

DIÁLOGO ISSN (2238-9024)

<http://www.revistas.unilsalle.edu.br/index.php/Diálogo>
Canoas, n.31, abr. 2016

 <http://dx.doi.org/10.18316/2238-9024.16.29>

Submetido em: 28/07/2015

Aceito em: 27/03/2016

Perfil dos discentes e tutores do curso superior a distância de tecnologia em processos gerenciais

Fernando Ramos Lengler¹
Marcos Baptista Lopez Dalmau²
Emerson Correia da Silva³
Lodacir Rodrigo Silva da Rosa⁴

Resumo: Este artigo analisa o perfil dos discentes e tutores de um curso superior de tecnologia (CST) na modalidade educacional a distância (EAD) e traça um perfil predominante destes envolvidos em uma instituição de ensino superior (IES) do sul do país. O texto envolve a participação de discentes e tutores envolvidos com a modalidade e que possuem interação com o curso de Tecnologia em Processos Gerenciais (TPG). A pesquisa tem natureza e utiliza ferramentas qualitativas e quantitativas, em nível exploratório com caráter de estudo de caso. Os instrumentos de coleta escolhidos foram documentos, observação direta, questionário com questões de múltipla escolha, e uso de bibliografia da área. O método de investigação possui delineamento qualitativo e as análises de dados que foram realizadas abordaram: análise interpretativa e análise numérica de dados. Os resultados apresentados pelos respondentes são referentes ao diagnóstico do perfil predominante de ambos envolvidos com a modalidade: discentes e tutores. Ao término da pesquisa são traçadas as características principais dos envolvidos com o gênero, faixa etária, escolaridade e estado civil, podendo assim estimular e ampliar a captação e ou orientação estratégias de mercado.

Palavras-chave: Educação a Distância; Discentes; Tutoria; Gestão Universitária; Administração Universitária.

Students and tutors' profile in distance higher course in technology management process

Abstract: This article analyzes the students and tutors' profile of a higher course of technology in the distance educational learning mode and draws a predominant profile of

¹ Economista (PUCRS), Mestre em Administração Universitária (UFSC). Professor da Faculdade Cesusc. E-mail: fernandolengler@gmail.com

² Administrador (UFSC), Doutor e Mestre em Engenharia de Produção (UFSC). Pesquisador e Professor do Programa de Pós-graduação em Administração e Programa de Pós-graduação em Administração Universitária. E-mail: marcos.dalmau@ufsc.br

³ Pedagogo (UNESP), Doutor e Mestre em Educação (UNESP). Professor e Coordenador de Educação a Distância na Faculdade Cesusc. E-mail: emerson.correia.silva@gmail.com

⁴ Graduando em Análise e Desenvolvimento de Sistemas (Faculdade Cesusc). Técnico em Eletrônica e Eletrotécnica (IFSC). E-mail: lodacir@gmail.com

those involved in a higher education institution of the south of Brazil. The text involves the participation of students and tutors involved in the sport and have interaction with the course of Technology in Business Processes. Research has nature and uses qualitative and quantitative tools in exploratory level with case study of character. Chosen collection instruments were documents, direct observation, questionnaire with multiple choice questions and, use of bibliography area. The method of research has qualitative design and data analyzed were carried out addressed: interpretative analysis and numerical analysis of data. The results presented by respondents are for the diagnosis of the predominant profile of both involved with the sport: students and tutors. At the end of the survey are outlined the main features of those involved with gender, age, education and marital status, and thus can stimulate and expand the funding and guidance or market strategies.

Keywords: Distance Education; Students; Mentoring; University Management; University Administration.

Introdução

O presente artigo busca evidenciar o perfil dos tutores e discentes de um Curso Superior de Tecnologia (CST) em Processos Gerenciais na modalidade educacional a distância.

Os resultados apresentados aqui são fruto de pesquisa desenvolvida no decorrer do curso de mestrado “Competências Docentes na Educação a Distância: estudo de caso no Curso de Tecnologia em Processos Gerenciais” defendida no Programa de Pós-Graduação em Administração Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC); e de discussões desenvolvidas no âmbito do Grupo de Estudos e Pesquisa Gestão e Tecnologia no Ensino Superior (GeTES) na Faculdade Cesusc.

É necessário debater sobre a atuação dos tutores e docentes na educação a distância (EAD) para compreender quem são, o que fazem, como trabalham, sua formação. Reflexões neste sentido ampliam a atenção para o entendimento do perfil atual destes profissionais – compreendendo um delineamento das atividades, das funções e competências – dos envolvidos nesta modalidade de CST.

A modalidade educacional a distância exige que os tutores consigam intermediar e transformar suas competências para o virtual e de acordo com o perfil do público ao qual está relacionado. Portanto, os tutores atuantes nesta modalidade precisam ser conhecidos, a ponto de poderem ser desenvolvidos, aprimorados e responsabilizados em suas atuações como profissionais, e estarem preparados.

É com este cenário que surgem as discussões sobre o perfil predominante dos envolvidos na EAD. Não se trata apenas de traçar o perfil, mas sim de entender quem são e como estão preparados para atuarem nos processos implementados pelas IES no que diz respeito ao ensino e aprendizagem.

Com o advento, nas últimas décadas, das tecnologias da informação e da EAD muitas reflexões sobre seu potencial e possibilidades foram efetivadas. É sabido que a dinâmica de mercado atual impõe que as pessoas se atualizem e aprimorem seus conhecimentos continuamente e, por isso, ocorreu a necessidade de criação de uma forma inovadora que possa transmitir e trocar informações com agilidade e a qualquer tempo, além de possuir uma abrangência geográfica maior.

Entre as modalidades educacionais existentes, na educação presencial é onde acontece essencialmente a presença física dos atores que participam do processo de ensino e aprendizagem, e a modalidade de educação a distância (EAD) conta, basicamente, com o avanço das tecnologias digitais, com materiais de apoio e suporte de especialistas, além de possibilitar uma autonomia de estudo. Resumidamente, a diferenciação entre essas duas modalidades, presencial e a distância, remete ao distanciamento dos seus atores e a inclusão das tecnologias de apoio.

Moore e Kearsley (2013) salientam em sua obra que a EAD pode chegar a lugares onde a modalidade presencial não chegaria, por falta de investimentos ou estrutura. A modalidade EAD tem avançado geograficamente em todo o mundo e é uma forma capaz de conciliar a necessidade da educação superior com os problemas de mobilidade urbana, financeiros e de tempo, recursos cada vez mais escassos.

