



## VII COLOQUIO INTERNACIONAL SOBRE GESTIÓN UNIVERSITARIA EN AMERICA DEL SUR

"Movilidad, Gobernabilidad e Integración Regional"

Mar del Plata, Argentina

29 de Noviembre al 1º de Diciembre de 2007



### ÁREA TEMÁTICA – EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA PARA O ENSINO SUPERIOR

**Autores:** Raphael Schlickmann  
Pedro Antônio de Melo  
Andressa Sasaki Vasques Pacheco  
Thiago Soares Nunes  
Maurício Rissi  
Juliana Tatiane Vital

**Título:** Sistema de Tutoria e Acompanhamento: Desempenho dos Tutores em um Curso de Graduação a Distância

O presente artigo tem como objetivo principal verificar o nível de desempenho dos tutores do curso de graduação em Administração a distância da Universidade Federal de Santa Catarina -UFSC, em relação ao grupo de tarefas: orientadoras, acadêmicas e institucionais. Para a execução desta pesquisa, foi realizado um estudo de caso, tendo os dados primários sido coletados por meio da aplicação de questionários com os tutores, com os supervisores de tutores, com o coordenador da tutoria e com os alunos do curso de graduação em Administração a distância da UFSC. Os dados secundários foram coletados por meio de pesquisa documental e bibliográfica. Os resultados obtidos indicam que para os três grupos de tarefas os tutores apresentaram um nível de desempenho bom tanto se tomando por base as auto-avaliações dos tutores quanto se analisadas as avaliações feitas pelos alunos. Dentre os três grupos de tarefas, as institucionais foram as que obtiveram o menor nível de desempenho e as orientadoras as que obtiveram o maior nível de desempenho.

**Palavras-chave:** educação a distância, tutoria, nível de desempenho.

#### 1 INTRODUÇÃO

As instituições de ensino superior vêm enfrentando conseqüências tecnológicas significativas ao se depararem com as mudanças sociais e com o surgimento de novas tecnologias, fato que começou a se acentuar nas duas últimas décadas (BARUCH, 2003).

Nesse sentido, o interesse pelo uso da educação a distância tem crescido vertiginosamente seja pela crescente demanda por novas formas de aprendizagem, seja pelas possibilidades de mediatização dos processos de ensino-aprendizagem que os recursos técnicos vem oferecendo.

Diante disso, a modalidade a distância vai ao encontro dos desafios do sistema educacional em sua complexidade, ou seja, é necessário identificar que educação se pretende realizar, para quem será dirigida, com quem será desenvolvida e com o uso de quais tecnologias (ALMEIDA, 2003).

Atenta a essas questões a coordenação do curso de graduação em Administração a distância da Universidade Federal de Santa Catarina, organizou um sistema de tutoria e acompanhamento aos estudantes que tem no tutor seu principal ator, pois “será a partir de seu desempenho (...) que o estudante irá sentir-se estimulado a continuar no curso e, principalmente, a aprender a aprender” (SEAD, 2006, p. 24).

Assim, o presente artigo tem como objetivo principal verificar o nível de desempenho dos tutores do curso de graduação em Administração a distância da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) em relação ao grupo de tarefas: orientadoras, acadêmicas e institucionais.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1 Educação a Distância: conceituação e caracterização**

A Educação a Distância (EaD) pode ser definida como um processo de ensino-aprendizagem, mediado por tecnologias – principalmente as telemáticas, como a internet – já que docentes e discentes estão separados no tempo e/ou no espaço (MORAN, 2002).

Litwin (2001) ao comparar a EaD com a educação presencial, coloca que o fator que distingue as duas modalidades é a mediatização das relações entre professores e alunos, já que na proposta a distância o ensino-aprendizado ocorre em situações não convencionais, com os atores separados temporal e espacialmente.

Corroborando com essas colocações, Belloni (1999) coloca que os parâmetros definidores da EaD são a separação entre professor e aluno e a utilização de meios técnicos para regular essa separação.

Aretio (2006) conceitua EaD como o diálogo didático mediado entre o professor (instituição) e o estudante que, estando em um espaço diferente daquele, aprende de forma independente e colaborativa.

O autor apresenta também características que em menor ou maior grau aparecem nas definições de EaD:

- a quase permanente separação entre o professor/formador e o aluno/participante no espaço e no tempo, fazendo uma ressalva que nessa última variável, pode produzir-se também interação síncrona;
- o estudo independente em que o aluno controla tempo, espaço, determinados ritmos de estudo e, em alguns casos, itinerários, atividades, tempos de evoluções, etc., destacando-se que essa independência pode ser complementada – ainda que não seja necessário – com as possibilidades de interação em encontros presenciais ou virtuais que são excelentes oportunidades para a socialização e a aprendizagem colaborativas;
- a comunicação mediada por duas vias entre professor/formador e estudantes e também destes últimos entre si e por meio de diferentes recursos;
- o suporte de uma organização/instituição que planifica, desenha e produz materiais (ela mesma ou por meio de terceiros) e realiza o acompanhamento e a motivação do processo de aprendizagem por meio da tutoria.

A partir dessas características é possível identificar uma mudança no perfil do estudante, que na EaD se torna mais autônomo; diferente daquele aluno protegido e orientado (ou controlado) do ensino convencional; além de possuir características que lembram a de um cliente ou usuário de um sistema (BELLONI, 1999).

Uma nova lógica também pode ser verificada com relação ao papel do professor em relação à modalidade presencial. Este deixa de ser uma pessoa próxima do discente; perde sua posição central de detentor do saber e assume a posição de parceiro do estudante no processo de aprendizagem; passa a atuar como prestador de serviços e como recurso a quem o aluno recorre quando sente necessidade além de atuar como conceptor ou realizador de materiais (BELLONI, 1999).

Nesse sentido, Belloni (1999) busca elencar o desdobramento das funções do professor no âmbito da EaD, o qual será apresentado a seguir, lembrando que não busca ser exaustivo ou definitivo e tão pouco existente em todas as experiências da modalidade.

O professor tem o papel de formador quando busca orientar o estudo e a aprendizagem do aluno, dá apoio psicossocial ao estudante, ensina a pesquisar, a processar a informação e a aprender - corresponde à função propriamente pedagógica do professor no ensino presencial.

Como conceptor e realizador de cursos e materiais, o docente age como elaborador dos planos de estudos, currículos e programas; seleciona conteúdos, elabora textos de base para as disciplinas - corresponde à função didática, isto é, à transmissão do conhecimento realizada em sala de aula, pelo professor do ensino presencial.

Exerce o papel de pesquisador quando se volta para a pesquisa e se atualiza em sua disciplina específica ou em teorias e metodologias de ensino/aprendizagem; quando reflete sobre sua prática pedagógica e orienta e participa da pesquisa de seus alunos.

