extremamente importante estudar e dialogar sobre a motivação no contexto escolar. A motivação escolar pode proporcionar resultados positivos para a aprendizagem e, assim, melhorar o desempenho dos alunos.

“Um estudante motivado mostra-se ativamente envolvido no processo de aprendizagem, engajando-se e persistindo em tarefas desafiadoras, despendendo esforços, usando estratégias adequadas, buscando desenvolver novas habilidades de compreensão e de domínio. Apresenta entusiasmo na execução das tarefas e orgulho acerca dos resultados de seus desempenhos, podendo superar previsões baseadas em suas habilidades ou conhecimentos prévios.”
(GUIMARÃES; BORUCHOVITCH, 2004)

3.3.1 Conceitos e teorias

Segundo FERREIRA (2000), motivação é o ato de despertar o interesse de alguém por alguma coisa, ou seja, é estimular, incentivar alguém a realizar algo. A

motivação pode ser de dois tipos: motivação externa e automotivação. A pessoa automotivada age por iniciativa própria, em função de seus próprios objetivos.

“Auto-motivação: pessoa internamente motivada para a tarefa, que se envolve e se dedica à mesma, impulsionada por um interesse apaixonado pelo que faz. A criatividade floresce mais facilmente quando o indivíduo realiza tarefas, mobilizado mais pelo prazer e satisfação do que pela obrigação e dever.” (ALENCAR, 1998)

Existem vários estudos e pesquisas sobre o conceito de motivação. MAXIMIANO (2004) cita dois tipos de teorias sobre a motivação, que são as teorias de processo e as teorias de conteúdos e, ele as organiza conforme a imagem a seguir.

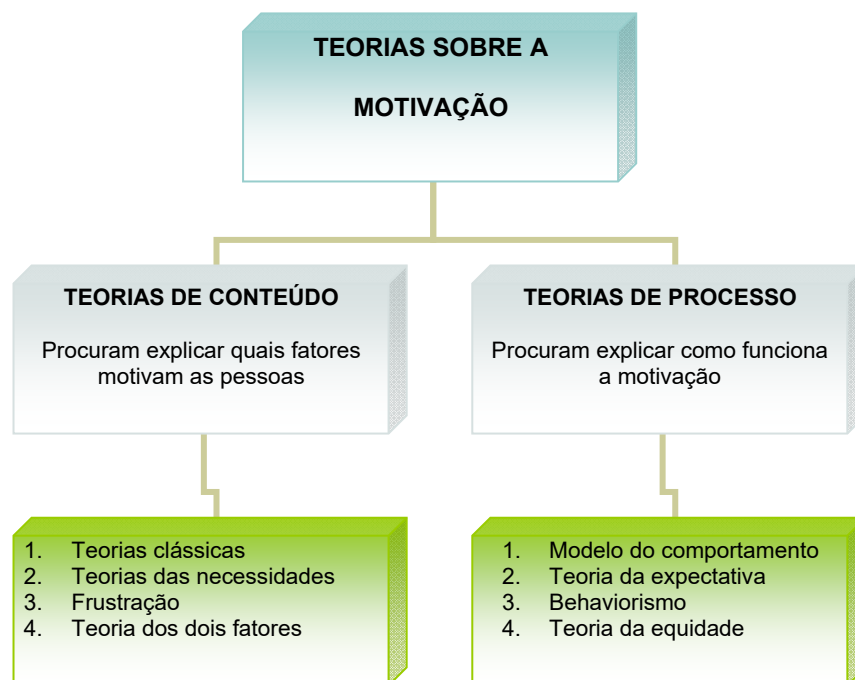


Figura 1. Classificação das teorias sobre motivação.

Fonte: Adaptado (MAXIMIANO, 2004. P.275)

Dentre as teorias apresentadas, a Teoria das Necessidades é uma das mais aceitas. Abraham Maslow (1908-1970) autor da dessa teoria, baseia-se na idéia das necessidades humanas. Essa está disposta numa hierarquia complexa, que se

divide em cinco grupos: necessidades fisiológicas, de segurança, de aceitação social, de auto-estima e de auto-realização. Ele afirma, ainda, que todos os indivíduos apresentam essas necessidades ao longo da vida e à medida que cada uma dessas é satisfeita e atendida, passa-se à seguinte da escala. Essas necessidades são representadas pela pirâmide que leva o seu nome, Maslow. (MAXIMIANO, 2004)



Figura 2. Pirâmide de Maslow
Fonte: Adaptado (MAXIMIANO, 2004).

Outros teóricos como, por exemplo, os behavioristas, afirmam que as pessoas tendem a reforçar as ações que levem a resultados desejados e, por conseguinte, prazerosos. Ou seja, os indivíduos evitam as ações negativas que podem ser representadas por censuras, punições, entre outras coisas; gerando estresse e desmotivando o indivíduo a realizar certas atividades.

3.3.2 A motivação no processo educacional

*“Tu me dizes, eu esqueço.
Tu me ensinas, eu lembro.
Tu me envolves, eu aprendo.”*

B. FRANKLIN

Segundo GONZALES (2005), a partir da análise dessas teorias de motivação pode-se concluir que, no processo educacional, o que motiva um aluno a se interessar pelos estudos, pelo cumprimento das tarefas propostas no plano de curso, são as prováveis recompensas resultantes de suas ações. Por outro lado, o aluno pode ser motivado pelo receio da desaprovação, das punições e outras consequências negativas para a própria vida.

Outra teoria aceita no contexto escolar é a Teoria da Autodeterminação, essa teoria é recente e se opõe as ideias behavioristas se aproximando da ideia de Maslow. Guimarães e Boruchovitch (2004), explicam que essa teoria focaliza as tendências evolutivas, as necessidades psicológicas inatas e as condições contextuais favoráveis à motivação, ao funcionamento social e ao bem-estar pessoal. São três as necessidades psicológicas inatas: a necessidade de autonomia, a necessidade de competência e a necessidade de pertencer ou de estabelecer vínculos.

Seguindo essa perspectiva, o aluno realizaria uma atividade a partir da sua autonomia, ou seja, realizaria uma atividade por acreditar que seria importante, por vontade própria e não por ser obrigado devido a influências externas.