Segundo Barreto, Pinto e Martins (1999), a modalidade EAD apresenta vantagens que se caracterizam pela utilização de tecnologias, pelo atendimento de um público diversificado, pela superação da dificuldade geográfica, pela redução de custos, pela autonomia e ritmo de estudos e, essencialmente, pela democratização do acesso ao ensino. De acordo com os autores, a EAD pode ser conceituada como:

(...) uma modalidade específica de ensino, em que o tempo de produção é separado do tempo de uso e que se processa sem que as reações dos alunos possam ser contornadas pela improvisação do professor (...) a terminologia 'educação a distância' define uma série de tecnologias alternativas sofisticadas com a utilização de ferramentas tais como e-mail, Broadcast, Internet, audioconferência por telefone, videoconferências com um ou dois

caminhos de vídeo e dois caminhos de áudio (BARRETO; PINTO; MARTINS, 1999, p.82).

O distanciamento físico dos discentes com a estrutura física educacional não impossibilita a existência de um ambiente de aprendizagem propriamente dito, muito pelo contrário, com a utilização das TIC's na educação, que propicie um ambiente virtual, surgem diversas vantagens, como: interação entre o computador e o discente; possibilidade de dar atenção individual; autonomia do discente com seu próprio ritmo de aprendizagem, assim como sua sequência; mais atratividade nos materiais de estudo estimulando e motivando a aprendizagem; possibilidade de avaliação dos discentes (NOTARE; BEHAR, 2009).

Acerca da relação dos docentes com discentes por intermédio das tecnologias de comunicação, com encontros virtuais, trocas de mensagens, feedbacks, entre outras, os autores Notare e Behar (2009) argumentam que existe sim uma disparidade por parte dos discentes no nível de integração e familiaridade com o meio virtual, já que isso depende muito do perfil, maturidade, autonomia, motivação e tempo do discente. Por isso, os autores destacam a importância dos docentes diversificarem as atividades propostas no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), para incentivar os discentes mais passivos, para que obtenham experiências positivas no ambiente virtual, e, assim, buscar uma comunicação que permitirá maiores interações, adaptações aos diferentes ritmos e liberdade de expressão.

Vergara (2007) ressalta a importância do relacionamento discente-docente, intermediado pelos tutores, para a construção do conhecimento e educação. Argumenta também que o relacionamento entre esses envolvidos na EAD acontece constantemente, mas essa relação envolve os discentes, os docentes, os tutores e outros responsáveis nos processos educacionais a distância.

Belloni (2006) fomenta o debate sobre o papel do docente na EAD e o relacionamento intermediado pelos tutores na qual estes profissionais assumem, no processo de construção do conhecimento e educação, uma forma mais forte e necessária de parceiros do aluno. Ou seja, o foco principal deste processo na EAD deixa de ser o ensino e passa a ser a aprendizagem de forma coletiva.

Estas reflexões ampliam a atenção para a necessidade da existência de um entendimento inicial do perfil dos envolvidos nesta modalidade de cursos superiores de tecnologia. A modalidade educacional a distância exige que os tutores consigam intermediar e transformar suas competências para o virtual e perfil do público ao qual está relacionado. Portanto, os tutores atuantes nesta modalidade precisam ser conhecidos, a ponto de poderem

serem desenvolvidos, aprimorados e responsabilizados profissionalmente em suas atuações, e estar preparados conhecendo melhor o principal agente receptor e envolvido em suas ações na modalidade a distância.

Neste cenário surgem as discussões sobre o perfil predominante dos envolvidos na EAD. Percebe-se que existe a busca pela capacitação específica do sujeito como forma de adaptação aos diferentes contextos e características. Ou seja, o sujeito adapta-se ao ambiente, com suas propriedades, e transforma, modifica e constrói conforme suas competências.

Isto posto, o objetivo deste texto é traçar o perfil predominante dos tutores e discentes do Cursos Superiores de Tecnologia (CST) na modalidade a distância (EAD), no contexto da Instituição de Ensino Superior (IES) objeto.

Revisão da literatura

A seguir, são apresentados os discentes e tutores no contexto da educação a distância (EAD), os quais, serão participantes ativos e explorados durante a pesquisa e considerações deste estudo de caso.

Discentes na educação a distância

Quando uma pessoa decide iniciar os estudos na modalidade a distância, este já tem motivos desta opção de ensino. Isso também pode acontecer com os docentes, quando optam por atuar, além do ensino tradicional ou presencial, na EAD ou iniciar como na modalidade a distância. Também é bastante claro que ambos, discentes e docentes, desconhecem ou conhecem muito pouco as condições do contexto no qual se produzirá o ensino e a aprendizagem na área que escolheram para estudar ou ministrar as aulas, sendo surpreendidos durante a experiência (LEGLER, 2014).

Nesse sentido, Barberà et al (2006) destaca que, tanto os discentes quanto os docentes, deveriam analisar algumas questões antes de optarem pela EAD, como: as motivações que levaram a escolha dessa modalidade de ensino; o que se deve levar em conta para ensinar ou aprender a distância; como ensinar ou aprender a distância.

Almeida (2004) destaca que, para obter detalhes específicos da educação de jovens e adultos, é importante uma associação com diferentes estratégias e metodologias que permitam que o contexto de aprendizagem, a partir da experiência de vida, interação social e educação

transformadora, desenvolvimento contínuo das pessoas nos processos educativos de auto-gestão que proporcionam novos conhecimentos para aplicá-los em situações rotineiras, lidar com a mudança e incerteza no mundo e tomar criticamente na realidade, comprometendo com a construção da cidadania.

Assim, nesta modalidade educacional, o discente exerce papel fundamental no processo de ensino-aprendizagem. A disciplina, o comprometimento e a autonomia, no sentido de flexibilidade de estudos, são características imprescindíveis para que ele possa absorver o máximo e da melhor forma possível o que é oferecido pelo curso.

Para Polak (*apud* LITTO; FORMIGA, 2009), na EAD o discente é considerado, no processo de ensino-aprendizagem, o sujeito e o ponto de partida de todo o planejamento educacional. Para que seja assegurado o desenvolvimento das competências e habilidades necessárias ao processo de aprendizagem são necessários: definir as estratégias, conteúdos e metodologias do curso a ser ofertado e conhecer no início do planejamento o grau de educabilidade cognitiva dos discentes. Por isso, a importância da coparticipação de outros envolvidos nos processos modalidade, principalmente os docentes atuantes, para obter maiores ganhos voltados aos discentes.

De acordo com Barberà et al (2006), todo o modelo de projeto de EAD é centrado no discente, e o discente tem o papel ativo em relação ao processo de aprendizagem. O discente não exerce apenas o papel de um sujeito receptor de conteúdos e serviços de todo o tipo, mas sim um papel dinâmico e significativo de provedor do auto aprendizado e da autogestão em todos os sentidos, construindo seu próprio aprendizado. O aluno tem autonomia no processo de aprendizagem, sendo o agente da mudança nesse processo. Tal fato implica em mudanças culturais e de atitudes daqueles que se envolvem com um programa de EAD desenhado para satisfazer as necessidades dos estudantes.