O professor exerce um papel de tutor na medida em que orienta os alunos em seus estudos relativos à disciplina pela qual é responsável; quando esclarece dúvidas e explica questões relativas aos conteúdos da disciplina.

Atua como tecnólogo educacional ao organizar pedagogicamente os conteúdos, adequando-os aos suportes técnicos a serem utilizados na produção dos materiais; além de garantir uma qualidade nos aspectos pedagógicos e de comunicação dos materiais do curso, e a integração das equipes e técnicas.

O professor é visto como um recurso na medida em que atua como uma espécie de “balcão” de respostas às dúvidas pontuais dos discentes com relação aos conteúdos de uma disciplina ou a questões relativas à organização dos estudos ou às avaliações.

Em algumas tipologias de EaD, especialmente naquelas voltadas à educação popular com atividades presenciais de exploração de materiais em grupos de estudo, o papel do professor como monitor, torna-se fundamental, visto que busca coordenar e orientar esta exploração. Sua capacidade de liderança torna-se mais importante que o conhecimento dos conteúdos, sendo em geral uma pessoa da comunidade, formada para esta função, portanto, de caráter mais social do que pedagógico.

## **2.2 O papel do Tutor na Educação a Distância**

De acordo com Aretio (1999), embora não haja um acordo entre os autores e as instituições, na denominação do docente a serviço do aluno em um sistema educacional a distância, – tutor, assessor, facilitador, conselheiro e orientador são alguns exemplos – o termo “tutor” é aquele que mais tem sido utilizado.

Para o autor, a palavra tutor trás implícita em sua primeira acepção a figura daquele que exerce a proteção, a tutela, a defesa ou a salvaguarda de uma pessoa mais nova ou necessitada. Em sistemas educativos abertos e a distância, a característica primordial é a de fomentar o desenvolvimento do estudo independente, na qual sua figura passa a ser basicamente a de um orientador da aprendizagem do aluno isolado, solitário e carente da “presença” do professor tradicional (ARETIO, 1999).

De acordo com Litwin (2001, p. 21):

As tarefas dos tutores nos programas de educação a distância consistem, da perspectiva da aprendizagem dos estudantes, em orientar e reorientar os processos de compreensão e de transferência. Do ponto de vista do ensino, os tutores concebem atividades complementares que favorecem o estudo de uma perspectiva mais ampla ou integradora, atendendo às situações e aos problemas particulares de cada aluno. Favorecem também o intercâmbio entre estudantes e formulam as propostas para esse fim.

Assim, numa perspectiva pedagógica, o autor relaciona três grupos de tarefas que considera básicas e imprescindíveis para o desempenho do bom tutor: as tarefas orientadoras, mais centradas na área afetiva; as tarefas acadêmicas, mais relacionadas ao âmbito cognitivo; e as tarefas institucionais, de vínculo e colaboração com a instituição e professores responsáveis pela disciplina.

As tarefas orientadoras têm como função principal estimular os estudantes na realização de suas atividades, centrando as atenções no âmbito afetivo, levando em conta as atitudes e emoções dos alunos. Por meio dessas tarefas, forma-se uma relação entre tutores e alunos que contribui para a redução das altas taxas de abandono dos cursos a distância e estimula aqueles que pensam estarem pouco dotados intelectualmente para realizar suas tarefas (ARETIO, 1999).

As tarefas acadêmicas dizem respeito a toda ação realizada pelo tutor no sentido de cooperar na facilitação e no reforço da auto-aprendizagem do aluno, o que o diferencia do professor convencional que age como transmissor de informação, implicando assim, uma relação de dependência (CLARKE apud ARETIO, 1999).

Às tarefas orientadoras e acadêmicas devem ser complementadas a outras que dizem respeito ao estreitamento das relações entre os alunos e a instituição e às de caráter inevitavelmente burocrático (ARETIO, 1999).

Ressalta-se que os três grupos de tarefas apresentados por Aretio (1999) não devem ser entendidos como excludentes a outros, refletindo apenas os resultados das pesquisas desenvolvidas por esse autor.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para a execução desta pesquisa, foi realizado um estudo de caso, tendo os dados primários sido coletados por meio da aplicação de questionários com os tutores do curso de graduação em Administração a distância da UFSC, com os supervisores de tutores, com o coordenador da tutoria e com os alunos do mesmo curso. Os dados secundários foram coletados por meio de pesquisa em materiais e *site* do curso. A escolha pela instituição, bem como pelo curso se deu de forma intencional pela facilidade de acesso aos dados.

Quanto ao tipo de abordagem, classifica-se a pesquisa como quantitativa na medida em que busca verificar o nível de desempenho dos tutores do curso de graduação em Administração a distância da UFSC, por meio de análise estatística obtida pela média ponderada das respostas obtidas pelos tutores em relação às funções orientadora, acadêmica e institucional e pela média aritmética simples das respostas obtidas pelos alunos acerca das funções orientadora e acadêmica. Destaca-se que aos alunos não cabe a análise da função institucional, pois os mesmos não têm informações que possibilitem a avaliação dessas tarefas, cabendo aos tutores, aos supervisores de tutores e ao coordenador da tutoria tal análise.

Quanto ao método empregado, a pesquisa se caracteriza como descritiva já que busca descrever a realidade do curso de graduação em Administração a distância da UFSC com relação ao desempenho de seus tutores.

A entrega do questionário impresso para preenchimento pelos tutores foi feita pelos supervisores de tutores, os quais ficaram responsáveis pelo seu recolhimento no prazo de uma semana. Aos respondentes pediu-se que fizessem uma auto-avaliação de seu desempenho como tutor, para cada tarefa relacionada no questionário, assinalando de 1 (menor desempenho) a 5 (maior desempenho). Além disso, foram repassadas as seguintes instruções acerca do preenchimento do questionário: não trocar informações entre si sobre as respostas dadas durante o período de aplicação do questionário e procurar ser o mais sincero possível nas respostas, visto que a identificação dos respondentes não se faz necessária.

Dos 22 tutores, 20 responderam ao questionário. Após a tabulação dos dados, calculou-se a média aritmética simples das respostas dadas pelos tutores em cada uma das tarefas as quais realizaram suas auto-avaliações. Em seguida, cada tarefa e sua respectiva média, foram relacionadas a um grupo de tarefas: orientadoras, acadêmicas ou institucionais, baseadas na classificação proposta por Aretio (1999). Assim, foi feita uma média aritmética simples por grupo de tarefas, onde se obteve um valor que variou de 1 (menor desempenho) a 5 (maior desempenho), que representou inicialmente o desempenho dos tutores do curso naquele grupo de tarefa: orientadora, acadêmica e institucional.