Em seu artigo, as autoras comentam, ainda, sobre a importância do estilo motivacional do professor e o impacto sobre o desenvolvimento educacional dos estudantes. Por meio de pesquisas que realizaram com alunos, desde o ensino fundamental até o universitário, elas observaram que os alunos de professores, que possuem estilo motivacional, que promovem a autonomia, demonstram maior compreensão conceitual, melhores desempenhos, persistem na escola, aumentam e

desenvolvem sua criatividade, objetivando a realização de atividades escolares e buscam desafios. Também são emocionalmente mais positivos e menos ansiosos e ainda mais motivados intrinsecamente, quando comparados a alunos de professores com estilo motivacional controlador.

“A motivação intrínseca do aluno não resulta de treino ou de instrução, mas pode ser influenciada principalmente pelas ações do professor. Embora não se desconsiderem as crenças, conhecimentos, expectativas e hábitos que os estudantes trazem para a escola, a respeito da aprendizagem e da motivação, o contexto instrucional imediato, ou seja, a sala de aula, torna-se fonte de influência para o seu nível de envolvimento (GUIMARÃES; BORUCHOVITCH, 2004)”

No estilo controlador, o professor acaba pressionando o aluno a pensar, a realizar e cumprir atividades sob pressões pelos prazos e pelas notas, prejudicando o desenvolvimento da autonomia do aluno.

Mas, afinal o que pode ser feito para o professor adquirir o estilo motivacional que apóia a autonomia do aluno? Segundo BORUCHOVITCH; BZUNECK; GUIMARÃES (2010), a literatura tem apresentado cinco principais diretrizes, são elas:

- **Primeira** – Precisa propor atividades onde o professor não pode desconsiderar e muito menos frustrar o atendimento as suas necessidades e nem ignorar os interesses e preferências pessoais dos alunos.
- **Segunda** – Ao comunicar-se com os alunos usar a linguagem informativa e não controladora. Evitar frases como “você deve”, “você tem que”, entre outras.

- **Terceira** – É preciso demonstrar o valor ou a importância das aprendizagens, por meio da argumentação o aluno necessita saber se tem alguma utilidade imediata ou posterior.
- **Quarta** – Ouvir o aluno, reconhecer e reagir com empatia a expressões de afeto negativo por parte deles.
- **Quinta** – Emitir comportamentos que dêem apoio a autonomia e, assim, mais uma vez ouvir o aluno, reconhecer seus pontos de vista e reconhecer o progresso.

3.3.3 A influência dos reforços positivos e intervenções negativas na motivação dos alunos

Em seu livro, Gonzalez (2005) afirma que é possível a construção da autonomia dos alunos pelos reforços positivos. Já que, ao longo da vida, o aluno sofre inúmeras intervenções negativas e punições e, por isso, quando adulto, possui várias inseguranças cristalizadas que podem vir a atrapalhar o processo de ensino aprendizagem. Para que se sinta capaz e encorajado a pensar, é dever do professor-tutor promover-lhe reforços positivos, o que influenciará na auto-estima e, por sua vez, na construção de sua autonomia.

“É incontestável a alegria de uma criança ou adulto ao receber publicamente do mestre um elogio sincero pelo trabalho entregue no prazo, pela avaliação acima da média ou mesmo pelo simples esforço e dedicação aos estudos. Tal recompensa propiciará o reforço da auto-estima, encaminhando o aprendiz em direção à sua autonomia...” (*Ibidem*, p.83)

Tais reforços positivos, como citado no capítulo 2 podem ser por meio de *feedbacks* e congratulações e, que devem respeitar o tempo no máximo de 24 horas.

EXEMPLOS DE FEEDBACKS POSITIVOS
<p>Prezado (Nome do aluno),</p> <p>Agradecemos pelas suas valiosas contribuições. Elas estão enriquecendo muito o desenvolvimento da disciplina. Continue sempre assim, participando ativamente do fórum e realizando as atividades no prazo!</p> <p>Att. (Nome do Professor-tutor)</p>
<p>(Nome do aluno),</p> <p>Estamos sentindo a sua falta. Você estava participando ativamente do curso e, de repente, se ausentou. Está com algum problema de acesso no AVA? Se o motivo de sua ausência for esse, não deixe de entrar em contato com o suporte técnico. O pessoal do suporte está preparado para auxiliá-lo com esse tipo de problema. Lembre-se de que sua participação é muito importante; o bom andamento de nossa disciplina depende dela. Realize as atividades, participe do fórum. Contamos com sua participação novamente no curso.</p> <p>Att. (Nome do Professor-tutor)</p>
<p>Imagine a situação proposta: Durante um curso, em AVA, você como professor-tutor recebe a seguinte mensagem de um aluno:</p> <p>“Este curso está uma porcaria, eu não consigo entender nada do que vocês explicam, não estou conseguindo fazer os exercícios, as perguntas estão mal formuladas e não concordo com as suas avaliações. Aliás, o material nem é interessante.”</p> <p>Como amenizar esse problema com um <i>feedback</i> positivo?</p> <p>“Prezado (Nome do aluno),</p> <p style="padding-left: 40px;">Expressar sua opinião sobre o andamento do curso é muito importante. Gostaríamos de saber quais pontos exatamente não ficaram claros a você. Para melhorarmos nosso curso, pedimos sua colaboração. Envie-nos sugestões de ações que você acredita que sejam úteis para facilitar o estudo e torná-lo mais motivador. Aguardamos seu contato!”</p> <p>Att. (Nome do Professor-tutor)</p>

Quadro 2. Feedbacks Positivos

Fonte: Adaptado do material utilizado na palestra, Mediação e Prática de Tutoria, proferido pela profa. Rita Maria Lino Tarcia.

Ainda, segundo Gonzalez (2005), se os reforços positivos proporcionam a construção da autonomia do aluno, por outro lado, os reforços negativos levam a falta de confiança em relação ao tutor e, esse desamparo e indiferença sentidos pelo

aluno ocasionam o desapontamento. Abaixo, apresenta-se um *feedback* de um tutor a um aluno que não entendeu a proposta da atividade.