Cole, Coats e Lentel (1986 *apud* MOORE; KEARSLEY, 2013) refletem sobre às expectativas dos discentes em relação às avaliações e feedback esperados, como: objetividade, explicação/justificativa pela avaliação dada, tempestividade nas respostas e crítica construtiva, além de incentivos em relação aos progressos apresentados. O alcance da satisfação nestes requisitos exige uma grande dedicação por parte dos docentes e equipe, porém, é fundamental que este trabalho seja executado de forma consciente e com todo o cuidado e rigor para garantir a qualidade esperada por cada projeto de EAD.

Diante disso, é possível inferir que o discente da modalidade a distância deve ter uma participação ativa na construção de seu próprio conhecimento, permitindo-se compreender seus limites e potencialidades, desenvolver novas competências e juntamente eliminar suas dificuldades e deficiências. É papel do discente de EAD influenciar em seu aprendizado, com mais autonomia e comprometimento no processo. As interações, trocas de conhecimentos, diálogos, trabalhos cooperativos e colaborativos geram discussões e análises críticas que fazem refletir buscando alternativas para um aprendizado mais efetivo.

Uma vez que, na modalidade EAD, o discente não necessariamente é passivamente receptor de conteúdos e serviços e pode sim ser sujeito do próprio processo de ensino-aprendizagem, ele interage e prove a autogestão de seus recursos em conjunto com os outros envolvidos, como tutores e docentes. O dinamismo do papel do discente o coloca em uma posição de agente de seu próprio desenvolvimento e ele se apropria dos conhecimentos dispostos pelos envolvidos na modalidade, se forma a agregar em seu processo de ensino-aprendizagem.

Tutores na educação a distância

A tutoria é uma estratégia pedagógica muito importante para o EAD, pois tem como intuito alimentar e motivar a troca de experiências e o maior empenho na busca de conhecimento dos discentes. De acordo com Preti (2003), no mundo acadêmico, a função de tutor é a de assessorar grupos de discentes, cuidando de seu comportamento e de seus estudos, sempre sob a coordenação de um docente, ou seja, as funções básicas da tutoria em linhas gerais consistiam de avaliar a evolução do estudante, identificando seus avanços e verificando sua capacidade argumentativa, auxiliar no saneamento de dúvidas e motivar o discente, adotando práticas e posturas que facilitem o aprendizado. No século XIX, em função da eficácia dessa modalidade de apoio à aprendizagem, o tutor presencial passou a ser institucionalizado nas universidades, a fazer parte da composição do quadro das instituições de ensino.

Preti (2003) destaca que os estudos desenvolvidos a respeito do serviço da tutoria nas instituições que ofertam a modalidade EAD de modo geral mostram a importância deste elemento no êxito dos cursos. Afirma também que os cursos com o serviço de tutoria mais efetivo apresentam menores taxas de evasão e, conseqüentemente, melhor retorno na

concepção de ensino e educação presente na proposta pedagógica do curso ou até mesmo da instituição.

Loyola (*apud* LITTO; FORMIGA, 2009) afirma que o tutor se enquadra como um dos vários recursos acadêmicos de suporte aos discentes da modalidade EAD. O papel deste ator, dentre outros, é o de fomentar com orientações de utilização dos materiais didáticos e de apoio, oferecer e instigar discussões sobre temas abordados, apresentar soluções de dúvidas e questionamentos simples relacionados ao conteúdo das disciplinas, e, principalmente, fornecer orientação para a realização e elaboração de trabalhos e tarefas exigidas.

Para Preti (2003), respeitando a autonomia de aprendizagem característica da modalidade e de cada aluno, o tutor é o ator responsável pela orientação, dirigindo e supervisionando a efetividade do processo de ensino-aprendizagem dos discentes, atuando como ele de ligação entre todos os componentes da modalidade EAD.

Duarte (2007) destaca que o tutor, em quase todas as circunstâncias, assume a figura de facilitador, atuando como o elo entre a instituição, docentes e discentes, no que tange os aspectos atitudinais, conflitos, frustrações e aflições dos estudantes. Ou seja, de acordo com o autor, o tutor deve ser um profissional preparado para assumir as atividades motivadoras dos discentes e promover a continuidade na dos conteúdos, conhecimentos e tarefas, obviamente não ultrapassando a fronteira de atuação dos docentes.

Outro autor, Bentes (*apud* LITTO; FORMIGA, 2009), ressalta que o papel do tutor é motivar e orientar acompanhando e avaliando o nível de aprendizado do discente durante todo o processo educacional. Afirma, também, que o tutor pode ser, em alguns trabalhos, o conteudista, assegurando e facilitando o desempenho nas tarefas de assessoria ao material didático.

Em seu estudo no Centro Universitário Internacional (UNINTER), Pinto (2008) afirma que o papel da tutoria é orientar, dirigir e supervisionar a proposta de ensino-aprendizagem do curso. Conceitos estes vistos na grande maioria dos cursos EAD. Moran (2004) enfatiza que a tutoria desempenha suas funções tanto nas modalidades presencial, semipresencial ou a distância, ou seja, na modalidade presencial, o tutor exerce atividades de modo individual ou em grupos, tendo como objetivos principal apoiar o discente em relação ao esclarecimento de dúvidas sobre os conteúdos ministrados pelo docente das disciplinas. Na modalidade semipresencial, o tutor deve garantir a qualidade dos cursos e o mesmo apoio aos discentes auxiliado na maior parte do tempo pela tecnologia. Na modalidade a distância o tutor exerce

também diferentes papéis, dentre eles: monitoria, orientação, coparticipação no processo de aprendizagem, aconselhamento, supervisão e, principalmente, motivação.

Desde a década de 80, Aretio (1987) já abordava as funções do tutor e identificava três principais papéis básicos, quais sejam:

- a) Orientação;
- b) Acadêmica; e
- c) Colaboração/Conexão.

Na função de orientação, as relações são voltadas para o lado afetivo e de relacionamento com os discentes, integrando as dimensões humanas e auxiliando no processo de formação. Na função acadêmica, devem ser abordados os aspectos cognitivos, no cumprimento do papel de orientador e de esforço da autoaprendizagem. Quanto à função de colaboração e conexão, deve ocorrer o acompanhamento e relacionamento com as esferas de ensino, como discentes, docentes e instituição (ARETIO, 1987).

Também, de acordo com Preti (2003), o tutor pode atuar de diversas maneiras, com características de:

- a) Observador que discute e reflete;
- b) Conselheiro que aborda os pontos sobre os métodos de estudo;
- c) Psicólogo que busca a compreensão das dificuldades dos discentes e apoiar nas resoluções adequadamente; e
- d) Administrador para atender as exigências da instituição na qual atua.

Com isso, o papel desse ator, dentre outros, é o de fornecer orientações sobre a melhor forma de utilização dos recursos e materiais durante a elaboração de trabalhos e tarefas exigidas, oferecendo orientação disponível. Em sua essência, uma espécie de orientador a distância, normalmente distante fisicamente. Assume então diversas funções e tem como objetivo principal realizar o acompanhamento do aluno em sua busca pelo aprendizado, atuando como um facilitador na compreensão dos objetivos do curso e realizando conexões das esferas da proposta da modalidade EAD.