Encerrada essa primeira etapa, foram enviados, questionários aos supervisores de tutores e ao coordenador da tutoria (tutoria). Optou-se, nesse caso, pelo envio via e-mail já que por ser em menor número o total de respondentes, facilitou-se o controle de recebimento. A estes se pediu que expressassem o grau de importância das tarefas desempenhadas pelos tutores (as mesmas tarefas auto-avaliadas pelos tutores), assinalando de 1 (menor importância) a 5 (maior importância). O prazo para a resposta dos questionários e as instruções dadas aos supervisores de tutores e ao coordenador da tutoria foram os mesmos que aqueles aplicados aos tutores.

Os 3 supervisores de tutores e o coordenador da tutoria responderam ao questionário. Após a tabulação dos dados, calculou-se a média aritmética simples das respostas dadas pelos respondentes em cada uma das tarefas. Esses valores serviram de ponderação aos resultados obtidos em relação ao desempenho dos tutores.

Assim, obteve-se os dados necessários para o cálculo da média ponderada do desempenho dos tutores em relação a cada grupo de tarefas: orientadoras, acadêmicas e institucionais.

$$DTT_{o,a,i} = \frac{MT_1 * GI_1 + MT_2 * GI_2 + \dots + MT_n * GI_n}{GI_1 + GI_2 + \dots + GI_n} \quad (\text{Fórmula 1})$$

Os códigos são explicitados a seguir:

DTTo,a,i → Desempenho dos tutores nas tarefas (orientadoras, acadêmicas ou institucionais) segundo a tutoria;

MT1 → Média das respostas obtidas na questão 1;

GI1 → Grau de importância da questão 1;

MT2 → Média das respostas obtidas na questão 2;

GI2 → Grau de importância da questão 2;

MTn → Média das respostas obtidas na questão n;

GIN → Grau de importância da questão n

O valor obtido, a partir da aplicação dessa fórmula foi interpretado considerando os seguintes intervalos de valores:

- entre 1,00 e 1,79 : nível de desempenho péssimo;
- entre 1,80 e 2,59: nível de desempenho ruim;
- entre 2,60 e 3,39: nível de desempenho regular;
- entre 3,40 e 4,19: nível de desempenho bom;
- entre 4,20 e 4,99: nível de desempenho ótimo.

A última etapa da coleta de dados foi feita com os alunos. Foram enviados questionários, anexos à avaliação presencial da disciplina de Filosofia, a todos os alunos que estiveram presentes na realização de tal atividade. A estes se pediu que avaliassem o desempenho de seu tutor para cada tarefa relacionada no questionário, assinalando de 1 (menor desempenho) a 5 (maior desempenho). Além disso, foi repassada a seguinte instrução acerca do preenchimento do questionário: procurar ser o mais sincero possível nas respostas, visto que a identificação dos respondentes não se fazia necessária. Destaca-se que como os alunos responderiam ao questionário durante a avaliação presencial da disciplina de Filosofia em que não é permitido que os alunos comuniquem-se entre si, não foi necessário instruí-los no sentido de não trocarem informações acerca de suas respostas ao questionário proposto.

Dos 371 alunos presentes na avaliação presencial de Filosofia, 277 responderam de maneira satisfatória ao questionário (foram considerados válidos, os questionários que obtiveram resposta em pelo menos 50% do total de questões). Após a tabulação dos dados, calculou-se a média aritmética simples das respostas dadas pelos respondentes em cada uma das tarefas. Em seguida, foi feita uma média aritmética simples por grupo de tarefas, onde se obteve um valor que variou de 1 (menor desempenho) a 5 (maior desempenho), que representou, na opinião dos alunos, o desempenho dos tutores do curso naquele grupo de tarefa: orientadora e acadêmica.

A fórmula aplicada para o cálculo do desempenho dos tutores pelos alunos em cada grupo de tarefas foi a seguinte:

$$\text{DTTo,aa} = \frac{\text{MT}_1 + \text{MT}_2 + \dots + \text{MT}_n}{\text{no,a}} \quad (\text{Fórmula 2})$$

DTTo,aa → Desempenho dos tutores nas tarefas (orientadoras ou acadêmicas) segundo os alunos;

MT1 → Média das respostas obtidas na questão 1;

MT2 → Média das respostas obtidas na questão 2;

MTn → Média das respostas obtidas na questão n;

no,a → nº de tarefas obtidas em cada grupo de tarefas (orientadora ou acadêmica) .

O valor obtido, a partir da aplicação dessa fórmula foi interpretado considerando os mesmos intervalos da aplicação da Fórmula 1.

Para se chegar ao nível geral de desempenho dos tutores aplicou-se a seguinte fórmula:

$$\text{NGD} = \frac{(\text{DTTo} + \text{DTToa}) + (\text{DTTa} + \text{DTTaa}) + \text{DTTi}}{3} \quad (\text{Fórmula 3})$$

Os códigos são explicitados a seguir:

NGD → Nível Geral de Desempenho dos Tutores;

DTTo → Desempenho dos tutores nas tarefas orientadoras segundo a avaliação da tutoria.  
DTToa → Desempenho dos tutores nas tarefas orientadoras segundo a avaliação dos alunos;  
DTTa → Desempenho dos tutores nas tarefas acadêmicas segundo a avaliação da tutoria;  
DTTaa → Desempenho dos tutores nas tarefas acadêmicas segundo a avaliação dos alunos;  
DTTi → Desempenho dos tutores nas tarefas acadêmicas segundo a avaliação da tutoria.

O valor obtido, a partir da aplicação dessa fórmula foi interpretado considerando os mesmos intervalos da aplicação da Fórmula 1.

## 4 RESULTADOS

### 4.1 O Curso de Graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina

A Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), localizada na cidade de Florianópolis, capital do estado de Santa Catarina, oferece atualmente 62 cursos de graduação, 49 cursos de mestrado e 33 de doutorado, além de atuar na educação infantil, no ensino fundamental e médio por meio do Núcleo de Educação Infantil e do Colégio de Aplicação.

Na modalidade a distância iniciou sua atuação em 1995, inicialmente com programas de extensão para a Secretaria de Estado da Educação de Santa Catarina e realização de cursos por meio de vídeo-aulas e teleconferências para a área do transporte e logística da Confederação Nacional do Transporte – CNT. Desde então tem oferecido cursos de extensão nas mais diversas áreas, como: Gestão Escolar, Redução da Demanda de Drogas, Educação Ambiental, Formação de Formadores, Jovens Empreendedores, Gestão de Resíduos Hospitalares, Capacitação em Defesa Civil e Educação a Distância, entre outros. Anos mais tarde passou a oferecer cursos de pós-graduação em nível de Mestrado e cursos de complementação para a formação de professores em Química, Física, Matemática e Biologia. No ano de 2005, foi criada a Secretaria de Educação a Distância – SeaD, com o objetivo de dar suporte à educação a distância na universidade (UFSC, 2007; SEAD, 2006).