EXEMPLO DE <i>FEEDBACK</i> NEGATIVO
<p>(Nome do aluno),</p> <p style="padding-left: 40px;">Novamente, a sua participação não foi validada. Acredito que você não compreendeu a proposta da atividade, continue tentando. A sua participação é muito importante para a conclusão desse módulo.</p> <p>Att. (Nome do Professor-tutor)</p>

Quadro 3. *Feedback* Negativo

Fonte: Própria

Partindo do exemplo, é possível imaginar o quanto essa interação, que foi negativa, possa vir a ser prejudicial à aprendizagem do aluno, desmotivando-o a estudar. Pode passar a se sentir frustrado e desamparado, pois o tutor só lhe disse que estava errado e que tinha que participar novamente, todavia, em momento algum, ele o orientou como realizar corretamente a atividade, seja explicando-a novamente, seja, até mesmo, indicando outras fontes de informação. Depois de desmotivado com o curso e com a atuação do tutor, uma das decorrências é a definitiva evasão.

A evasão é um problema existente em qualquer curso, tanto na modalidade presencial quanto à distância. O índice de evasão em cursos à distância é muito alto e, em alguns casos, chega-se a 65%. Suas causas podem ser distintas, que podem ser desde a falta de tempo, pela crença de que o curso seria mais fácil, por uma escolha inapropriada do curso, por questões familiares e profissionais, por problemas técnicos e falta de suporte, pela insatisfação com a turma e com o professor-tutor e, até mesmo, pela ausência dele. Para amenizar esses problemas, é imprescindível que o professor-tutor proporcione a criação de espaços interativos,

onde os alunos possam compartilhar descobertas e até mesmo certas dificuldades, angústias e frustrações. (LONGO, 2009, p.219)

3.3.4 A motivação na modalidade à distância

Pode-se observar que o estilo motivacional do professor é extremamente importante para a melhoria da aprendizagem e, portanto, do processo educacional. “... os fatores motivacionais ou desmotivacionais estão presentes em toda e qualquer interatividade humana.” (GONZALES, 2005)

Como referenciado anteriormente, o perfil dos alunos em EaD é composto por pessoas que, em algum momento de suas vidas, sofreram algum tipo de exclusão do processo educacional. Essa se deve por indisponibilidade de tempo para frequentar uma instituição de ensino presencial, por falta de condições financeiras, por questões geográficas, entre outras.

“Sua clientela tende a ser não convencional, incluindo adultos que trabalham; pessoas que, por vários motivos, não podem deixar a casa; pessoas com deficiências físicas; e populações de áreas de povoamento disperso ou que, simplesmente, se encontram distantes de instituições de ensino. (NUNES, 2009, p.02)

Na modalidade à distância, é fundamental a presença de um professor-tutor que possibilite a interação, que permita ao aluno desenvolver sua autonomia, respeitando seus limites e tempos, que crie um ambiente colaborativo; pois, somente com essas ações os alunos estarão motivados e perceberão que são capazes e aceitos, afastando de vez a sensação de exclusão.

O professor-tutor deve despertar a motivação dos alunos, apresentando e mediando o curso de uma maneira tanto lúdica quanto criativa, que proporcione a interação contínua entre os envolvidos. Para que isso se efetive, esse deve conhecer seus alunos, devendo aplicar um questionário a eles ou alguma outra

atividade que possibilite conhecer e descrever minuciosamente o seu perfil, sendo assim, possível descobrir quais são os fatores determinantes para motivar seus alunos.

Os alunos de Cursos na modalidade à distância trazem alguns vícios adquiridos ao longo da sua vida educacional no modelo tradicional. Para que o aluno tenha sucesso, precisa ser orientado pelo professor a: distribuir o tempo disponível para leituras, estudo, pesquisas e realização de atividades; estimular o diálogo com os outros colegas da turma sempre com foco nos temas abordados. O professor deve, também, incentivar os alunos a ampliarem o conhecimento por meio de informações extras que podem ser adquiridas em livros, documentos eletrônicos disponíveis e outros. Cabe, ainda, ao professor comunicar-se diariamente com os alunos de diversas maneiras possíveis.

“... os alunos precisam encontrar uma nova maneira de organizar seu tempo, a fim de manter as leituras em dia, enviar mensagens para os painéis de discussão e finalizar trabalhos. Ensinar os alunos a utilizar corretamente o tempo pode ajudar a reduzir a sobrecarga de informação, pois auxilia os alunos a lidar em bloco com as leituras e o envio de mensagens” (PALLOFF; PRATT, 2004, p.90)

Esse educador deve estar atento a alguns indicadores que evidenciam que o aluno virtual pode estar desmotivado e/ou com alguns problemas no processo de aprendizagem. Por exemplo, mudanças no nível de participação, maneira inadequada ao expressar suas emoções, especialmente, se demonstrar raiva e frustração e, ainda, o silêncio virtual.

O silêncio virtual é um grande obstáculo para esse educador, pois são vários os motivos que podem levar um aluno a isso. Pode ser que o aluno esteja querendo agredir e protestar contra o professor-tutor, ou, talvez não participe de certa atividade por timidez e, conseqüentemente, pelo medo da exposição perante aos

demais, ou, ainda, estar em reflexão sobre o assunto para depois participar e expor suas ideias.

É importante que o educador controle sua ansiedade, de ver todos os alunos participando das atividades propostas e, assim, respeite as diferenças dos alunos e o tempo de cada um.

4 DISCUSSÃO DOS DADOS COLETADOS

Optou-se pela pesquisa de levantamento para que fosse possível adquirir informações por meio de interrogações diretas às pessoas, cujas opiniões precisava-se conhecer, sendo, neste caso, as dos professores-tutores e a dos alunos.

Diante do objetivo da pesquisa que é analisar e avaliar a importância da atuação do professor-tutor nos cursos de modalidade à distância, ofertados por uma Instituição de Ensino Superior (IES), e qual a sua relação e influência na motivação dos alunos; portanto, na melhoria da qualidade do processo de aprendizagem em cursos de EaD, escolheu-se para a aplicação da pesquisa de levantamento um curso de aperfeiçoamento de 80 horas, Educação à Distância na prática: planejamento, legislação e implementação, que possui aulas presenciais e à distância e tem como AVA o *Moodle*.

Esse curso é oferecido pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo e o seu principal objetivo é o de preparar profissionais para criar, mediar e orientar cursos à distância em sua organização ou instituição de ensino. Os alunos do curso em questão além de estudarem na modalidade à distância, também recebem aprimoramento dessa instituição para se tornarem profissionais qualificados e, por esse motivo, a opinião deles é de grande valia para esta pesquisa.

O referido curso possui uma turma em andamento com quinze alunos, desses, apenas treze responderam às perguntas do questionário elaborado.