Para Preti (1996), o tutor é um dos grandes responsáveis pela realização das ações estratégicas do curso em todos os níveis e atua efetivamente como um elo de ligação na cadeia de componentes da EAD.

A função da tutoria está compreendida em um de seus papéis ser a ligação entre o discente, docente e a instituição ofertante dos cursos, simplificadamente, responsável pelo acompanhamento do aprendizado e pela mediação dos discentes. Com isso, o tutor, com as definições e aspectos aqui apresentados, não tem a obrigação de conhecer todos os conteúdos, de todas as disciplinas, mas tem o papel de organizar as dúvidas, atuando como mediador pedagógico, realizando assim um entendimento da atuação dos docentes em prol dos discentes.

Procedimentos Metodológicos

De acordo com Araújo e Oliveira (1997), qualquer pesquisa científica pode ser classificada em três modalidades: qualitativa, quantitativa e quali-quantitativa. Basicamente, as pesquisas qualitativas se dedicam à identificação e compreensão de eventos, sem a necessidade de se apoiar em informações estatísticas. As pesquisas quantitativas baseiam-se em dados estatísticos ou matemáticos. As quali-quantitativas apropriam-se de ambas as características. Nas últimas décadas, as áreas de pesquisa tem cada vez mais influenciado umas às outras, tornando os contornos e delineamentos metodológicos cada vez mais complexos.

Neste caso a pesquisa aqui exposta tem natureza exploratória, com o intuito de suscitar reflexões contemporâneas sobre o tema das relações entre docência, tutoria e discentes na EAD, possui um foco em um caso em uma IES específica – por questões de limitações de execução próprios de uma pesquisa de mestrado – e optou pelo uso de ferramentas quantitativas como a aplicação de questionários para a coleta de dados.

Esta pesquisa, que busca evidenciar o perfil dos tutores e discentes de um Curso Superior de Tecnologia (CST) em Processos Gerenciais na modalidade educacional a distância, tem como preponderância a configuração de um estudo de caso, que de acordo com Yin (2010) traz como principais vantagens e características: as novas descobertas e o estímulo para elas, a possibilidade de estudar as variáveis em seu contexto ou ambiente e a simplicidade na aplicabilidade. O autor define o estudo de caso:

O estudo de caso é uma estratégia utilizada ao se examinarem acontecimentos contemporâneos, mas quando não se podem manipular comportamentos relevantes. [...] e pode-se lidar com uma ampla variedade de evidências – documentos, artefatos, entrevistas e observações. [...] em

algumas situações, como na observação participante, pode ocorrer manipulação informal (YIN, 2005, p. 26-27).

Para a compreensão da IES em questão procedeu-se a aplicação de questionários para a coleta de dados. Desta forma, entende-se que, ao escolher o método estudo, que será a melhor maneira de analisar o objeto de pesquisa permitindo um detalhamento e conhecimento, que faz referência às características principais dos envolvidos na modalidade EAD da IES pesquisada.

Universo do estudo, sujeitos e coleta e análise de dados

Para a realização desta pesquisa, delimitou-se como universo de estudo uma Instituição de Ensino Superior (IES) privada, com fins lucrativos, com sede no estado de Santa Catarina (SC), que atua na modalidade a distância em 21 polos presenciais distribuídos nos estados de Santa Catarina (SC), Paraná (PR) e Rio Grande do Sul (RS). Foram utilizadas como características para a escolha dos sujeitos a interface com o Curso Superior de Tecnologia (CST) em Processos Gerenciais e a atuação dos envolvidos com algum processo que possua interação com as atividades dos docentes da modalidade. O curso CST em Procesos Gerenciais, durante a pesquisa, foi ofertado em todos os polos da IES no sul do país, com aproximadamente 600 alunos ativos, cinco professores atuantes por semestre para um curso de 2,5 anos, 21 tutores presenciais nos polos e, por ser uma instituição privada, a mensalidade girou em torno de aproximadamente R\$ 300,00.

Buscou-se então que todos os respondentes da pesquisa estivessem envolvidos com o curso em questão e que possuíssem interação com os processos acadêmicos. A opção pela escolha destes sujeitos foi, principalmente, devido à proximidade e interação que tais envolvidos possuem com as intefaces administrativas e processuais do curso, influenciando, de certa forma, nos métodos adotados e adequados.

Foi realizada uma pesquisa em modelo de questionário com questões objetivas, disponibilizado via formulário digital. Foram respondentes do questionário os tutores presenciais e a distância e discentes, todos do curso de Tecnologia em Processos Gerenciais (TPG). Ao todo foram selecionados para esta etapa: cerca de 570 discentes do curso, 12 tutores do curso TPG.

Limitações da pesquisa

Como aspectos que determinam até onde será possível alcançar os resultados, os aspectos de limitação desta pesquisa são devido à metodologia utilizada e opções definidas na construção do objetivo principal da mesma.

O principal aspecto de limitação se deu devido a esta pesquisa centrar-se ao nível de graduação, utilizando como fonte de informações de apenas um CST ofertado pela IES da modalidade EAD. Entretanto, os resultados podem ser, com seus devidos ajustes, considerados e utilizados como embasamento teórico para outros cursos e níveis de ensino ou instituições.

No que diz respeito à população e sujeitos da pesquisa, entendeu-se ser acessível, mas com certa dificuldade de conversão dos questionários, e acredita-se também que o tema principal da pesquisa é de interesse da grande maioria dos participantes, inclusive da IES que poderá utilizar de forma integral ou parcial os diagnósticos aqui alcançados.

O questionário aplicado com os tutores e discentes do curso EAD foi o principal instrumento de coleta de dados quantitativos desta pesquisa. Esta etapa da pesquisa foi realizada durante o mês de novembro do ano de 2014. Foi enviado o *link* para o e-mail pessoal dos respondentes, a partir do cadastro no sistema acadêmico da IES, com o formulário a ser preenchido, apresentação do tema, explicações e orientações básicas. No final do prazo estabelecido, considerando uma população de 582 possíveis respondentes, foram obtidas 83 respostas válidas, o que, em termos estatísticos, garantiu a amostra mínima necessária para a margem de erro de 10% com intervalo de confiança de 90% (BARBETTA, 2014).

Resultados da pesquisa

A fim de buscar atender o objetivo principal desta pesquisa, os resultados da sua aplicação da são apresentados com os principais componentes e análises aferidas a partir das pesquisas e questionários aplicados no ambiente pesquisado.

Contextualização da EAD na instituição objeto de pesquisa

O local escolhido como campo de investigação para esta pesquisa é uma Instituição de Ensino Superior (IES), mantida por ente privado, com fins lucrativos, que atua há mais de 50

anos no ramo educacional no sul do país e está presente em diversas cidades nos estados de Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Paraná.