Como resultado do projeto de expansão da educação a distância na UFSC, realizou-se no mês de maio de 2006 o processo de seleção para o curso de graduação em Administração a distância, cuja área de abrangência é o estado de Santa Catarina, onde foram criados 10 pólos de ensino. O público alvo do curso foram os funcionários do Banco do Brasil (50% das vagas) e os servidores públicos municipais, estaduais e federais (50% das vagas). Assim, o curso conta atualmente com 544 alunos distribuídos nos 10 pólos de ensino localizados nos municípios de Araranguá, Canoinhas, Chapecó, Criciúma, Florianópolis, Lages, Laguna, Joinville, Palhoça e Tubarão (CAD, 2006).

O curso dispõe de um sistema de tutoria que conta com a participação de 22 tutores, que são alunos do curso de graduação em Administração presencial da UFSC, responsáveis pelo acompanhamento do aluno no processo de ensino-aprendizagem; 3 supervisores de tutores, que servem de elo entre os tutores e a coordenação do curso e o coordenador da tutoria que é um professor do curso responsável pela coordenação do sistema de tutoria e acompanhamento ao aluno.

Nesse sistema são utilizados os seguintes recursos técnicos para a comunicação e mediatização do processo de ensino-aprendizagem entre alunos-tutores-professores-instituição: o telefone, que permite uma relação direta e inter-pessoal com o estudante; o fax, que possibilita o recebimento de perguntas e envio de respostas sintetizadas aos estudantes, bem como o envio e o recebimento de documentos relacionados ao curso; o correio eletrônico, onde os alunos podem se comunicar diretamente com o professor, com os tutores, com a coordenação e entre si; o correio postal, que tem sido utilizado para envio de documentos relacionados ao curso (pedidos de validação de disciplinas, envio de materiais, entre outros); as videoconferências, que possibilitam aos alunos tirarem dúvidas acerca dos conteúdos em tempo real com os professores; e o ambiente virtual de aprendizagem, meio mais utilizado pelos alunos e tutores já que possui uma variedade de instrumentos de interação: *chat*, mural de recados, calendário de atividades, informações sobre o curso, envio e recebimento de atividades; fóruns e acesso às aulas gravadas pelos professores.

No curso de graduação em Administração da UFSC, cabe destacar a importância do tutor no curso, que além de ser quem mais interage e mantém contato com os estudantes, divide em maior ou menor grau com os professores, as funções de formador; conceptor e realizador de cursos e materiais; pesquisador; tutor e tecnólogo educacional, convergindo com o que propõe Belloni (1999).

Pelo papel fundamental exercido pelos tutores no curso de graduação em Administração da UFSC, torna-se relevante conhecer seu nível de desempenho com relação às tarefas que exerce.

## 4.2 O Nível de Desempenho dos Tutores no Curso de Graduação em Administração a Distância da UFSC

Para identificar o nível de desempenho dos tutores do curso de graduação em Administração a distância da UFSC, utilizou-se como base os três grupos de tarefas considerados por Aretio (1999) como básicas e imprescindíveis para o desempenho do bom tutor: as tarefas orientadoras, as tarefas acadêmicas, e as tarefas institucionais.

Tais grupos e suas respectivas tarefas foram adaptados para uma realidade mais próxima das funções realizadas pelos tutores do curso de graduação em Administração a distância da UFSC e são apresentados no anexo ao final deste artigo.

### 4.2.1 Nível de Desempenho Geral dos Tutores

Os grupos de tarefas (ver anexo) orientadoras, acadêmicas e institucionais foram organizados na forma de um questionário cabendo aos tutores a realização de uma auto-avaliação de seus desempenhos para cada uma das tarefas apresentadas, devendo assinalar de 1 (menor desempenho) a 5 (maior desempenho). Após a aplicação, os 20 questionários respondidos foram tabulados de forma a se obter a média aritmética simples das respostas para cada uma das tarefas.

As mesmas tarefas foram apresentadas aos 3 supervisores de tutores e ao coordenador da tutoria, onde se pediu que expressassem o grau de importância de cada uma das tarefas desempenhadas pelos tutores, assinalando de 1 (menor importância) a 5 (maior importância). As médias das respostas para cada tarefa serviram como ponderação das médias obtidas na auto-avaliação dos tutores.

Os resultados obtidos após a aplicação da Fórmula 1, apresentada no item Procedimentos Metodológicos, indicaram médias de 3,51 para as tarefas orientadoras; 3,50 para as tarefas acadêmicas e 3,41 para as tarefas institucionais. Esses valores se encontram no intervalo de 3,40 a 4,19, indicando um nível de desempenho bom para cada uma das tarefas. Esses resultados refletem no nível geral de desempenho parcial<sup>1</sup> dos tutores, obtidos pela média aritmética simples de cada grupo de tarefas, resultando em uma média de 3,47, o que indica um nível de desempenho bom.

Tabela 1 - Nível de desempenho dos tutores por grupos de tarefas segundo a tutoria

Grupos de Tarefas	Média	Nível de Desempenho
Orientadoras	3,51	Bom
Acadêmicas	3,50	Bom
Institucionais	3,41	Bom
<b>Nível geral de desempenho parcial</b>	<b>3,47</b>	<b>Bom</b>

Fonte: Dados primários.

Seguindo a análise, solicitou-se aos alunos que avaliassem o desempenho do seu tutor em relação ao grupo de tarefas orientadoras e acadêmicas, devendo assinalar de 1 (menor desempenho) a 5 (maior desempenho). Depois de aplicados, 277 questionários foram validados e tabulados de modo a obter a média aritmética simples das respostas para cada uma das tarefas.

Os resultados obtidos pela aplicação da Fórmula 2, indicaram médias de 3,56 para as tarefas orientadoras e de 3,46 para as tarefas acadêmicas. Esses valores se encontram no intervalo de 3,40 a 4,19, indicando um nível de desempenho bom para cada uma das tarefas. Esses resultados refletem no nível geral de desempenho parcial<sup>2</sup> dos tutores, obtidos pela média aritmética simples de cada grupo de tarefas, resultando em uma média de 3,47, o que indica um nível de desempenho bom.

Tabela 2 - Nível de desempenho dos tutores por grupos de tarefas segundo os alunos

Grupos de Tarefas	Média	Nível de Desempenho
Orientadoras	3,56	Bom

<sup>1</sup> O nível de desempenho geral é parcial, neste caso, porque não considera a avaliação do desempenho dos tutores feita pelos alunos.