Além do questionário mencionado, foi, também, elaborado outro para ser aplicado aos professores-tutores do curso. Como o curso selecionado tem apenas

dois professores-tutores, aplicou-se esse questionário a outros cinco que atuam em outros cursos da modalidade à distância da mesma IES.

Os dois questionários foram aplicados pela ferramenta do *Google Docs*, que tiveram como principal objetivo identificar o perfil dos sujeitos e verificar qual a visão deles em relação à importância da atuação do professor-tutor no processo do ensino-aprendizagem.

4.1 RESULTADO DO QUESTIONÁRIO APLICADO AOS ALUNOS

Esse questionário aplicado aos alunos foi elaborado com sete questões, das quais seis foram perguntas fechadas e, somente, uma aberta.

Por meio dos dados obtidos com esse questionário foi possível identificar que sua maioria é do sexo feminino, representado por 85% do total de alunos, que 62% são casados e 69% pertencem à classe econômica A e B.⁸ Embora esses resultados não estejam diretamente vinculados ao objetivo da pesquisa se faz necessário conhecer o perfil dos sujeitos pesquisados.

As três últimas questões eram sobre a EaD, iniciando com o questionamento sobre quais foram os motivos que os levaram a escolher um curso nessa modalidade e, a partir disso, analisou-se que 77% tiveram como principal motivo a flexibilidade de tempo.

A partir das respostas das últimas questões, comprova-se a importância da atuação do professor-tutor; pois, nessa constatou-se que 54% dos alunos acreditam

⁸ Fonte: Disponível em: <http://www.datavale-sp.com.br/CCEB.pdf>. Acessado em: 10/11/2010.

que o que há de mais importante num curso à distância é o papel do professor-tutor e 31%, os conteúdos e as atividades elaboradas, conforme o gráfico a seguir.

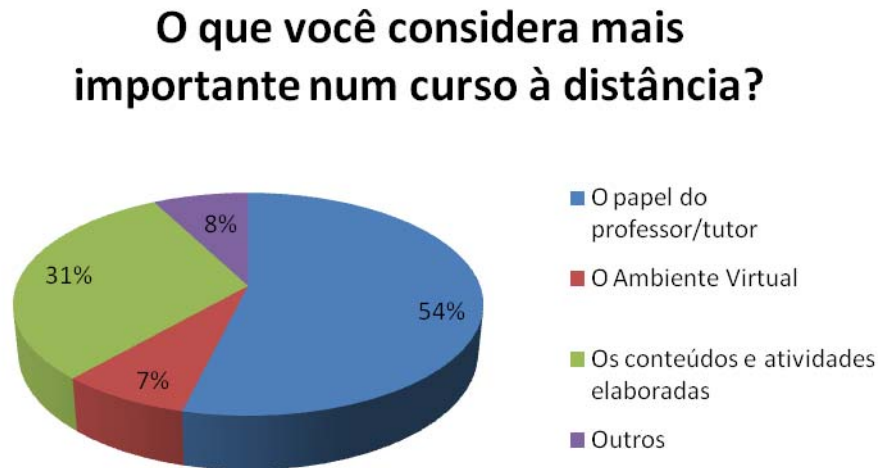


Figura 3. O que você acha mais importante num curso à distância?
Fonte: Própria

Além disso, em geral, os alunos esperam que o professor-tutor esteja sempre atento as suas dificuldades e que saiba intervir no processo de aprendizagem; que facilite a interação; que possua empatia, preocupação, paciência, disponibilidade, perseverança e conhecimento na disciplina ministrada e nas FIs; que se preocupe com os *feedbacks* que necessitam ser rápidos e compreensíveis, sempre motivando os alunos.

Perante esses apontamentos que foram realizados pelos alunos, percebe-se que vão de encontro às características almejadas pelo professor-tutor, expostas no capítulo 3, que, novamente, evidencia a importância desse profissional no processo de ensino-aprendizagem.

4.2 RESULTADO DO QUESTIONÁRIO APLICADO AOS TUTORES

Após a aplicação do questionário aos professores-tutores foi possível identificar o seguinte perfil:

- 40% dos que responderam, possuem idade entre 40 e 50 anos;
- 60% pertencem ao sexo feminino, todos possuem formação na área de educação;
- 80% atuam há mais de cinco anos como professores-tutores em cursos em EaD e
- 100% acreditam que a remuneração desse professor ainda é baixa.

Além da maioria já atuar há mais de cinco anos como professores-tutores, também atua em cursos de especialização e pós-graduação, conforme o gráfico a seguir.

Em quais categorias de cursos você já atuou como professor-tutor?

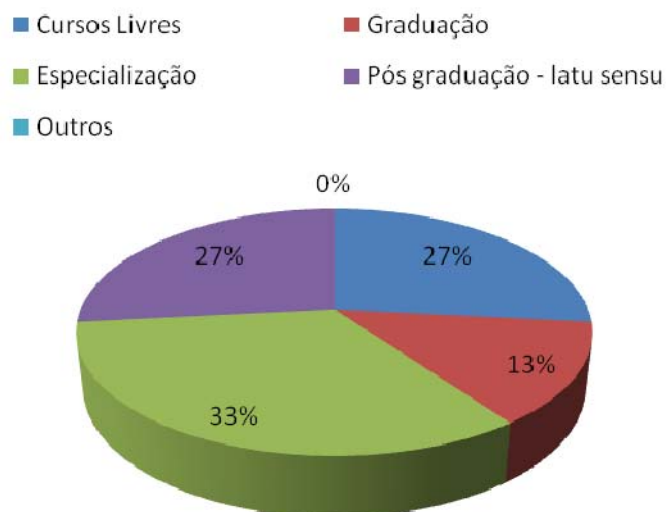


Figura 4. Em quais categorias de cursos você já atuou como professor-tutor?
Fonte: Própria

Quando foram questionados sobre quais características seriam fundamentais para o professor-tutor, citaram muitas das que já foram apresentadas no capítulo 3, entretanto algumas se diferenciaram, evidenciando, novamente, que o professor-tutor tem um papel importantíssimo no processo da aprendizagem, devendo este:

- Possuir amorosidade com os participantes dos cursos;
- Ser assertivo e prestativo;
- Ter formação compatível com a área;
- Disponibilidade de horários para planejamento e atendimento aos cursistas/alunos e
- Capacidade de motivar e instigar a participação dos cursistas/alunos.