A IES, a partir de 2006, ampliou sua atuação para a EAD, nos níveis de ensino técnico, graduação, pós-graduação e cursos de extensão. Na modalidade EAD, a IES está presente em 21 polos nos três Estados do sul do País.

De acordo com sua estruturação, os cursos são concebidos em um modelo pedagógico centrado no discente, que visa, por meio de atividades em grupos à serem realizadas e entregues, ao final de cada módulo cursado, relacionando a teoria e a prática, a ação e a reflexão, de forma colaborativa com seus colegas e seu Professor-Tutor na plataforma Web Ensino. A modalidade EAD, por intermédio das tecnologias, busca possibilitar a interatividade, o atendimento personalizado, a redução de custos, a flexibilidade de tempo e espaço no processo de ensino e aprendizagem.

Cada discente da EAD está vinculado a um polo de apoio presencial que é escolhido no ato da matrícula e que objetiva servir de suporte para atendimento presencial em dias e horários pré-estabelecidos. Neste polo, os discentes têm a oportunidade de interagir com seus colegas e também realizar pesquisas na biblioteca. A presença no polo é obrigatória somente durante as avaliações presenciais, que são realizadas ao término de cada disciplina.

O discente que ingressa em um curso na modalidade EAD da IES tem acesso ao AVA, no qual, via *internet*, encontra as aulas gravadas, espaço para tira-dúvidas, chats agendados, ao material didático e conteúdos extras disponibilizados pelos docentes. Portanto, nesta modalidade, e na IES, o discente estabelece seu horário e local de estudo e, ainda, o ritmo com o qual se adapta melhor, estudando em casa, no trabalho, no polo de apoio presencial ou em outro local de sua escolha.

Na EAD, os discentes possuem autonomia com relação aos horários de estudo e à maneira como vai conduzi-lo. Devido a esta autonomia, a IES entende ser necessário o suporte de tutor *online* para auxiliar nas suas dúvidas relacionadas à disciplina e, também, a presença do tutor presencial, que atua nos polos durante as transmissões, que tem por objetivo ser um articulador no processo de aprendizagem.

Basicamente, a IES acredita que, durante o curso, é importante que os discentes sigam as seguintes premissas para um bom desempenho e desenvolvimento no curso:

- a) Pesquisem as fontes sugeridas para estudos;

- b) Avaliem e discutam os temas propostos com os seus colegas nos ambientes virtuais;
- c) Mantenham um ritmo de estudos;
- d) Adquiram livros com frequência;
- e) Leiam sobre vários assuntos;
- f) Utilizem os recursos do ambiente virtual;
- g) Utilizem a biblioteca física nos polos;
- h) Leiam os materiais bibliográficos na biblioteca Pearson,
- i) Orientem-se com os professores e tutores;
- j) Façam registros das informações mais relevantes para organizar suas ideias e compreender a aplicação dos assuntos abordados nas disciplinas do curso;
- k) Procurem realizar as atividades *online* e as avaliações presenciais com muita atenção e cuidado.

Estas orientações mostram, resumidamente, a preocupação que a IES possui para o papel do discente frente aos processos que encontrarão na modalidade a distância. Alguns dos pontos destacados são de inteira responsabilidade do discente, o que deixa clara a questão sobre a autonomia que os mesmos têm em seu processo de aprendizagem. Outras premissas destacadas mostram a responsabilidade da Instituição em oferecer ambiente propício para a evolução dos discentes na modalidade.

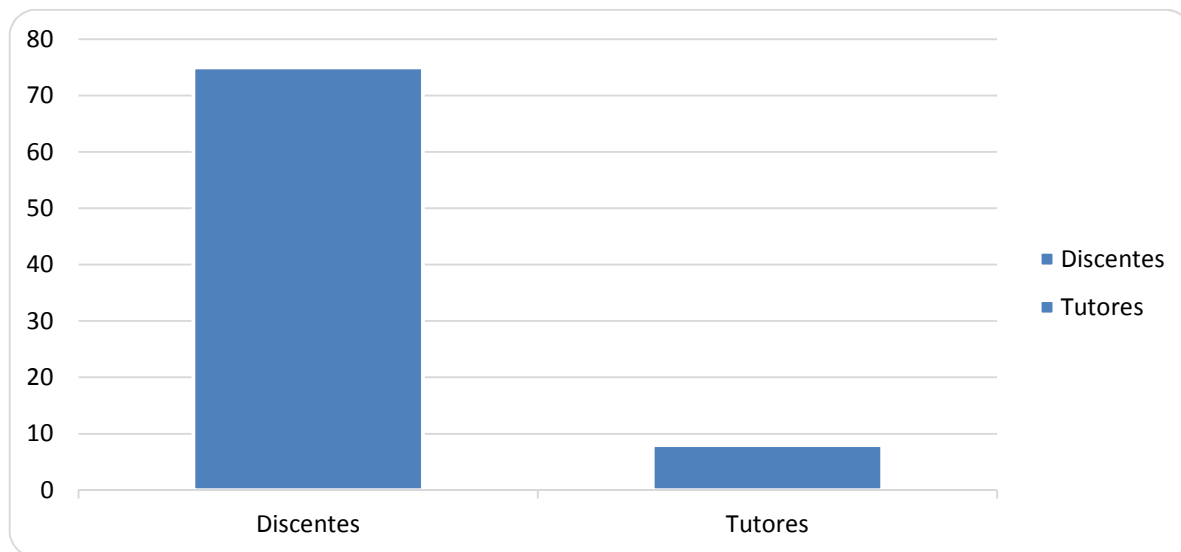
Portanto, de acordo com a IES, a própria Instituição tem como intuito proporcionar aos discentes um ambiente participativo e coletivo, busca estar presente com uma equipe virtual e presencial para atender as necessidades de cada indivíduo na construção do processo de ensino-aprendizagem.

Perfil dos envolvidos respondentes: discentes e tutores

Devido a tal importância relacionada aos discentes e agentes envolvidos com tal dada pela IES pesquisada, fica evidente a necessidade de um bom entendimento das características dos discentes e tutores para apontar novas estratégias e obrigações, no que diz respeito a trazer melhores resultados perceptíveis.

Na primeira segmentação do questionário, buscou-se entender melhor quem são os envolvidos e qual o perfil destes. Desta forma, os gráficos de 1 até 5 mostram os resultados do mapeamento do perfil dos discentes e tutores do Curso Superior de Tecnologia (CST) em Processos Gerenciais.