<sup>2</sup> O nível de desempenho geral é parcial, neste caso, porque não considera a avaliação do desempenho dos tutores feita pelos próprios tutores, pelos supervisores dos tutores e pelo coordenador da tutoria.

Acadêmicas	3,45	Bom
Institucionais <sup>3</sup>	3,41	Bom
<b>Nível geral de desempenho parcial</b>	<b>3,47</b>	<b>Bom</b>

Fonte: Dados primários.

Analisando-se os dados obtidos nas Tabelas 1 e 2 é possível constatar que há uma convergência nas avaliações feitas pela tutoria e pelos alunos. Tanto em relação às tarefas orientadoras quanto em relação às tarefas acadêmicas a diferença é de apenas 0,05. Esses resultados indicam um nível geral de desempenho parcial de 3,47. Ou seja, tanto a tutoria (auto-avaliação), quanto os alunos na avaliação dos tutores consideram bom o desempenho destes.

Tabela 3 - Comparação do nível de desempenho dos tutores por grupos de tarefas segundo a tutoria e segundo os alunos

Grupos de Tarefas	Média Tutoria	Média Alunos	Nível de Desempenho
Orientadoras	3,51	3,56	Bom
Acadêmicas	3,50	3,45	Bom
Institucionais <sup>4</sup>	3,41	3,41	Bom
<b>Nível geral de desempenho parcial</b>	<b>3,47</b>	<b>3,47</b>	<b>Bom</b>

Fonte: Dados primários.

Aplicando-se a Fórmula 3, para a obtenção do nível geral de desempenho dos tutores obtém-se a média de 3,48, o que indica um desempenho geral dos tutores considerado bom. Em relação às médias obtidas individualmente pela avaliação da tutoria e pela avaliação dos alunos há uma variação de apenas 0,01, o que confirma o que é constatado no nível geral de desempenho parcial dos tutores, ou seja, há uma convergência no nível de desempenho dos tutores tanto na auto-avaliação destes quanto na avaliação dos alunos.

Tabela 4 - Nível geral de desempenho dos tutores por grupos de tarefas

Grupos de Tarefas	Média Tutoria	Média Alunos	Média Geral	Nível de Desempenho
Orientadoras	3,51	3,56	3,54	Bom
Acadêmicas	3,50	3,45	3,48	Bom
Institucionais <sup>5</sup>	3,41	3,41	3,41	Bom
<b>Nível geral de desempenho</b>	<b>3,47</b>	<b>3,47</b>	<b>3,48</b>	<b>Bom</b>

Fonte: Dados primários.

Além da classificação das médias obtidas para cada grupo de tarefas, considerou-se relevante a análise das médias obtidas para cada tarefa segundo a auto-avaliação dos tutores e segundo a avaliação dos alunos.

#### 4.2.2 Análise individual das tarefas segundo a auto-avaliação dos tutores

Por essa análise constatou-se que o total de tarefas classificadas com nível de desempenho entre péssimo (entre 1,00 e 1,79) e ruim (entre 1,80 e 2,59), pelos tutores foi de 8, sendo 4 orientadoras, 2 acadêmicas e 2 institucionais de um total de 52 tarefas avaliadas. Dessas, a tarefa orientadora *Organizar grupos de estudo* foi a que obteve o menor nível de desempenho com média de 1,30, em seu grupo. No grupo de tarefas acadêmicas, a tarefa *Motivar visitas a museus, exposições, monumentos, fábricas, centros e instituições, ou quaisquer locais do gênero que tenham alguma relação com o conteúdo aprendido*, foi a que obteve a menor média com 1,50. Dentre as institucionais, a tarefa que obteve a menor média foi *Emitir relatórios acerca de avaliações*, com média de 1,70. Essas tarefas e suas respectivas médias são apresentadas na tabela a seguir.

<sup>3</sup> Referente à avaliação dos tutores, dos supervisores dos tutores e do coordenador da tutoria, já que para este grupo de tarefas os alunos não fizeram avaliações.

<sup>4</sup> Idem.

<sup>5</sup> Ibidem.

Tabela 5 - Tarefas com Níveis de Desempenho Ruim (entre 1,80 e 2,59) e Péssimo (entre 1,00 e 1,79)

Grupo de Tarefas	Total	Tarefas	Média
Orientadoras	4	Incentivar a realização de trabalhos/estudos em grupo.	2,20
		Organizar grupos de estudo.	1,30
		Propor aos alunos técnicas diversas de trabalho intelectual que facilitem a aquisição de conhecimentos e habilidades de acordo com as peculiaridades do estudo a distância.	2,40
		Propor aos alunos técnicas diversas de trabalho intelectual que facilitem a aquisição de conhecimentos e habilidades de acordo com as peculiaridades de cada disciplina.	2,53
Acadêmicas	2	Motivar o uso de bibliotecas, salas de estudo, etc.	2,25
		Motivar visitas a museus, exposições, monumentos, fábricas, centros e instituições, ou quaisquer locais do gênero que tenham alguma relação com o conteúdo aprendido.	1,50
Institucionais	2	Elaborar relatórios com base nas atividades avaliativas e com base no contato direto com os alunos, com o fim de enriquecer a avaliação final.	1,95
		Emitir relatórios acerca dessa avaliação (item anterior).	1,70
<b>Total</b>	<b>8</b>		

Fonte: Dados primários.

As tarefas classificadas com nível de desempenho regular (entre 2,60 e 3,39) pelos tutores foram de 11 no total, das 52 tarefas avaliadas. Do grupo de tarefas orientadoras, 5 foram classificadas como regulares. Dentre as acadêmicas 4 foram classificadas como tais e das institucionais 2.

A análise das tarefas consideradas com níveis de desempenho entre bom (entre 3,40 e 4,19) e ótimo (entre 4,20 e 4,99), pelos tutores permitiu constatar um total de 33 tarefas classificadas como tais. Das 13 tarefas orientadoras assim classificadas, a que obteve a maior média (4,55) foi a tarefa *Comunicar-se com cada aluno utilizando os meios mais adequados para fazê-lo*. Do grupo das acadêmicas, a tarefa *Informar formalmente aos alunos sobre os resultados das atividades realizadas, devolvendo as mesmas corrigidas e comentadas dentro dos prazos estabelecidos* foi a que obteve a maior média (4,85). Dentre as tarefas institucionais, a tarefa *Colaborar e manter contato com docentes e demais tutores a fim de levar a cabo uma ação coordenada* foi a melhor avaliada com média 4,50.

A tabela a seguir apresenta as três tarefas com maior média obtida por meio da auto-avaliação dos tutores.