E a última pergunta foi desenvolvida perante algumas dúvidas surgidas ao longo desses três anos de experiência como professora-tutora. Sempre foi um grande desafio para mim, conseguir motivar todos os alunos devido a alguns problemas deparados e vivenciados. Diante disso, foi realizado um levantamento dos maiores problemas enfrentados por outros professores-tutores e verificou-se serem os mesmos encontrados por mim. As respostas foram diversas, envolvendo desde a postura dos alunos até mesmo as estruturas dos cursos. A fim de exemplificar seguem alguns comentários obtidos:

- Quando o participante não apresenta vontade inteira e interna de interagir no ambiente e com os demais participantes, então o professor/tutor tem que procurar aquilo que o interessa, que o desafia;
- Silêncio Virtual;
- Desmotivação pessoal ou profissional;

- Número excessivo de cursistas e de atividades, sobrecarregando o professor com as avaliações destas, restando pouco tempo para planejamento e interações com os fóruns e canais de discussão;
- Conteúdo/design do curso muito "rígido", fragmentação do processo de produção do curso;
- Dificuldade de entender o conteúdo a ser explicado e
- Ausência dos alunos.

Diante da própria experiência em EaD, do questionário aplicado aos professores-tutores da PUC/SP e das pesquisas bibliográficas foram identificados os principais problemas enfrentados, que interferem na habilidade dos professores-tutores ao motivarem os alunos. São eles:

- Conseguir desafiar os alunos, fazendo com que se motivem diante de alguma atividade, ou assunto que lhe pareça desinteressante;
- Número excessivo de cursistas e atividades, sobrecarregando o professor com as avaliações destas, restando pouco tempo para planejamento e interações nos fóruns e canais de discussão;
- Baixa remuneração o que acarreta num acúmulo de funções e atribuições e
- Conteúdo/design muito rígido, gerando a fragmentação do processo de produção do curso.

Segundo Fidalgo e Mill (2009), muitos trabalhadores almejam poder escolher os horários e locais de trabalhos, principalmente os moradores de grandes cidades, que vivem em situações estressantes. Eles alertam ainda que essa ideia de tempo livre, proporcionado pela flexibilidade do tempo, visando à utilização no convívio

social e familiar, muitas vezes pode se converter em trabalho em período integral e gerar uma certa confusão entre vida privada e profissional, sendo preciso que o profissional saiba como criar fronteiras entre essas.

Outro problema identificado pelos autores é o risco do isolamento social e trabalhista, este pode destruir o sentimento de pertencimento a um grupo e desencadear numa possível perda de identidade, provocando certas angústias.

Os problemas enfrentados pelos professores-tutores são inúmeros e diante da sua importância na motivação dos alunos e na aprendizagem, acredita-se ser fundamental uma posterior análise e reflexão sobre as condições de trabalho destes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Educação à Distância tem avançado muito nos últimos anos, tendo grande destaque no cenário educacional brasileiro. Devido a este avanço são inúmeras as preocupações que envolvem o processo da aprendizagem de qualidade, que deve dirigir-se a uma educação colaborativa, para que proporcione a autonomia do aluno.

Para garantir esse ideal de EaD, verificou-se que a atuação do professor-tutor é primordial, sendo esta, muitas vezes, a principal responsável pela motivação dos alunos, e portanto, pelo desenvolvimento de todo o processo educacional.

Diante das pesquisas realizadas e da construção desse trabalho considerar-se que é na educação dialógica que deve estar fundamentada a atuação do professor-tutor, devendo sempre permitir que ocorram interações entre o grupo, dialogando e problematizando perguntas e reflexões propostas pelas atividades, a fim de que sejam geradas, conjuntamente, as possíveis respostas.

Tendo o professor-tutor a precisão de sempre valorizar as necessidades, preferências e interesses dos alunos, ou seja, é preciso conhecer e ouvir seus alunos para que se torne possível entendê-los.

Por meio desta pesquisa, comprova-se a importância do professor-tutor e como suas atitudes influenciam na motivação dos alunos durante todo o processo de aprendizagem.

“Embora não seja terapeuta, o tutor precisa fundamentalmente ser continente, controlando as angústias e necessidades que possam emergir do grupo tutorado, assim como conter suas próprias angústias diante dos sentimentos, dúvidas e outros fenômenos emergentes do dinâmico processo de ensino-aprendizagem.”
(GONZÁLES, p. 85)

Acredita-se que alguns dos problemas enfrentados pelo professores-tutores, já abordados no capítulo 4, possam ser amenizados com cursos de formação para esses profissionais, que, por sua vez, precisam desenvolver competências e habilidades para trabalhar e participar de um processo de educação diferente do modelo tradicional, no qual, provavelmente, tiveram suas formações iniciais. Além disso, precisam conhecer e fazer usos das FIs e dos AVA's, para que possam auxiliar seus alunos e, também, devem se preocupar em proporcionar ambientes e momentos de colaboração, para motivar os alunos sempre que preciso.

Observou-se, também, que um dos problemas está relacionado à estrutura dos cursos, que possui rigidez no conteúdo. Em consequência disso, fica evidente a extrema dificuldade do professor-tutor ao proporcionar e incentivar reflexões que desenvolvam a autonomia dos alunos, já que esse profissional trabalha com prazos pré-estabelecidos, e deve vencer o ensino-aprendizagem dos conteúdos dentro desses prazos, sem poder priorizar a construção do conhecimento, mas, sim, “recheiar o vazio” existente nos alunos com os conteúdos.

As condições de trabalho oferecidas aos profissionais em questão, como observadas nos questionários aplicados, apresentam inúmeros problemas, dentre eles podemos ressaltar a baixa remuneração e o acúmulo de funções e tarefas.

Esses problemas podem gerar uma avaliação negativa em relação ao trabalho do professor-tutor, que não consegue tempo para se dedicar e desafiar os alunos, problematizando e questionando por meio da comunicação dialógica e, portanto, impossibilitando a autonomia desses.

O livro “A intensificação do trabalho docente: tecnologias e produtividade”, aborda alguns dos problemas acima citados e afirma que “...o trabalho à distância

explicita problemas de organização do trabalho: novo sistema de remuneração, novos sistemas de controles, novas doenças ou males laborais, responsabilização unilateral dos assalariados...” (FIDALGO; OLIVEIRA; FIDALGO, 2009, p.221).