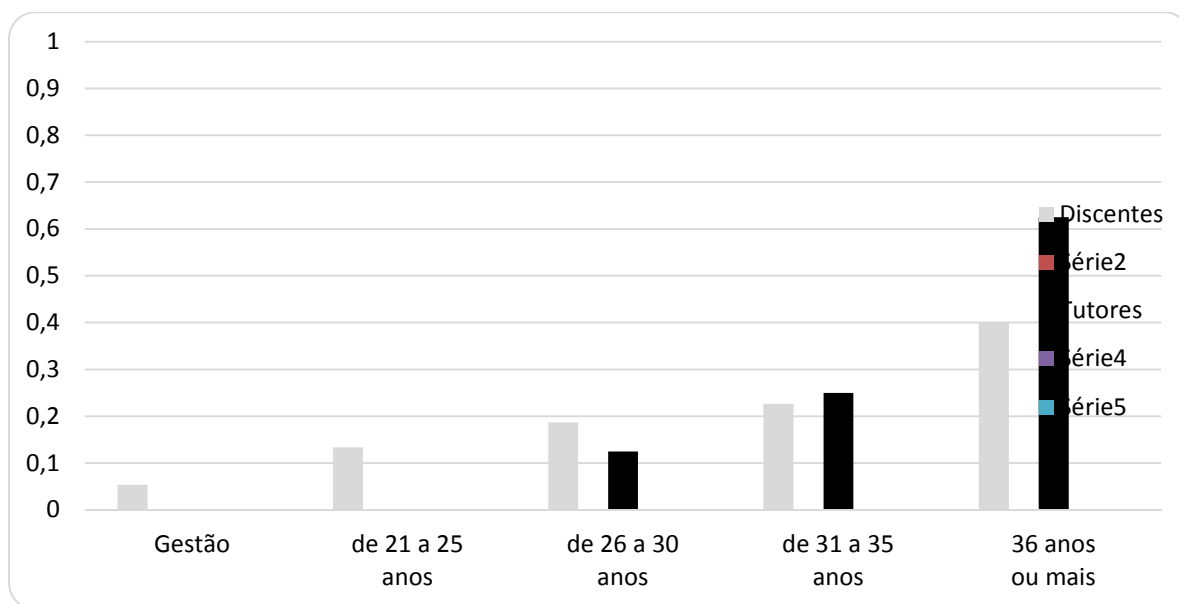
Gráfico I: Quantidade de respondentes da pesquisa



Fonte: Dados primários, 2014.

Como já era esperado, o volume maior de respondentes é de discentes (gráfico 1), já que sua representatividade no todo da população é consideravelmente maior. No total, foram obtidos 83 respondentes, sendo que 75 foram discentes e 8 foram tutores. Esta composição é interessante e positiva, já que os discentes possuem maior representatividade sobre a definição de estratégias da organização, uma vez que eles são os receptores principais das expectativas e definições da IES. A participação dos tutores também é bem recebida, já que são um elo chave para o bom relacionamento e desempenho dos discentes e instituição.

Outra informação levantada sobre o perfil dos respondentes diz respeito a faixa etária. Representado no gráfico 2 a seguir, pode-se observar as distribuições.

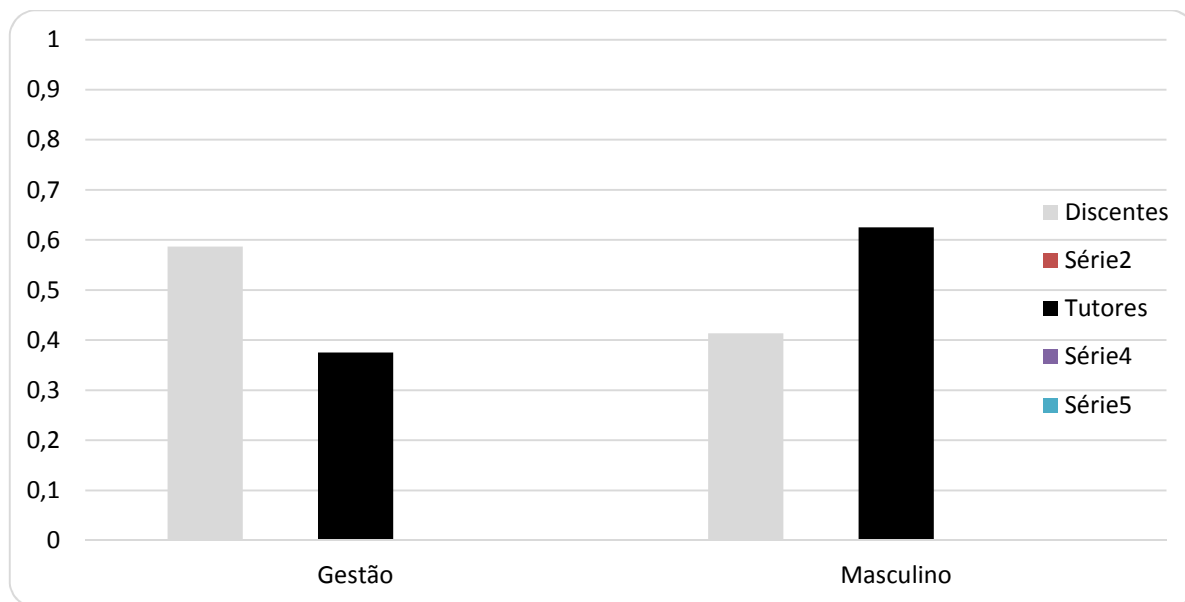
Gráfico II: Faixa etária dos envolvidos respondentes

Fonte: Dados primários, 2014.

Em relação aos discentes, o gráfico 2 mostra que cerca de 40% encontra-se na faixa etária acima de 36 anos e cerca de 23% com faixa etária entre 31 e 35 anos. Posto isso, evidencia-se uma predominância de pessoas acima dos 30 anos frequentando o CST. Fato que diverge da fase normal de vida em que se encontram os alunos de cursos de graduação.

Em relação aos tutores, estão alocados em sua maioria, na faixa etária acima de 36 anos, com cerca de 63%. Estes dados representam uma certa tendência, uma vez que para que possam exercer o cargo de tutor presencial ou *online* o candidato necessariamente precisa ter formação em nível superior e possivelmente um certo nível de experiência profissional, no que diz respeito a instituições acadêmicas, operações e ou docência, na área antes de assumir tais responsabilidades.