Tabela 6 - Tarefas com Níveis de Desempenho Bom (entre 3,40 e 4,19) e Ótimo (entre 4,20 e 4,99)  
(continua)

Grupo de Tarefas	Total	Tarefas <sup>6</sup>	Média
Orientadoras	13	Procurar animar e orientar o aluno nas dificuldades que se apresentam.	4,20
		Respeitar, aceitar e valorizar as atitudes de ordem intelectual ou emocional do aluno.	4,30
		Comunicar-se com cada aluno utilizando os meios adequados para fazê-lo.	4,55

Fonte: Dados primários.

Tabela 6 - Tarefas com Níveis de Desempenho Bom (entre 3,40 e 4,19) e Ótimo (entre 4,20 e 4,99).  
(conclusão)

Grupo de Tarefas	Total	Tarefas <sup>7</sup>	Média
Acadêmicas	12	Preparar os alunos para os exames presenciais por meio da realização de atividades prévias de acordo com o nível de exigência das avaliações.	4,25
		Ajudar os alunos que têm dificuldades.	4,37

<sup>6</sup> Referentes aos três maiores desempenhos por grupo de tarefas.

<sup>7</sup> Referentes aos três maiores desempenhos por grupo de tarefas.

		Informar formalmente aos alunos sobre os resultados das atividades realizadas, devolvendo as mesmas corrigidas e comentadas dentro dos prazos estabelecidos.	4,85
Institucionais	8	Conhecer os fundamentos, estruturas, possibilidades e metodologia da EaD em geral e da instituição em particular e Manter-se permanentemente atualizado por meio das atividades de formação.	3,85
		Fazer o máximo esforço para ajudar nos seminários, videoconferências e outras atividades do gênero.	4,15
		Colaborar e manter contato com docentes e demais tutores a fim de levar a cabo uma ação coordenada.	4,50
<b>Total</b>	<b>33</b>		

Fonte: Dados primários.

Comparando os níveis de desempenho dos tutores por grupos de tarefas, vê-se uma predominância de tarefas auto-avaliadas como boas e ótimas (63,5%) em relação àquelas avaliadas como péssimas e ruins (17,2%). A Tabela 7 apresenta uma comparação completa dos níveis de desempenho por grupos de tarefas.

Tabela 7 – Níveis de Desempenho por Grupos de Tarefas

Grupos de Tarefas <sup>8</sup>	Níveis de Desempenho									
	Péssimo		Ruim		Regular		Bom		Ótimo	
	q/t	%	q/t	%	q/t	%	q/t	%	q/t	%
O	1/22	4,5	3/22	13,6	5/22	22,7	10/22	45,4	3/22	13,6
A	1/18	5,5	2/18	11,1	3/18	16,6	9/18	50,0	3/18	16,6
I	1/12	9,1	1/12	9,1	2/12	11,1	7/12	38,8	1/12	5,5
<b>Total</b>	<b>3/52</b>	<b>5,7</b>	<b>6/52</b>	<b>11,5</b>	<b>10/52</b>	<b>19,2</b>	<b>26/52</b>	<b>50,0</b>	<b>7/52</b>	<b>13,5</b>

Fonte: Dados primários.

#### 4.2.3 Análise individual das tarefas segundo a avaliação dos alunos

Pela avaliação dos alunos, nenhuma tarefa foi classificada com nível de desempenho entre péssimo (entre 1,00 e 1,79) e ruim (entre 1,80 e 2,59).

<sup>8</sup> Considerar O (orientadoras), A (acadêmicas), I (institucionais), q/t (quantidade de médias em relação ao total de tarefas), % (percentual de médias).

O total de tarefas classificadas como regular (entre 2,60 e 3,39) foi de 11 no total, das 36 tarefas avaliadas. Dentre as tarefas orientadoras, 6 foram classificadas como tais e das acadêmicas 6.

O total de tarefas consideradas com níveis de desempenho bom (entre 3,40 e 4,19) pelos alunos, foi de 25. Destaca-se que nenhuma tarefa foi considerada como tendo um ótimo nível de desempenho.

Diferentemente do item anterior, onde se procurou apresentar tabelas com os menores e com os maiores níveis de desempenho para cada grupo de tarefa em cada intervalo, neste item apenas serão apresentados os três menores e os três maiores níveis de desempenho em cada grupo de tarefas, conforme a Tabela 8. Destaca-se que se optou por essa apresentação pelo fato de que pela avaliação dos alunos, todas as tarefas foram classificadas com níveis de desempenho entre regular e bom.

Tabela 8 - Tarefas com maiores e menores níveis de desempenho segundo os alunos

Grupo de Tarefas	Nível de Desempenho	Total	Tarefas	Média
Orientadoras	Bom	15	Comunica-se comigo utilizando os meios mais adequados para fazê-lo.	4,04
			Respeita, aceita e valoriza as minhas atitudes de ordem intelectual ou emocional.	3,85
			Comunica-se comigo de forma personalizada.	3,81
	Regular	5	Propõe técnicas diversas de trabalho intelectual que facilitem a aquisição de conhecimentos e habilidades de acordo com as peculiaridades de cada disciplina.	3,20
			Organiza grupos de estudo.	3,13
			Procura saber se existem problemas pessoais que podem estar dificultando a minha aprendizagem, com o objetivo de propor vias adequadas de solução das dificuldades.	3,01
Acadêmicas	Bom	10	Informa formalmente os resultados das atividades realizadas, devolvendo as mesmas corrigidas e comentadas dentro dos prazos estabelecidos.	3,91
			Ajuda nas minhas dificuldades.	3,75
			Comenta os resultados da avaliação, analisa falhas e orienta soluções.	3,74
	Regular	6	Regula a seqüência, o ritmo e a intensidade da aprendizagem.	3,31
			Motiva o uso de bibliotecas, salas de estudo, etc.	3,28
			Motiva visitas a museus, exposições, monumentos, fábricas, centros e instituições, ou quaisquer locais do gênero que tenham alguma relação com o conteúdo aprendido.	2,75
<b>Total</b>		<b>36</b>		

Fonte: Dados coletados pelos autores.

Pela análise da tabela é possível identificar que a tarefa orientadora com melhor nível de desempenho é *Comunica-se comigo utilizando os meios mais adequados para fazê-lo*, com média de 4,04. A tarefa orientadora com menor nível de desempenho é *Procura saber se existem problemas pessoais que podem estar dificultando a minha aprendizagem, com o objetivo de propor vias adequadas de solução das dificuldades* com média de 3,01.

Em relação às tarefas acadêmicas a que obteve o maior nível de desempenho foi *Informa formalmente os resultados das atividades realizadas, devolvendo as mesmas corrigidas e comentadas dentro dos prazos estabelecidos* (3,91 de média) e a com menor nível de desempenho foi *Motiva visitas a museus, exposições, monumentos, fábricas, centros e instituições, ou quaisquer locais do gênero que tenham alguma relação com o conteúdo aprendido* (2,75 de média).