Ao se falar em problemas, há de se ressaltar, por exemplo, a grande carga mental do trabalho, que é vista como consequência do rebaixamento do salário. Cabe ao profissional, aumentar significativamente sua jornada de trabalho, o que poderá implicar, também, na ampliação do tempo dedicado às diversas tarefas que compõem a sua função. O acúmulo de horas trabalhadas e atividades executadas prejudicam a realização de um bom trabalho. Além disso, o professor-tutor é contratado por um determinado período, sem, muitas vezes, possuir vínculo empregatício com a instituição, podendo tornar esse emprego, apenas, num “bico” para o aumento da sua renda, e, conseqüentemente, não conseguirá se dedicar como deveria se vinculado estivesse.

A partir da análise dos problemas apresentados, considera-se preciso dar continuidade a essa pesquisa para analisar a atual situação de trabalho desse profissional e como isso pode interferir na qualidade do seu serviço.

Faz-se necessário comentar que a intenção inicial desta pesquisa era aplicar o questionário em outra IES, mas pela burocracia e pelo pouco tempo existente para o seu desenvolvimento, não foi possível adquirir a autorização dessas. Com as informações de professores-tutores de outras IES, possivelmente, se obteria maior confiabilidade nos resultados alcançados. Outra dificuldade foi quanto à ausência de bibliografia referente ao tema disponível em bibliotecas universitárias, todavia foi possível adquirir alguns exemplares no comércio especializado.

REFERÊNCIAS

ALENCAR, Eunice M. L. Soriano. Promovendo um ambiente favorável à criatividade nas organizações. **RAE (Revista de Administração de Empresas)**. São Paulo. v. 38. n.2. p.18-25. Abril/Junho. 1998. Disponível em: <<http://www16.fgv.br/rae/artigos/238.pdf>>. Acessado em: 06/11/2010.

ALVES, João Roberto Moreira. **A história da EAD no Brasil**. In: LITTO, Fredric Michael; FORMIGA, Manuel Marcos Maciel (Org.). **Educação à distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009. p. 09-13.

ABED [ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS]. **NBR 14724: informação e documentação: trabalhos acadêmicos: apresentação**. Rio de Janeiro, 2005. p.2.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. **Anuário brasileiro estatístico de educação aberta e a distância**. São Paulo, 2008.

BENTES, Roberto De Fino. **A avaliação do tutor**. In: LITTO, Fredric Michael; FORMIGA, Manuel Marcos Maciel (Org.). **Educação à distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009. p.166-170.

BORUCHOVITCH, Evely; BZUNECK, José Aloyseo; GUIMARÃES, Sueli Édi Rufini (Org.). **Motivação para aprender: aplicações no contexto educativo**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

CARVALHO, Ana Beatriz. **Os múltiplos papéis do professor em Educação à Distância: uma abordagem centrada na aprendizagem**. Encontro de Pesquisa Educacional do Norte e Nordeste. EPENN: Maceió/AL, 2007. Disponível em: <<http://anabeatrizgomes.pro.br/moodle/file.php/1/MultiplosPapeisProfessorRevisado.pdf>> Acessado em: 11/11/2010.

FACHIN, Odília. **Fundamentos de metodologia**. 5. ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2006.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda; et al. **Miniaurélio Século XXI: O minidicionário da língua portuguesa**. 4. ed. rev. ampliada. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2000.

FIDALGO, Fernando; OLIVEIRA, Maria Auxiliadora M.; FIDALGO, Nara Luciene Rocha (Org.). **A intensificação do trabalho docente: Tecnologias e produtividade**. Campinas, SP: Papyrus, 2009.

FORMIGA, Marcos. **A terminologia da EaD**. In: LITTO, Fredric Michael; FORMIGA, Manuel Marcos Maciel (Org.). **Educação à distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009. p.39-46.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do Oprimido**. 45. ed. São Paulo: Ed. Paz e Terra, 2005.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

GONZALES, Mathias. **Fundamentos da Tutoria em Educação a Distância**. São Paulo: Editora Avercamp, 2005.

GUIMARÃES, Sueli Édi Rufini; BORUCHOVITCH, Evely. O Estilo Motivacional do Professor e a Motivação Intrínseca dos Estudantes: Uma Perspectiva da Teoria da Autodeterminação. **Psicologia: Reflexão e Crítica**. Rio Grande do Sul. 17(2). p. 143-150.2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/prc/v17n2/22466.pdf>>. Acesso em: 06/11/2010.

LAKATOS E.M.; MARCONI M.A. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

LONGO, Carlos Roberto Juliano. **A EAD na pós-graduação**. In: LITTO, Fredric Michael; FORMIGA, Manuel Marcos Maciel (Org.). **Educação à distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009. p.215-222.

MARTINS, Gilberto de Andrade. Manual para elaboração de monografias e dissertações. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria geral da administração: da revolução urbana à revolução digital**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MENEZES, Sheila Alessandra Brasileiro. **A democratização do ensino superior e a inclusão de pessoas com deficiência**: algumas reflexões para a educação a distância. Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2010. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2010/cd/252010200324.pdf>. Acessado em :13/09/2010.

MOREIRA, Maria da Graça. **A composição e o funcionamento da equipe de produção**. In: LITTO, Fredric Michael; FORMIGA, Manuel Marcos Maciel (Org.). **Educação à distância**: o estado da arte. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009. p.370-378.

NUNES, Ivônio Barros. **A história de EAD no mundo**. In: LITTO, Fredric Michael; FORMIGA, Manuel Marcos Maciel (Org.). **Educação à distância**: o estado da arte. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009. p.02-08.

PALLOFF, Rena M.; PRATT, Keith. **O aluno virtual – um guia para trabalhar com estudantes on-line**. Tradução Vinícius Figueira. Porto Alegre: Artmed, 2004. Cap.6. Disponível em: < <http://groups.google.com.br/group/o-aluno-virtual/web/capitulo-6---elaborando-uma-boa-orientao-para-o-estudante?pli=1>>. Acessado em: 04/10/2010

SÁ, Iranita. **Educação a Distância**: Processo Contínuo de Inclusão Social. Fortaleza: CEC, 1998, p.47.