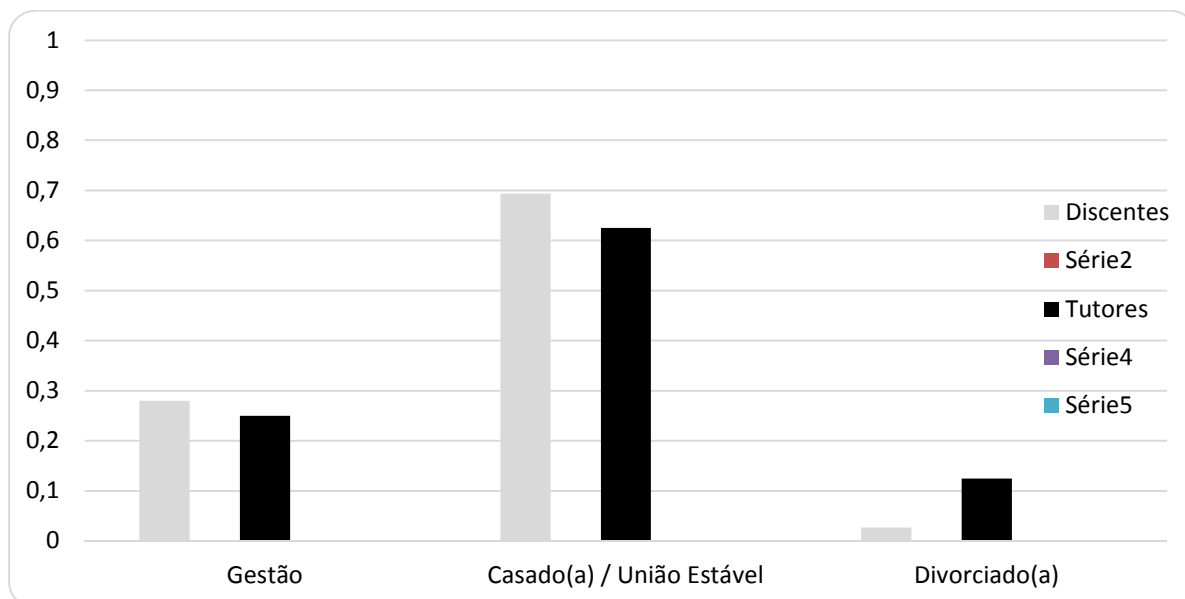
Gráfico III: Identificação do gênero dos envolvidos respondentes



Fonte: Dados primários, 2014.

No quesito gênero dos envolvidos o gráfico 3 mostra que existe uma predominância distinta. Entre os discentes do curso, cerca de 59% são do sexo feminino e 41% do sexo masculino. Já entre os tutores, cerca de 63% são do sexo masculino e 38% do sexo feminino. Esta perspectiva mostra um volume maior de discentes mulheres e um volume maior de tutores homens.

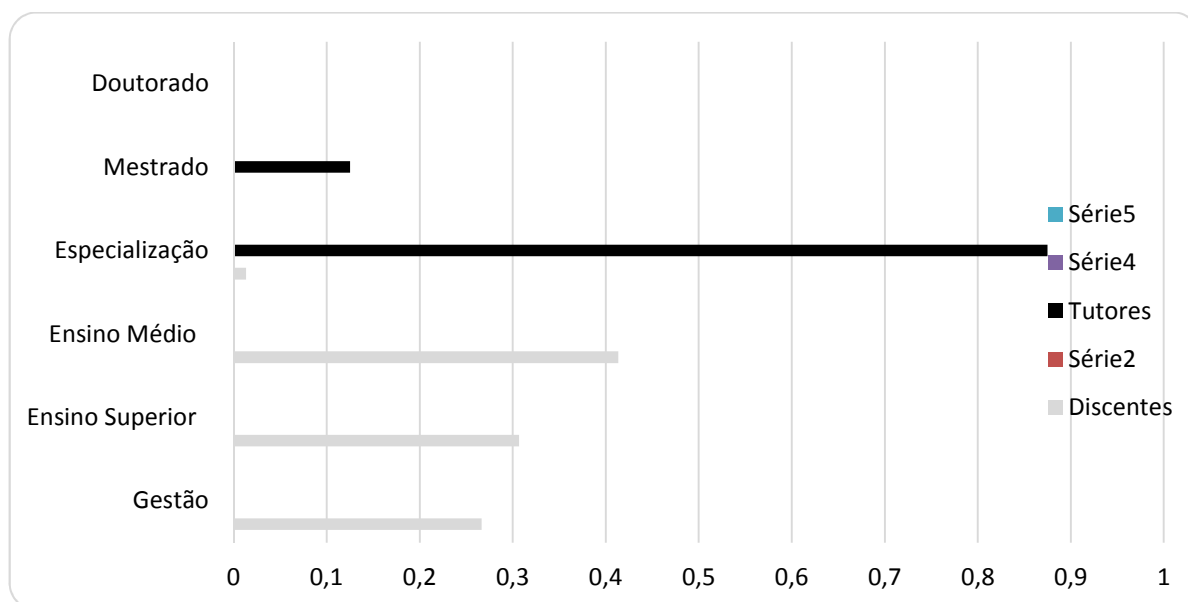
Gráfico IV: Estado civil dos envolvidos respondentes



Fonte: Dados primários, 2014.

Em relação ao estado civil, no gráfico 4, os respondentes casados(as) ou com união estável, são maioria em todos os envolvidos, com 69% dos discentes e 63% dos tutores. Os solteiros são o segundo mais representativos, mas com uma representatividade muito inferior, com 28% dos discentes e 25% dos tutores. O restante é divorciado, já que nenhum respondente optou pela opção de viúvo(a). Informação esta que se cruzada com a faixa etária, pode fazer sentido, já que a predominância dos envolvidos é de acima de 30 anos no geral. Ou seja, nesta pesquisa, pode ser afirmado que a grande maioria, mais de dois terços dos respondentes, foi ou é casado(a).

Gráfico V: Escolaridade dos envolvidos respondentes



Fonte: Dados primários, 2014.

No quesito escolaridade, o gráfico 5 mostra que entre os discentes apenas 1% possui especialização, cerca de 41% possui ensino médio, 27% possui ensino técnico e 31% possui graduação. Os tutores possuem um nível de escolaridade predominante de especialização com 88%, e o restante possui mestrado (13%). Informações estas que condizem com as características dos envolvidos, no que diz respeito a requisitos para estarem exercendo tais atividades.

Considerações finais

Evidentemente que a EAD passa por um momento de consolidação e crescimento no país. Essa expansão está acontecendo em diversos níveis e instituições, sejam elas particulares, estaduais ou federais. Mas para que os resultados deste crescimento, as ações devem ser feitas observando referenciais e características de qualidade, para que assim haja um aumento qualitativo e não apenas meramente quantitativo. Espera-se também que este texto possa contribuir para a realização de trabalhos futuros em uma possível generalização desta pesquisa.

Este texto visou fomentar a discussão sobre a necessidade de um maior entendimento acerca dos envolvidos e atuantes na modalidade educacional. Isso se faz importante para que toda e qualquer tomada de decisão, estratégica ou processual, seja embasada e orientada para o perfil correto dos agentes impactados.

Com os resultados advindos do questionário aplicado com os discentes e tutores, o objetivo principal desta pesquisa pôde ser alcançado e assim, ficou possível estabelecer um perfil predominante, ou genérico, dos envolvidos, com as características exploradas pela pesquisa. Dessa forma, identificou-se e foi traçado os perfis dos envolvidos nos CSTs em Processos Gerenciais (TPG) na modalidade educacional a distância (EAD), conforme mostra o quadro 1 a seguir.

Quadro I: Perfil predominando resumido dos envolvidos

Envolvidos	Faixa Etária	Sexo	Estado Civil	Escolaridade
Discentes	Acima de 30 anos	Feminino	Casado(a) / União Estável	Ensino Médio / Ensino Superior
Tutores	Acima de 26 anos	Masculino	Casado(a) / União Estável	Especialização

Fonte: Dados primários, 2014.