Para fins de comparação destaca-se Tabela 9, a seguir, que mostra quais as três tarefas com o maior e com o menor nível de desempenho segundo a auto-avaliação dos tutores e segundo a avaliação dos alunos.

Tabela 9 - Auto-avaliação dos tutores X Avaliação dos alunos

Grupos de Tarefas	Avaliadores	Tarefas	Média	Nível de
-------------------	-------------	---------	-------	----------

				<b>Desempenho</b>
Orientadoras	Tutores	Comunicar-se com cada aluno utilizando os meios adequados para fazê-lo.	4,55	Ótimo
		Respeitar, aceitar e valorizar as atitudes de ordem intelectual ou emocional do aluno.	4,30	Ótimo
		Procurar animar e orientar o aluno nas dificuldades que se apresentam.	4,20	Ótimo
		Organizar grupos de estudo.	1,30	Péssimo
		Incentivar a realização de trabalhos/estudos em grupo.	2,20	Ruim
		Propor aos alunos técnicas diversas de trabalho intelectual que facilitem a aquisição de conhecimentos e habilidades de acordo com as peculiaridades do estudo a distância.	2,40	Ruim
	Alunos	Comunica-se comigo utilizando os meios mais adequados para faze-lo.	4,04	Bom
		Respeita, aceita e valoriza as minhas atitudes de ordem intelectual ou emocional.	3,85	Bom
		Comunica-se comigo de forma personalizada.	3,81	Bom
		Propõe técnicas diversas de trabalho intelectual que facilitem a aquisição de conhecimentos e habilidades de acordo com as peculiaridades de cada disciplina.	3,20	Regular
		Organiza grupos de estudo.	3,13	Regular
	Procura saber se existem problemas pessoais que podem estar dificultando a minha aprendizagem, com o objetivo de propor vias adequadas de solução das dificuldades.	3,01	Regular	
Acadêmicas	Tutores	Informar formalmente aos alunos sobre os resultados das atividades realizadas, devolvendo as mesmas corrigidas e comentadas dentro dos prazos estabelecidos.	4,85	Ótimo
		Ajudar os alunos que têm dificuldades.	4,37	Ótimo
		Preparar os alunos para os exames presenciais por meio da realização de atividades prévias de acordo com o nível de exigência das avaliações.	4,25	Ótimo
		Motivar visitas a museus, exposições, monumentos, fábricas, centros e instituições, ou quaisquer locais do gênero que tenham alguma relação com o conteúdo aprendido.	1,50	Péssimo
		Motivar o uso de bibliotecas, salas de estudo, etc.	2,25	Ruim
		Regula a seqüência, o ritmo e a intensidade de aprendizagem.	2,60	Regular
	Alunos	Informa formalmente os resultados das atividades realizadas, devolvendo as mesmas corrigidas e comentadas dentro dos prazos estabelecidos.	3,91	Bom
		Ajuda nas minhas dificuldades.	3,75	Bom
		Comenta os resultados da avaliação, analisa falhas e orienta soluções.	3,74	Bom
		Regula a seqüência, o ritmo e a intensidade da aprendizagem.	3,31	Regular
		Motiva o uso de bibliotecas, salas de estudo, etc.	3,28	Regular
		Motiva visitas a museus, exposições, monumentos, fábricas, centros e instituições, ou quaisquer locais do gênero que tenham alguma relação com o conteúdo aprendido.	2,75	Regular

Fonte: Dados primários.

Nota-se que há uma semelhança nos resultados das avaliações de desempenho dos tutores segundo sua própria avaliação e segundo a avaliação dos alunos. No grupo das orientadoras a tarefa *Organizar grupos de estudo* aparece como uma das três menos bem avaliadas tanto para os tutores quanto para os alunos. Dentre as três mais bem avaliadas pra esse grupo de tarefas *Comunicar-se com cada aluno utilizando os meios adequados para fazê-lo* e *Respeitar, aceitar e valorizar as atitudes de ordem intelectual ou emocional do aluno* estão entre estas tanto para os tutores quanto para os alunos.

No grupo de tarefas acadêmicas as três menos avaliadas são idênticas tanto para os tutores quanto para os alunos. São elas: *Motivar visitas a museus, exposições, monumentos, fábricas, centros e instituições, ou quaisquer locais do gênero que tenham alguma relação com o conteúdo aprendido*; *Motivar o uso de bibliotecas, salas de estudo, etc.*; e *Regula a seqüência, o ritmo e a intensidade de aprendizagem*. Dentre as três mais bem avaliadas, *Informar formalmente aos alunos sobre os resultados das atividades realizadas, devolvendo as mesmas corrigidas e comentadas dentro dos prazos estabelecidos* e *Ajudar os alunos que têm dificuldades* estão entre estas tanto para os tutores quanto para os estudantes.

## 5 CONCLUSÃO

O sistema de tutoria e acompanhamento do curso de graduação em Administração a distância da Universidade Federal de Santa Catarina tem na figura do tutor seu ator principal. Assim, buscou-se conhecer o nível de desempenho dos tutores do curso em relação aos grupos de tarefas: orientadoras, acadêmicas e institucionais propostas por Aretio (1999).

Os resultados obtidos indicaram que tanto na auto-avaliação de desempenho realizada pelos tutores quanto na avaliação destes por parte dos alunos houve uma convergência no nível de desempenho geral. Em ambas as avaliações o nível de desempenho dos tutores foi considerado bom. Essa convergência fica ainda mais evidente quando se verifica que das 3 tarefas orientadoras menos bem avaliadas 1 é comum na avaliação dos alunos e dos tutores. Dentre as 3 orientadoras mais bem avaliadas 2 são comuns. Para o grupo das acadêmicas as 3 tarefas menos bem avaliadas são comuns na opinião dos alunos e dos tutores e 2 são comuns entre as 3 mais bem avaliadas para esse grupo de tarefas.

Dentre os três grupos de tarefas, as institucionais foram as que obtiveram o menor nível de desempenho e as orientadoras as que obtiveram o maior nível de desempenho.

Recomenda-se para trabalhos futuros a identificação de outros indicadores para a verificação de desempenho de tutores e que levem em consideração tanto as particularidades de cada curso analisado quanto às peculiaridades das tarefas desenvolvidas por cada sistema de tutoria.

## 6 REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Elizabeth Bianconcini de. **Educação, ambientes virtuais e interatividade**. In: SILVA, Marco (org.). Educação *online*: teorias, práticas, legislação, formação corporativa. São Paulo: Loyola, 2003.