SALOMON, Délcio Vieira. **Como fazer uma monografia**. 10. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2001.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do trabalho científico**. 21. ed. rev. ampl. São Paulo: Cortez, 2000.

SILVA, Marco; PESCE, Lucila; ZUIN, Antônio. **Educação online**: cenário, formação e questões didáticos-metodológicos. Rio de Janeiro: Wak Ed., 2010.

TELES, Lucio. **A aprendizagem por e-learning**. In: LITTO, Fredric Michael; FORMIGA, Manuel Marcos Maciel (Org.). **Educação à distância**: o estado da arte. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009. p. 72-80.

VILLARDI, Raquel; OLIVEIRA, Eloiza Gomes de. **Tecnologia na educação**: uma perspectiva sócio-interacionista. Rio de Janeiro: Dunya, 2005.

APÊNDICES

LISTA DE APÊNDICES

APÊNDICE A - Pesquisa: Perfil dos Alunos.....	60
APÊNDICE B – Resultado da Pesquisa: Perfil dos Alunos.....	62
APÊNDICE C – Pesquisa: Perfil dos professores –tutores.....	64
APÊNDICE D – Resultado da Pesquisa: Perfil dos professores-tutores.....	66

APÊNDICE A – Pesquisa: perfil dos Alunos.

1 - Qual a sua idade? *

- Até 25 anos
- De 25 a 30 anos
- De 30 a 35 anos
- De 35 a 40 anos
- De 40 a 50 anos
- Acima de 50 anos

2 - Sexo *

- Feminino
- Masculino
- Outro:

3 - Estado Civil *

- Solteiro
- Casado
- Divorciado
- Outro:

4 - Qual a sua renda familiar? *

- Até 03 salários mínimos
- De 03 a 05 salários mínimos
- De 05 a 10 salários mínimos
- Acima de 10 salários mínimos

5 - Você escolheu fazer um curso na modalidade à distância por quais motivos? *

- O valor da mensalidade.
- Flexibilidade de tempo
- Necessidade de certificado
- Outro:

6 - O que você acha mais importante num curso à distância? *

- O papel do professor/tutor
- O Ambiente Virtual
- Os conteúdos e atividades elaboradas
- Outro:

7 - Cite abaixo as atitudes e características que você espera encontrar num professor/tutor. *

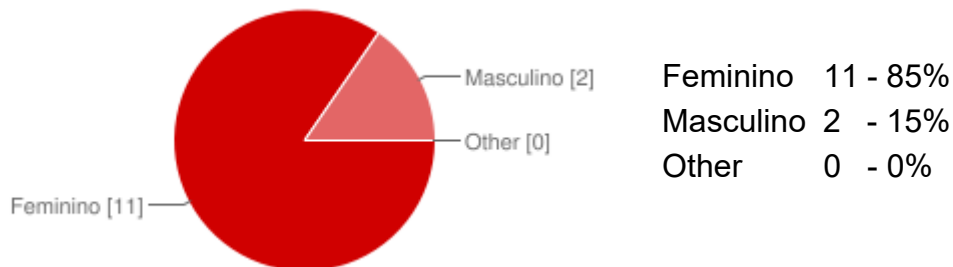
APÊNDICE B – Resultado da Pesquisa: Perfil dos Alunos.

TOTAL DE RESPOSTAS: 13

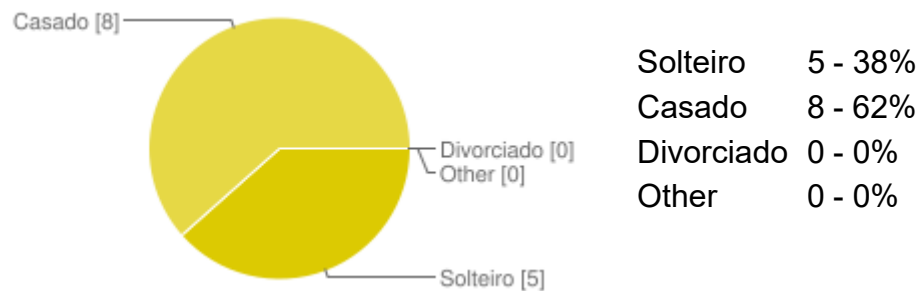
1 - Qual a sua idade?

Até 25 anos	1 - 8%
De 25 a 30 anos	4 - 31%
De 30 a 35 anos	2 - 15%
De 35 a 40 anos	2 - 15%
De 40 a 50 anos	4 - 31%
Acima de 50 anos	0 - 0%

2 - Sexo



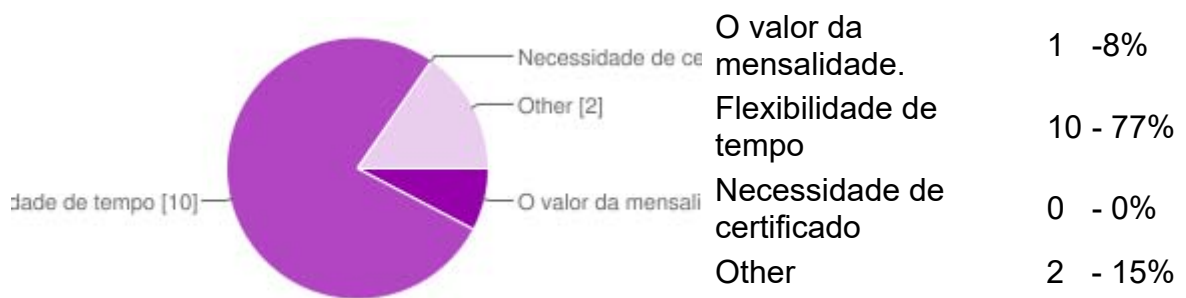
3 - Estado Civil



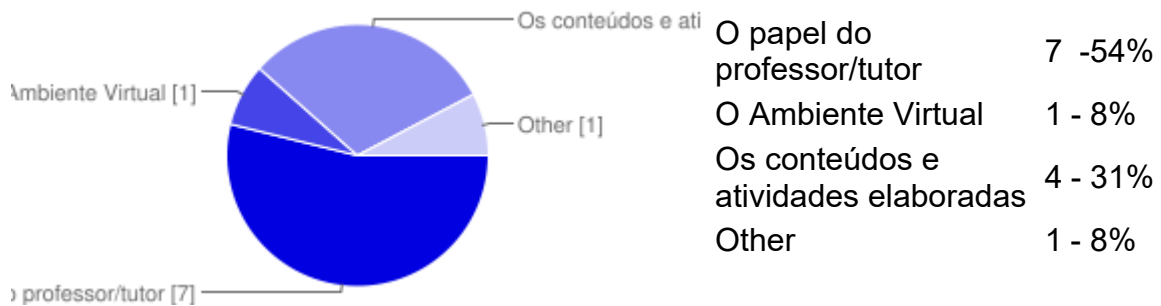
4 - Qual a sua renda familiar?