De acordo com o quadro 1, que resume as características predominantes dos envolvidos na EAD e no curso TPG, observou-se que, em sua maioria:

- a) Os discentes possuem idade acima de 30 anos, do sexo feminino, casados ou com união estável e possuem escolaridade entre ensino médio e graduação;

- b) Os tutores possuem idade acima de 26 anos, são do sexo masculino, casados ou com união estável e possuem escolaridade de pós-graduação em nível de especialização;

Estas informações, quando comparadas com os levantamentos realizados no Censo EAD.BR (2013), mostram uma similaridade ao mesmo perfil nacional, onde fora diagnosticado ser, em sua predominância dos alunos EAD, do sexo feminino, com faixa etária considerada madura, ou seja, entre 31 e 40 anos, e ocupado perante ao mercado de trabalho.

Com tais informações, as análises e possíveis proposições de melhorias levarão em consideração e terão foco maior no atendimento das necessidades destes perfis. Portanto, as características diagnosticadas na pesquisa são pertinentes por estarem fundamentadas na participação dos envolvidos diretamente com os processos da IES objeto de pesquisa e a toda a estrutura nela oferecida. Por isso, o diagnóstico criado acerca dos resultados aqui apresentados poderão ser explorados na realidade de outros cursos e ambiente desta IES. Já a ideia central da pesquisa, pode ser extrapolada para outras instituições e assim traçados seus próprios dados específicos.

Um ponto importante a se ressaltar diz respeito à formação dos tutores, a maioria especialistas. Um ponto de alerta devido à responsabilidade da função, bem como à gama de problemas e decisões que o profissional precisa tomar no decorrer de seu trabalho.

Conforme ressaltado, o tutor tem função de grande importância na EAD atuando como o elo entre a instituição, docentes e discentes, como orientador do trabalho acadêmico e colaborador de todo processo de ensino e aprendizagem; este profissional ainda tem o papel de organizar as dúvidas, atuando como mediador pedagógico, realizando assim um entendimento da atuação dos docentes em prol dos discentes. Corresponder a estas necessidades demanda-se tempo de estudo, habilidade com as novas tecnologias, experiência de trabalho e formação acadêmica. A grande maioria tem a formação de especialistas, apenas 13% tem mestrado, e não há doutores na função. A estes últimos cabe na maioria das vezes a autoria dos materiais didáticos. Ocorre que os tutores tem um contato mais direto com a prática e precisam solucionar problemas imprevistos. A formação mais completa permite resolver tais demandas com mais precisão e com mais segurança quanto aos saberes exigidos. Um número maior de mestres e doutores atuando no corpo de tutores certamente traria mais qualidade ao processo de ensino e aprendizagem.

Para finalizar estas considerações, destaca-se que houve os Cursos Superiores de Tecnologia (CST), principalmente na modalidade de Educação a Distância (EAD), apresentam características distintas e específicas. Os CST partem de um pressuposto conceitual de curso tecnológico e prático/técnico, por isso, o relacionamento e processos para ele direcionados devem tomar como base fundamentalmente suas próprias necessidades e perfil dos envolvidos.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Maria Elizabeth Bianconcini de. **Inclusão digital do professor: formação e prática pedagógica**. São Paulo: Editora Articulação, 2004.
- ARAÚJO, Aneide Oliveira; OLIVEIRA, Marcelle Colares. **Tipos de pesquisa**. Trabalho de conclusão da disciplina Metodologia de Pesquisa Aplicada a Contabilidade - Departamento de Controladoria e Contabilidade da USP. São Paulo, 1997.
- ARETIO, Lorenzo Garcia. Para uma definição de educação a distância. **In: Tecnologia Educacional**. RJ, v. 16, n. 78/79, p. 55-61, set./dez, 1987.
- BARBERÀ, Elena; et al. **Educación abierta y a distancia**. Barcelona: Editoraluoc, 2006.
- BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada a ciências sociais**. 9. ed, Florianópolis: Ed. Da UFSC, 2014.
- BARRETO, Elba Siqueira de Sá; PINTO, Regina Pahin; MARTINS, Angela Maria. Formação de docentes a distância: reflexões sobre um programa. **Cadernos de Pesquisa**, n.106, p.81-115, março/1999. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/cp/n106/n106a04.pdf>>. Acesso em: 01 mar. 2014.
- BELLONI, Maria Luiza. **Educação a distância**. 4. ed, Campinas: Autores Associados, 2006.
- DUARTE, Eliane Cordeiro de Vasconcellos Garcia. **O novo desenho da Gestão do Sistema de Educação a Distância**. 2007. 119 folhas. Dissertação (Mestrado Profissional em Tecnologias da Informação e Comunicação) – Programa de Mestrado Profissional em Tecnologias da Informação e Comunicação na Formação em Educação a Distância, Universidade Norte do Paraná/Universidade Federal do Ceará, Curitiba, 2007.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- LENGLER, Fernando Ramos. **Competências docentes na educação a distância: estudo de caso no curso de tecnologia**. 2014. 184 folhas. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração Universitária) - Programa de Pós-graduação em Administração Universitária. Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2014.

LITTO, Frederic M.; FORMIGA, Marcos. (Orgs.). **Educação a distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson, 2009.

MOORE, Michael G.; KEARSLEY, Greg. **Educação a distância: uma visão integrada**. Edição Especial da Associação Brasileira de Educação a Distância. São Paulo: Thomson Learning, 2013.

MORAN, José Manuel. Os novos espaços de atuação do professor com as tecnologias. **Revista Diálogo Educacional**. Curitiba, PUC-PR. Vol. 4, n. 12. pág.13-21, Maio-Agosto de 2004.

NOTARE, Márcia Rodrigues; BEHAR, Patricia Alejandra. A comunicação matemática on-line por meio de ROODA Exata. In: BEHAR, P. A. (Org.). **Modelos pedagógicos em Educação a Distância**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

PINTO, Andréa Schoch Marques. **Expertise em Tutoria: melhores práticas**. UNINTER Grupo Educacional. Curso de Especialização Tutoria em EAD. Curitiba: 2008. Material Didático. 35p. pdf.

PRETI, Oreste. (Org.), **Educação a distância: Inícios e indícios de um percurso**. NEAD/IE-UFMT. Cuiabá: UFMT, 1996.

PRETI, Oreste. **O sistema de orientação acadêmica no curso de pedagogia a distância da Universidade Federal de Mato Grosso**. Projeto “Lês susthèmes d’appui à l’étudiant dans Le domaine de lá Formation à Distance: Le tutorat” do Programa CAERENAD – Téléuniversité Du Québec. Canadá, Agosto 2003.

VERGARA, Sylvia Constant. Estreitando relacionamentos na educação a distância. **Cadernos EBAPE.BR**. Edição especial PDCA 2007.

YIN, Robert. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Ed. Bookman, 2010.