ARETIO, Lorenzo García. Pasado y Presente de la acción tutorial en la UNED. **Boletín Electrónico de Noticias de Educación a Distancia (BENED)**. 1999. Disponível em: <<http://www.uned.es/catedraunesco-ead/editorial/p7-11-2006.pdf>>. Acesso em: 14 mar. 2007.

BARUCH, Alejandro Pisanty. **Panorama da Educação a Distância**. In: BITTENCOURT, Dênia Falcão de. Estratégia e tomada de decisões para a educação à distância. Tubarão: Unisul, 2003.

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a Distância**. Campinas: Autores Associados, 1999.

CAD – DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO. **Projeto Pedagógico do Curso de Graduação em Administração a Distância**. Florianópolis: UFSC, 2006. Disponível em: <<http://www.eadadm.ufsc.br/mod/resource/view.php?inpopup=true&id=228>> Acesso em: maio/2007.

LITWIN, Edith. **Das Tradições à Virtualidade**. In: LITWIN, Edith (org.) Educação a Distância: temas para debate de uma nova agenda educativa. Porto Alegre: Artmed Editora, 2001.

MORAN, José Manuel. **O que é educação a distância**. 2002. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/prof/moran/dist.htm>>. Acesso em: 10 jan. 2007.

SEAD – SECRETARIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA. **Guia do Tutor**. Florianópolis: UFSC, 2006.

UFSC – UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Relatório de Gestão 2006.** Florianópolis: UFSC, 2007. Disponível em: <[http://www.pip.ufsc.br/arquivos/RELATORIO\\_GESTAO\\_2006.pdf](http://www.pip.ufsc.br/arquivos/RELATORIO_GESTAO_2006.pdf)>. Acesso em: 1 jun. 2007.

## 7 ANEXO

### **Tarefas Orientadoras:**

Evitar que o aluno se sinta "só", ao proporcionar o contato deste com a instituição de ensino (UFSC); Procurar animar e orientar o aluno nas dificuldades que se apresentam; Buscar familiarizar o aluno com a metodologia a distância; Buscar familiarizar o aluno com o material de estudo; Destacar a importância do estudo independente; Ajudar a esclarecer as metas e aspirações do aluno; Respeitar, aceitar e valorizar as atitudes de ordem intelectual ou emocional do aluno; Estimular o aluno com o objetivo de lhe evitar a ansiedade ante aos problemas ou dificuldades que possam vir a ocorrer na sua aprendizagem futura; Levar em conta as necessidades e interesses de cada aluno; Levar em conta as capacidades e limitações de cada aluno; Levar em conta as dificuldades de cada disciplina/matéria; Levar em conta as reais disponibilidades de tempo de cada aluno para o estudo; Incentivar a interação entre os alunos favorecendo a comunicação entre os alunos que tutora; Incentivar a realização de trabalhos/estudos em grupo; Organizar grupos de estudo; Propor aos alunos técnicas diversas de trabalho intelectual que facilitem a aquisição de conhecimentos e habilidades de acordo com as peculiaridades do estudo a distância; Propor aos alunos técnicas diversas de trabalho intelectual que facilitem a aquisição de conhecimentos e habilidades de acordo com as peculiaridades de cada disciplina; Comunicar-se de forma personalizada com cada aluno; Comunicar-se com cada aluno utilizando os meios mais adequados para fazê-lo; Procurar saber se existem problemas pessoais que podem estar dificultando a aprendizagem do aluno, com o objetivo de propor vias adequadas de solução das dificuldades; Conhecer os alunos individualmente, as diferenças individuais e os ritmos de aprendizagem; Motivar e estimular para o estudo mediante os diversos tipos de ação tutorial, apresentando tarefas que supõem o melhor êxito dos objetivos.

### **Tarefas Acadêmicas:**

Informar os alunos sobre os objetivos e conteúdos, sobre os critérios de avaliação e sobre outros aspectos significativos de cada disciplina; Esclarecer os procedimentos necessários para estudo de matérias pendentes (Ex: videoconferências não assistidas pelo aluno); Ajudar os alunos que têm dificuldades; Propor caminhos possíveis para se atingir com êxito os objetivos e conteúdos de cada disciplina; Destacar os aspectos fundamentais de cada matéria; Ir além dos materiais de estudo, por meio da discussão e esclarecimento de dificuldades e problemas; Apresentar as diversas metodologias de estudo do curso; Regular a seqüência, o ritmo e a intensidade da aprendizagem; Esforçar-se em relacionar os objetivos e conteúdos de estudo às necessidades e interesses dos participantes, justificando permanentemente sua utilidade; Facilitar a integração e uso dos distintos recursos postos a disposição do aluno; Motivar o uso de bibliotecas, salas de estudo, etc; Motivar visitas a museus, exposições, monumentos, fábricas, centros e instituições, ou quaisquer locais do gênero que tenham alguma relação com o conteúdo aprendido; Informar formalmente aos alunos os resultados das atividades realizadas, devolvendo as mesmas corrigidas e comentadas dentro dos prazos estabelecidos; Preparar os alunos para os exames presenciais por meio da realização de atividades prévias de acordo com o nível de exigência das avaliações; Comentar os resultados da avaliação, analisando falhas e orientando soluções; Prever com antecedência suficiente as prováveis dificuldades e problemas de aprendizagem que podem surgir, para que quando aflorem possam ser contornados; Avaliar de forma contínua o grau de domínio dos alunos; Buscar determinar a causa das dificuldades dos alunos.

### **Tarefas Institucionais:**

Informar aos alunos acerca das características da instituição, e das possibilidades que esta oferece; Participar da filosofia da educação a distância em geral e da instituição em particular; Conhecer os fundamentos, estruturas, possibilidades e a metodologia da educação a distância em geral e da instituição em particular; Manter-se permanentemente atualizado mediante a participação nas atividades de formação que são ou podem ser organizadas; Colaborar e manter contato com docentes e demais tutores a fim de levar a cabo uma ação coordenada; Elaborar relatórios com base nas atividades avaliativas e com base no contato direto com os alunos, com o fim de enriquecer a avaliação final; Conhecer materiais de estudo, assim como as demais variáveis curriculares: objetivos, conteúdos, incentivos, métodos, atividades, avaliações, etc; Avaliar os materiais de estudo, assim como as demais variáveis curriculares: objetivos, conteúdos, incentivos, métodos, atividades, avaliações, etc; Emitir relatórios acerca dessa avaliação (item anterior); Levar em conta o histórico do aluno, registrando neste todas as datas significativas próprias do processo e os resultados de aprendizagem que vai adquirindo; Prever as ações e ajudas específicas que requerem alunos com determinadas dificuldades, impedimentos ou desvantagens (doentes, etc.); Fazer o máximo esforço para ajudar nos seminários, videoconferências e outras atividades do gênero.