Até 03 salários mínimos	0 - 0%
De 03 a 05 salários mínimos	4 - 31%
De 05 a 10 salários mínimos	5 - 38%
Acima de 10 salários mínimos	4 - 31%

5 - Você escolheu fazer um curso na modalidade à distância por quais motivos?



6 - O que você acha mais importante num curso à distância?



7 - Cite abaixo as atitudes e características que você espera encontrar num professor/tutor.

Espero que ele esteja atento as minhas dificuldades e que saiba intervir no processo de aprendizagem;

Espero interação;

Empatia;

Preocupação;

Conhecimento;

Presença;

Habilidade em AVA;

Conhecimento de DI;

Mediar todo o processo de aprendizagem e dificuldade do aluno;

Dar um retorno às atividades dos alunos, apontando, se necessário, a retomada dos conceitos não compreendidos;

Compromissado, conhecedor, didático, dinâmico;

Segurança e "feeling" para lidar com os alunos, além de estar sempre aberto a todos os tipos de questionamentos e dúvidas existentes no curso;

Paciência e

Disponibilidade.

APÊNDICE C – Pesquisa: Perfil dos professores-tutores.

1 - Qual a sua idade? *

- Até 25 anos
- De 25 a 30 anos
- De 30 a 40 anos
- De 40 a 50 anos
- De 50 a 60 anos
- Acima de 60 anos

2 - Sexo *

- Feminino
- Masculino
- Outro:

3 - Na sua formação você possui algum curso na área de Educação? *

- Sim
- Não

4 - Caso sua resposta seja positiva, cite qual curso.

5 - Há quanto tempo você atua como professor/ tutor na modalidade EaD? *

- Menos de 01 ano
- De 01 a 03 anos
- De 03 a 05 anos
- Mais de 05 anos

6 - Em quais categorias de cursos você já foi tutor? *

- Cursos Livres
- Graduação
- Especialização
- Pós-graduação - Latu Sensu
- Outro:

7 - Você acredita que a remuneração para um tutor ainda é baixa? *

- Sim
- Não

8 - Quais características você acredita serem fundamentais para o professor/tutor? *

9 - Quais são os maiores problemas enfrentados pelo professor/tutor para motivar os cursistas? *

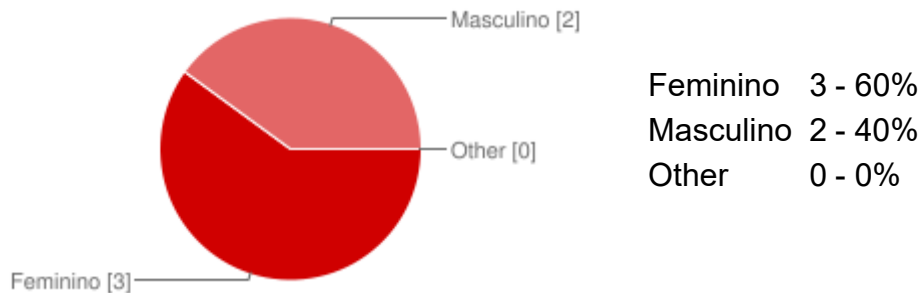
APÊNDICE D – Resultado da Pesquisa: Perfil dos professores-tutores.

TOTAL DE RESPOSTAS: 05

1 - Qual a sua idade?

Até 25 anos	0 - 0%
De 25 a 30 anos	1 - 20%
De 30 a 40 anos	1 - 20%
De 40 a 50 anos	2 - 40%
De 50 a 60 anos	1 - 20%
Acima de 60 anos	0 - 0%

2 - Sexo



3 - Na sua formação você possui algum curso na área de Educação?



4 - Caso sua resposta seja positiva, cite qual curso.

Fiz uma graduação em Pedagogia e um Mestrado em Currículo na PUC. Formação em Educação à Distância - Licenciatura em Matemática; Especialização em Tecnologias Interativas Aplicadas à Educação; Mestrado em Educação: Currículo; Doutorado em Educação: Currículo (a concluir) Licenciatura em Matemática; Mestrado em Educação e doutorado iniciado em março/2010 Mestrado em Educação - Currículo (PUC-SP)

5 - Há quanto tempo você atua como professor/ tutor na modalidade EaD?



6 - Em quais categorias de cursos você já foi tutor?

Cursos Livres	4 - 80%
Graduação	2 - 40%
Especialização	5 - 100%
Pós graduação - latu sensu	4 - 80%
Other	0 - 0%

7 - Você acredita que a remuneração para um tutor ainda é baixa?



8 - Quais características você acredita serem fundamentais para o professor/tutor?

As mesmas características de qualquer educador: possuir amorosidade com os participantes dos cursos; ser um parceiro de jornada; estar comprometido com a aprendizagem de todos. Ser assertivo, prestativo, bom mediador, atento, dedicado; estar motivado para trabalhar no curso e com a turma; ter formação compatível com a área, conhecimento do assunto/temas abordados; ter disponibilidade de horários para planejamento e atendimento aos cursistas; ter conhecimento do ambiente virtual utilizado e das mídias de apoio; ser capaz de mediação e interação e ter capacidade para motivar e instigar a participação dos cursistas,

9 - Quais são os maiores problemas enfrentados pelo professor/tutor para motivar os cursistas?

Quando o participante não apresenta vontade inteira e interna de interagir no ambiente e com os demais participantes, então o professor/tutor tem que procurar aquilo que o interessa, que o desafie; Silêncio Virtual; desmotivação pessoal ou profissional; número excessivo de cursistas e de atividades, sobrecarregando o professor com as avaliações destas, restando pouco tempo para planejamento e interações nos fóruns e canais de discussão; conteúdo/design do curso muito "rígido", fragmentação do processo de produção do curso. Dificuldade de entender o conteúdo a ser explicado. Ausência dos alunos.